



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

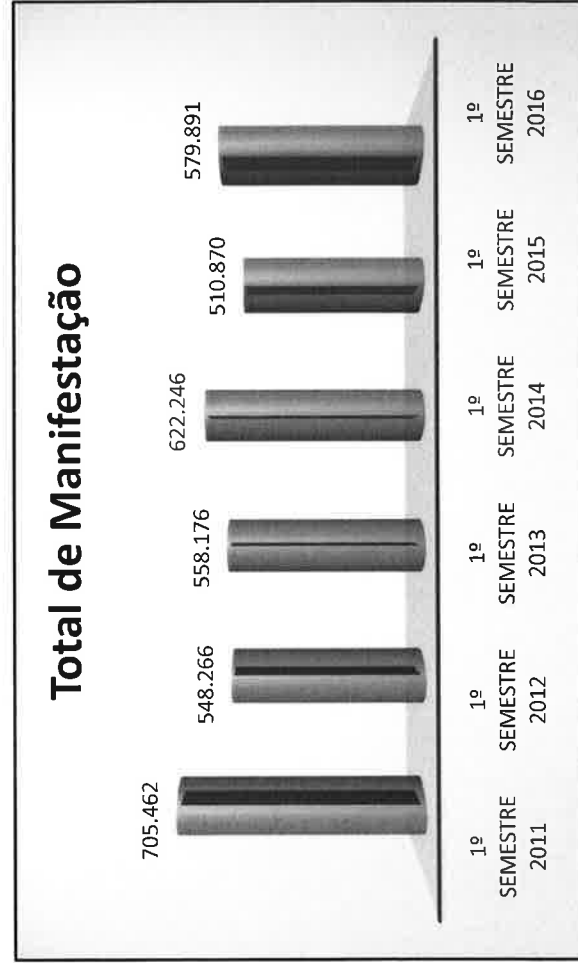
Rede Paulista de Ouvidorias

Relatório do 1º semestre de 2016

**Conselho de Transparência da Administração
Pública do Estado de São Paulo**
14/12/2016

Comparativo entre primeiros semestres 2011 - 2016

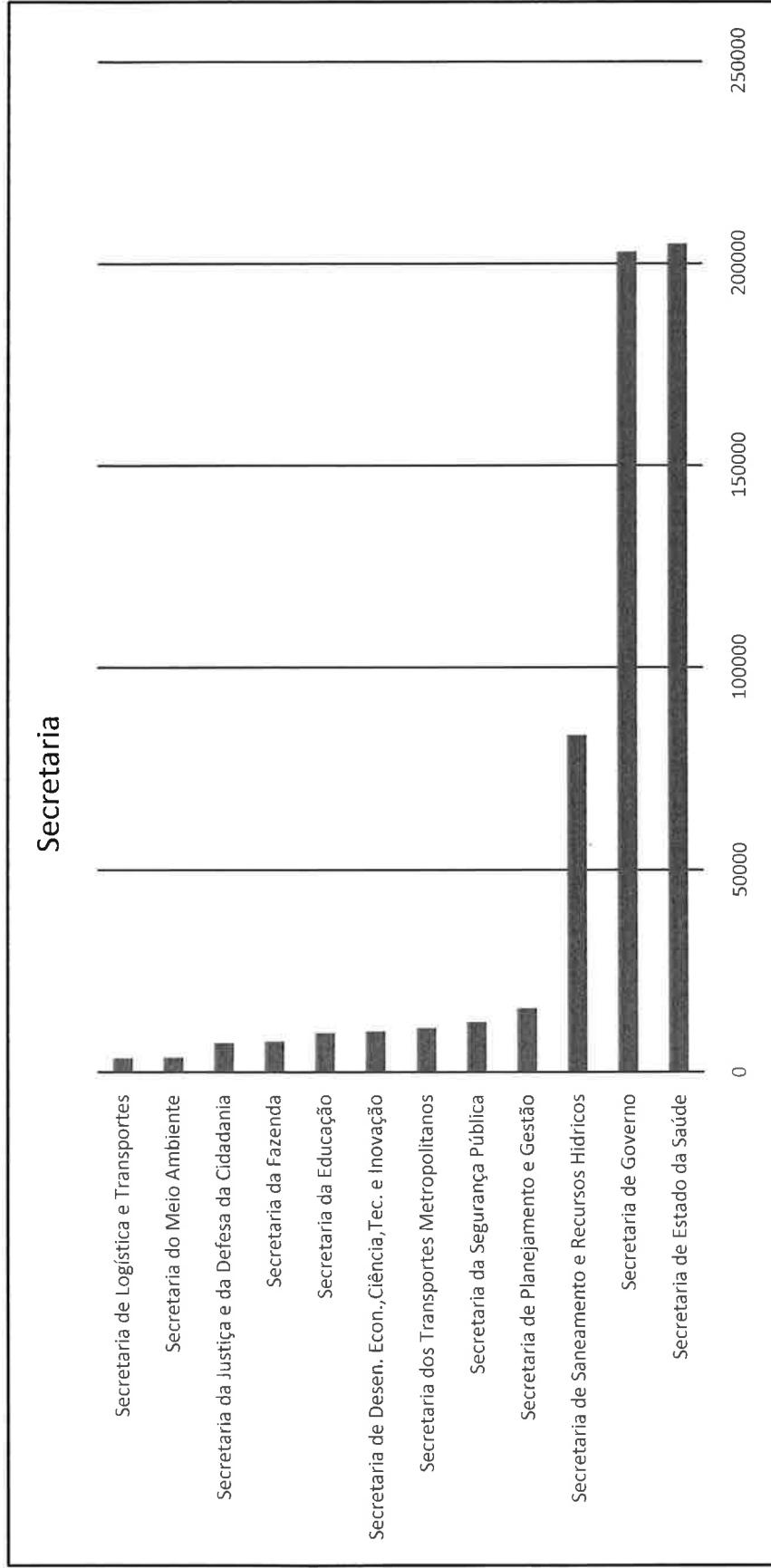
1º semestre 2011	705.462
1º semestre 2012	548.266
1º semestre 2013	558.176
1º semestre 2014	622.246
1º semestre 2015	510.870
1º semestre 2016	579.891



Total de manifestações no semestre por Secretaria

SECRETARIAS		Quantidade
Secretaria de Estado da Saúde		205009
Secretaria de Governo		203014
Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos		83349
Secretaria de Planejamento e Gestão		15832
Secretaria da Segurança Pública		12451
Secretaria dos Transportes Metropolitanos		10984
Secretaria de Desen. Econômico, Ciência, Tec. e Inovação		10154
Secretaria da Educação		9729
Secretaria da Fazenda		7692
Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania		7324
Secretaria do Meio Ambiente		3666
Secretaria de Logística e Transportes		3536
Secretaria da Administração Penitenciária		2736
Secretaria da Habitação		1054
Procuradoria Geral do Estado		880
Secretaria da Cultura		828
Secretaria de Energia e Mineração		780
Secretaria de Desenvolvimento Social		250
Secretaria da Agricultura e Abastecimento		241
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência		186
Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude		102
Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho		70
Casa Civil		18
Secretaria de Turismo		6
Total:		579891

