



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

# Rede Paulista de Ouvidorias

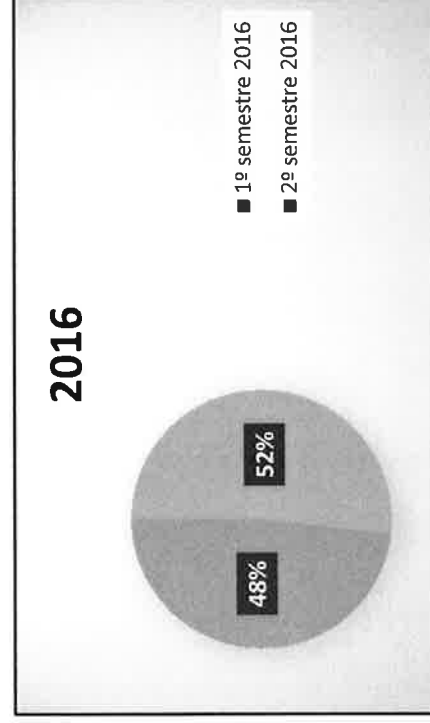
Relatório do 2º semestre de 2016

Conselho de Transparência da Administração  
Pública do Estado de São Paulo  
29/03/2017

# 1. Dados Anuais 2016

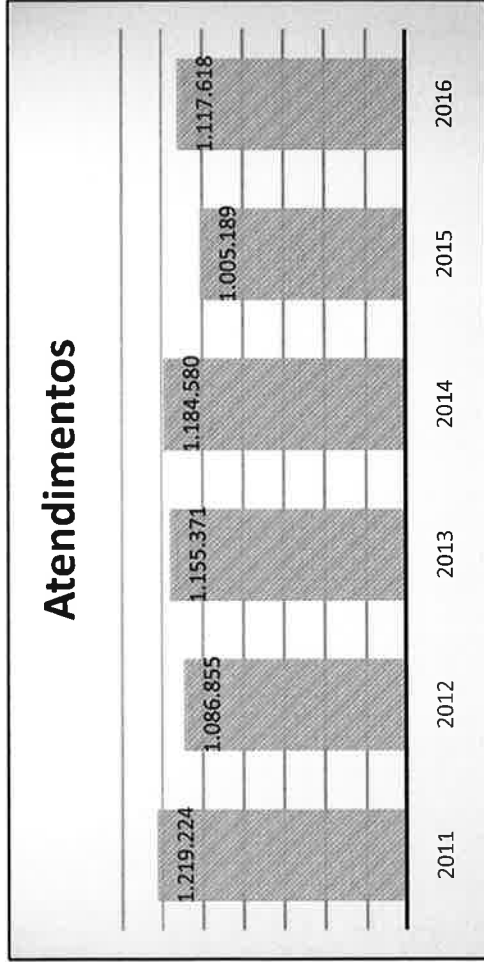
## 2016

A Rede Paulista de Ouvidorias atendeu no ano o total de **1.117.618** manifestações, sendo 579.891 no primeiro semestre e 537.727 no segundo semestre. Os números representam **11%** de aumento em relação ao ano de 2015.



## Comparativo entre primeiros semestres 2011 - 2016

Ano	1º semestre	2º semestre	Total
2011	705.462	513.762	1.219.224
2012	548.266	538.589	1.086.855
2013	558.176	597.195	1.155.371
2014	622.246	562.334	1.184.580
2015	510.870	494.319	1.005.189
2016	579.891	537.727	1117.618



