



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Janeiro a novembro de 2018

A **Ouvidoria Geral do Estado (OGE)**, implantada em março de 2015, é o órgão central da Rede Paulista de Ouvidorias, com atribuições definidas pelo Decreto nº 61.175/2015, para promover a transparência pública e contribuir para a aplicação das normas de acesso à informação e de proteção do usuário do serviço público; realizar a orientação normativa quanto ao funcionamento das Ouvidorias Estaduais, coordenando a Rede Paulista de Ouvidorias e sistematizando suas informações; administrar o Portal da Transparência Estadual; dar suporte ao Conselho de Transparência da Administração Pública, ao Comitê Gestor do Portal da Transparência Estadual e à Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo; sugerir melhorias no atendimento ao usuário e promover capacitação de agentes públicos, além de atuar como instância recursal decisória em pedidos de informação com base na Lei de Acesso a Informação (LAI) – Lei nº 12.527/2011. E, conforme o Decreto nº 62.599/2017, o gerenciamento e a orientação do uso do portal Governo Aberto SP, instituído pelo Decreto nº 55.559/2010, também estão a cargo da OGE. Gustavo Ungaro atuou como ouvidor geral até abril de 2018, sendo a servidora Manuella Soares Ramalho designada para responder pelo expediente da OGE a partir de 12 de maio.

A **Rede Paulista de Ouvidorias**, que congrega 384 Ouvidorias de todas as Secretarias de Estado, autarquias, fundações, companhias controladas pelo Estado e concessionárias de serviços públicos, atendeu no primeiro semestre a 492.789 manifestações, o que representa queda de 18% em relação ao primeiro semestre de 2017, e 10% em relação ao segundo semestre de 2017. O maior número de manifestações se refere a pedidos de informações não baseadas na LAI: no total, foram 285.607.

Em janeiro deste ano foi expedida a Orientação Normativa nº 001/18, referente à atuação das ouvidorias quanto ao encaminhamento de denúncias e reclamações graves.

Em outubro de 2016 foi implantada no Sistema da Rede Paulista de Ouvidorias (www.ouvidoria.sp.gov.br), a Pesquisa de Satisfação do Usuário, cujos primeiros resultados foram divulgados em 2017. Em 2018, foram respondidas 1.890 pesquisas pelo sistema eletrônico: desse total, 78,6% dos usuários relataram não encontrar dificuldade para manter contato com a Ouvidoria.

Portal da Transparência: O portal (www.transparencia.sp.gov.br) foi visitado por 1.562.420 pessoas até 26 de novembro de 2018, um aumento de 13,5% em relação a igual período no ano passado.

Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público (CCISP): Colegiado para sistematizar e fornecer as informações relativas à prestação dos serviços públicos, atuou este ano prioritariamente com vistas à atualização e melhorias do sistema eletrônico da Rede Paulista de Ouvidorias, e a elaboração e minuta de decreto regulamentador da Lei federal de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos – Lei nº 13.460/2017.

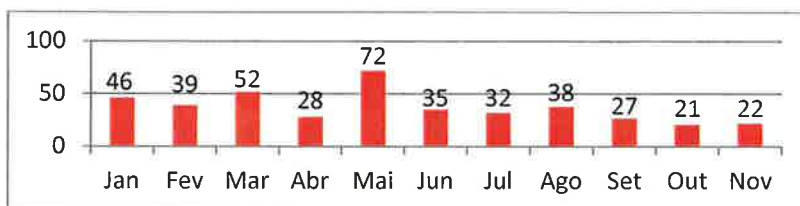
Conselho de Transparência da Administração Pública: Com reuniões mensais e participação de representantes da sociedade e de outros Poderes, analisou os impactos da aplicabilidade pela Administração Pública das recentes legislações, como a Lei das Estatais – Lei nº 13.303/2016, a Lei de Proteção de Dados Pessoais - Lei nº 13.709/2018, e o Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil – Lei 13.019/2014. O Conselho de Transparência iniciou atividades em setembro de 2012, e realizou em 28 de novembro de 2018 sua 75ª reunião.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Administração do Portal do Governo Aberto SP: (<http://www.governoaberto.sp.gov.br>) a OGE apoia e orienta os responsáveis pelo cadastramento de informações, incluindo levantamento dos sistemas e conjuntos de dados disponibilizados nos sites dos órgãos do Governo do Estado para a devida catalogação e disponibilização para download pela internet. Também realiza a manutenção de bases, atualização de notícias e confecção de relatórios de desempenho mensais do número de acessos ao portal, aos conjuntos de dados e evolução de conjuntos de dados para download. Atualmente há 478 bases de dados na plataforma, das quais 129 estão disponíveis para download. Até o final de outubro, o portal havia registrado 26,2 mil acessos.

