

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

**RELATÓRIO SEMESTRAL DAS OUVIDORIAS
DO PODER EXECUTIVO**

2º SEMESTRE DE 2024

I - Do Relatório Consolidado do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo – 2º 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 segundo semestre de 2024.

Este relatório reúne as principais informações sobre as atividades desempenhadas pelas ouvidorias setoriais da Administração Direta, Indireta e das Concessionárias de serviços públicos, no período de 1º de julho a 31 de dezembro 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.

As informações consolidadas têm origem, basicamente, nas seguintes fontes consultadas:

- I. Preenchimento de formulários padronizados enviados pela Diretoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público - DDUSP aos titulares das unidades de ouvidorias setoriais que possuíam sistemas próprios;
- II. Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP.

Durante o segundo semestre de 2024, foram registradas 432.447 manifestações de usuários dos serviços públicos estaduais junto às unidades de

ouvidoria do Poder Executivo estadual, das quais 135.729 manifestações apresentadas pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP e 296.718 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

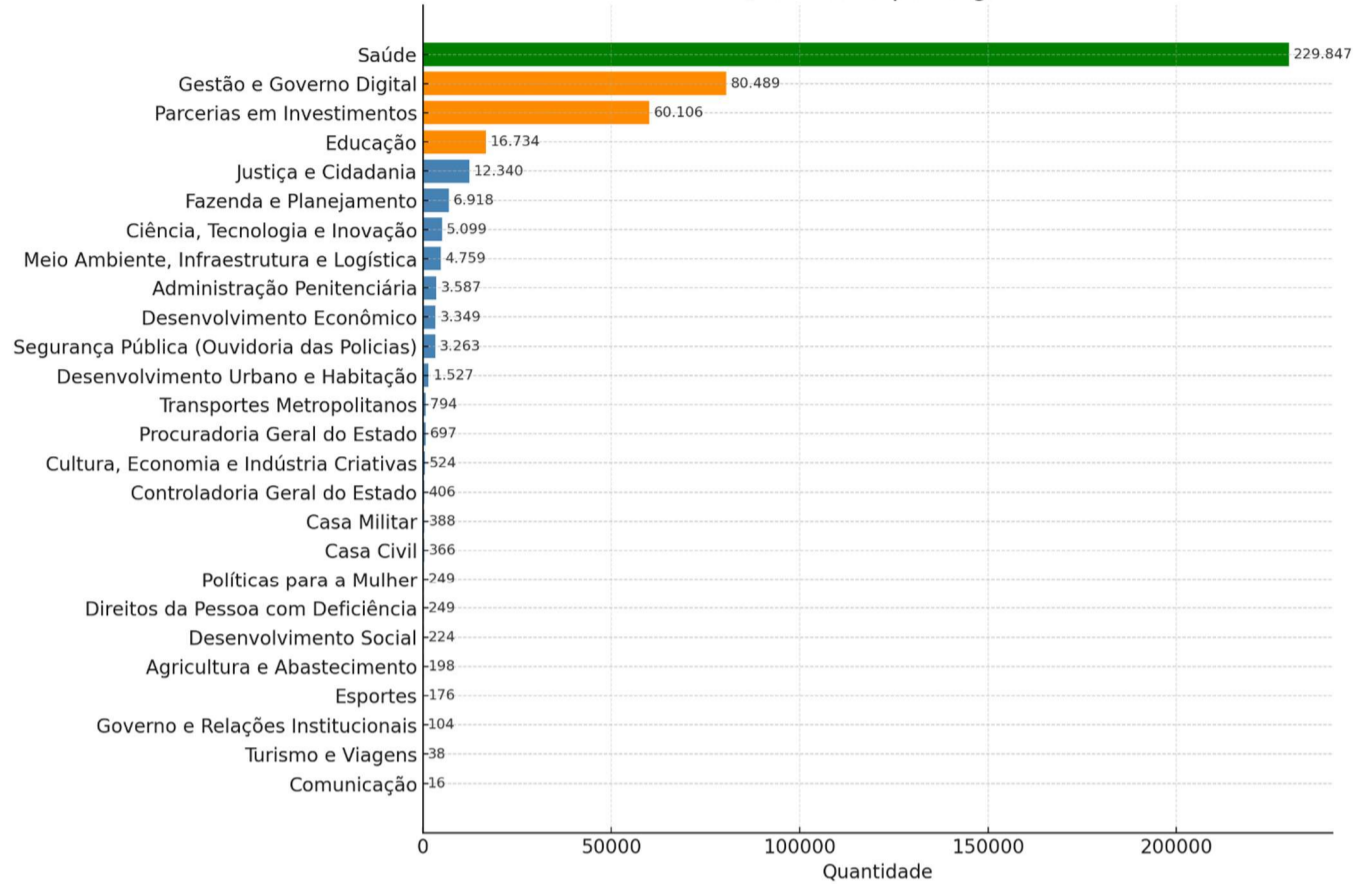
O gráfico 1 apresenta a distribuição do total de manifestações de ouvidoria tratadas por cada secretaria, incluindo os quantitativos relativos às entidades da Administração Indireta a elas vinculadas, sendo possível observar que as pastas da Saúde, Gestão e Governo Digital e Parcerias em Investimento 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.