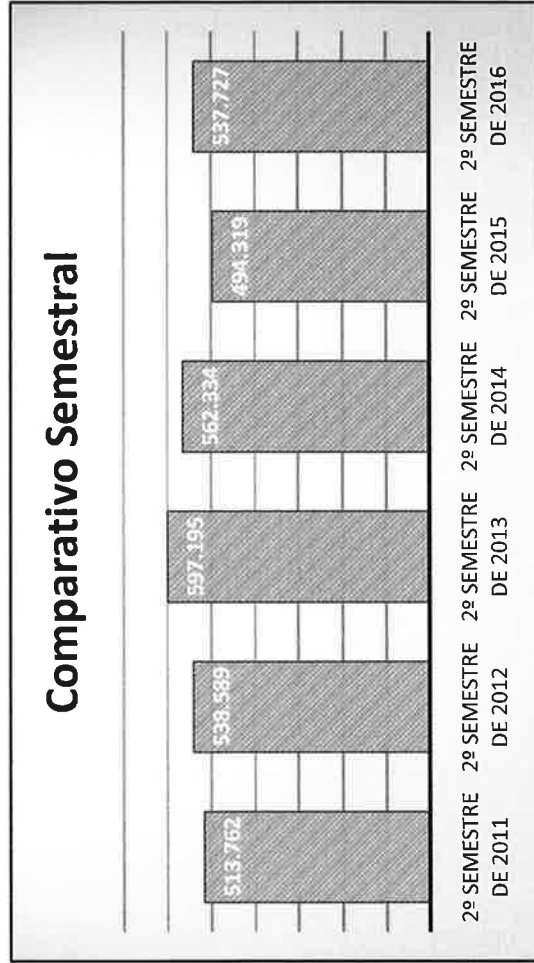
# Registros por Secretaria

SECRETARIAS				
		Quantidade		TOTAL
		1º sem. 2016	2º sem. 2016	
1	Secretaria de Estado da Saúde	205.009	227.384	432.393
2	Secretaria de Governo	203.014	165.807	368.821
3	Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	83.349	56.162	139.511
4	Secretaria de Planejamento e Gestão	15.832	14.806	30.638
5	Secretaria da Segurança Pública	12.451	10.909	23.360
6	Secretaria de Desen. Econ., Ciência, Tec. e Inovação	10.154	9.177	19.331
7	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	10.984	8.253	19.237
8	Secretaria da Educação	9.729	8.627	18.356
9	Secretaria da Fazenda	7.692	7.122	14.814
10	Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania	7.324	6.947	14.271
11	Casa Civil	18	10.343	10.361
12	Secretaria do Meio Ambiente	3.666	2.809	6.475
13	Secretaria de Logística e Transportes	3.536	2.763	6.299
14	Secretaria da Administração Penitenciária	2.736	2.070	4.806
15	Procuradoria Geral do Estado	880	1.287	2.167
16	Secretaria da Habitação	1.054	777	1.831
17	Secretaria da Cultura	828	630	1.458
18	Secretaria de Energia e Mineração	780	609	1.389
19	Secretaria de Desenvolvimento Social	250	271	521
20	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	241	247	488
21	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	186	291	477
22	Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	70	276	346
23	Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude	102	146	248
24	Secretaria de Turismo	6	14	20
<b>TOTAL</b>		<b>579.891</b>	<b>537.727</b>	<b>1.117.618</b>

