



SECRETARIA DE GOVERNO E RELAÇÕES INSTITUCIONAIS
OUVIDORIA SETORIAL E SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA SECRETARIA DE
GOVERNO E RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

2025

Equipe:

Célio Soares de Souza – Ouvidor

Luiza Tanabe Novaes

São Paulo, 2025

Av. Morumbi, 4.500, 1º andar, sala 150 – Tel: 2193-8197

ouvidoria.sgri@sp.gov.br

Sumário

1. SUMÁRIO EXECUTIVO
2. APRESENTAÇÃO
3. AÇÕES E PROJETOS
4. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA
5. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO FALA.SP
6. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES
7. SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO
8. TEMAS MAIS DEMANDADOS
9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO
10. QUALIFICAÇÃO DA OUVIDORIA
11. CONCLUSÃO

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente Relatório de Gestão apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Secretaria de Governo e Relações Institucionais (SGRI) no exercício de 2025, em cumprimento aos princípios da transparência, eficiência administrativa e controle social, previstos no art. 37 da Constituição Federal, bem como às disposições da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e do Decreto Estadual nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023, que regulamenta os direitos dos usuários dos serviços públicos e estabelece diretrizes para a participação e o controle social.

A Ouvidoria atua como canal de interlocução entre a sociedade e a SGRI, promovendo a transparência, a escuta ativa e o aprimoramento dos serviços públicos.

Principais Resultados e Indicadores:

Serviço de Informação ao Cidadão

Pedidos recebidos: 44

Encaminhados a outros órgãos: 38

Pedidos concluídos: 35

Média de satisfação: 7

Recursos em 1ª instância: 7

Manifestações de Ouvidoria

Manifestações recebidas: 1.294

Encaminhadas a outros órgãos: 676

Tempo médio de resposta: 8 dias

Média de satisfação: 8

Tipo: Solicitação de providência: 101

2. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria e o Serviço de Acesso à Informação da Secretaria de Governo e Relações Institucionais atuam como instrumentos permanentes de participação social, transparência e controle, em consonância com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), em cumprimento aos princípios da transparência, eficiência administrativa e controle social, previstos no art. 37 da Constituição Federal, bem como às disposições da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e do Decreto Estadual nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023, apresenta-se o Relatório de Prestação de Contas das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da Secretaria de Governo e Relações Institucionais (SGRI), referentes ao exercício de 2025 com diretrizes da Controladoria Geral do Estado (CGE) e normativos correlatos.

O presente Relatório Anual tem por finalidade prestar contas das atividades desenvolvidas no exercício de 2025, apresentando dados consolidados, análise de desempenho e informações que subsidiam o aprimoramento da gestão pública.

A posição institucional da Ouvidoria permite uma interação direta com as áreas responsáveis pela regulamentação e monitoramento e pela defesa dos usuários dos serviços públicos, possibilitando o intercâmbio de informações, metodologias e práticas que contribuem para a melhoria contínua do serviço.

Além de cumprir seu papel institucional no atendimento às manifestações da sociedade, a Ouvidoria da SGRI busca aprimorar seus fluxos e processos, identificando oportunidades de melhoria e inovação que possam fortalecer o funcionamento do setor como um todo.

Com essa atuação, a Ouvidoria pretende não apenas aprimorar a gestão interna de suas atividades, mas também colaborar para o aperfeiçoamento das práticas adotadas pelos órgãos da SGRI.

3. AÇÕES E PROJETOS

A Ouvidoria da SGRI desempenha um papel fundamental na promoção da participação social e no fortalecimento da democracia, implementando ações que visam aprimorar a transparência e a efetividade no atendimento ao cidadão.

Estruturação de ações: O ano de 2025 foi realizada estruturação de ações, como a implementação de novos processos, a formação e capacitação dos servidores da Ouvidoria e a participação da equipe na Unidade de Gestão da Integridade (UGI), destacando seu compromisso com o combate ao assédio e à discriminação dentro da SGRI.

