

Manual do Cidadão

Como usar a plataforma Fala.SP

FDE FUNDAÇÃO PARA O
DESENVOLVIMENTO
DA EDUCAÇÃO



Manual do Cidadão

Como usar a plataforma Fala.SP

O que é o Fala.SP?

O **Fala.SP** é a plataforma oficial do Governo do Estado de São Paulo para comunicação direta com o cidadão.

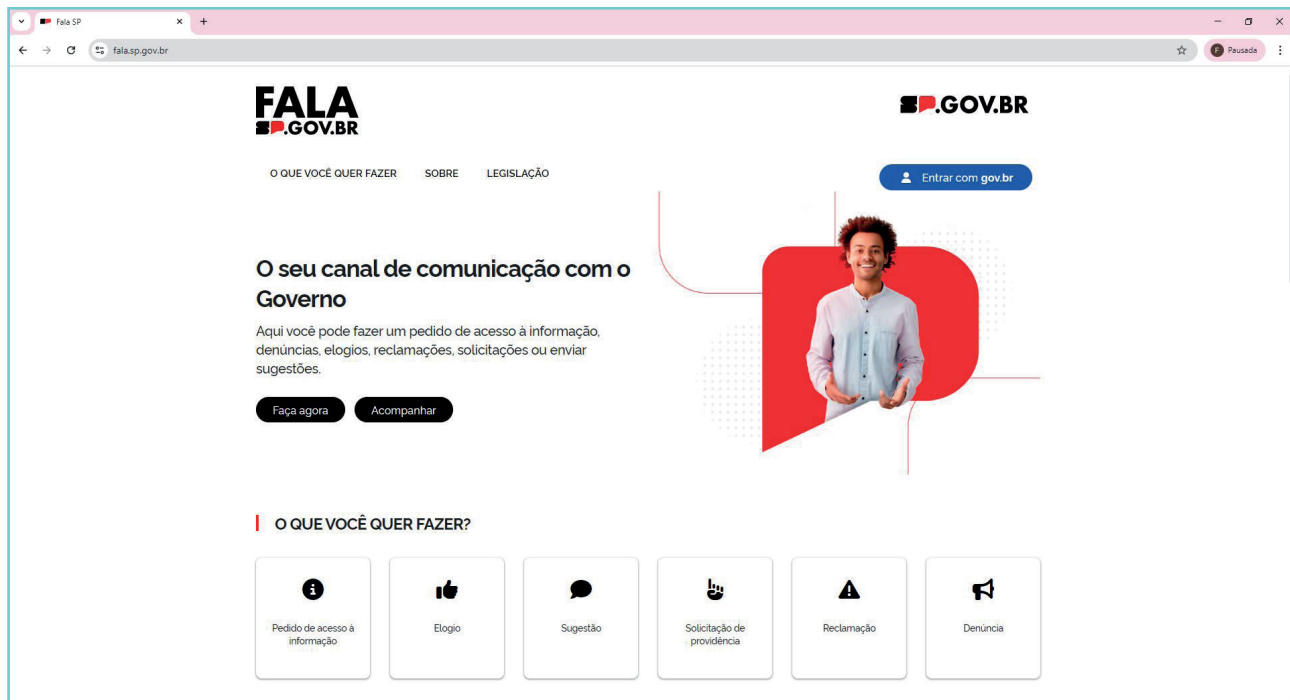
Por meio dela, você pode registrar:

- » Pedidos de Acesso à Informação
- » Elogios
- » Sugestões
- » Solicitações de Providências
- » Reclamações
- » Denúncias