## 2. Dados do Segundo Semestre 2016

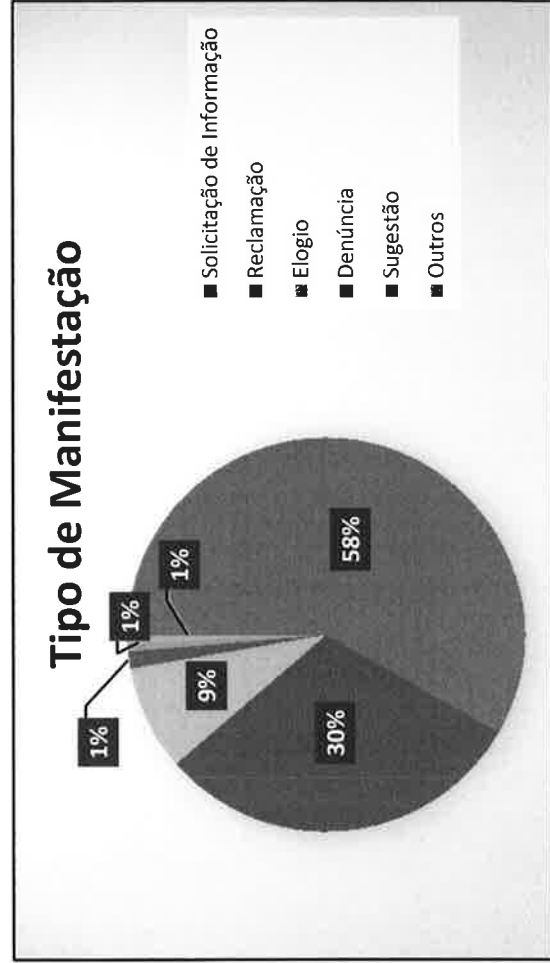
# Comparativo 2011 -2016 / 2º semestre

<b>2º Semestre de 2011</b>	<b>513.762</b>
<b>2º Semestre de 2012</b>	<b>538.589</b>
<b>2º Semestre de 2013</b>	<b>597.195</b>
<b>2º Semestre de 2014</b>	<b>562.334</b>
<b>2º Semestre de 2015</b>	<b>494.319</b>
<b>2º Semestre de 2016</b>	<b>537.727</b>



# Tipo de Manifestação

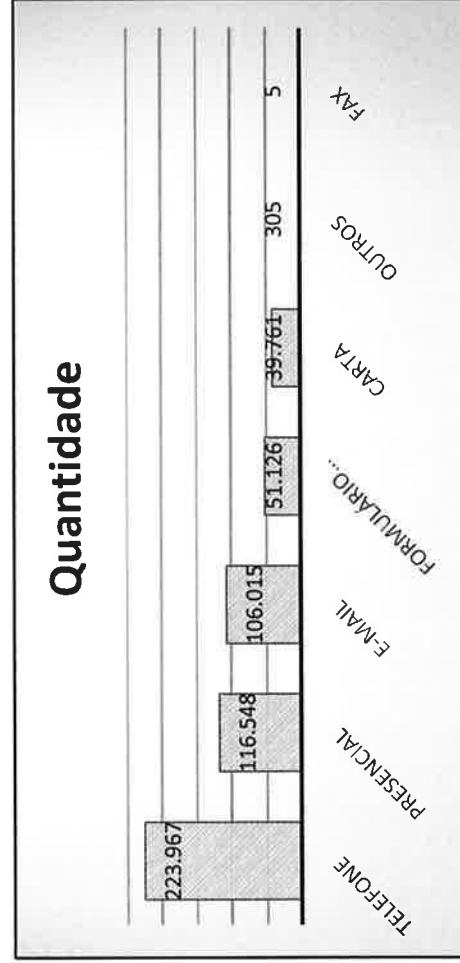
Tipo	Quantidade
Solicitação de Informação	313.235
Reclamação	163.502
Elogio	46.283
Denúncia	7.527
Sugestão	3.681
Outros	3.499
<b>Total:</b>	<b>537.727</b>





