

OUVIDORIA

RELATÓRIO

Resultado da Primeira Rodada de Avaliação de Serviços

CIC Ferraz de Vasconcelos

SÃO PAULO, Março de 2025.

OUVIDORIA

RESUMO

Este relatório apresenta os resultados da primeira rodada de avaliação do ciclo 2024-2027 do Conselho de Usuários do Serviço Público da Secretaria Estadual da Justiça e Cidadania. A consulta avaliou a experiência dos usuários nos serviços oferecidos pelo Centro de Integração da Cidadania (CIC) de Ferraz de Vasconcelos, considerando critérios de avaliação como satisfação, aos prazos, à qualidade do atendimento e sugestões de melhorias. 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 outubro e dezembro do ano de 2024, contando com o cadastramento de 65 (sessenta e cinco) Conselheiros interessados em avaliar os serviços da Pasta, mediante a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, com apresentação de uma amostragem mínima de respostas aos questionamentos.

Palavras-chave: Conselho de Usuários. Centro de Integração e Cidadania. CIC. Ferraz de Vasconcelos.

OUVIDORIA

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

PRISCILA GOMES DEL BARCO

Chefe de Serviços

Serviços de Ouvidoria

DENISE CRISTIANE DA SILVA FERNANDES

Assessora Técnica I

Serviços de Ouvidoria

OUVIDORIA

SUMÁRIO

I)	INTRODUÇÃO.....	5
II)	OBJETIVOS.....	6
III)	METODOLOGIA.....	6
IV)	CENTRO DE INTEGRAÇÃO E CIDADANIA DE FERRAZ DE VASCONCELOS.....	8
V)	RESULTADOS.....	9
VI)	CONCLUSÃO.....	10
VII)	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	10
VIII)	ANEXO.....	12

OUVIDORIA

I) INTRODUÇÃO.

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos tem a natureza consultiva, sendo destinada a todas/os as/os cidadãs/cidadãos comprometidas/os e interessadas/os em contribuir ativamente para a melhoria contínua dos serviços, a sua criação teve início com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

No âmbito do Poder executivo paulista, 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, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público estadual, além da Resolução CGE nº 23, de 14 de dezembro de 2023 e 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, promovendo a inclusão digital e garantindo a disponibilidade de ferramentas tecnológicas eficientes.

OUVIDORIA

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. O primeiro serviço da Pasta analisado é o Centro Integrado de Cidadania (CIC) de Ferraz de Vasconcelos.

II) OBJETIVOS.

A Ouvidoria enquanto um instrumento necessário para o aperfeiçoamento da democracia, transparência da gestão pública e responsável pela garantia da qualidade dos serviços, através do Conselho de Usuários Públicos busca contribuir ativamente para a melhoria de serviços, estabelecendo mecanismos de aprimoramento e participação social na avaliação dos serviços.

III) METODOLOGIA.

Cumprir registrar que para a concretização dos trabalhos aplicamos as diretrizes da Resolução da Controladoria Geral do Estado de São Paulo (CGE) Nº 23/2023, conforme disposto:

- 1- Chamamento Público da primeira rodada de avaliação – Período: 12/2023 até 05/2024.

OUVIDORIA

- 2- Identificação, junto aos gestores, dos serviços a serem avaliados na primeira rodada de avaliação – Período: 12/2023 até 05/2024.
- 3- Reuniões com os gestores dos serviços a serem avaliados, para levantamento das questões para consulta e avaliação junto aos conselheiros – Período: 03/2024 até 06/2024.
- 4- Validação na Plataforma Fala.SP dos cadastros de conselheiros para primeira rodada de consulta e avaliação – Período: 05/2024 até 06/2024.
- 5- Primeira rodada de consultas e Avaliações junto aos Conselheiros – Período: 07/2024 até 10/2024.
- 6- Elaboração de Relatório e apresentação aos gestores dos serviços e Alta Administração – Período: 11/2024 até 12/2024.
- 7- Publicação dos resultados – Período: 01/2025 até 03/2025.

A consulta sobre o serviço "Centro de Integração e Cidadania de Ferraz de Vasconcelos", 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 19 perguntas, sendo 17 fechadas, das quais 09 de resposta obrigatória, duas abertas e uma opcional. A pesquisa buscou compreender **o perfil do usuário do serviço público, visando** traçar o perfil do usuário do serviço avaliado, buscando informações referentes ao sexo, escolaridade, idade, entre outras; **avaliação do serviço público** atualmente ofertado ao usuário, buscando avaliar aspectos relacionados à satisfação, aos prazos, à qualidade do atendimento, entre outros; e **sugestão de melhoria do serviço público** com objetivo colher dos usuários sugestões de aprimoramento ao serviço avaliado.

OUVIDORIA

IV) CENTRO DE INTEGRAÇÃO E CIDADANIA DE FERRAZ DE VASCONCELOS.

Considerando a importância dos serviços oferecidos, destaca-se que o Centro de Integração da Cidadania é um programa do Governo do Estado de São Paulo, nos termos do Decreto nº 46.000, de 15 de agosto de 2001, que tem como especificidade a integração de diversos órgãos públicos e organizações não governamentais em um único espaço, tais como: Defensoria Pública, Polícia Civil, Fundação PROCON e Secretaria de Desenvolvimento Econômico.

O Programa tem como missão “promover o exercício da cidadania por meio da participação popular e garantir formas alternativas de Justiça”, tendo como objetivos o acesso à Justiça; a prestação de serviços gratuitos; a articulação e o fortalecimento de redes e ações comunitárias; e a educação para cidadania e direitos humanos.

O Programa é desenvolvido pela Coordenação de Integração da Cidadania e todos os serviços são gratuitos.

Nas Unidades CIC, a população tem acesso a serviços públicos e pode participar ativamente de ações para o desenvolvimento local. Nas unidades também são oferecidas palestras sobre temas diversos, oficinas culturais, cursos profissionalizantes, orientações sociais e jurídicas, mediação comunitária de conflitos e atividades educativas de promoção e conscientização na área de direitos humanos e cidadania, focadas no Programa Estadual de Direitos Humanos.

OUVIDORIA

O CIC Ferraz de Vasconcelos, até a presente data, conta com os seguintes serviços: atestado de antecedentes criminais, biblioteca, CadÚnico, Carteira de Identidade – RG, Centro de Auxílio à Mulher – CAM, Certidão 2ª via de nascimento, casamento e óbito, CRAS, Instituto Recomeçar, PAT – Posto de Atendimento ao Trabalhador, Procon, Programa Auxílio Brasil, cursos e oficinas, aulas de xadrez, capoeira, cursos profissionalizantes do Fundo Social do Estado, grupo teatral e karatê.

V) RESULTADOS.

Registra-se que o período de respostas à consulta formulada para avaliação de serviços do CIC Ferraz de Vasconcelos ocorreu no período de outubro/2024 a dezembro/2024. A Secretaria da Justiça e Cidadania no aludido período teve a inscrição de 65 (sessenta e cinco) conselheiros usuários de serviços públicos, dos quais apenas uma amostragem mínima respondeu à consulta do serviço avaliado, informando não ter conhecimento da qualidade dos préstimos oferecidos, não havendo sugestões de melhorias.

Considerando o resultado, a Ouvidoria recomenda que o serviço seja reavaliado.

OUVIDORIA

Assim, com o objetivo de uma maior participação dos usuários do CIC Ferraz de Vasconcelos, a Ouvidoria criou um passo a passo para ser feito o Cadastramento de Conselheiros, que será divulgado especialmente para a Comunidade que utiliza os serviços. A divulgação ocorrerá pelo Centro de Integração de Cidadania.

VI) CONCLUSÃO.

A primeira rodada de avaliação do serviço teve uma importante construção para um processo de transparência, fomento social e possibilidade de mensuração de qualidade, para a adoção de práticas de melhoria contínua.

Verificou-se a necessidade de que as pessoas que utilizam o serviço, participem efetivamente das avaliações, tendo em vista o acesso à cidadania e educação em direitos humanos. Considerando a relevância desse fator, a Ouvidoria e o CIC, estão buscando formas de fomentar a participação da sociedade, elaborando-se um passo a passo e maior divulgação local, para que isso se efetive, fortalecendo a plataforma como um canal eficaz para interação entre cidadãos e administração pública, buscando atender de forma ainda mais eficiente às demandas da população.

