

# **CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO**

## **RELATÓRIO SEMESTRAL DAS OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO**

**1º SEMESTRE DE 2024**

## **I - Do Relatório Consolidado do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo – 1º semestre de 2024**

Nos termos do Decreto nº 69.183, de 18 de dezembro de 2024, cabe à Ouvidoria Geral do Estado – OGE, subsecretaria da Controladoria Geral do Estado, exercer a atribuição de órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual.

Em consonância com as atribuições previstas no referido decreto, bem como em cumprimento à Lei estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999, e à Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a OGE apresenta o Relatório consolidado das ouvidorias do Poder Executivo, relativo ao primeiro semestre de 2024.

Este relatório reúne as principais informações, de forma objetiva, sobre as atividades desempenhadas pelas ouvidorias setoriais da Administração Direta, Indireta e das Concessionárias de serviços públicos, no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2024.

No período de análise, não foram identificadas - dentre as informações apresentadas pelas ouvidorias setoriais - sugestões transversais para o aprimoramento do serviço público que, além do tratamento dado no âmbito do próprio órgão ou entidade, reunissem elementos que indicassem a necessidade de envio ao Senhor Governador do Estado.

Importante destacar que, em 13 de maio de 2024, o sistema informatizado da Rede Paulista de Ouvidoria foi desativado, em razão da plena disponibilização da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, a qual passou a concentrar os registros e o tratamento das manifestações dos usuários do serviço público estadual.

Assim, as informações consolidadas têm origem, basicamente, nas seguintes fontes consultadas:

- I. Preenchimento de formulários padronizados enviados pela Ouvidoria Geral do Estado - OGE aos titulares das unidades de ouvidorias setoriais que possuíam sistemas próprios;
- II. Legado do Sistema Informatizado da Rede Paulista de Ouvidoria;
- III. Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP, no caso específico da Controladoria Geral do Estado.

Durante o primeiro semestre de 2024, foram registradas 616.145 manifestações de usuários dos serviços públicos estaduais junto às unidades de ouvidoria do Poder Executivo estadual, entre as manifestações apresentadas pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP e manifestações apresentadas em outros sistemas próprios de unidades setoriais de ouvidoria.

O tempo médio de resposta às manifestações foi de 13 dias, observando o prazo legal de 30 dias, prorrogável por igual período, conforme previsto na legislação vigente.

A partir das análises realizadas, as informações coletadas foram organizadas nos seguintes tópicos:

- Total de manifestações por Secretaria de Estado, incluindo suas respectivas entidades vinculadas;
- Entidades da Administração Indireta com maior volume de manifestações;
- Classificação por tipo de manifestação;
- Tempo médio de resposta das manifestações no período.