Tratamento de Denúncias: Foi concluído alinhamento com as áreas técnicas de apuração para a redefinição dos parâmetros do tratamento e habilitação de denúncias, aumentando a efetividade e o foco nos elementos mínimos, e mitigando os riscos de habilitação de demandas irrelevantes para as áreas técnicas e de conclusão de manifestações com possibilidade de apuração.

Capacitação Continuada: Durante o ano de 2025 a equipe da Ouvidoria concluiu 36h10m de capacitação com cursos que abrangeram temas como: Gestão em ouvidoria; Atendimento ao público; Acesso à informação; Privacidade e proteção de dados pessoais e Tratamento de denúncias serviços, entre outros. A expectativa é contribuir para a melhoria contínua do atendimento ao usuário externo ou interno, capacitando agentes públicos nas agendas governamentais como: Combate ao Assédio moral, sexual e discriminação; Foco nos resultados para os cidadãos e Análise de Dados.

Roteiros de Atendimento: A implementação de roteiros específicos para atendimentos telefônico e presencial trouxe maior padronização e qualidade ao atendimento ao cidadão, refletindo o compromisso da Ouvidoria com a excelência no serviço prestado.

Satisfação com as respostas: Os resultados sobre a média de satisfação dos cidadãos e cidadãs que realizaram pedidos de acesso à informação e manifestações mostraram que a sociedade está satisfeita com as respostas elaboradas e enviadas pela Ouvidoria da SGRI.

4. ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da SGRI atua como interlocutora entre o cidadão e a Secretaria, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Por meio da Ouvidoria, são recebidos, examinados e encaminhados pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações de providências.

O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP (<https://fala.sp.gov.br>). Essa plataforma possibilita o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, permitindo ao cidadão escolher para qual setor direcionar sua demanda.

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.SP, a Ouvidoria da SGRI recebe ainda cartas, e-mails, telefonemas e documentos via protocolo da Controladoria Geral do Estado (CGE), que são posteriormente inseridos na referida plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações, e realiza atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os cidadãos que a procuram.

No ano de 2025, foram realizados atendimentos de 1.294 manifestações pelo FALA.SP e por mensagens eletrônicas, além de outros canais institucionais, assegurando amplo acesso ao cidadão. As demandas recebidas por e-mail (1.075), foram analisadas individualmente, com resposta direta ao cidadão, orientação quanto ao órgão competente ou registro formal na Plataforma FALA.SP, conforme a natureza da solicitação e orientações da CGE.

5. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO FALA.SP

No total de 219 manifestações registradas:

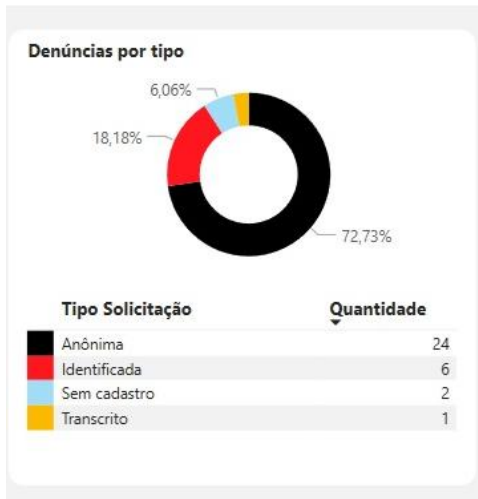
- 216 foram concluídas (98,63%);
- 3 permaneceram em tratamento, dentro do prazo legal;
- Prazo médio de resposta: 8 dias;
- Satisfação média geral: 8.

Os indicadores demonstram elevado nível de resolutividade, cumprimento de prazos e efetividade no atendimento ao cidadão.



