



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

**Relatório Analítico da Ouvidoria Geral  
Primeiro Semestre de 2013**

**Ao**

**Doutor Gustavo Ungaro**

**MD. Presidente da Corregedoria Geral da Administração**

Em atenção ao Decreto 57.500, de 08 de novembro de 2011, que reorganiza a Corregedoria Geral da Administração e institui o Sistema Estadual de Controladoria e, considerando especialmente o contido no seu art. 34, que atribui à Ouvidoria Geral: *“... a finalidade de interagir com as Ouvidorias dos órgãos e entidades da Administração Pública Direta, Indireta e Fundacional, por meio da organização e análise do conjunto das manifestações recebidas e de indicadores do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos, visando a orientar a atuação do Sistema Estadual de Controladoria”*, segue análise do Relatório Semestral das Ouvidorias do Primeiro Semestre de 2013.

**I. Percepção do Relatório das Ouvidorias - 1º Semestre de 2013**

Com fundamento na Lei 10.294/99 e regulamentações posteriores foi elaborada a 18ª edição do Relatório Semestral das Ouvidorias, que compreende o período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2013.

A análise qualitativa elaborada pela Ouvidoria Geral foi inserida no documento que foi enviado ao Senhor Governador em nome da Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público - CCISP, que é a responsável pelo relatório e coordenada pela mencionada pasta.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

No primeiro semestre de 2013, as Ouvidorias do Estado atenderam 556.407 manifestações de usuários, 8.141 a mais que o mesmo período do ano anterior e 149.055 a menos que o mesmo período de 2011. As Secretarias mais demandadas foram respectivamente: Transportes Metropolitanos com 125.318 manifestações, Energia com 105.685 e Saúde com 100.094.

O relatório já reflete algumas ações resultantes da atuação conjunta da Corregedoria Geral da Administração, por meio da Ouvidoria Geral e Secretaria de Gestão Pública, em particular as relacionadas à compilação dos dados.

Para esta edição, foi elaborado um modelo indicativo (formulário para relatório) encaminhado pela CCISP a todas as Ouvidorias com o intuito de facilitar a coleta dos dados, dar tratamento estatístico e uniformizar a apresentação das informações. Em análise preliminar observa-se que no preenchimento do formulário a maioria das ouvidorias entendeu bem a proposta, porém algumas não compreenderam o contexto do novo relatório e outras não preencheram adequadamente os dados.

O relatório apresentado neste semestre é considerado um material em transição, pois com as alterações do sistema em andamento, objetiva-se que os próximos sejam cada vez mais concisos e consistentes nos dados estatísticos e abram espaço para uma análise mais apurada, evolução das estatísticas e indicadores, propiciando a real dimensão da atuação das Ouvidorias e que seus resultados possam ser utilizados na formulação de diretrizes e políticas públicas que atendam ou antecipem as demandas dos cidadãos.

## **II. Análise dos Principais Aspectos Relacionados à atuação das Ouvidorias**

No formulário para relatório das Ouvidorias foram inseridos itens que buscaram captar aspectos qualitativos da atuação das Ouvidorias como recomendações, dificuldades e observações.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

A Ouvidoria Geral analisou cada um dos relatórios enviados, somando 224, tabulou os dados estatísticos e procurou uniformizar dados qualitativos. Assim, extraiu do material as informações abaixo elencadas, categorizadas por assunto, considerados como os principais elementos que dificultam a efetividade das Ouvidorias:

**1. Divulgação da Ouvidoria**

Uma das principais preocupações dos Ouvidores é a divulgação da existência e atuação das Ouvidorias. Muitas Ouvidorias atribuem seu baixo acionamento à ausência de divulgação adequada pelos órgãos.

**2. Comunicação com o Usuário**

Outro aspecto apontado pelas Ouvidorias diz respeito à comunicação dos órgãos com o usuário. Foi destacada também a necessidade de melhor comunicação com o público interno e externo, principalmente em situações de emergência e em tempo hábil, o que é fundamental para a atuação das Ouvidorias.