**a) Total de manifestações por Secretaria de Estado, incluindo suas respectivas entidades vinculadas**

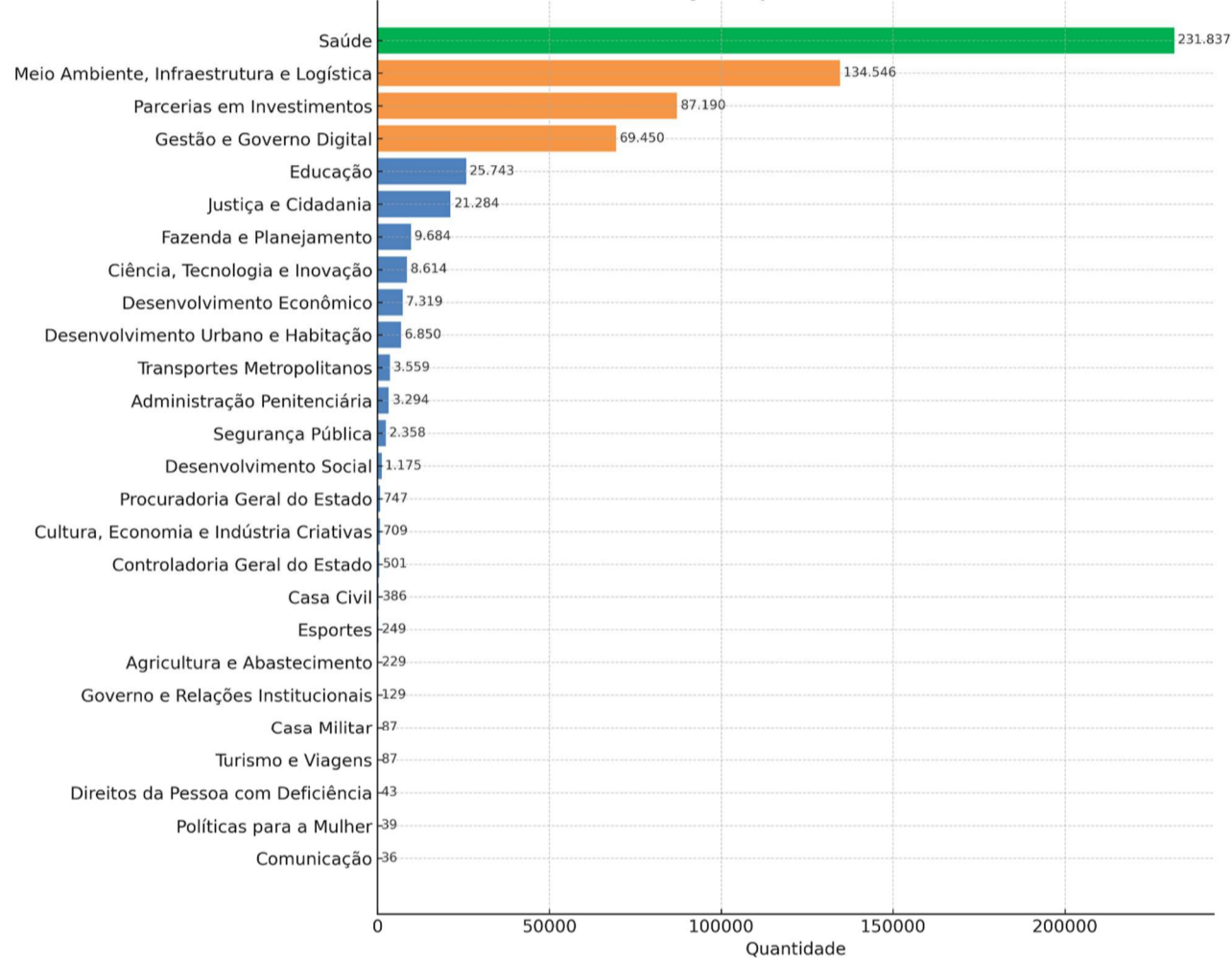
O gráfico 1 apresenta a distribuição do total de manifestações de ouvidoria tratadas por cada secretaria, incluindo os quantitativos relativos às entidades da Administração Indireta a elas vinculadas, sendo possível observar que as pastas da

Saúde, Meio Ambiente e Logística, Parcerias em Investimento e Gestão e Governo Digital e representam mais de 85% dos registros no período.

Tal percentual possui forte influência das características e capilaridade dos serviços prestados pela Secretaria da Saúde e hospitais a ela vinculados, incluídas as organizações do terceiro setor que atuam na rede estadual de saúde, por meio de parcerias com o poder público.

Também influenciaram esse cenário o porte das entidades da Administração Indireta vinculadas a diferentes secretarias, como a SABESP, vinculada, até então, à Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística; o Detran e o Poupatempo, vinculados à Secretaria de Gestão e Governo Digital; e as concessionárias de serviços públicos sob a responsabilidade da Secretaria de Parcerias em Investimentos

Gráfico 1 – Total de manifestações por secretarias



**b) Entidades da Administração Indireta com maior volume de manifestações**

Entre as Autarquias, Fundações e Empresas, as cinco entidades com maior volume de tratamento de manifestações representaram, aproximadamente, 34,6% dos registros do período, como pode ser observado no quadro a seguir:

Quadro 1 – Entidades com maior volume de manifestações (Administração Indireta)

<b>Entidade</b>	<b>Secretaria de vinculação</b>	<b>Quantidade</b>
SABESP	Meio Ambiente Logística	128.830
DETRAN	Gestão e Governo Digital	31.343
IAMSPE	Gestão e Governo Digital	24.820
HC CLÍNICAS	Saúde	16.244
IMESC	Justiça e Cidadania	11.868

**c) Classificação por tipo de manifestação**

Nos termos do Decreto nº 68.156/2023, as unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo recebem manifestações dos seguintes tipos:

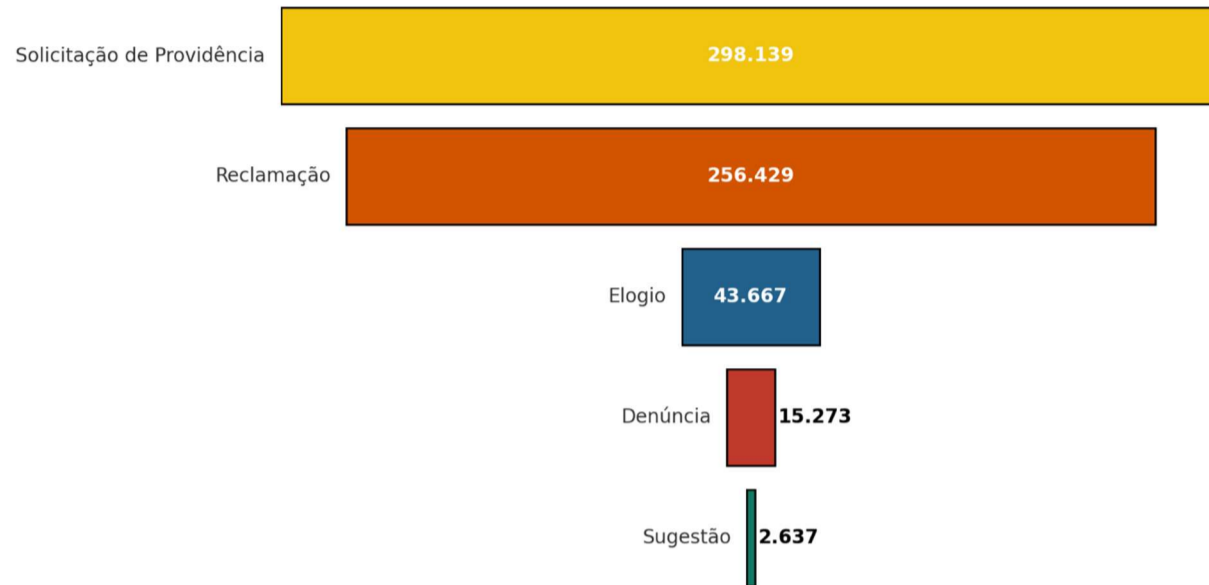
- a) **reclamação**: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- b) **denúncia**: relato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação das unidades apuratórias competentes;
- c) **elogio**: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- d) **sugestão**: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública estadual;
- e) **solicitação de providências**: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública estadual.

A análise das manifestações registradas no período evidencia a predominância das solicitações de providências, que representaram, aproximadamente, 48% do

total. Logo em seguida, aparecem as reclamações, com 42%, indicando a relevância desse tipo de demanda.

Os elogios representam 7%, superando o volume de denúncias e sugestões, conforme demonstrado no quadro no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Quantidade de manifestações, por tipo



Esses dados corroboram o papel essencial das unidades de ouvidoria como canal de escuta qualificada e instrumento de defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

#### **d) Do tempo médio de resposta**

A Lei Federal nº 13.460/2017 determina que as ouvidorias devem apresentar uma resposta conclusiva aos cidadãos no prazo de até 30 dias, prorrogável uma única vez por igual período.

Em alinhamento a essa diretriz, o Decreto nº 68.156/2023 — regulamentado com maior detalhamento pela Resolução CGE nº 17/2024 — estabelece os procedimentos que orientam a atuação das unidades que integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo.

De modo geral, as ouvidorias dos órgãos e entidades estaduais têm se mostrado diligentes no cumprimento desses prazos. No primeiro semestre, o tempo

médio de resposta ficou em torno de 13 dias, um desempenho expressivo que demonstra compromisso com a agilidade no atendimento e respeito ao cidadão, ficando significativamente abaixo do limite legal previsto.

## **II – Considerações finais**

O presente relatório apresenta uma análise consolidada dos principais indicadores das atividades realizadas pelas unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, instituído por meio do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, evidenciando esforços contínuos para o aprimoramento do atendimento aos cidadãos que apresentam suas demandas por meio dos canais de ouvidoria.

De modo geral, os resultados alcançados no primeiro semestre de 2024 refletem o empenho dos órgãos e entidades estaduais em cumprir as normativas federais e estaduais que regem a ouvidoria pública, em especial os prazos de resposta às manifestações.

Cumpram ressaltar, ainda, que as ouvidorias estaduais contribuíram ativamente para o desenvolvimento de atividades alinhadas ao Plano Anticorrupção do Estado de São Paulo, instituído pelo Decreto nº 67.682, de 03 de maio de 2023, destacando-se a ampliação de utilização da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP; e a realização de capacitações contínuas de ouvidorias, a exemplo de dois eventos promovidos pela CGE no ano de 2024:

- *Seminário Estadual de Ouvidoria Pública no Estado de São Paulo (14/03/2024);*
- *3º Encontro do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual (17/04/2024).*

Para o segundo semestre de 2024 estão previstas importantes iniciativas no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, com destaque para o aprimoramento da Plataforma Fala.SP. Entre as inovações, destaca-se a entrega do Observatório Fala.SP - ferramenta que proporcionará transparência aos indicadores das ouvidorias estaduais, possibilitando a realização de consultas dinâmicas e

combinadas de vários indicadores da Plataforma Fala.SP, contribuindo tanto para o gestão das unidades quanto para a participação social.