1. Acesso à plataforma

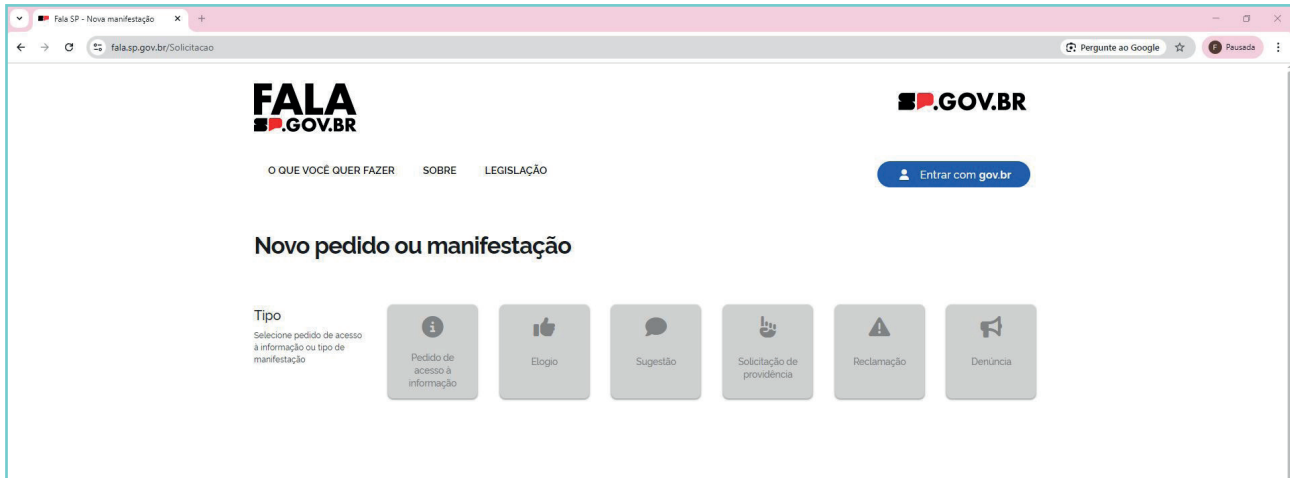
1. Acesse o site oficial do Fala.SP: www.fala.sp.gov.br (via navegador no celular ou computador).
2. Clique em **“Faça agora”**.



2. Tipos de manifestação

Escolha o tipo correto para seu caso:

- **Pedido de Acesso à Informação:** informações sobre gastos públicos, contratos, licitações, servidores, projetos, ou documentos que não sejam sigilosos
- **Elogio:** reconhecimento de bom atendimento
- **Sugestão:** proposta de melhoria
- **Solicitação de Providência:** pedido de adoção de providência
- **Reclamação:** quando há insatisfação com um serviço público
- **Denúncia:** para relatar irregularidades (pode ser anônima)



3. Identificação do cidadão

Você pode escolher entre:

- **Manifestação Identificada:** Entre em contato usando seu login do GOV.BR para realizar a manifestação identificada. Você conseguirá acompanhar sua manifestação.
- **Manifestação sem cadastro:** Entre em contato sem a necessidade de logar com o GOV.BR. Você receberá o protocolo da manifestação, mas não conseguirá acompanhá-la via sistema.
- **Manifestação anônima:** Entre em contato de modo anônimo. Sua manifestação será tratada, mas você não conseguirá acompanhá-la.
- **IMPORTANTE:** a opção de manifestação anônima está disponível apenas em casos de denúncias.

A imagem mostra uma captura de tela de uma página web em um navegador. O endereço da página é fala.sp.gov.br/Solicitacao/11/false#identificacaoBox. O título da página é "Fala SP - Nova manifestação".

O conteúdo principal da página é um formulário de identificação com o seguinte layout:

Identificação
Selecione como deseja se identificar

- MANIFESTAÇÃO IDENTIFICADA**
Entre em contato usando seu login do GOV.BR para realizar a manifestação identificada. Você conseguirá acompanhar sua manifestação.
- MANIFESTAÇÃO SEM CADASTRO**
Entre em contato sem a necessidade de logar com o GOV.BR. Você receberá o protocolo da manifestação, mas não conseguirá acompanhá-la via sistema.
- MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA**
Entre em contato de modo anônimo. Sua manifestação será tratada, mas você não conseguirá acompanhá-la.

