

REGULAMENTO

SELO TCESP OUVIDORIA CIDADÃ

1. OBJETIVO

Este manual estabelece os critérios, procedimentos e condições para obtenção do SELO TCESP OUVIDORIA CIDADÃ nas Categorias Bronze, Prata e Ouro.

A adesão ao SELO TCESP OUVIDORIA CIDADÃ é facultativa e se destina a dar reconhecimento e visibilidade às Ouvidorias Municipais formalmente instituídas pelas Prefeituras e Câmaras Municipais em cumprimento à Lei nº. 13.460/2017, que dispõe sobre a participação proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estimulando, assim, o seu constante aprimoramento.

2. JUSTIFICATIVA

Considerando os 11 anos da instituição da Ouvidoria do TCESP, sua importância na indução de políticas públicas e boas práticas de gestão pública e a celebração do Dia Nacional do Ouvidor e Dia da Ouvidoria, e o aniversário da Constituição Cidadã, o SELO TCESP OUVIDORIA CIDADÃ visa disseminar a importância das ouvidorias públicas como ferramentas de transparência, participação e controle social e de aperfeiçoamento da gestão pública.

3. DEFINIÇÕES

3.1. **OUVIDORIA:** órgão/área/setor formalmente instituído nos termos do que dispõe o artigo 37, §3º da Constituição Federal e a Lei nº. 13.460/2017.

3.2. **SELO TCESP OUVIDORIA CIDADÃ:** reconhecimento concedido pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo às Ouvidorias que atendem aos critérios estabelecidos neste regulamento nas categorias Bronze, Prata e Ouro.

3.3. **CRITÉRIOS:** ações ou iniciativas adotadas pela Ouvidoria e que serão avaliadas e pontuadas conforme o nível de atendimento.

3.4. **NÍVEL DE ATENDIMENTO:** estágio atual da implantação da iniciativa/ação, classificando-se em “implantada” (resposta “sim” à questão, significando “em pleno funcionamento”); “em implantação” (as ações concretas destinadas à implantação estão em andamento); “não

implantada” (não existem ações concretas destinadas à implantação em andamento).

3.5. RELATÓRIO DE GESTÃO: documento que consolida as manifestações recebidas na Ouvidoria e, com base nelas, se o caso, aponta falhas e/ou sugere melhorias na prestação de serviços públicos, devendo contemplar, ao menos: o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

3.6. MANIFESTAÇÕES: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

3.6. CARTA DE SERVIÇOS: documento que contempla informações ao usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

3.7. RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS: contempla a recepção da manifestação no canal de atendimento adequado; emissão de comprovante de recebimento da manifestação; análise e obtenção de informações, quando necessário; decisão administrativa final; e ciência ao usuário.

4. CATEGORIAS DO SELO

4.1. O selo será concedido em três categorias, conforme o nível de atendimento aos critérios estabelecidos:

- Selo Bronze: requisitos de governança institucionais e formais.
- Selo Prata: boas práticas de gestão e qualidade no atendimento.
- Selo Ouro: iniciativas voltadas à acessibilidade, inclusão, prevenção e combate à violência de gênero, à discriminação e ao assédio, e estímulo à participação social.

5. CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO

5.1. Selo Bronze: Para a obtenção do Selo Bronze, a Ouvidoria deverá preencher os requisitos mínimos de governança institucionais e formais, compostos por 6 critérios. Cada critério será avaliado com as seguintes pontuações:

- Sim: 2 pontos
- Em implementação: 1 ponto
- Não: 0 pontos

Critérios:

- 1) A Ouvidoria dispõe de norma que regulamente o seu funcionamento, por exemplo Lei, Decreto, Portaria, ou outro ato normativo?

() Sim
() Não
() Em implementação

Forma de aferição: Online. Informação da URL onde a norma estiver publicada e demais documentos comprobatórios.

- 2) Há link para acesso à Ouvidoria na página na Internet do órgão com informações sobre o funcionamento e orientações ao cidadão para apresentação de manifestações?

() Sim
() Não
() Em implementação

Forma de aferição: Online. Informação da URL e demais documentos comprobatórios.

- 3) A Ouvidoria possibilita a abertura de Chamados de forma anônima?

() Sim
() Não
() Em implementação

Forma de aferição: Online. Informação da URL e demais documentos comprobatórios.

- 4) A Ouvidoria dispõe de um controle do prazo de atendimento aos usuários?

() Sim
() Não
() Em implementação

Forma de aferição: Online. Informação da URL e demais documentos comprobatórios.