**3. Fluxos e Dinâmicas Internas**

Para qualificar o atendimento ao usuário é necessário definir internamente fluxos e procedimentos nos órgãos, visando rapidez no retorno ao usuário. Essa responsabilidade é compartilhada pelos gestores que devem reforçar o papel da Ouvidoria junto aos setores internos e repassar informações essenciais ao fluxo de trabalho.

**4. Reposta ao Usuário**

Os Ouvidores relatam ausência de comprometimento nas respostas, evasivas ou insuficientes que impossibilitam ações corretivas ou preventivas.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**



A Ouvidoria Geral analisou cada um dos relatórios enviados, somando 224, tabulou os dados estatísticos e procurou uniformizar dados qualitativos. Assim, extraiu do material as informações abaixo elencadas, categorizadas por assunto, considerados como os principais elementos que dificultam a efetividade das Ouvidorias:

**1. Divulgação da Ouvidoria**

Uma das principais preocupações dos Ouvidores é a divulgação da existência e atuação das Ouvidorias. Muitas Ouvidorias atribuem seu baixo acionamento à ausência de divulgação adequada pelos órgãos.

**2. Comunicação com o Usuário**

Outro aspecto apontado pelas Ouvidorias diz respeito à comunicação dos órgãos com o usuário. Foi destacada também a necessidade de melhor comunicação com o público interno e externo, principalmente em situações de emergência e em tempo hábil, o que é fundamental para a atuação das Ouvidorias.

**3. Fluxos e Dinâmicas Internas**

Para qualificar o atendimento ao usuário é necessário definir internamente fluxos e procedimentos nos órgãos, visando rapidez no retorno ao usuário. Essa responsabilidade é compartilhada pelos gestores que devem reforçar o papel da Ouvidoria junto aos setores internos e repassar informações essenciais ao fluxo de trabalho.

**4. Reposta ao Usuário**

Os Ouvidores relatam ausência de comprometimento nas respostas, evasivas ou insuficientes que impossibilitam ações corretivas ou preventivas.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

Os ouvidores alegam que a busca por informações requeridas pelos usuários se estende a outros meios, tais como, Diário Oficial, matérias jornalísticas, conversas informais com funcionários e servidores, requerendo esforço e tempo que poderiam ser mais bem utilizados.

Há que se ressaltar também a necessidade de qualificação e treinamento para o público interno, em especial aqueles que prestam atendimento ao usuário, alertando para o respeito, cortesia e o fornecimento de informações completas e objetivas.

#### **7. Estrutura**

Inúmeros relatórios mencionam a falta ou quadro reduzido de funcionários que impede o atendimento adequado, em prazos curtos e de forma assertiva. Salientam também a expansão de órgão ou empresa, bem como a incorporação de novas atividades, sem que a estrutura da Ouvidoria fosse redimensionada, sendo indicada também a localização inadequada da Ouvidoria, devido às instalações ou inacessibilidade.

A vinculação da Ouvidoria a gestores que não o dirigente máximo do órgão e a remuneração incompatível com a função também são destaque.

#### **8. Sistema**

O Sistema é fonte do maior número de reclamações dos Ouvidores com adjetivos como inadequado, limitado, ineficiente, improdutivo, entre outros. De fato o Sistema precisa ser atualizado, pois compromete o resultado final do trabalho das Ouvidorias, dificultando em demasia a extração de informações e relatórios. O sistema impede exclusões de registros duplicados ou equivocados, classificação por assunto e problema específicos de cada órgão, informações adicionais, encaminhamento e a interface com os sistemas internos. Após a conclusão do registro não permite acréscimos, correções ou reclassificação, exigindo reabertura de nova manifestação.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

Há que se mencionar que as alterações necessárias estão sendo estudadas no âmbito da CCISP e em análise e execução pela Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação – UTIC, da Secretaria de Gestão Pública.

### **III. Recomendações Gerais**

Diante do quadro apresentado nos relatórios semestrais, acompanhado de visitas, conversas informais, reuniões, reclamações recebidas pela CGA e estudos, foram elaboradas recomendações gerais que visam colaborar com o fortalecimento e valorização da atuação das Ouvidorias.