# Forma de Contato

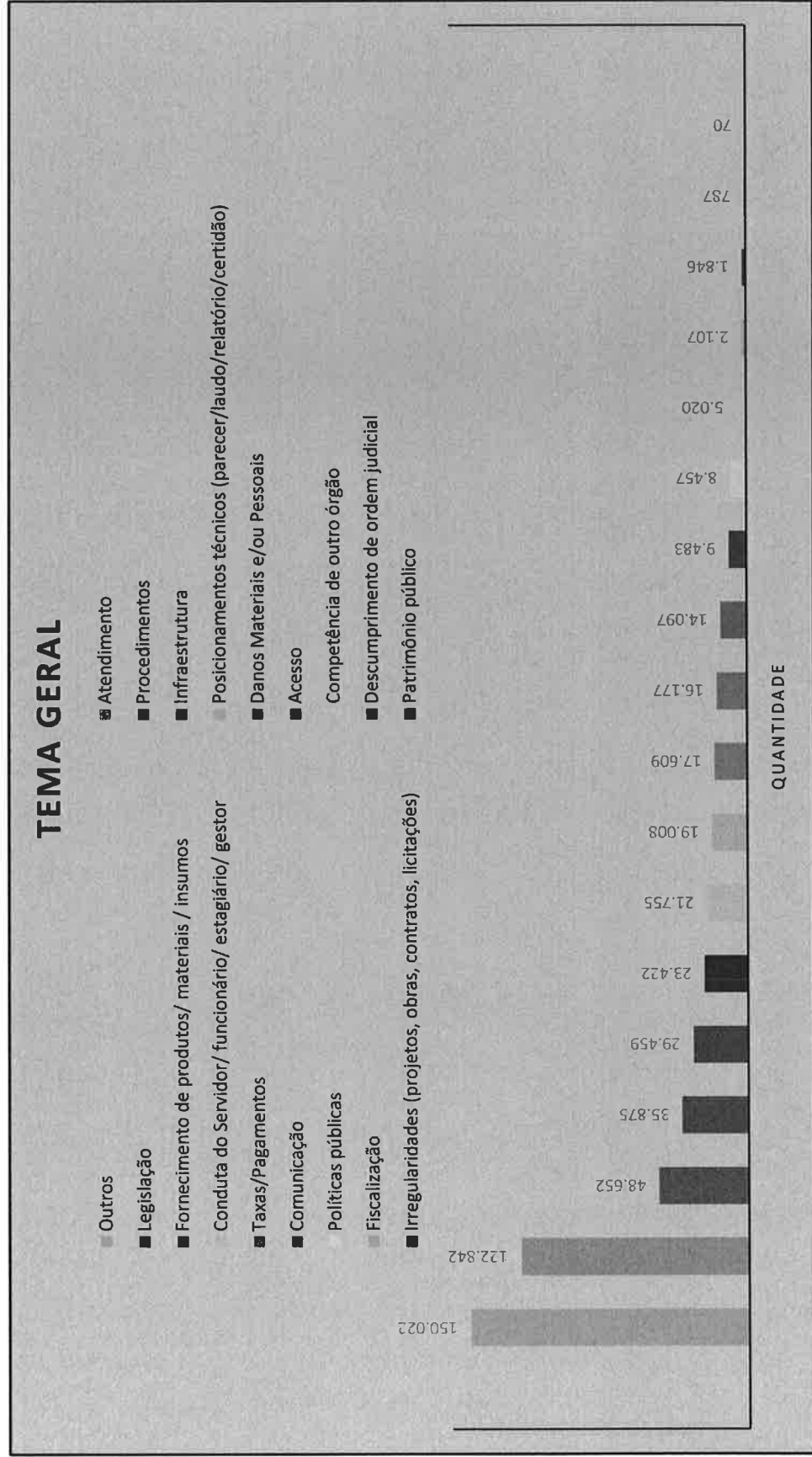
	Quantidade
Telefone	223.967
Presencial	116.548
E-mail	106.015
Formulário Eletrônico	51.126
Carta	39.761
Outros	305
Fax	5
<b>Total:</b>	<b>537.727</b>