- 5) A Ouvidoria disponibilizou na Internet a “Carta de Serviços ao Usuário”, que trata dos serviços prestados pelo órgão ao qual está vinculado, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, conforme artigo 7º, §§ 2º e 3º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017?

() SIM
() NÃO
() Em implementação

Forma de aferição: Online. Informação da URL e demais documentos comprobatórios.

- 6) A Ouvidoria dispõe de ferramentas para a preservação/proteção da identidade dos manifestantes (cidadãos/usuários) para prevenir retaliações?

() SIM
() NÃO
() Em implementação

Forma de aferição: Online. Informação da URL e demais documentos comprobatórios.

Pontuação máxima: 12 pontos

Concessão do Selo Bronze: mínimo de 8 pontos.

5.2. Selo Prata: Para obtenção do Selo Prata, a Ouvidoria deve preencher os requisitos mínimos de boas práticas de gestão e qualidade do atendimento compostos por 6 critérios.

Pontuação:

- Sim: 3 pontos
- Em implementação: 1 ponto
- Não: 0 pontos

Critérios:

- 1) O Ouvidor/Ouvidora e/ou o servidor responsável pela Ouvidoria receberam treinamento para capacitação ao exercício das funções?

- ☐ Sim
☐ Não
☐ Em implementação

Forma de aferição: Online. Envio dos Certificados em cursos inseridos na temática de Ouvidoria e documentos comprobatórios.

- 2) A Ouvidoria elabora anualmente relatório de gestão contendo a consolidação das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos?

- ☐ Sim
☐ Não
☐ Em implementação

Forma de aferição: Online. Informação da URL e demais documentos comprobatórios.

- 3) A Ouvidoria publica o Relatório de Gestão na Internet?

- ☐ Sim
☐ Não
☐ Em implementação

Forma de aferição: Online. Informação da URL e demais documentos comprobatórios.

- 4) O Relatório de Gestão informa os pontos recorrentes, setores mais demandados, e, se o caso, propõe aperfeiçoamentos na prestação dos serviços públicos?

- ☐ Sim
☐ Não
☐ Em implementação

Forma de aferição: Online. Informação da URL e demais documentos comprobatórios.

- 5) A Ouvidoria definiu e monitora indicadores de desempenho para avaliar a eficiência no atendimento, como tempo médio de resposta, taxa de resolução e satisfação dos usuários?

☐ Sim
☐ Não
☐ Em implementação

Forma de aferição: Online. Informação da URL e demais documentos comprobatórios.

- 6) A Ouvidoria possui um Manual de Procedimentos voltado à uniformização das rotinas relacionadas ao recebimento, tratamento e resposta às manifestações recebidas?

☐ Sim
☐ Não
☐ Em implementação

Forma de aferição: Online. Informação da URL e demais documentos comprobatórios.

Pontuação máxima: 18 pontos

Concessão do Selo Prata: mínimo de 12 pontos, além do cumprimento do selo Bronze.

5.3. Selo Ouro: Para a obtenção do Selo Ouro, a Ouvidoria deve preencher requisitos mínimos de acessibilidade, inclusão e participação social (6 critérios)

Pontuação:

- Sim: 4 pontos
- Em implementação: 2 pontos
- Não: 0 pontos

- 1) Critérios:

A Ouvidoria está instalada em local com acessibilidade?

☐ Sim
☐ Não
☐ Em implementação

Forma de aferição: Online. Envio de imagens e/ou laudo elaborado por profissional competente que ateste a acessibilidade e documentos comprobatórios.

- 2) O sistema de chamados de ouvidoria dispõe de recursos de acessibilidade?

☐ Sim
☐ Não
☐ Em implementação

Forma de aferição: Online. Envio da URL e documentos comprobatórios.

3) A Ouvidoria está preparada para receber denúncias de assédio e discriminação?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Em implementação

Forma de aferição: Online. Informação da URL e demais documentos comprobatórios.

4) A Ouvidoria realiza atendimento específico relacionado à equidade de gênero e ao combate e prevenção à violência contra mulheres, com uma servidora na equipe, treinada para o adequado acolhimento?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Em implementação

Forma de aferição: Online. Informação da URL e demais documentos comprobatórios.

5) A Ouvidoria realiza periodicamente campanhas, eventos ou ações que estimulem participação social e coleta das demandas dos cidadãos e servidores/colaboradores?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Em implementação

Forma de aferição: Online. Envio da URL e documentos comprobatórios.