São recomendações abrangentes propostas pela Ouvidoria Geral que visam reiterar a autonomia organizacional, a funcionalidade e efetividade das Ouvidorias.

- **Rede de Ouvidorias** - Investir na formação de uma rede de ouvidorias, integradas sistemicamente, com padrões de desempenho definidos, que possam se articular para a solução de demandas, trocar experiências e informações, e estabelecer cooperação com outros sistemas, inclusive federais e municipais, fóruns de participação social, conselhos, entre outros.
- **Sistema de Registro de Manifestações** - É de fundamental importância atualizar o sistema, definindo seu uso como obrigatório por todos os Órgãos e entidades vinculadas.

Para tanto será necessário implementar modificações, entre as quais, as classificações iniciais e finais, permitir a classificação por assunto e problema, interface e soluções integradas com os demais sistemas dos Órgãos, garantir a continuidade dos registros em



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

outros órgãos e acompanhamento dos usuários; permitir a produção de relatórios estatísticos quantitativos a qualquer tempo e de qualquer período, classificar recomendações sob os aspectos operacionais, procedimentais, infraestrutura, recursos humanos e materiais.

Basta mencionar que das 556.407 manifestações registradas nas Ouvidorias do Estado, somente 51.557 foram via Sistema de Ouvidoria, ou seja, menos de 10% do total.

A não utilização do Sistema impede que os gestores tenham contato freqüente com as manifestações, que possam acompanhar os registros ou extrair relatórios com a freqüência e na periodicidade desejada.

- **Relatórios qualitativos:** Determinar que os Ouvidores realizem análises qualitativas em complementação às análises quantitativas.
- **Recomendações** - Incentivar, catalogar, fortalecer e valorizar as recomendações formuladas pelos Ouvidores, que terão como finalidade identificar tendências, problemas repetitivos, questões de relevância para a administração pública e assuntos que envolvem a saúde e segurança do cidadão. Em breve espaço de tempo, pode-se avaliar o conteúdo das recomendações e se foram implantadas ou não e seus motivos.
- **Decretos Regulamentadores** - Rever os diversos decretos que regulamentam a Lei 10.294/99, eliminando incoerências e duplicidade de atuação e a posição da Ouvidoria Geral junto à CCISP.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

- **Gestores** - Sensibilização e apoio formal dos gestores para a importância das Ouvidorias nos órgãos, viabilizando:
- A formalização da designação do Ouvidor e o respeito ao mandato de 1 ano, permitida a recondução, conforme art. 5º do Decreto 44.074/99;
  - Vinculação da Ouvidoria ao Dirigente, conforme determina o art. 2º, do mesmo Decreto;
  - Independência e autonomia para intermediar as relações entre o cidadão e a organização, requisitar informações ou documentos;
  - Estrutura e suporte administrativo, colocando recursos humanos e materiais necessários à atuação da Ouvidoria;
  - A utilização das manifestações como indicador de resultados para a melhoria dos serviços prestados;
  - Participação da Ouvidoria em processos de treinamento e qualificação, especialmente aqueles destinados aos servidores que prestam atendimento ao público;
  - Atualização da Ouvidoria com informações sobre novos projetos, projetos em andamento, obras, ações ou programas;
  - Remuneração compatível com a função. Há Ouvidores em situação crítica com salário inferior à responsabilidade. A Unidade Central de Recursos Humanos, da SGP publica Quadro de Cargos em Comissão, conforme LC 1080/08, apresentando os cargos de Assessor de Ouvidoria – EVCC 13 – salário inicial R\$ 6.002,77 e Assistente de Ouvidoria – ECVV-9, salário inicial – R\$ 4.320,00. Para o cargo de Ouvidor há somente a previsão de Ouvidor de Polícia – EVCC-17, salário inicial – R\$ 9.077,10.
- **Capacitação** - Oferecer aos Ouvidores cursos, seminários, encontros, de forma freqüente, em assuntos relacionados à





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

atividade como mediação, recomendações, indicadores de desempenho etc.