Como informado no quadro acima, as manifestações apresentaram a seguinte distribuição:

- Solicitação de providência: 101 (46,12%);
- Pedido de acesso à informação (SIC): 44 (20,09%);
- Denúncia: 33 (15,07%);
- Reclamação: 32 (14,61%);
- Sugestão: 5 (2,28%);
- Elogio: 4 (1,83%).



Das 33 denúncias recebidas via Plataforma FALA.SP, 24 (72,73%) foram de forma anônima, 6 identificadas, 2 sem cadastro e 1 foi transcrita.

6. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Diferente da realidade de outras ouvidorias de órgãos estaduais, quase a totalidade das manifestações recebidas pelo FALA.SP, por emails, ou por telefones, não diz respeito a serviços públicos prestados diretamente pela Secretaria à sociedade, pois o decreto nº 67.435, de 1º de janeiro de 2023 e complementado pelo de nº 67.561, de 15 de março de 2023, que trata da criação da Secretaria de Governo e Relações Institucionais estabelece que a sua finalidade é fomentar o desenvolvimento sustentável do Estado de São Paulo por meio da articulação dos municípios, promovendo políticas públicas que melhorem a qualidade de vida da população paulista e construir relações republicanas com instituições nacionais, públicas e privadas.

Dessa forma, as manifestações que devem ser encaminhadas à Ouvidoria da SGRI são relacionadas a Emendas Parlamentares e Convênios com Municípios e Entidades Não Governamentais. Mesmo assim, a equipe da Ouvidoria esclarece que o órgão não é responsável pela demanda, mas para garantir o direito à informação e oferecer o devido atendimento ao cidadão, repassa orientações e informações que estão ao seu alcance.

Veja na tabela abaixo alguns dos serviços apontados nas manifestações:

Registrar manifestações na Ouvidoria da Secretaria de Governo e Relações Institucionais	88
Registrar solicitação de informações por meio do SIC da Secretaria de Governo e Relações Institucionais	31
Acessar a Plataforma Integrada FALA.SP para registro de pedido de Acesso à Informação	3
Acessar informações no Portal da Transparência do Poder Executivo do Estado de São Paulo	3
Acessar a Plataforma Integrada FALA.SP para registro de manifestações	2
Gestão de Obras da SCEIC	2
Registrar demandas ao Grupo de Relacionamento com a Sociedade	2
Registrar reclamação, denúncia, pedido de providência, elogio e sugestão	2
Solicitar acesso à informação	2
Abertura Diária de Turmas (especializados)	1
Acessar Editais e Contratos de Concessão (download)	1
Acessar legislações, portarias e demais atos normativos relacionados à atuação da ARTESP	1
Acessar o SIC - Serviço de Informações ao Cidadão da FDE	1
Atendimento ao público	1
Cópias certificadas de documentos do Arquivo Público do Estado	1
Declaração de Utilidade Pública	1
Energia Elétrica	1
Execução de Emendas Parlamentares pelos Municípios	1
Gestão de Operações	1
Realizar proposta para honorários e condecorações no governo	1
Requerimento de acesso de visitantes	1
Sistema de Informações ao Cidadão	1

No período de referência (2025), a Ouvidoria da SGRI recebeu 676 manifestações pelo FALA.SP que não se relacionam às atribuições desta Secretaria, tratando-se de demandas de competência de outros órgãos do Governo do Estado, as quais foram devidamente encaminhadas às instâncias responsáveis. Na tabela abaixo, estão os 15 órgãos mais encaminhados nos últimos 12 meses:

Órgão	Número de manifestações
Sec. Educação	181
Sec. Saúde	84
Casa Civil	43
Sec. Gestão e Governo Digital	40
Iamspe	33
Centro Paula Souza	29
Detran	27
Sec. Fazenda e Planejamento	27
Artesp	21
Sec. Segurança Pública	19
Procon	16
DER	15
Prodesp	15
SPPREV	11
SEMIL	10

Já os tipos de manifestações encaminhadas foram:

Tipo	Quantidade
Solicitação de providências	367
Reclamações	197
Denúncias	41
Pedidos de acesso à informação	38
Sugestão	31
Elogio	3

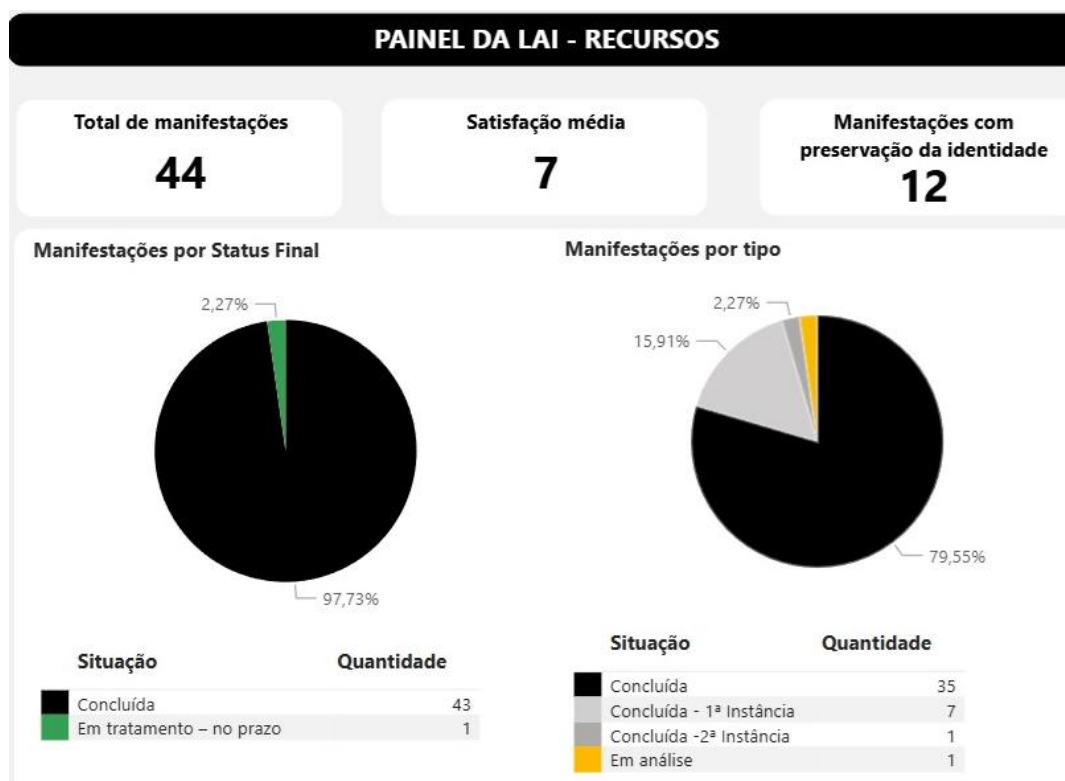
7. SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No exercício de 2025, o SIC recebeu 44 pedidos de acesso à informação, dos quais 12 foram registrados com preservação da identidade do solicitante.

Situação dos pedidos:

- 43 pedidos concluídos:
 - 35 atendidos diretamente;
 - 7 em primeira instância recursal;
 - 1 em segunda instância recursal;
- 1 pedido em análise.

A satisfação média dos usuários do SIC foi de 7, indicando avaliação positiva quanto à qualidade das respostas e observância dos prazos legais.



8. TEMAS MAIS DEMANDADOS

Os principais temas abordados nas manifestações foram:

- Convênios e outros instrumentos (31);
- Competência de outro órgão (21);
- Demanda incompreensível (8);
- Segurança e ordem pública (6).