Secretarias mais demandadas



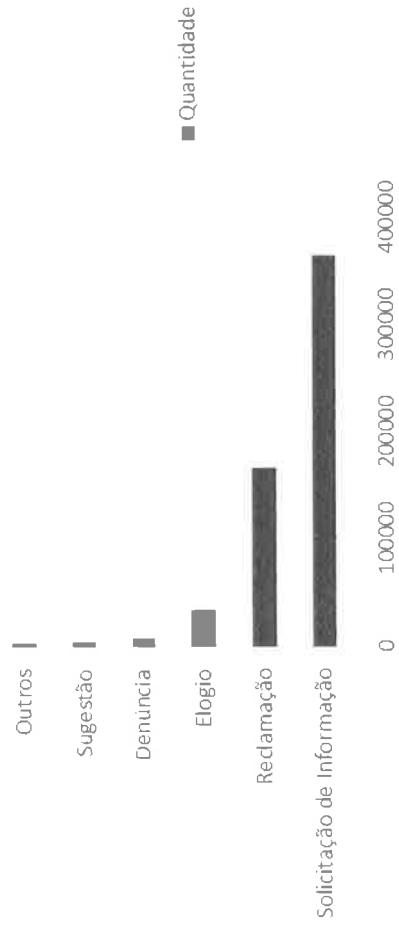
Maior Demanda X Menor Demanda

	Maior Demanda	1º semestre 2015	Menor Demanda
1º semestre 2015			
Saúde	205.009	Emprego e Relações do Trabalho	70
Governo	203.014	Casa Civil (somente Emplasa)	18
Saneamento e Recursos Hídricos	83.349	Turismo	06

Tipo de Manifestação

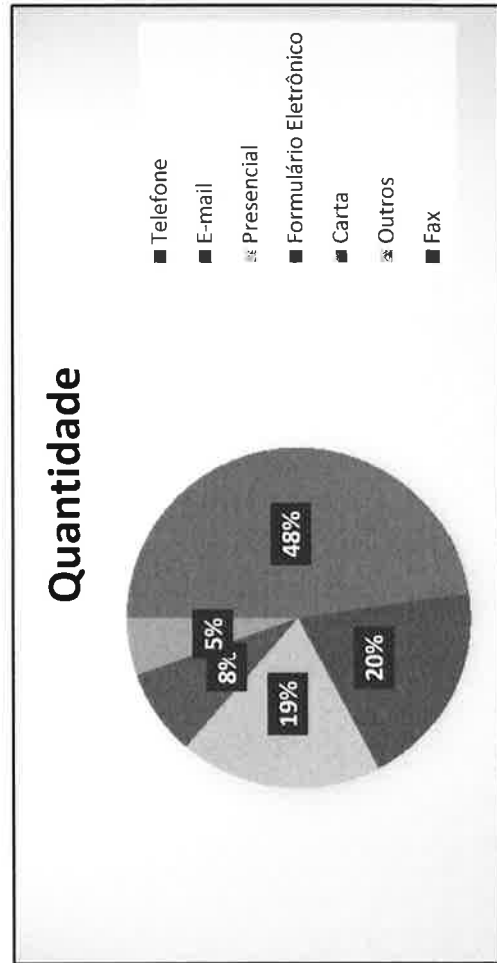
Tipo	Quantidade
Solicitação de Informação	365561
Reclamação	165727
Elogio	33926
Denúncia	7750
Sugestão	3673
Outros	3254
Total:	579891