4. Preenchimento da manifestação

Preencha os campos com atenção:

- **Órgão/Entidade/Unidade:** digite o órgão/entidade/unidade relacionado com a manifestação
- **Serviço:** digite o serviço para o qual deve ser lançada a manifestação
- **Nome:** digite o seu nome
- **E-mail:** digite seu e-mail
- **Telefone Celular:** digite o número do seu celular
- **Assunto:** digite o assunto sobre o qual se refere a sua manifestação ou pedido de acesso à informação
- **Local:** digite o local sobre o qual se refere a sua manifestação ou pedido de acesso à informação, se houver
- **Envolvidos:** digite o nome da(s) pessoa(s) envolvida(s) na sua manifestação ou pedido de acesso à informação
- **Descrição:** descreva o fato, relato ou detalhes sobre a sua manifestação ou pedido de acesso à informação
- **Anexos:** envio de arquivos de até 25 mb

Fala SP - Nova manifestação

fala.sp.gov.br/Solicitacao/11/false#identificacaoBox

Pausado

Dados da manifestação ou pedido de acesso à informação

Preencha os campos referente a sua manifestação ou pedido de acesso à informação.

Órgão / Entidade / Unidade *

Digite aqui o Órgão / Entidade / Unidade relacionado com a manifestação.

Serviço

Digite aqui o serviço para o qual deve ser lançada a manifestação.

Nome *

Digite aqui seu nome.

E-mail *

Digite aqui seu e-mail.

Telefone Celular

Digite aqui o número do seu telefone celular.

Assunto

Digite aqui o assunto sobre o qual se refere a sua manifestação ou pedido de acesso à informação, se houver.

Local

Digite aqui o local relacionado à sua manifestação ou pedido de acesso à informação, se houver.

Envolvidos

Indique o nome da(s) pessoa(s) envolvida(s) na sua manifestação ou pedido de acesso à informação, se houver.

Descrição *

Descreva o fato, relato ou detalhes sobre a sua manifestação ou pedido de acesso à informação.

0 / 10000

Obs.: mínimo 120 e máximo 10.000 caracteres.

Envio de arquivos

Enviar

5. Envio da manifestação

1. Revise todas as informações
2. Clique em **“Enviar”**
3. Anote o **número de protocolo** gerado

6. Acompanhamento

Para acompanhar:

1. Clique em **“Acompanhar”** e, em seguida, em **“ Acompanhar Pedido ou Manifestação”**

2. Informe:

- Número do protocolo

» **Você poderá ver o andamento e a resposta do órgão responsável.**

7. Prazo de resposta

- O prazo pode variar conforme o tipo de solicitação
 - O prazo para resposta de demandas de Ouvidoria é de 30 dias, prorrogável por mais 30 dias, mediante justificativa.
 - O prazo para resposta de pedidos de acesso à informação é de 20 dias, podendo prorrogar por mais 10 dias, mediante justificativa.

8. Segurança e privacidade

- Seus dados são protegidos pela legislação vigente
- Denúncias podem ser feitas de forma anônima

DICAS IMPORTANTES

- Seja objetivo na descrição
- Evite informações falsas ou incompletas
- Use anexos para fortalecer sua solicitação
- Guarde seu protocolo

PRECISA DE AJUDA?

A **Ouvidoria da FDE** atende presencialmente, de segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas, na Avenida São Luis, 99 – 6º andar.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Governador

Tarcísio de Freitas

Vice-Governador

Felício Ramuth

Secretário da Educação

Renato Feder

Secretário Executivo

Vinicius Mendonça Neiva

FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FDE

Presidente

Fabricio Moura Moreira

Diretora Administrativa e Financeira

Ana Cristina Vuitik

Diretor de Obras e Serviços

Tiago Michele Ziruolo

Diretor de Projetos Especiais

Cândido José dos Santos

Diretora de Tecnologia da Informação

Luzia Valéria Sarno

Projeto Gráfico

Departamento Editorial

Glauber De Foggi

Brigitte Aubert

FDE FUNDAÇÃO PARA O
DESENVOLVIMENTO
DA EDUCAÇÃO

SP **SÃO
PAULO**
GOVERNO
DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS
Secretaria da
Educação