Contribuem também para esse cenário o porte das entidades da Administração Indireta vinculadas à Secretaria de Gestão e Governo Digital, como o Detran e o

Poupatempo, e à Secretaria de Parcerias em Investimentos, em razão das concessionárias de serviços públicos sob sua responsabilidade.

Gráfico 1 – Total de manifestações por secretarias
Quantidade por Órgão



Cumpra observar que a redução do quantitativo de manifestações registradas no período em comparação com o semestre anterior se deu, principalmente, em função da conclusão do processo de desestatização da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP, em julho de 2024. Apenas no 1º semestre de 2024 foram registradas 128.830 manifestações de ouvidoria junto à SABESP.

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 24,16% dos registros do período, como pode ser observado no quadro a seguir:

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

Entidade	Secretaria de vinculação	Quantidade
DETRAN	Gestão e Governo Digital	46.164
HC USP-SP	Saúde	18.685
PRODESP-POUPATEMPO	Gestão e Governo Digital	15.885
IAMSPE	Gestão e Governo Digital	15.674
IMESC	Justiça e Cidadania	8.056

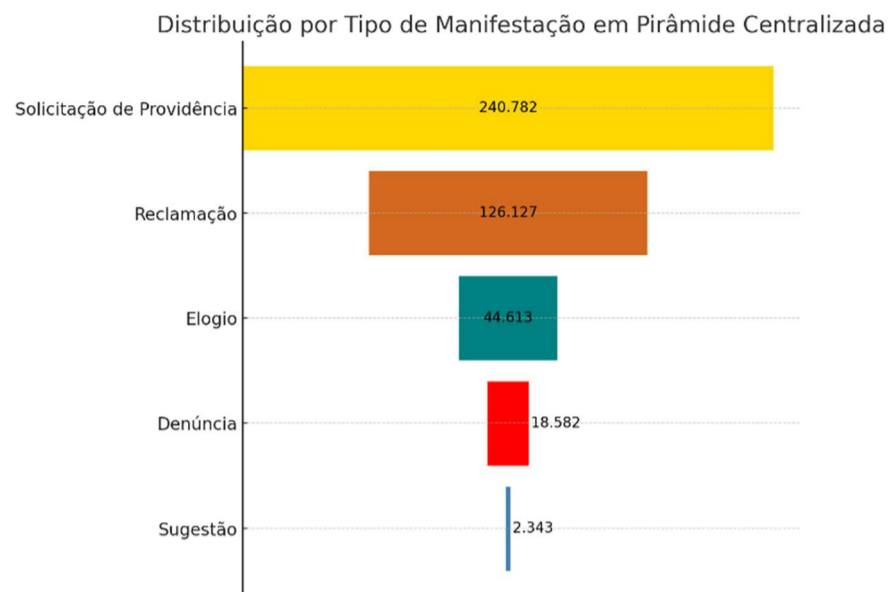
c) Classificação por tipo de manifestação

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;

Da análise das manifestações registradas no período, observa-se uma preponderância de solicitações de providências, representando 55,7% do total, sendo relevante destacar, também, o significativo percentual de elogios recebidos, correspondendo a aproximadamente 10%, que supera significativamente o volume de denúncias e sugestões, conforme pode ser observado no quadro a seguir:

Gráfico 2 – Quantidade de manifestações, por tipo

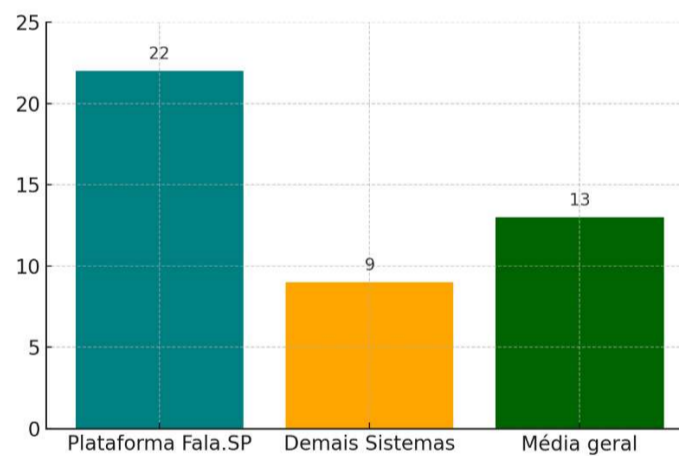


d) Do tempo médio de resposta

A Lei federal nº 13.460/2017 estabelece o prazo de até 30 dias, prorrogável por igual período, para a apresentação de resposta conclusiva da ouvidoria aos manifestantes. Nesse sentido, o Decreto 68.156/2023, com procedimentos detalhados na Resolução CGE nº 17/2024, orienta o tratamento a ser dado pelas unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo.

Em geral, as ouvidorias dos órgãos e entidades do Governo estadual tem observado o prazo médio para respostas, que no semestre esteve, em média, abaixo do limite legal, conforme pode ser observado no gráfico 3.

Gráfico 3 – Tempo médio de resposta, em dias



II - Do alinhamento com o Plano Anticorrupção do Estado de São Paulo

Por fim, cabe acrescentar que no período, no âmbito do Plano Anticorrupção do Estado de São Paulo, instituído pelo Decreto nº 67.682, de 03 de maio de 2023, na temática "Ouvidoria" foi concluída a ação 95, relativa à "Implementação do Observatório Fala.SP, painel público que permite acompanhar os principais indicadores das ouvidorias públicas do Poder Executivo, a exemplo de temas mais recorrentes, tempo médio de resposta, média de satisfação, volume de manifestações por serviço, entre outros indicadores-chave, inclusive relacionados a pedidos de acesso à informação.

O Observatório Fala.SP possui atualização diária e pode ser consultado em <https://fala.sp.gov.br/observatorio>, possibilitando a realização de consultas dinâmicas e combinadas de vários indicadores da Plataforma Fala.SP, a exemplo dos seguintes:

- Total de manifestações;
- Média de satisfação;
- Média de prazo de resposta;
- Manifestações por status;
- Manifestações por tipo;
- Principais serviços;
- Tipo de identificação (anônima, identificada, sem cadastro, transcrita);
- Top 10 – serviços com maior número de manifestações;
- Órgãos e entidades com maior número de manifestações;
- Órgãos e entidades com maior número de prorrogações;
- Órgãos e entidades com maior número de manifestações fora do prazo;
- Órgãos e entidades com menor tempo médio de resposta;
- Temas com maior número de manifestações;
- Pesquisa de satisfação por tipo de manifestação e pontuação.

Adicionalmente, o [Observatório Fala.SP](https://fala.sp.gov.br/observatorio) também disponibiliza indicadores relevantes sobre acesso à informação e respectivas instâncias recursais previstas na legislação estatual.

III – 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.

Em geral, os resultados observados no 2º semestre de 2024 são significativamente positivos, denotando os esforços dos órgãos e entidades para cumprir a legislação federal e estadual relacionada à ouvidoria pública e implementar medidas para ampliação da participação dos usuários e a defesa de seus direitos.

Por fim, para o ano de 2025 estão previstas ações no âmbito o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, incluindo novas funcionalidades na Plataforma Fala.SP, capacitação de agentes, campanha e guias sobre o canal de denúncia, implementação do programa de desenvolvimento ágil de ouvidoria, dentre outros, com potencial para novos avanços na qualidade das entregas e melhoria contínua do atendimento às demandas cidadãs.