Total por Manifestação



Forma de Contato

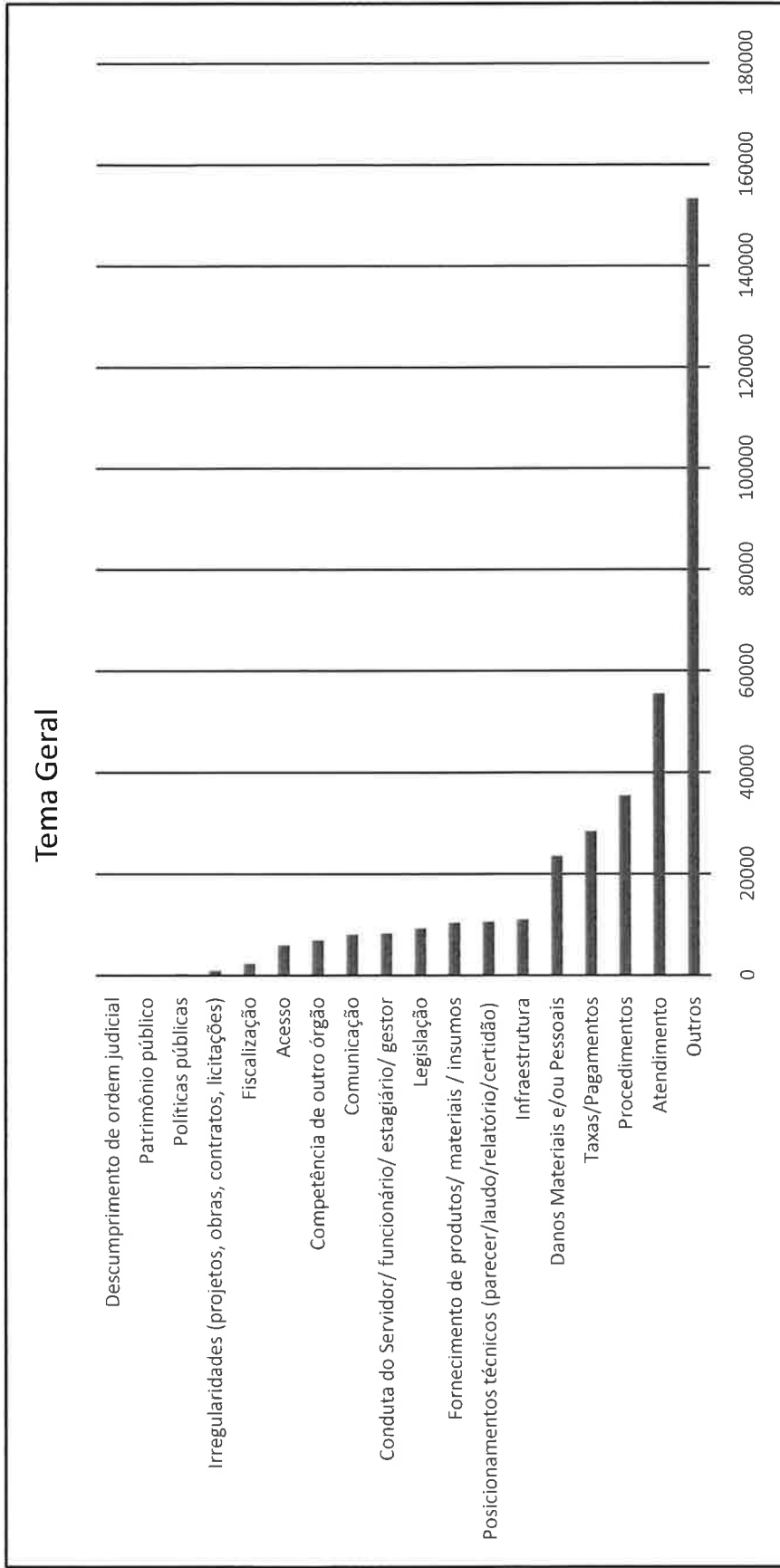
Forma de Contato	Quantidade
Telefone	276598
E-mail	113393
Presencial	111000
Formulário Eletrônico	47517
Carta	30863
Outros	511
Fax	9
Total:	579891