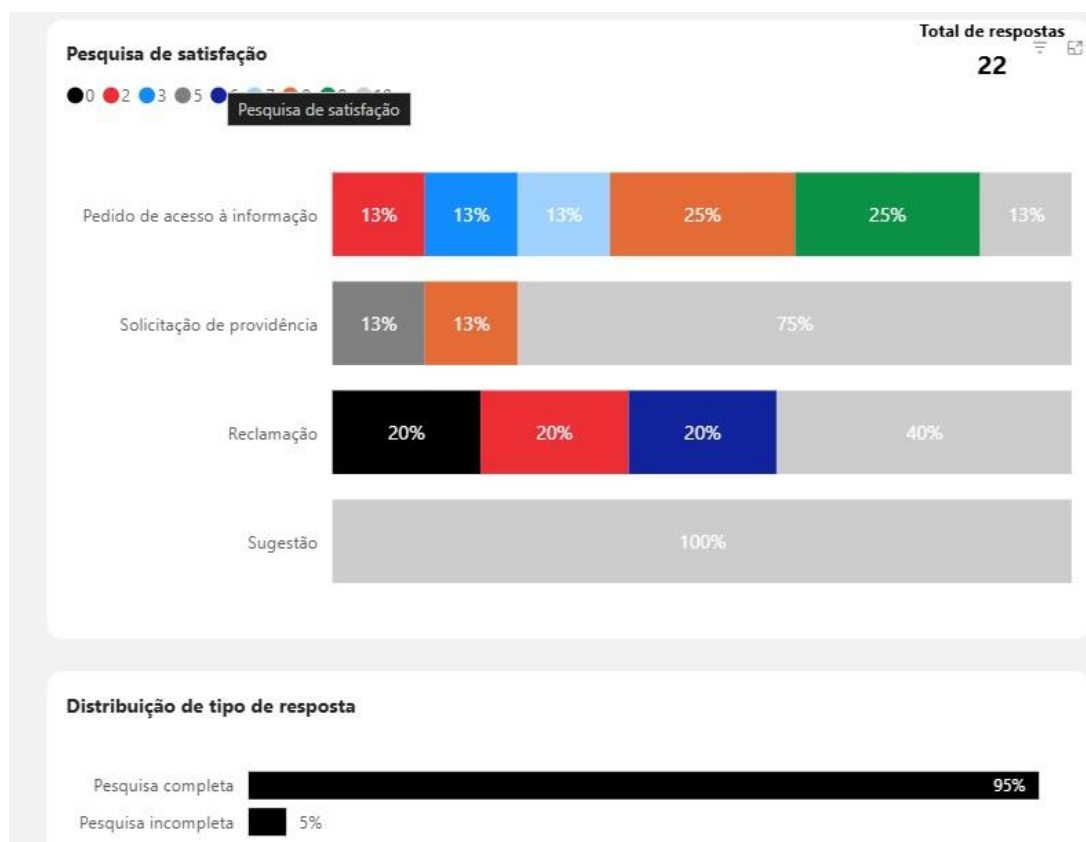
Os demais temas apresentaram baixa recorrência.

Descricao	Contagem de idManifestacao
CONVÊNIOS E OUTROS INSTRUMENTOS	31
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	21
DEMANDA INCOMPREENSÍVEL	8
SEGURANÇA E ORDEM PÚBLICA	6
CONDUTA DE AGENTE	2
POLÍTICAS PÚBLICAS	2
AGROPECUÁRIA, PESCA E EXTRATIVISMO	1
COMPRAS E LICITAÇÕES	1
EDUCAÇÃO	1
INFRAESTRUTURA E FOMENTO	1
PLANEJAMENTO E GESTÃO	1
PROTEÇÃO SOCIAL	1
RECURSOS HUMANOS	1
SANEAMENTO	1
SAÚDE	1

9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Foram registradas 22 respostas à pesquisa de satisfação, sendo 95% completas e 5% incompletas.

Destaca-se elevado nível de satisfação nas solicitações de providência e nos pedidos de acesso à informação, bem como índice de 100% de satisfação nas sugestões.



