



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 2019

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.

A **Rede Paulista de Ouvidorias** é composta pelas Ouvidorias dos órgãos da Administração Direta, Indireta, Fundacional, Agências Reguladoras e Concessionárias de Serviços Públicos. No primeiro semestre deste exercício, foram registradas 512.656 manifestações, das quais destacamos que 55,66% se referem a solicitações de informação, não baseadas na LAI e 41,54% foram realizadas por telefone, restando como forma de contato mais buscado. No canal de relacionamento "fale-conosco", disponibilizado pela Ouvidoria Geral, recebeu no período mais de 2000 (dois mil) registros. Em razão de parceria firmada, recebe ainda manifestações protocolizadas no Ministério Público do Estado de São Paulo, que dizem respeito à administração, realizando o encaminhamento para os órgãos competentes.

Como órgão central da Rede Paulista de Ouvidorias e administrador do sistema da Rede Paulista de Ouvidorias (<http://www.ouvidoria.sp.gov.br>), a OGE demandou criação e já se encontra disponibilizada, funcionalidade especialmente destinada aos Secretários de Estado e ao Procurador Geral, para o encaminhamento eletrônico dos

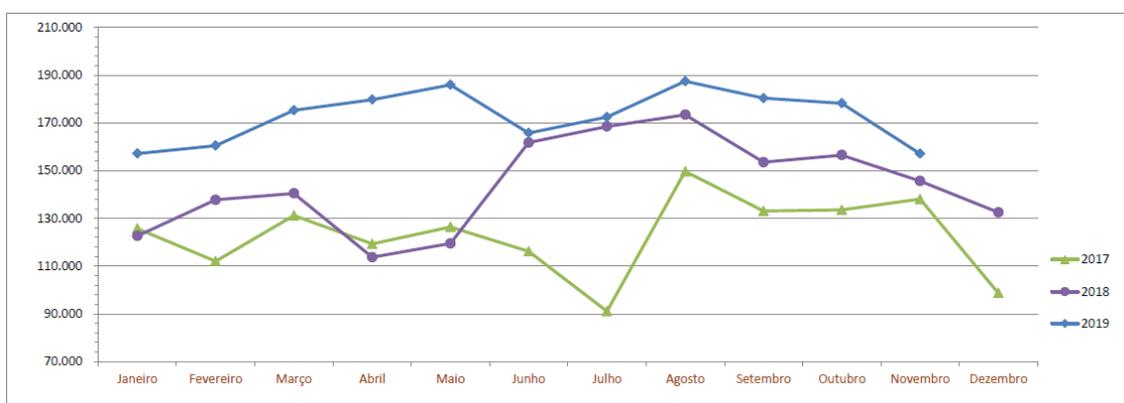


GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

seus respectivos relatórios, com campo para seus pareceres, evitando assim a impressão dos Relatórios. A segurança é garantida pela emissão de senha de acesso ao sistema, com perfil "secretário", enviada diretamente para seu e-mail ou do Procurador Geral. Aos servidores, a OGE oferece treinamentos tanto sob demanda, como por iniciativa própria, tendo sido realizados 16 eventos, resultando em 37 usuários capacitados, para uso do sistema e outros 53 ouvidores que compareceram à eventos de atualização e aperfeiçoamento. No âmbito das Ouvidorias, a OGE por seus membros foi representada no "XXII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman", na abordagem dos temas: "Gestão, inovação e desenvolvimento das Ouvidorias" e "Ouvidoria e interface com a Lei Geral de Proteção de Dados e Lei de Acesso à Informação". Esteve ainda, presente na capacitação de Ouvidores Municipais da rede SUS, promovida pelo Ministério da Saúde e Secretaria de Estado da Saúde.

Portal da Transparência (<http://www.transparencia.sp.gov.br/>) - O portal teve 1.973,4 milhão de acessos até o final de novembro de 2019, sendo que mais da metade desses acessos se deu na página que efetua a "Busca de Remuneração mensal dos servidores públicos do estado de São Paulo", seguido pelo acesso a página de "Cargos e Funções".

