



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Janeiro a novembro de 2017

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 à Informação. A partir deste ano, 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.

A **Rede Paulista de Ouvidorias**, que congrega 394 Ouvidorias de todas as Secretarias de Estado, autarquias, fundações, companhias controladas pelo Estado e concessionárias de serviços públicos, atendeu no primeiro semestre a 600.647 manifestações, o que representa aumento de 3% em relação ao primeiro semestre de 2016, e de mais de 10% em relação ao segundo semestre de 2016. O relatório semestral da Rede Paulista de Ouvidorias trouxe este ano uma novidade: os resultados da Pesquisa de Satisfação do usuário, implantada a partir de outubro de 2016. No período de 1º/01 a 30/06 foram respondidas 2.015 pesquisas de satisfação pelo sistema eletrônico; desse total, 80,84% dos usuários relataram não encontrar dificuldade para manter contato com a Ouvidoria, e 70,02% utilizariam novamente os serviços prestados pela Ouvidoria.

Portal da Transparência: O portal (www.transparencia.sp.gov.br) foi acessado por 1.375.451 de pessoas até 30 de novembro, 15% a mais do que no mesmo período em 2016. Em 2017 o portal, com a participação do Comitê Gestor, foi completamente reformulado e relançado em 1º de agosto, tendo como principais mudanças, melhor visualização e responsividade; reorganização dos dados permitindo acesso direto a conteúdos, com formatos abertos, georreferenciamento e possibilidade de cruzamento de dados; inclusão de mapas e outros recursos para facilitar a divulgação das informações; acesso a mais de 40 aplicativos do Governo do Estado. Está sendo realizada pesquisa de opinião entre os usuários (457 respostas nos primeiros três meses) e os resultados serão publicados em janeiro de 2018.

Escala Brasil Transparente: São Paulo tirou nota máxima, 10 (dez), nas três avaliações realizadas, figurando em primeiro lugar no ranking da CGU, uma metodologia para medir a transparência pública em Estados e Municípios, especialmente o acesso a informações.

Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público (CCISP): Colegiado para sistematizar e fornecer as informações relativas à prestação dos serviços públicos, atuou este ano prioritariamente com vistas à atualização e melhorias do sistema eletrônico da Rede Paulista de Ouvidorias.

Conselho de Transparência da Administração Pública: Com reuniões mensais e participação de representantes da sociedade e de outros Poderes, deu seguimento ao Grupo de Trabalho Transparência e Segurança e aprovou quatro deliberações relativas ao tema. Houve também a criação de um novo Grupo de Trabalho (Conjuntos de Dados Abertos).

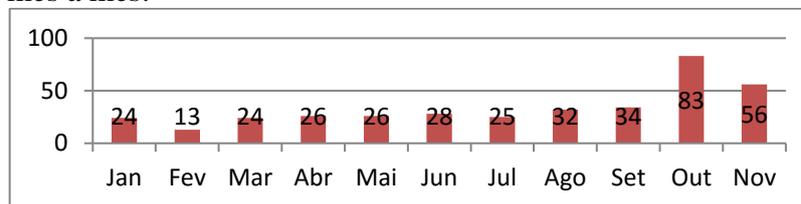


GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Administração do Portal do Governo Aberto SP: (<http://www.governoaberto.sp.gov.br>)

– a OGE dá apoio e orientação aos responsáveis pelo cadastramento de informações, incluindo levantamento dos sistemas e conjuntos de dados disponibilizados nos sites dos órgãos do Governo do Estado para a devida catalogação e disponibilização para download pela internet. Também realiza a manutenção de bases, atualização de notícias e confecção de relatórios de desempenho mensais do número de acessos ao portal, aos conjuntos de dados e evolução de conjuntos de dados para download.

Acesso à Informação: a OGE é responsável pelo recebimento, instrução e análise dos recursos administrativos em pedidos de acesso à informação, nos termos do artigo 20 do Decreto nº 58.052/2012. A tramitação dos recursos incluem contato e comunicação com o órgão recorrido, realização de diligências para esclarecimentos e decisões. Entre janeiro e novembro de 2017 foram registrados 371 recursos SIC, todos analisados, julgados e publicados no sistema eletrônico, na internet. 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. A seguir, os recursos SIC, mês a mês:



PitchGov – A OGE participou da segunda edição do PitchGov SP, com dois desafios, um voltado a potencializar o acesso à Rede de Ouvidorias, para que os cidadãos tenham um canal mais eficiente para relacionamento no qual possam fazer suas manifestações, e o outro com vistas a facilitar o acesso à relação de serviços públicos estaduais; as reuniões e providências das startups selecionadas estão em andamento.

Projetos Estratégicos e Cooperação Institucional: A OGE também trabalha conjuntamente com órgãos e entidades, como é o caso da participação no Conselho Nacional de Controle Interno (CONACI), em reuniões técnicas realizadas em Porto Velho (RO), Brasília (DF), Manaus (AM) - XIII Encontro Nacional de Controle Interno - e São Paulo (SP), onde a OGE organizou, conjuntamente com Banco Mundial e a Controladoria Geral do Município, o Seminário “Gestão de Riscos e Controle Interno como Instrumento de Governança”; e no Fórum de Combate à Corrupção do Estado de São Paulo (FOCCOSP), onde a OGE participa de 4 das 5 ações definidas para 2017, contribuindo para ações voltadas à prevenção à corrupção, tendo sido escolhida para atuar como Secretaria Executiva em 2018. O Ouvidor Geral do Estado esteve em Budapeste representando a OGE e o CONACI no IACOP PEMPAL – *Internal Audit Community of Practice / Public Expenditure Management Peer-Assisted Learning*, iniciativa para compartilhar experiências de controle interno e prevenção da corrupção em países da Ásia Central e do Leste Europeu, e também na Conferência *Contabilidad y Responsabilidad para El Crecimiento Económico Regional - CReCER 2017*, realizada pelo Banco Mundial, Banco Interamericano de Desenvolvimento e outras instituições, na Cidade do México.

Em novembro, a OGE participou do XX Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, em Foz do Iguaçu, ocasião em que diversos de seus integrantes foram eleitos para a composição da nova diretoria.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Web Denúncia de Corrupção: desenvolvido e gerenciado pela OGE a pedido do FOCCOSP, e acessível pela internet (www.ouvidoriageral.sp.gov.br) até 30 de novembro haviam sido registradas 492 denúncias, todas diretamente encaminhadas para providências dos órgãos competentes participantes da plataforma.

Ações preventivas e de promoção da transparência:

- 12 treinamentos para utilização do sistema eletrônico da Rede Paulista de Ouvidorias, com a participação de 50 pessoas;
- Participação na Ação Global do Sesi em Santana de Parnaíba, tradicional oferta de serviços gratuitos de cidadania. No total foram realizados 97 atendimentos, com entrega do folheto institucional e esclarecimentos sobre o funcionamento da Ouvidoria;
- Ciclo de palestras pelo 5º aniversário da Lei de Acesso à Informação, realizado no Auditório do Arquivo Público do Estado, com 192 inscritos, com organização da OGE, Arquivo Público do Estado e Corregedoria Geral da Administração;
- Lançamento do projeto “Ética para jovens”, promovido pelo Instituto Brasileiro de Ética Concorrencial (ETCO), em parceria com a Secretaria Estadual de Educação e OGE. A iniciativa inclui site (www.eticaparajovens.com.br) e programa para apoiar professores do ensino médio na abordagem do tema;
- Seminário “Mediação: Transformando conflitos em oportunidades de relacionamento”, no mês de agosto, com a presença de 80 Ouvidores estaduais;
- Curso de Mediação Judicial, promovido por meio de parceria entre a OGE e o Tribunal de Justiça. O curso, já oferecido pelo TJ-SP, foi especialmente adaptado às necessidades das Ouvidorias, com elevada carga horária, e capacitou 20 participantes;
- Realização da primeira edição do Projeto Ouvidoria Itinerante, no Centro de Integração da Cidadania (CIC) Jaraguá, com o objetivo de disseminar informações sobre Ouvidoria pública, aproximando-a da população. O evento contou com 40 participantes;
- A OGE foi entidade julgadora no evento “Hackthe Campus”, no qual universitários desenvolveram ferramentas para aperfeiçoar o portal da transparência da Unicamp.

Prestação de contas e divulgação da atuação das Ouvidorias: publicação de 77 notícias no site da OGE (www.ouvidoriageral.sp.gov.br), participação em eventos públicos, artigos em jornais da capital e do interior e entrevistas a rádios e TVs.

Ouvidoria Geral em registros administrativos: expedidos 190 ofícios, abertos 392 expedientes e arquivados 614 expedientes.

Atuação como Ouvidoria da Secretaria de Governo: registradas 3.078 manifestações até novembro, sendo 398 da Ouvidoria da Secretaria de Governo e 2.680 recebidas diretamente pela Ouvidoria Geral.

Ouvir é respeitar. SP ouve você.

São Paulo, 11 de dezembro de 2017.

GUSTAVO UNGARO
OUVIDOR GERAL DO ESTADO