10. QUALIFICAÇÃO E CAPACITAÇÃO DA OUVIDORIA

Como a Ouvidoria constitui-se um canal essencial de comunicação entre a instituição e seus usuários, cidadãos ou partes interessadas, a sua qualificação e capacitação são essenciais para a melhoria da qualidade do atendimento. A capacitação dos profissionais da Ouvidoria possibilita atendimento mais eficiente, humanizado e técnico, assegurando escuta ativa, tratamento respeitoso das demandas e respostas claras e fundamentadas aos manifestantes.

Os profissionais qualificados possibilitam realizar a correta classificação das manifestações, o encaminhamento adequado aos setores responsáveis e o acompanhamento dos prazos, garantindo maior resolutividade e redução de retrabalhos. A capacitação contínua assegura o domínio das legislações e normas aplicáveis, tais como a Lei de Acesso à Informação (LAI), a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e normativos internos, mitigando riscos legais e fortalecendo a segurança institucional.

O investimento na capacitação da Ouvidoria resulta em:

- Melhoria contínua dos serviços prestados;
- Fortalecimento da governança institucional;
- Aumento da credibilidade e da imagem institucional;
- Valorização da Ouvidoria como órgão estratégico.

No exercício de 2025, a Ouvidoria promoveu e participou de ações relevantes de qualificação e capacitação, reforçando seu compromisso com a melhoria contínua, a conformidade legal e a excelência no atendimento ao cidadão.

A equipe da Ouvidoria participou de **38 horas de capacitação**, abrangendo temas estratégicos e diretamente relacionados às suas atribuições institucionais, tais como:

- Proteção de dados pessoais;
- Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Transparência pública;
- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Dados pessoais;
- Dados abertos;
- Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Adicionalmente, destaca-se que o Ouvidor recebeu, no ano de 2025, a Certificação em Ouvidoria, após a conclusão de 210 horas em cursos promovidos pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP). Essa certificação representa um avanço significativo na qualificação da liderança da Ouvidoria, agregando conhecimento técnico, normativo e estratégico à atuação institucional.

A prestação de contas das ações de capacitação evidencia o investimento contínuo da instituição no fortalecimento da Ouvidoria. O desenvolvimento técnico da equipe e a certificação do Ouvidor refletem diretamente na melhoria da governança, no aumento da transparência e na qualificação do relacionamento com o cidadão, consolidando a Ouvidoria como um instrumento estratégico de aprimoramento institucional.

11. CONCLUSÃO

O Relatório Anual de 2025 evidencia atuação eficiente, transparente e alinhada às diretrizes da CGE por parte da Ouvidoria e do SIC da Secretaria de Governo e Relações Institucionais.

O elevado índice de manifestações concluídas, o expressivo volume de atendimentos por e-mail e os níveis satisfatórios de avaliação dos usuários reforçam o compromisso institucional com a transparência, a boa governança e a melhoria contínua dos serviços públicos.

A Ouvidoria adotou, no período analisado, diversas medidas voltadas à melhoria do atendimento ao cidadão e da gestão de demandas. Entre as ações implementadas, destacam-se a atualização de normativos, a capacitação de servidores, a elaboração de relatórios temáticos, entre outros.

Essas iniciativas visam ampliar a transparência, a equidade e a eficiência na administração pública, promovendo uma interação mais efetiva entre o Estado e a sociedade. Ao incentivar a participação social e adotar práticas inclusivas, a Ouvidoria contribui para o fortalecimento da confiança nas instituições públicas.

A atuação segue pautada na busca por inovação e aprimoramento contínuo, com foco na qualificação dos serviços prestados e na ampliação do acesso dos cidadãos aos seus direitos.

Essa prestação de contas das ações evidencia o investimento contínuo da instituição no fortalecimento da Ouvidoria. O desenvolvimento técnico da equipe e a certificação do Ouvidor refletem diretamente na melhoria da governança, no aumento da transparência e na qualificação do relacionamento com o cidadão, consolidando a Ouvidoria como um instrumento estratégico de aprimoramento institucional.