VII) REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

OUVIDORIA

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. Acesso em: 28 de março de 2025.

SÃO PAULO. Manual Fala.SP. São Paulo: Controladoria Geral do Estado, 2024. Disponível em: <https://www.controladoriageral.sp.gov.br/>. Acesso em 28 de março de 2025.

SÃO PAULO. Decreto estadual nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023. Regulamenta a Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2023/decreto-68156-09.12.2023.html>. Acesso em: 28 de março de 2025.

SÃO PAULO. Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024. Estabelece procedimentos para o exercício das atividades das Unidades Setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo e dos Serviços de Informação ao Cidadão dos órgãos e entidades da Administração Pública estadual, nos termos dos Decretos nº 68.155; nº 68.156; e nº 68.157, todos de 9 de dezembro de 2023. Disponível em: <https://admin.sggd.sp.gov.br/dx/api/dam/v1/collections/2a01ba55-03b4-480d-a53b-0cf67a59886d/items/a93adc4a-4979-4758-a19d-b676d6261d6f/renditions/1d2abe60-0edb-439e-8fb7-941124e11b91?binary=true>. Acesso em 28 de março de 2025.

SÃO PAULO. Resolução CGE nº 23, de 14 de dezembro de 2023. Dispõe sobre a transição do Sistema Integrado de Informações ao Cidadão e do Sistema Informatizado da Rede Paulista de Ouvidorias para a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, disciplina os requisitos e os critérios para a escolha e permanência do Ouvidor, regula a implantação dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos. Disponível em: <https://admin.sggd.sp.gov.br/dx/api/dam/v1/collections/2a01ba55-03b4-480d-a53b-0cf67a59886d/items/9ea53972-ff0d-4a90-b882-9c2bf8462aee/renditions/eedc80eb-3be1-4717-ac7f-250fee08a680?binary=true>. Acesso em 28 de março de 2025.

Enap – Escola Nacional de Administração Pública. **Visão Geral sobre serviços e avaliação de serviços públicos**. Brasília: 2020. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6625/1/M%C3%B3dulo%201%20->

OUVIDORIA

%20Vis%C3%A3o%20geral%20sobre%20servi%C3%A7os%20e%20avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20servi%C3%A7os%20p%C3%BAblicos.pdf. Acesso em 28 de março de 2025.

BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria de Governo Digital (SGD). Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos. **Avaliação da Gestão da Qualidade de Serviços Públicos**. Brasília: 2019. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/jspui/bitstream/1/6625/5/Material%20complementar%20-%20Avalia%C3%A7%C3%A3o%20da%20gest%C3%A3o%20da%20qualidade%20de%20servi%C3%A7os%20p%C3%BAblicos%20-%20Um%20modelo%20estat%C3%ADstico%20para%20avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20servi%C3%A7os%20p%C3%BAblicos%20federais.pdf>. Acesso em 28 de março de 2025.

BRASÍLIA. **Manual de Ouvidoria Pública**. Brasília: Controladoria Geral da União, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/manual-de-ouvidoria-publica-2019.pdf/view>. Acesso em 28 de março de 2025.

Integração da Cidadania. Disponível em <https://justica.sp.gov.br/>. Acesso em 28 de março de 2025.

VIII) ANEXO.

Para voluntariar-se no Conselho de Usuários do Serviço Público, basta seguir o passo a passo abaixo:

- 1- Acessar o *site*: <https://fala.sp.gov.br/dashboardconselho>;

OUVIDORIA

2- Será exibida a tela abaixo:



← → ↻ sso.acesso.gov.br/login?client_id=idp.sp.gov.br&authorization_id=194fbb79c54

JUSTIÇA - Intranet S... Observatório Fala SP Aplicativo de chama... SEI - Processo Sist. Ouv e SIC-202...

gov.br Alto Contraste VLibras

gov.br
Uma **conta gov.br** garante a identificação de cada cidadão que acessa os serviços digitais do governo

Identifique-se no gov.br com:

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

Continuar
- Outras opções de identificação:
 - Login com seu banco Sua conta já existe
 - Login com QR code
 - Seu certificado digital
 - Seu certificado digital em nuvem

[Está com dúvidas e precisa de ajuda?](#)
[Termo de Uso e Aviso de Privacidade](#)

3- Faça o login com o seu CPF e Senha do gov.br, caso não tenha, poderá realizar o cadastro no site: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/criar-sua-conta-gov.br>;

4- Após o login, será possível visualizar a tela abaixo:

OUVIDORIA



O QUE VOCÊ QUER FAZER

SOBRE

LEGISLAÇÃO

MINHA ÁREA

GESTÃO

Olá,

Sair



Acompanhar Pedidos ou Manifestação



Registrar Novo Pedido ou Manifestação



Conselho de Usuários



FALA GOV.BR

Seja um Conselheiro Voluntário
dos órgãos e entidades do Governo do Estado de São Paulo

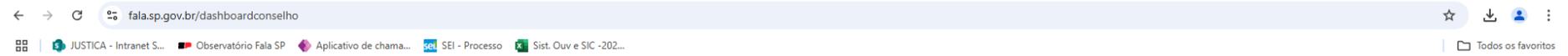
Exerça participação direta no **aprimoramento de serviços públicos.**

Seja parte ativa dessa transformação

Conselho de Usuários

5- Role a tela para baixo e procure pelo comando **CADASTRAR**;

OUVIDORIA



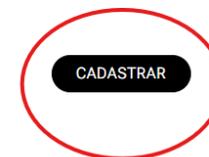
Conselho de Usuários

Olá!

Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos no âmbito do Governo de São Paulo são regulamentados no Capítulo VI do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, com procedimentos operacionais definidos na Resolução CGE nº 23, de 14 de dezembro de 2023.

Obrigado por considerar fazer parte do Conselho de Usuários dos órgãos e entidades do Governo do Estado de São Paulo e exercer a participação direta no aprimoramento de serviços públicos.

Seja parte ativa dessa transformação!



OUVIDORIA

- 6- Na tela seguinte há um formulário que deverá ser preenchido com os seus dados pessoais;
- 7- Selecione o Órgão/Entidade: **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA**;
- 8- Em seguida, deverá dar um clique no quadrado pequeno que está logo abaixo do título Termo de Compromisso, para que seja firmado o Termo de Compromisso, conforme demonstrado a seguir;
- 9- Logo após, para confirmar o seu cadastramento como Conselheiro Voluntário, deverá clicar em **ACEITO**.

OUVIDORIA

fala.sp.gov.br/dashboardconselho

JUSTICA - Intranet S... Observatório Fala SP Aplicativo de chama... SEI - Processo Sist. Ouv e SIC -202...

Conselho de Usuários

Dados Pessoais

CPF Nome

E-mail Telefone

*Para editar os seus dados, acesse o Gov.br (após alterar os seus dados realize o Logoff)

Órgão / Entidade

SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA

Órgão selecionado	Ver Serviços	Remover
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA		

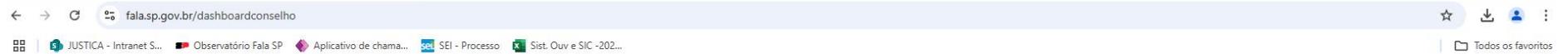
Termo de Compromisso

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**

10- Após o cadastro ter sido concluído será possível visualizar os seguintes títulos: **REUNIÃO, CONSULTA E AVALIAÇÃO VIRTUAL.**

OUVIDORIA



FALA GOV.BR

Seja um **Conselheiro Voluntário**
dos órgãos e entidades do Governo do Estado de São Paulo

Exerça participação direta no **aprimoramento de serviços públicos.**

Seja parte ativa dessa transformação

Conselho de Usuários

<input type="checkbox"/>	Órgãos Cadastrados	Ver Serviços
<input type="checkbox"/>	SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA	

ADICIONAR **DESVINCULAR**

Reunião	▼
Consulta	▼
Avaliação Virtual	▼

11- Para visualizar se o órgão já inseriu informações sobre reuniões, consulta e/ou avaliação, basta clicar na seta ao lado de cada nome e será possível visualizar o conteúdo correspondente.