

# Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo

## Núcleo de Coordenação da Rede Paulista de Ouvidorias

Relatório do 1º semestre de 2017

**Conselho de Transparência da Administração Pública do Estado de São Paulo**  
25/10/2017



## Comparativo entre primeiros semestres 2011 - 2016

1º semestre 2011	705.462
1º semestre 2012	548.266
1º semestre 2013	558.176
1º semestre 2014	622.246
1º semestre 2015	510.870
1º semestre 2016	579.891
1º semestre 2017	600.647



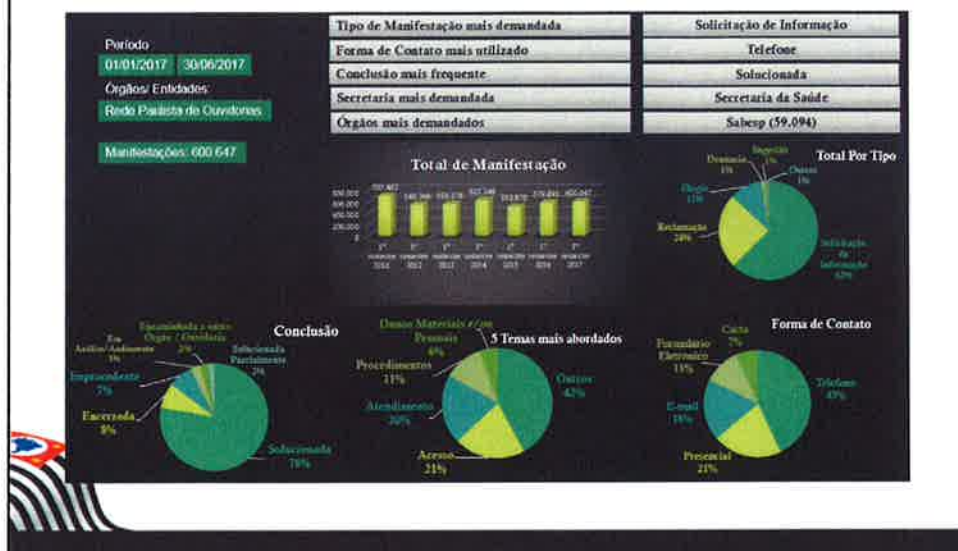
### Total de manifestações no semestre por Secretaria

SECRETARIAS	Quantidade	
1	Secretaria de Estado da Saúde	252.087
2	Secretaria de Governo	192.902
3	Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	59.368
4	Secretaria de Planejamento e Gestão	17.068
5	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	11.459
6	Secretaria da Fazenda	10.125
7	Secretaria da Educação	9.025
8	Casa Civil	8.822
9	Secretaria da Segurança Pública	8.575
10	Secretaria de Desenv. Econ. Ciência, Tec. e Inovação	8.506
11	Secretaria de Justiça e da Defesa da Cidadania	6.809
12	Secretaria de Logística e Transportes	3.412
13	Secretaria do Meio Ambiente	3.411
14	Secretaria de Administração Penitenciária	2.483
15	Procuradoria Geral do Estado	1.672
16	Secretaria de Habitação	920
17	Secretaria da Cultura	816
18	Secretaria de Agricultura e Abastecimento	783
19	Secretaria de Energia e Mineração	365
20	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	331
21	Secretaria de Desenvolvimento Social	294
22	Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	189
23	Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude	133
24	Secretaria de Turismo	32
<b>Total</b>		<b>800.647</b>

### Secretarias mais demandadas



## Resumo Quantitativo



## Dificuldades apresentadas pelas Ouvidorias

- Resistência dos gestores em acolher recomendações, sem justificativa contrária;
- Equipe da Ouvidoria insuficiente para a demanda, necessidade de atualização dos equipamentos;
- Problemas frequentes sem a busca de solução definitiva;
- Atualização de informações sobre os programas desenvolvidos pelos órgãos;
- Pouco envolvimento dos gestores na verificação de fatos e esclarecimentos necessários às respostas aos cidadãos;
- Múltiplos canais de atendimento, com prejuízos para a atuação da Ouvidorias, sendo necessária a reorganização das portas de entrada de manifestações;
- Falta de dados ou incoerência nos relatos das manifestações recebidas pelo Fale Conosco;
- Recebimento de manifestações alheias à administração estadual ou à competência do órgão;
- Ausência de atualização das funcionalidades do sistema;
- Capacitação para o atendimento a cidadãos com sanidade mental comprometida.

## Recomendações

- Recomendar, aos Senhores Gestores e colaboradores, atenção para o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos no Decreto 60.399/2014;
- Reiterar, aos Senhores Secretários, Gestores e Ouvidores, a importância do uso do sistema eletrônico da Rede Paulista de Ouvidorias, especialmente aos órgãos que não fazem uso de qualquer outro sistema;
- Necessidade novas funcionalidades no Sistema Ouvidoria;
- Divulgação da existência da Ouvidoria nos órgãos públicos, principalmente em locais de atendimento ao cidadão;
- Sensibilização e capacitação contínua do público interno;
- Instalação e funcionamento adequado das Comissões de Ética, previstas na Lei 10.294/99;
- Celeridade e revisão da tramitação de processos e procedimentos administrativos;
- Inserção do ícone da Ouvidoria em destaque na página inicial do site dos órgãos e instituições da administração pública estadual;
- Realização de pesquisa para identificar o perfil do cidadão que procura os serviços da Ouvidoria;
- Infraestrutura adequada ao atendimento das demandas.

## Pesquisa de Satisfação do Usuário de Serviços Públicos

- O Sistema apresenta pesquisa automática de satisfação.
- Cada conclusão enviada ao usuário emite uma pesquisa, cuja resposta é opcional.
- Esta funcionalidade do Sistema está ativada desde o último trimestre de 2016.

## Pesquisa de Satisfação 1º semestre 2017

- Do total de pesquisas respondidas (em torno de 5% do total de atendimentos realizados) 80,84% dos usuários relataram não encontrar dificuldade para manter contato com a Ouvidoria, 50,87% consideraram o atendimento bom ou muito bom e 25,91% avaliaram como muito ruim. Quanto à conclusão 48,53% consideraram ter havido atendimento da demanda e 25,31% como não atendidos.
- O prazo de resposta tem os seguintes resultados: 19,80% obtiveram resposta imediata, 52,51% de 1 a 10 dias, 14,74% de 11 a 20 dias, 6,55% de 21 a 30 dias e 6,40% ultrapassaram o período de 30 dias.
- Do total de respostas, 50,52% relataram que a Ouvidoria foi importante para a solução da manifestação, e 70,02% utilizariam novamente os serviços prestados pela Ouvidoria



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

### **OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

[www.ouvidoriageral.sp.gov.br](http://www.ouvidoriageral.sp.gov.br)

Rua Voluntários da Pátria, nº 596 - Térreo

Telefone: 11 -2089-8292

[ouvidoriageral@sp.gov.br](mailto:ouvidoriageral@sp.gov.br)