Histórico de acessos mensais no Portal da Transparência

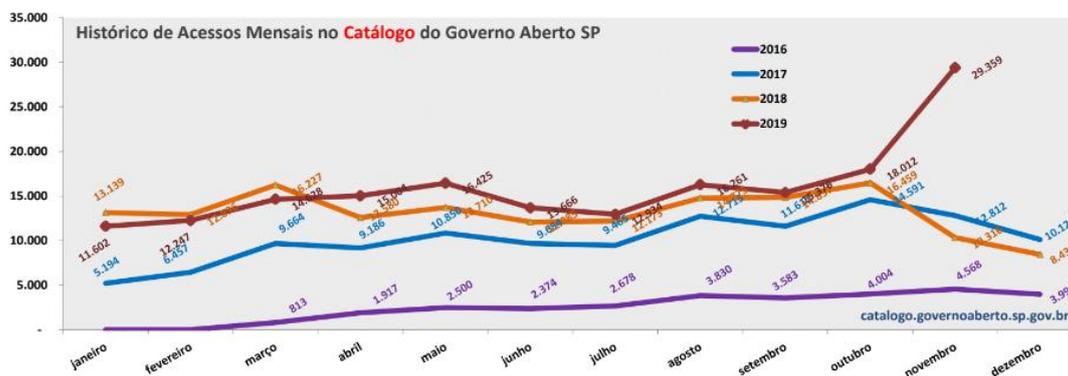




GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Portal do Governo Aberto SP - (<https://www.governoaberto.sp.gov.br/>)–A

OGE tem como tarefa gerir, apoiar e orientar os cadastramentos de sistemas e conjuntos de dados disponibilizados nas páginas dos órgãos do Governo do Estado para efetuar a catalogação e disponibilização para *download*, sempre que possível, no “Portal do Governo Aberto SP”. Também efetua atualização de notícias e confecção de relatórios de desempenho mensais do número de acessos ao portal, aos conjuntos de dados, além da evolução de conjuntos de dados catalogados e para *download* por órgãos do estado, os quais se encontram disponíveis em <http://www.governoaberto.sp.gov.br/relatorios-estatisticos/>





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Atualmente conta com 482 conjuntos de dados na plataforma, das quais 167 estão disponíveis para *download*. Até o final de novembro de 2019, o portal havia registrado 185,2 mil acessos.



Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público (CCISP) – Parte da estrutura da OGE, a CCISP é um colegiado que tem por finalidade sistematizar e fornecer as informações relativas à prestação dos serviços públicos.

Conselho de Transparência da Administração Pública - Faz parte das atribuições da OGE cuidar dos assuntos referentes à transparência das informações públicas. O Conselho é integrado por representantes da Administração Pública e da sociedade civil e reúne-se mensalmente para analisar marcos regulatório, tais como a lei de acesso à informação e futuros impactos da lei geral de proteção de dados (LGDP), sobretudo quanto à proteção da privacidade e dos dados sensíveis, em face de adoção de tecnologia de reconhecimento facial. Propôs e participou com a EGESP de seminários sobre a LGDP. Implementando a cultura da transparência, sugeriu e participou com representantes de todos os órgãos e entidades da Administração paulista, de reuniões trabalho com o corpo técnico do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar, analisando as exigências do Decreto nº 63.911, de 2018 sobre a regularização de edifícios públicos para a segurança contra incêndios e emergências em espaços públicos. O Conselho de Transparência iniciou atividades em setembro de 2012 e realizou sua 86ª sessão em dezembro de 2019.

