

# Relatório de Atendimentos da Ouvidoria da Secretaria de Governo e Relações Institucionais - Ano 2024

---

## 1. Introdução

Este relatório apresenta um panorama dos atendimentos realizados pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da Secretaria de Governo e Relações Institucionais ao longo do ano de 2024.

Tem como objetivo fornecer um resumo quantitativo e qualitativo das manifestações registradas, além de destacar as principais demandas e sugerir melhorias para os próximos ciclos.

---

## 2. Resumo Executivo

- Período Avaliado:** 1º de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024.
  - Total de Atendimentos:** 870 (Nesse número não estão incluídos os atendimentos por telefone)
  - Média Mensal de Atendimentos:** 72,5.
  - Categorias Principais de Manifestações:** Solicitação de providências, Reclamações, Denúncias e Pedidos de Acesso à Informação.
  - Tempo Médio de Resposta:** 4 dias (ou 3,95 dias).
- 

## 3. Dados Quantitativos

### 3.1. Total de Manifestações nos três Sistemas (Ouvidoria, SIC e Fala.SP) por Tipo

- Reclamações: 95 (33,8%)
- Solicitação de providências: 60 (21,3%)
- Denúncias: 52 (18,5%)
- Pedido de Acesso à Informação: 45 (16%)
- Sugestões: 25 (8,9%)
- Elogios: 4 (1,4%)

Tipo de Manifestação	Presencial	Fala.SP	Email	Correspondência	Sistema Ouvidoria	Total
Denúncia	0	39	0	0	13	52
Elogio	0	3	0	0	1	4
Solicitação de providências	0	46	0	2	12	60
Reclamação	0	38	0	0	57	95
Pedido de Acesso à Informação	0	31	0	0	14	45
Sugestão	0	8	0	0	17	25
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>165</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>114</b>	<b>281</b>

### 3.2. Meios de Registro das Manifestações

- E-mail: 512 - (58,8%)
- Sistema Fala.SP: 165 (18,9%)
- Sistema Ouvidoria: 114 - (13,3%)
- Sistema SIC: 25 (2,8%)
- Correspondências: 2 (0,2%)
- Telefones: Não há registros das ligações

### 3.3. Manifestações por Subsecretarias:

Convênios com Municípios e Entidades Não Governamentais	90
Articulação Política	63
Chefia de Gabinete	9
Unidade de Administração	6
Relacionamento com Municípios	2
Ações Governamentais	1

\*Esses dados são de atendimentos pelo Sistema FALA>SP a partir de 07/05/2024

## 4. Análise Qualitativa

### 4.1. Principais Temas Relevantes

- Convênios com as prefeituras
- Segurança e Ordem Pública

- Saúde
- Conduta de agente
- Educação

#### 4.2. Exemplos Representativos

- Manifestações sobre convênios são recorrentes, principalmente com os cidadãos que querem informações sobre o andamento de obras e detalhes dos respectivos convênios, e especialmente no que se refere a liberação de recursos e pagamentos às prefeituras.
- A Segurança Pública também é um dos temas mais frequentes na Ouvidoria. Críticas de atuação do Governo no Estado na área de segurança com abandono dos serviços, aumento do tráfico de drogas, inclusive com a manutenção da Cracolândia, a não utilização das câmeras corporais, falta de policiamento em bairros, especialmente nas periferias e cidades do litoral e a má conduta de policiais em suas ações.
- Outras áreas do Governo do Estado que tiveram manifestações de destaques em 2024 foram a Educação, Saúde, especialmente os serviços nos hospitais e falta de água em diversos municípios, principalmente no litoral.

---

#### 5. Indicadores de Desempenho

- **Média de Tempo de Resposta em dias**

Convênios com Municípios e Entidades Não Governamentais	5,76
Unidade de Administração	4,5
Relacionamento com Municípios	4,5
Articulação Política	3,76
Chefia de Gabinete	2
Ações Governamentais	1

- Meta: 5 dias.
- Resultado: 3,95 dias.

- **Satisfação do Usuário:**

- Pesquisas de satisfação realizadas no Sistema Fala.SP:

Excelente – 40% dos cidadãos que opinaram

Bom – 6,67%

Regular - 13,33%

Ruim – 13,34%

Péssimo – 26,67%

- Índice de Satisfação:

Avaliação	% da nota
0	20,00%
2	6,67%
3	6,67%
4	6,67%
5	13,33%
8	6,67%
9	6,67%
10	33,33%

- **Resolução de Demandas:**
  - Demandas resolvidas no prazo: 100%
  - Demandas pendentes: 0%

---

## 6. Conclusão

O ano de 2024 foi marcado por mudança do sistema de recebimento de manifestações. O FALA.SP substituiu o Sistema Ouvidoria em 7 de maio

O Fala SP segue os preceitos do Decreto nº 68.156, 9 de dezembro de 2023, do Governo do Estado de São Paulo, que regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração paulista. O FALA.SP foi implantado como uma plataforma integrada de atendimento ao cidadão, com o objetivo de tornar os serviços públicos mais acessíveis, eficientes e transparentes e para atender a regulamentações e legislações relacionadas à melhoria da comunicação entre o governo e os cidadãos, como as diretrizes de acesso à informação pública (Lei de Acesso à Informação - LAI).

Antes do FALA.SP, os canais de atendimento ao cidadão eram fragmentados, dificultando o acesso às informações e serviços. A plataforma centraliza esses canais, facilitando o contato do cidadão com o governo. O Estado buscou otimizar a gestão das demandas dos cidadãos, permitindo que as solicitações, reclamações, sugestões e elogios sejam encaminhados diretamente aos órgãos responsáveis de forma mais ágil.

A transparência na administração pública aumentou com a ferramenta, permitindo que os cidadãos acompanhem o andamento de suas solicitações em tempo real e tenham acesso a dados sobre o desempenho dos órgãos públicos.

A Inclusão e Acessibilidade também não foram esquecidos porque o sistema oferece múltiplos canais de comunicação, como telefone, internet e aplicativos, para garantir que pessoas de diferentes regiões e com diferentes níveis de acesso à tecnologia possam ser atendidas.

**Responsável pelo Relatório:**

**Célio Soares de Souza**  
**Ouvidor**  
**10/01/2025**

---

**Anexos:**

- Gráfico Geral de Atendimentos no Sistema Ouvidoria.
- Gráfico Geral de Atendimentos no Sistema FALA.SP.
- Tabelas com Detalhamento de Demandas no SIC.