- **Pesquisa de Satisfação dos Usuários** – Retomar a pesquisa de satisfação dos usuários por meio do sistema, sob nova forma, com perguntas que avaliem com segurança a opinião do usuário.
- **Interface com o SIC** - As Ouvidorias devem apoiar e participar da implantação da Lei de Acesso à Informação, regulamentada pelo Decreto 58.052/12, especialmente nas relações com o SIC, considerando que as insatisfações são usualmente dirigidas à Ouvidoria.
- **Prazos** – Editar norma definindo prazos para encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria, retorno do setor do competente e resposta ao usuário, compatíveis com os prazos estabelecidos pela LAI.
- **Divulgação** – Inserir no site dos Órgãos o ícone da Ouvidoria de modo visível, informando atribuições, meios de contato e horário de atendimento.

É conveniente também que se promova a elaboração de cartaz de aviso e folder (genéricos) para divulgação da Ouvidoria e que possam dar identidade visual ao serviço e divulgar o seu acesso.

- **Centrais de atendimento** – É essencial que as atividades desempenhadas pela Ouvidoria sejam distintas das atividades das Centrais de Atendimento.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

As Centrais de Atendimento dos órgãos com maiores demandas por informação são, em geral, terceirizadas, o que não deve acontecer com a Ouvidoria. As tarefas e respectivas execuções devem ser separadas, porém os dados de ambas devem servir para análise e tomada de decisões.

- **Conselho de Transparência** – A Ouvidoria Geral deverá levar ao conhecimento das Ouvidorias o Relatório de Deliberações de 2012, do Conselho de Transparência da Administração Pública, divulgando as seguintes decisões:
  - a) Para os fins de controle social, que sejam publicados relatórios trimestrais;
  - b) Sejam providenciados cursos de capacitação;
  - c) Re-estruturação do sistema de ouvidorias, para que os dados apontados sejam utilizados na gestão da administração pública, fortalecendo o apoio às demandas do cidadão.

#### **IV. Recomendações Específicas**

Consiste em recomendações destinadas especialmente a órgãos da administração pública, considerando os dados do relatório semestral ou a análise das manifestações dirigidas ao Fale Conosco / Denúncia Online da Corregedoria Geral da Administração e dirigidas à Ouvidoria Geral para encaminhamento, análise ou acompanhamento.

- **Secretaria da Saúde**

Os registros de manifestações na Saúde vêm apresentando oscilações consideráveis. No mesmo período de 2011 foram 148.499. No primeiro



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

semestre de 2012 foram 63.018 e no mesmo período de 2013 foram 100.094.

As questões mais recorrentes são: Regulação de vagas de internação, exames e consultas, melhoria dos canais de comunicação dos serviços do SUS com os usuários para a realização de procedimentos.

Dos procedimentos recebidos pela Ouvidoria Geral o que mais causou espécie foi a forma de aquisição de insumos, próteses e medicamentos de emergência. Abre-se licitação e procede-se a compra do produto de forma regular. Desta forma, o tempo de espera do paciente é extremamente longo.

A título de exemplificação podemos mencionar reclamação relativa a prótese de quadril no Hospital Mandaqui. A paciente esperou quase 6 meses pela cirurgia, devido a licitação e liberação de verbas. Foi evidentemente relatado o agravamento do caso e a possibilidade de sequelas que não ocorreriam se fosse concedido ao problema a atenção e atuação cabível à saúde e segurança da usuária em caráter de urgência.

Destaque-se que não se trata de caso isolado, tendo sido verificado o mesmo procedimento em reclamações referentes a medicamentos e insumos. Neste sentido é crível supor que, embora o processo obedeça ao rigor da Lei de Licitações, implica em inegável prejuízo à saúde do paciente, o que indica a necessidade de avaliação.

Menciona-se ainda que a Ouvidoria da Saúde está implantando o Sistema Federal de Ouvidoria SUS por entender que se trata de ferramenta mais adequada ao registro das manifestações, porém, essa ferramenta não mantém interface com o Sistema de Ouvidorias do Estado.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

➤ **Secretaria de Gestão Pública – IAMSPE**

O IAMSPE é um dos órgãos mais demandados. O maior número de registros refere-se ao ambulatório do HSPE, correspondendo a 52,86% das manifestações. Os principais assuntos são: Dificuldade no agendamento de consultas, com 13.316 manifestações, dificuldade no agendamento de exames, com 6.880, e demora no agendamento de cirurgia, com 1.111.