# Tema Geral

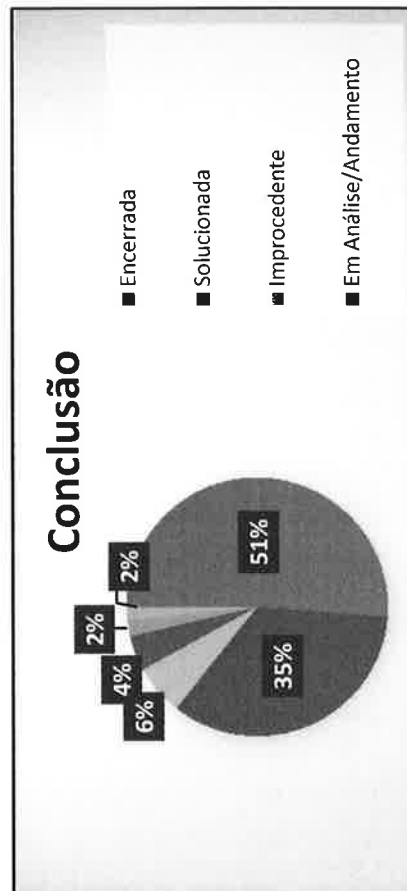
Tema Geral	Quantidade
Outros	150.022
Atendimento	122.842
Legislação	48.652
Procedimentos	35.875
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	29.459
Infraestrutura	23.422
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	21.755
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	19.008
Taxas/Pagamentos	17.609
Danos Materiais e/ou Pessoais	16.177
Comunicação	14.097
Acesso	9.483
Políticas públicas	8.457
Competência de outro órgão	5.020
Fiscalização	2.107
Descumprimento de ordem judicial	1.846
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	787
Patrimônio público	70
<b>Total:</b>	<b>526.688</b>

# Classificação por Tema Geral



# Forma de Conclusão

Entrada	Quantidade
Encerrada	275.430
Solucionada	185.236
Improcedente	33.854
Em Análise/Andamento	23.768
Encaminhada a outro Órgão / Ouvidoria	10.944
Solucionada Parcialmente	8.495
<b>Total:</b>	<b>537.727</b>



# Secretarias mais demandadas

Secretarias	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Governo	**				175.765	165.807
Saúde	148.499	63.018	100.094	103.494	104.124	227.384
Saneamento e Recursos Hídricos	122.440	64.218	59.225	95.421	97.065	56.162
Planejamento e Gestão	490	3.571	5.535	7.898	30.007	14.806
Transportes Metropolitanos	171.776	156.776	125.318	109.915	13.990	
Energia e Mineração	*	108.166	105.685	131.480		
Segurança Pública						10.909