Manifestação por Tema Geral

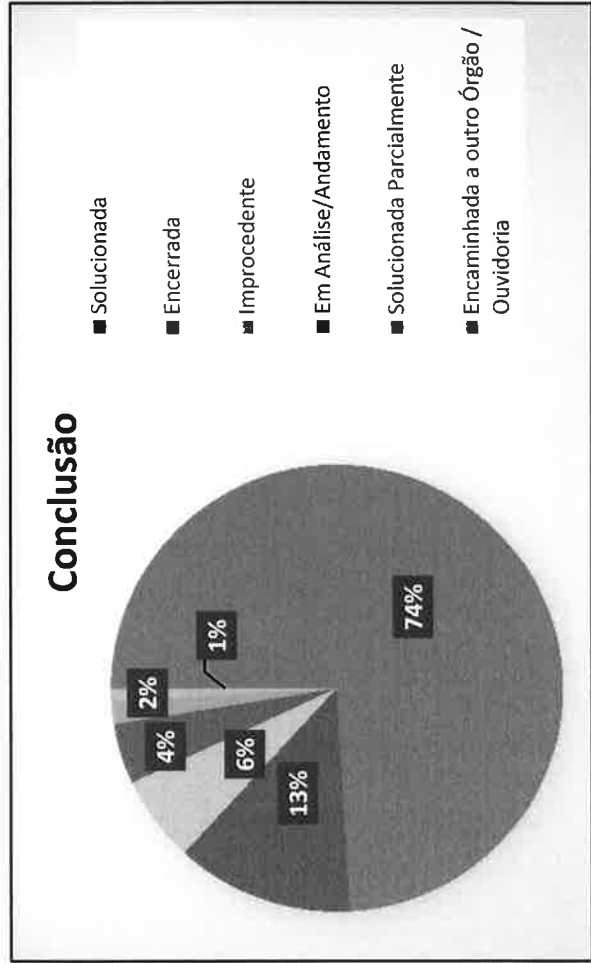
Tema Geral	Quantidade
Outros	153413
Atendimento	55583
Procedimentos	35450
Taxas/Pagamentos	28449
Danos Materiais e/ou Pessoais	23597
Infraestrutura	11062
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	10619
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	10461
Legislação	9293
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	8339
Comunicação	8128
Competência de outro órgão	6967
Acesso	5982
Fiscalização	2391
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	959
Políticas públicas	305
Patrimônio público	70
Descumprimento de ordem judicial	16
Total:	371084

Manifestação por Tema Geral



Forma de Conclusão

Entrada	Quantidade
Solucionada	429796
Encerrada	73907
Improcedente	36098
Em Análise/Andamento	25319
Solucionada Parcialmente	9659
Encaminhada a outro Órgão / Ouvidoria	5112
Total:	579891



Síntese dos Dados Estatísticos



Recomendações

- Recomendar aos Senhores Gestores que observem 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, em razão da necessidade de fornecimento de número de protocolo, acompanhamento da manifestação pela web por parte do usuário, agilização e facilidade de emissão de relatórios, entre outras funcionalidades recentemente desenvolvidas, para cruzamentos e extração de dados mais detalhados;
- Reiterar recomendação aos Senhores Secretários e Gestores para efetuar a designação formal dos Ouvidores, bem como o encaminhamento dos dados dos responsáveis à Ouvidoria Geral do Estado;
- Recomendar aos Senhores Secretários e Gestores especial atenção com os órgãos de atendimento aos servidores, em especial a SPPREV, que, embora não apresente o maior número de demandas, registra, por outro lado, elevado grau de dificuldade no atendimento e longo tempo de espera para a solução das demandas e conflitos.

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 nos 3 últimos meses de 2016.

Questionário - Pesquisa de Satisfação do Usuário

Finalizamos seu contato com a Ouvidoria e gostaríamos de ouvir sua opinião sobre o atendimento recebido.

Por favor, participe da pesquisa respondendo às questões abaixo, avaliando nossos serviços e contribuindo para a melhoria dos serviços públicos

1. Teve dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria?

sim não

2. Considera o atendimento recebido na Ouvidoria:

Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim

3. A sua manifestação foi:

atendida não atendida atendida parcialmente Discordo da solução apresentada

4. Com relação à resposta da Ouvidoria ficou:

Satisfeito Parcialmente satisfeito Insatisfeito

5. Quanto tempo demorou para receber a resposta?

resposta imediata – no mesmo dia de 1 a 10 dias de 11 a 20 dias de 21 a 30 dias mais de 31 dias

6. A atuação da Ouvidoria foi importante para a conclusão da sua manifestação?

sim não

7. Utilizaria novamente esta Ouvidoria?

sim não

Comentários _____ (300 caracteres)