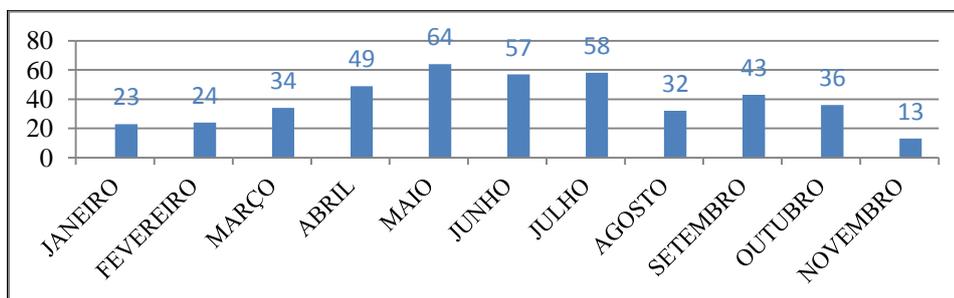


GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Comitê Gestor do Portal da Transparência Estadual - Instituído junto à OGE, auxilia na coordenação das informações disponibilizadas no Portal da Transparência Estadual, incentivando a acessibilidade no formato aberto, em linguagem comum e usabilidade comprovada, considerando a arquitetura de informação, interação e interfaces digitais.

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 30 de novembro deste ano, foram registrados 433 recursos SIC, 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.

Recursos SIC - Acompanhamento mensal - 2019



Projetos Estratégicos e Cooperação Institucional - A OGE participou do “XXII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman”, realizado em novembro em Salvador/BA, e de três reuniões técnicas do “Conselho Nacional de Controle Interno” (CONACI), realizados no Rio de Janeiro/RJ (31ª reunião técnica, em junho), em Fortaleza/CE (32ª reunião técnica, em setembro) e Salvador/BA (33ª reunião técnica,



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

em dezembro), e do “XV Encontro Nacional de Controle Interno”, em Fortaleza/CE, em setembro.

Web Denúncia - Corrupção – (<http://www.ouvidoriageral.sp.gov.br/foccosp/index.html>) desenvolvido e gerenciado pela OGE a pedido do FOCCOSP; até final de novembro, haviam sido registradas 1.534 denúncias, todas diretamente recebidas pelos órgãos competentes participantes da plataforma.

Projeto - “SP - Sem Papel” - A OGE apoiou e participou das reuniões do Grupo de Trabalho (Arquivo Público/Ouvidoria Geral do Estado/Prodesp/Fundação Vanzolini/IPT) que efetuou o levantamento de requisitos, análises e testes do sistema e o mapeamento de fluxos documentais de processos e expedientes junto a Secretaria de Governo, Secretaria de Saúde, Secretaria de Educação, Secretaria de Desenvolvimento Regional, SPPrev, Secretaria de Agricultura, Secretaria da Fazenda e Planejamento e Polícia Militar, além de participar da implantação e do treinamento desse programa nos órgãos do estado, visando uma maior transparência dos dados.

Capacitação - Oficina “mão na massa” do Projeto “SP-Sem Papel”– Ocorrido nos dias 20, 21, 22 e 23 de agosto, com duração de 4 horas cada e participação dos funcionários da Ouvidoria Geral do Estado (OGE) e da Corregedoria Geral da Administração (CGA), totalizando 109 funcionários capacitados.

Ações preventivas e de promoção da transparência -

- Realização do Seminário “Proteção de Dados Pessoais e Acesso à Informação”, idealizado pelo Conselho de Transparência da Administração Pública e com apoio da Escola Fazendária do Estado de São Paulo, em 13 de março de 2019, na sede da Secretaria da Fazenda e Planejamento.
- Apoio ao Workshop - A Nova Lei de Proteção de Dados e o acesso à informação: Debate sobre o tratamento de dados pessoais pelos órgãos públicos, promovido pelo Centro de Estudos da Procuradoria Geral do Estado de São Paulo, e



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

realizado no dia 28 de maio de 2019, na sede da Procuradoria Geral do Estado de São Paulo.

- Participação na Oficina: Entendendo os prazos de resposta e instâncias recursais do I Encontro Estadual - Serviços de Informações ao Cidadão, promovido pelo Arquivo Público do Estado de São Paulo, realizado em 19 de novembro de 2019.

VERA WOLFF BAVA

Ouvidora Geral do Estado