# Síntese 2º Semestre 2016

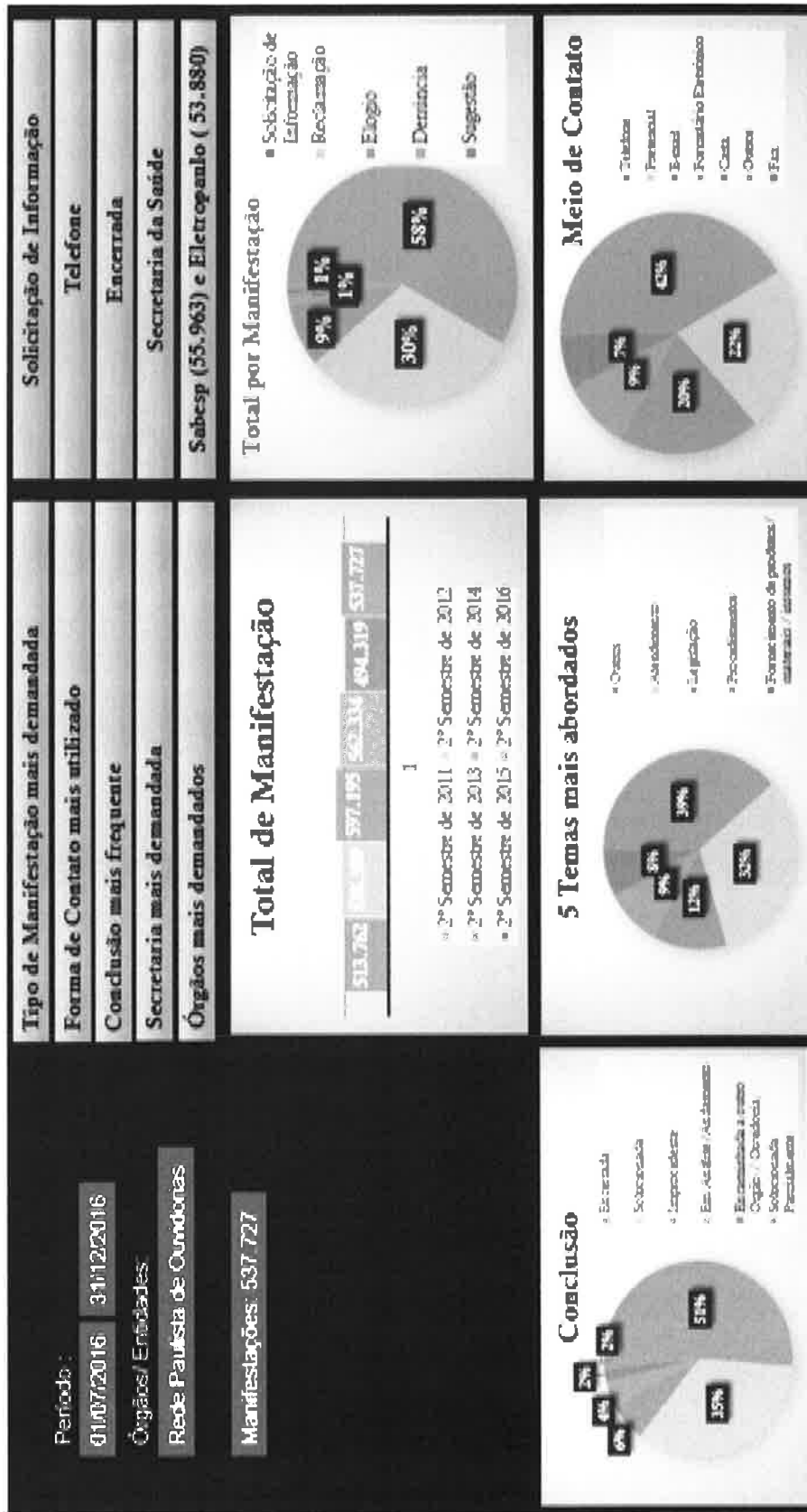
<b>Total de Atendimentos (manifestações registradas)</b>	<b>537.727</b>
<b>Tipo de Manifestação mais demandada</b>	<b>Informação, com 313.235 registros</b>
<b>Forma de contato mais utilizada</b>	<b>Telefone com 41% dos atendimentos</b>
<b>Conclusão mais frequente</b>	<b>Encerrada com 51% dos registros</b>
<b>Secretaria mais demandada</b>	<b>Secretaria da Saúde</b>
<b>Secretaria mais elogiada</b>	<b>Secretaria da Saúde com 37.429 registros, seguida da Secretaria de Governo com 6.982.</b>
<b>Secretaria que recebeu mais sugestões</b>	<b>Secretaria da Saúde com 2.197 manifestações e Secretaria de Governo com 457.</b>
<b>Órgão mais demandado</b>	<b>SABESP com 55.963 manifestações e Eletropaulo com 53.880</b>

# Recomendações

Diante do acompanhamento e contato constante com a Rede Paulista de Ouvidorias, bem como o suporte técnico oferecido pelo Núcleo de Coordenação da Rede Paulista de Ouvidorias, entendeu-se conveniente e oportuno apresentar novamente as recomendações apresentadas nos relatórios anteriores:

- Recomendar aos Senhores Secretários e Gestores que determinem aos seus subordinados o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos no Decreto 60.399/2014.
- Recomendar aos Senhores Secretários e Gestores o uso do Sistema: [ouvidoria.sp.gov.br](http://ouvidoria.sp.gov.br), 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 e pesquisa de satisfação dos usuários, entre outras funcionalidades recentemente desenvolvidas.
- Recomendar aos Senhores Secretários e Gestores a designação formal dos Ouvidores, bem como o encaminhamento dos dados dos responsáveis à Ouvidoria Geral do Estado.
- Recomendar aos Senhores Secretário e Gestores especial atenção com os órgãos de atendimento aos servidores, em especial SPREV, que apresenta elevado grau de dificuldade no acesso dos usuários e longo tempo de espera para a solução das demandas.

# Representação Gráfica 2º Semestre 2016







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)