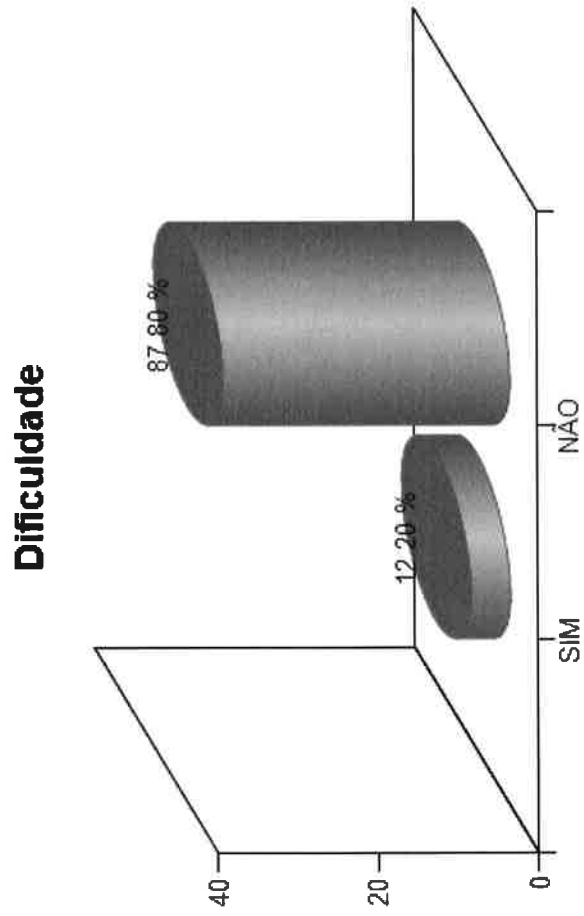
Agradecemos sua atenção e colocamos a Rede Paulista de Ouvidorias do Governo do Estado de São Paulo à disposição.

www.ouvidoria.sp.gov.br

Pesquisa de Satisfação de 01 a 10/12

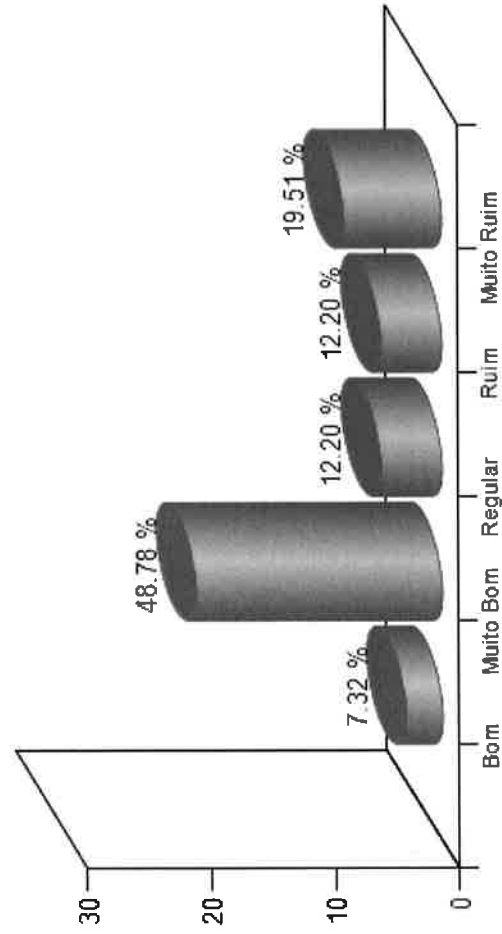
Secretarias		Total de Manifestações respondidas	Total de Pesquisas respondidas
1	Procuradoria Geral do Estado	52	8
2	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	7	0
3	Secretaria da Cultura	11	0
4	Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania	104	4
5	Secretaria de Desen. Econ., Ciência, Tec. e Inovação	100	3
6	Secretaria de Desenvolvimento Social	14	2
7	Secretaria de Energia e Mineração	1	0
8	Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude	3	0
9	Secretaria de Estado da Saúde	56	0
10	Secretaria de Governo	79	2
11	Secretaria de Logística e Transportes	61	2
12	Secretaria de Planejamento e Gestão	354	19
13	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	22	1
Total:		864	41