O elevado número de manifestações, bem como as reclamações registradas na Ouvidoria Geral leva a supor que os procedimentos relativos a exame, internações e serviços prestados pela Central de Atendimento não atendem aos pressupostos do atendimento digno e respeitoso, merecendo atenção e averiguação.

➤ **Secretaria da Habitação e CDHU**

De todos os relatórios analisados pela Ouvidoria Geral, o da Secretaria da Habitação e CDHU eram os que menos continham informações sobre a atuação das Ouvidorias. Havia apenas dados estatísticos e algumas observações inadequadas como “Informações mais enxutas para rapidez na leitura” ou “Excesso de questionamentos que não fazem parte da Ouvidoria”.

Os Ouvidores da Secretaria da Habitação e CDHU não participaram do Encontro de Ouvidores em junho e não se apresentaram para o Curso de Capacitação e Certificação, levando ao sentimento de que o a Ouvidoria não tem merecido a devida atenção.

➤ **Secretaria da Fazenda - SPPREV**

As reclamações sobre o atendimento prestado pela SPPREV têm sido constantes tanto as relativas à Central de Atendimento como a dificuldade de contato com a Ouvidoria.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO

No relatório semestral da Ouvidoria restam 334 manifestações a classificar e 496 trabalhadas. A tendência apresentada pelos dados é de alta, prevendo-se um significativo aumento no próximo semestre.

O item mais reclamado é a CTC – Certidão de Tempo de Contribuição que demora em média 120 dias para maiores de 60 anos e 150 dias, ou mais, para menores de 60 anos.

A revisão, suspensão e descontos nos benefícios são assuntos cuja demora e dificuldade de solução tem sido objeto de muitas críticas. A Corregedoria Geral adotou como providência a abertura de protocolado em todas as manifestações que tenham como objeto a SPPREV como medida de cautela e atenção.

- **Defensoria Pública** – Sob a alegação de que a Defensoria obedece legislação específica e que só elabora relatórios anuais, não foi enviado o relatório semestral à SGP. Ressalte-se, porém, que a SGP nunca recebeu um relatório de atividades da Defensoria Pública.

A Deliberação nº 55 de 11/01/2008, que institui o Sistema de Tratamento das Manifestações dos Usuários no âmbito da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública, no seu art.19, determina que *“todas as manifestações serão registradas através do site: [www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br), vinculado ao Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SEDUSP, nos termos do Decreto Estadual 45.040/00”*.

Verificando o referido Decreto, observamos que o art. 9º menciona: *“As informações obtidas pelo Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SEDUSP e organizadas pela Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo serão atualizadas anualmente (grifo nosso) .... “*



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

O Decreto anterior, de número 49.607/04, que disciplina o envio de relatórios das Ouvidorias, em seu art. 1º e na ementa menciona especificamente relatórios semestrais. Trata-se de mais uma incongruência entre as diversas regulamentações da Lei 10.294/99 que precisam ser sanadas.

➤ **Secretaria de Desenvolvimento, Ciência e Tecnologia - JUCESP –  
Junta Comercial do Estado de São Paulo**

Em que pese o fato de conter na sua relação de cargos e salários o cargo de Ouvidor, com salário de R\$ 5.032,00, a JUCESP está sem Ouvidor e sem estrutura de Ouvidoria. As manifestações estão sendo atendidas pela Ouvidoria Sede com grande dificuldade para buscar informações e repassar aos usuários.

Considerando o intenso movimento e o público diverso que abrange é imprescindível a nomeação do Ouvidor e a reestruturação da Ouvidoria da JUCESP.

Este relatório foi elaborado pela Ouvidoria Geral, vinculada à Corregedoria Geral da Administração com a finalidade de tecer uma visão preliminar da atuação das Ouvidorias do Estado de São Paulo.

CGA, 30 de setembro de 2013.

Maria Inês Fornazaro

Teresa Cristina Ballarini Pereira