6) A Ouvidoria realiza ações voltadas à conscientização dos gestores e servidores no que diz respeito aos direitos dos usuários dos serviços públicos?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Em implementação

Forma de aferição: Online. Envio da URL e documentos comprobatórios.

Pontuação máxima: 24 pontos

Concessão: mínimo de 16 pontos, além do cumprimento dos selos Bronze e Prata.

6. CONDIÇÕES GERAIS

6.1. A Ouvidoria deverá atingir a pontuação mínima do selo Bronze para ser avaliada para os selos Prata e Ouro.

6.2. A pontuação “Em implementação” reconhece ações concretas em andamento, mas a maioria dos critérios deve estar plenamente atendida para concessão do selo.

6.3. A concessão dos selos é cumulativa e progressiva: para receber o selo Prata, é necessário ter o selo Bronze; para o selo Ouro, é necessário ter os selos Bronze e Prata.

- 6.4. O selo terá validade anual, podendo ser renovado mediante nova avaliação.
- 6.5. A veracidade das informações e documentos encaminhados para fins de participação é de exclusiva responsabilidade dos responsáveis pelo preenchimento do questionário.

7. INSTRUÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO ONLINE:

- 7.1. O formulário online poderá ser acessado em <https://www.tce.sp.gov.br/selo-ouvidoria> e deverá ser preenchido pelo Ouvidor ou Ouvidora da Prefeitura ou Câmara Municipal, respondendo a todas as perguntas referentes aos critérios dos selos Bronze, Prata e Ouro.
- 7.2. Para cada critério, deve-se selecionar uma das opções: "Sim", "Não" ou "Em implementação".
- 7.3. Para as respostas "Sim" e "Em implementação" é obrigatório o envio de evidências comprobatórias, tais como URLs de páginas oficiais, imagens, certificados de capacitação, relatórios publicados, manuais, laudos de acessibilidade, entre outros documentos que comprovem o atendimento aos critérios ou ações concretas para a implementação.
- 7.4. Comentários adicionais podem ser inseridos para justificar ou detalhar as respostas.
- 7.5. Prazo para envio do formulário online preenchido:
 - 7.5.1. O período para envio do formulário online preenchido iniciará em 23/03/2026 e se encerrará em 10/08/2026.
 - 7.5.2. O não envio do formulário preenchido impedirá a participação da Ouvidoria na avaliação do ciclo vigente, sem prejuízo de sua participação em ciclos futuros.

8. FORMA DE VALIDAÇÃO DAS RESPOSTAS:

- 8.1. A avaliação das Ouvidorias para a concessão dos Selos Bronze, Prata e Ouro será realizada por Comissão Avaliadora designada pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCESP), que terá a responsabilidade final pela análise e decisão.
- 8.2. A comissão responsável realizará a verificação das evidências enviadas, conferindo a autenticidade e conformidade das URLs, imagens, certificados e demais documentos. Poderão ser solicitados esclarecimentos ou documentos complementares caso

haja dúvidas ou inconsistências nas informações prestadas. A validação será feita de forma criteriosa para garantir a fidedignidade dos dados e a correta atribuição dos selos.

8.3. Eventuais dúvidas ou solicitações de documentos complementares poderão ser requisitadas pela Comissão durante o processo de validação.

8.4. Após a conclusão da avaliação e a divulgação dos resultados, não será admitida revisão ou contestação, não cabendo, portanto, recurso com tal finalidade, garantindo-se assim a celeridade, transparência e efetividade do processo avaliativo.

9. FORMA E DATA DE DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS:

9.1. Os resultados da avaliação serão divulgados amplamente por meio dos canais oficiais do TCESP, garantindo transparência e publicidade.

9.2. A divulgação está prevista para ocorrer em 05/10/2026, em comemoração ao aniversário da Constituição Cidadã. Qualquer alteração em relação a essa data receberá a necessária publicidade.

9.3. Inclusão do Selo no Mapa das Ouvidorias:

9.3.1. As Ouvidorias contempladas com os selos terão seu reconhecimento incluído no Mapa das Ouvidorias, disponível para consulta pública.

9.3.2. Essa inclusão visa conferir reconhecimento, visibilidade e estimular a melhoria contínua das Ouvidorias Municipais.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. O TCESP poderá revisar este regulamento para aprimorar critérios e procedimentos.

10.2. Casos omissos serão resolvidos pela Presidência do TCESP, com base nas diretrizes deste regulamento.

10.3. Este regulamento entra em vigor na data de sua publicação.

São Paulo, 16 de março de 2026.

Tribunal de Contas do Estado de São Paulo – TCESP
Presidência