Dificuldade para entrar em contato com Ouvidoria



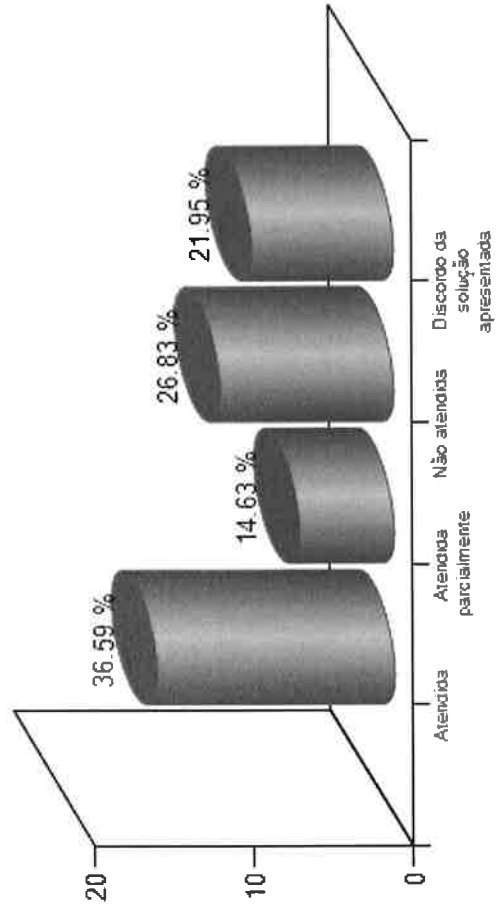
Avaliação do atendimento da Ouvidoria

Atendimento

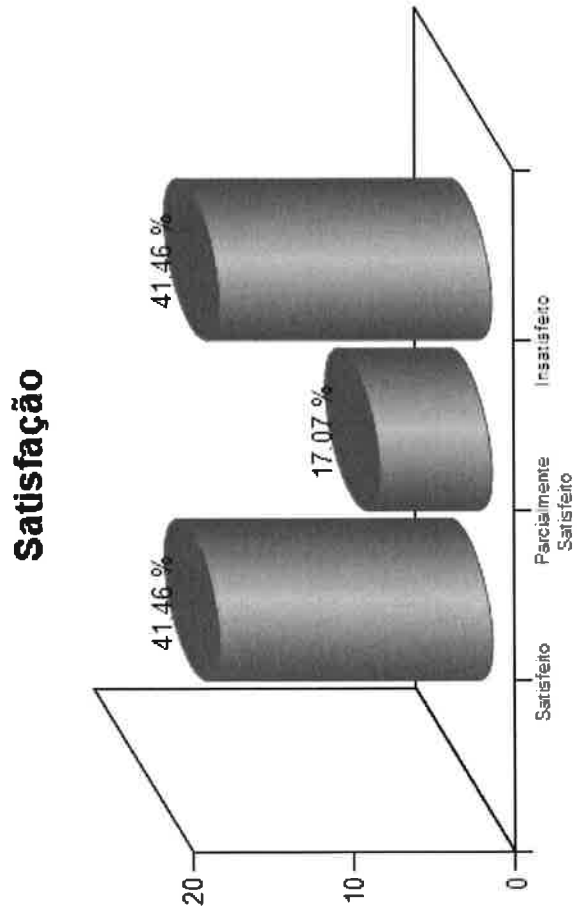


Conclusão do Atendimento

Conclusão

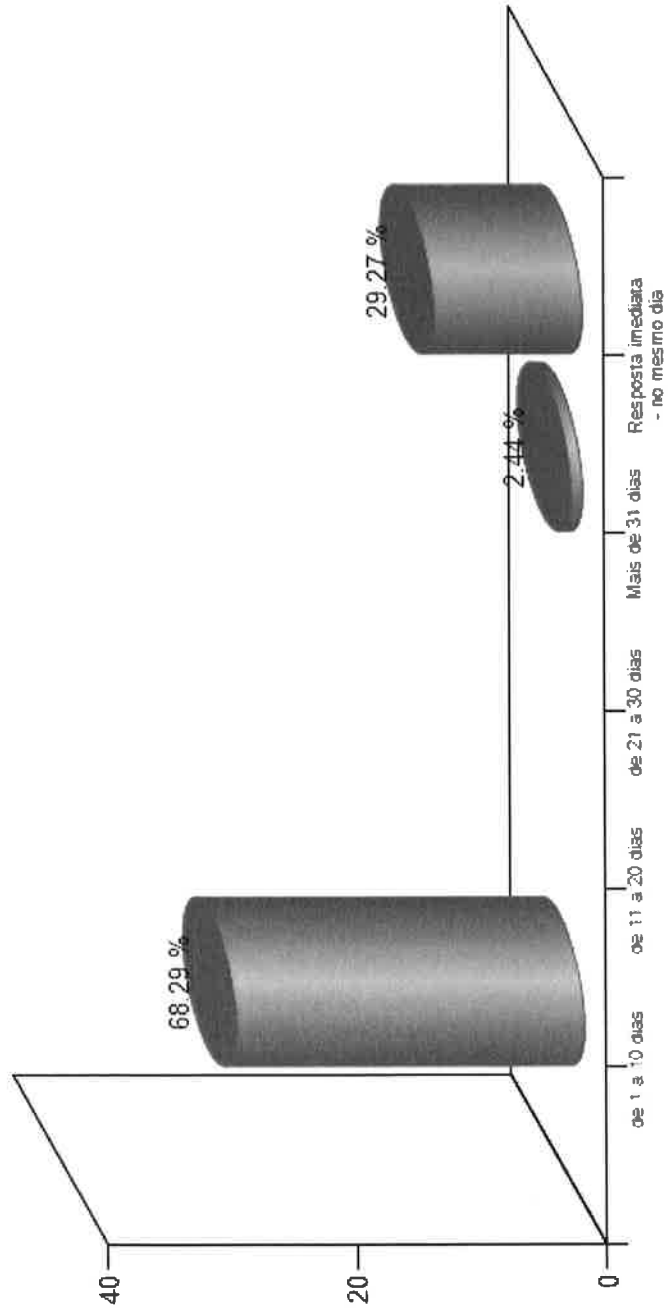


Satisfação do Usuário

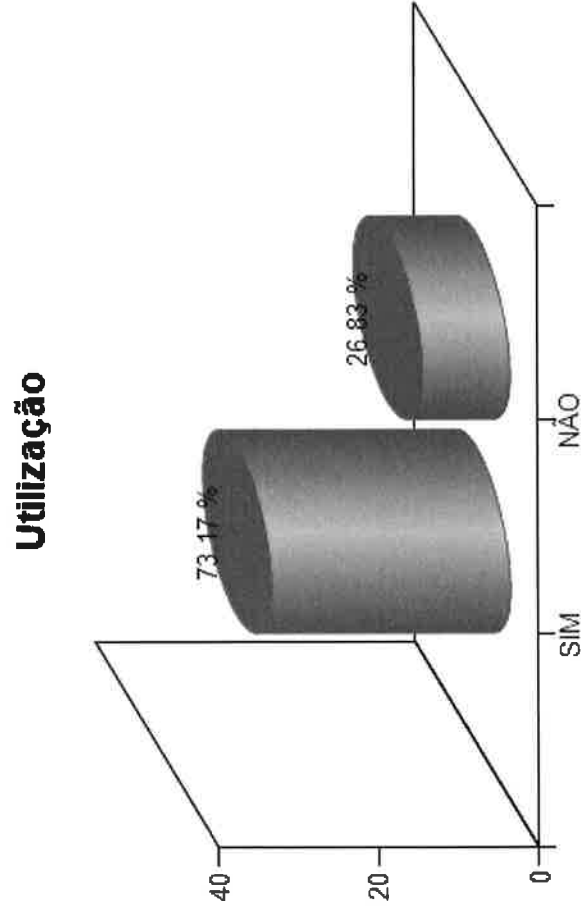


Tempo de Resposta

Resposta



Utilizaria a Ouvidoria novamente?





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

www.ouvidoriageral.sp.gov.br

Rua Voluntários da Pátria, nº 596 - Térreo

Telefone: 11 - 2089-8292

ouvidoriageral@sp.gov.br