Acesso à Informação: a OGE é responsável pela análise dos recursos administrativos em pedidos de acesso à informação, nos termos do artigo 20 do Decreto estadual nº 58.052/2012. A tramitação dos recursos inclui comunicação com o órgão recorrido para explicações, realização de diligências para complementos e decisões. Entre janeiro e 23 de novembro deste ano, foram registrados 412 recursos SIC (em 2017 foram 371 recursos), todos analisados, julgados e publicados no sistema eletrônico, para acesso do requerente. A partir deste ano, as decisões LAI encontram-se publicadas no site da OGE, com link ao Portal da Transparência, resguardando as informações pessoais. Além da apreciação dos recursos, a OGE também auxilia na orientação e fiscalização do cumprimento das normas de acesso à informação por parte dos órgãos e entidades da Administração Pública. A seguir, os recursos SIC, mês a mês:



Projetos Estratégicos e Cooperação Institucional: A OGE também trabalha conjuntamente com órgãos e entidades, como é o caso da participação nas atividades da IACOP PEMPAL – Internal Audit Community of Practice / Public Expenditure Management Peer-Assisted Learning, iniciativa para compartilhar experiências de controle interno e prevenção da corrupção em países do Leste Europeu e Ásia Central; em fevereiro, o Ouvidor Geral de São Paulo esteve em Bruxelas (Bélgica) a convite do Banco Mundial, aferindo os mais recentes progressos da Comissão Europeia e da Bélgica na implementação do controle interno.

Este ano foi publicada a Orientação Normativa Conjunta CGA/OGE, de 10 de julho, que dispõe sobre o encaminhamento de denúncias sobre assédio sexual recebidas pelas ouvidorias do Estado de São Paulo, como parte da parceria com a Corregedoria Geral da Administração na Campanha “Trabalho sem Assédio Sexual”.

A OGE também participou do XXI Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, realizado em novembro em São Paulo, e de duas reuniões técnicas do Conselho Nacional de Controle Interno (CONACI), e seminários sobre Controle Interno, realizados em Belo Horizonte/MG (27ª reunião técnica, em junho) e Campo Grande/MS (29ª reunião técnica, em novembro).

Web Denúncia de Corrupção: (<http://www.ouvidoriageral.sp.gov.br/foccosp/index.html>) desenvolvido e gerenciado pela OGE a pedido do FOCCOSP; este ano, até 27 de novembro, haviam sido registradas 709 denúncias, todas diretamente recebidas pelos órgãos competentes participantes da plataforma.





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Ações preventivas e de promoção da transparência: Lançamento da “Cartilha de Ouvidoria Municipal - Orientações para criar e aperfeiçoar ouvidorias em municípios do Estado de São Paulo” – organizada e editada pela OGE, resultado do termo de cooperação assinado em março pela Secretaria de Governo – esta pela OGE - o Ministério Público do Estado de SP (MPSP) e o Tribunal de Contas do Estado de SP (TCE-SP), tendo como objetivo principal a mútua colaboração para promover a implementação de ouvidorias nos municípios do Estado. A cartilha está disponível para download no site da OGE.

No mês de abril, em Santos, a equipe da OGE participou, com um estande, do 62º Congresso Estadual de Municípios, realizado pela Associação Paulista de Municípios. Foram distribuídos folhetos e dadas orientações sobre o trabalho da Ouvidoria e as formas de registrar uma manifestação. Durante o evento, o Ouvidor Geral do Estado também ministrou palestra a cerca de cem pessoas e ofereceu apoio das Ouvidorias Estaduais para o cumprimento das leis de Transparência, Acesso à Informação e Defesa do Usuário dos Serviços Públicos.

Participação, em maio, da Ação Global realizada em Cotia, tradicional oferta de serviços gratuitos de cidadania. Além de atendimento ao público, que pôde dar sugestões e fazer reclamações e elogios, a equipe da OGE ainda distribuiu folhetos institucionais e prestou esclarecimentos sobre o funcionamento das ouvidorias.

Como parte da parceria entre a OGE e a Corregedoria Geral da Administração (CGA) na campanha “Trabalho sem Assédio Sexual”, foi realizado um evento de sensibilização no dia 7 de agosto para cerca de 200 integrantes da Rede Paulista de Ouvidorias. Na ocasião, os ouvidores foram orientados sobre o fluxo de trabalho dos casos e como os ouvidores devem atuar após o recebimento de eventuais denúncias.

A OGE participou como coordenadora, ao lado de outros órgãos e entidades públicas, de dois seminários envolvendo diretores e coordenadores da Empresa Metropolitana de Transportes Públicos (EMTU) a respeito da Lei das Estatais – Lei nº 13.303/2016 nos dias 23 e 25 de outubro, em São Bernardo do Campo.

O Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil – Lei 13.019/2014 foi tema de palestra ministrada pela OGE, em parceria com a Escola de Governo da Administração Pública (EGAP) da Secretaria do Planejamento e a Secretaria de Desenvolvimento Social no dia 6 de novembro. Participaram representantes de 48 diretorias regionais.

Prestação de contas e divulgação da atuação das Ouvidorias: publicação demais de 50 notícias no site da OGE (www.ouvidoriageral.sp.gov.br), participação em eventos públicos e publicação de 18 artigos em jornais da capital e do interior.

Atuação como Ouvidoria da Secretaria de Governo: registradas 2.363 manifestações até novembro, sendo 221 da Ouvidoria da Secretaria de Governo e 2.142 recebidas diretamente pela Ouvidoria Geral e encaminhadas às ouvidorias competentes.

São Paulo, 28 de novembro de 2018.

MANUELLA RAMALHO
RESPONDENDO PELO EXPEDIENTE DA
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO