



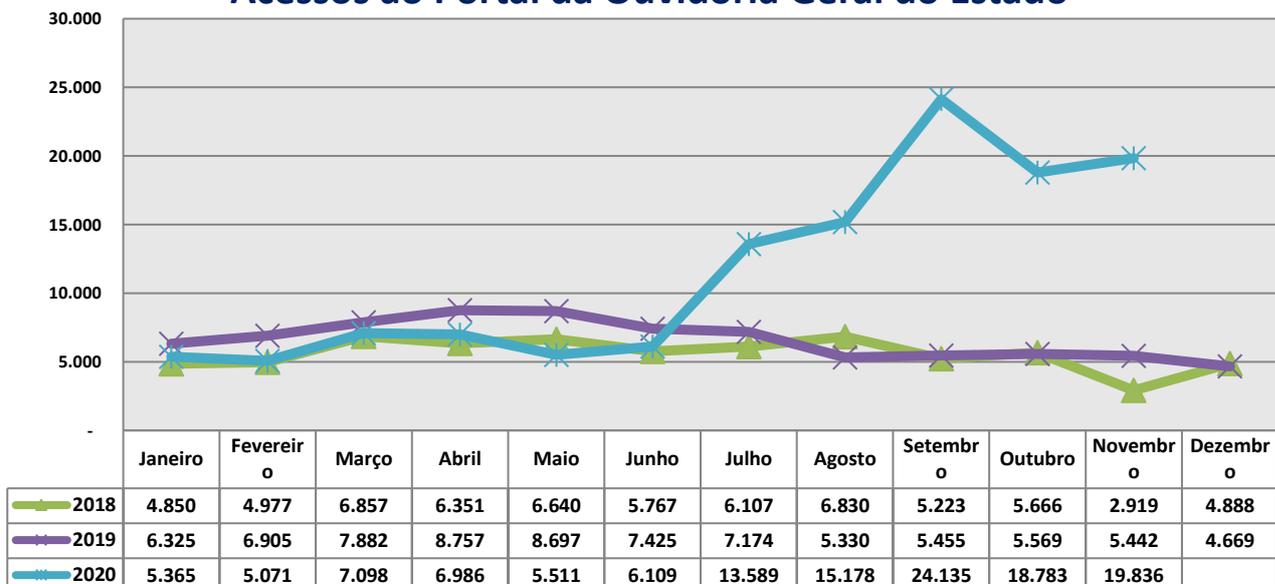
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 2020  
Ouvidoria Geral do Estado (OGE-SP)

A **Ouvidoria Geral do Estado (OGE)** (<http://www.ouvidoriageral.sp.gov.br>) 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 na 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*, o gerenciamento e a orientação do uso, conforme o *Decreto nº 62.599/2017*, do “*Portal Governo Aberto - SP*” instituído pelo *Decreto nº 55.559/2010*.

Ao longo do ano de 2020, o “**Portal da Ouvidoria Geral do Estado**” foi reformulado para facilitar ao usuário a navegabilidade, usabilidade e utilização de linguagem cidadã, além de agrupar e explicar os canais de comunicação com o governo de São Paulo. Podemos notar a aceitação desta mudança no número de acessos ao Portal a partir de julho de 2020.

### Acessos ao Portal da Ouvidoria Geral do Estado





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

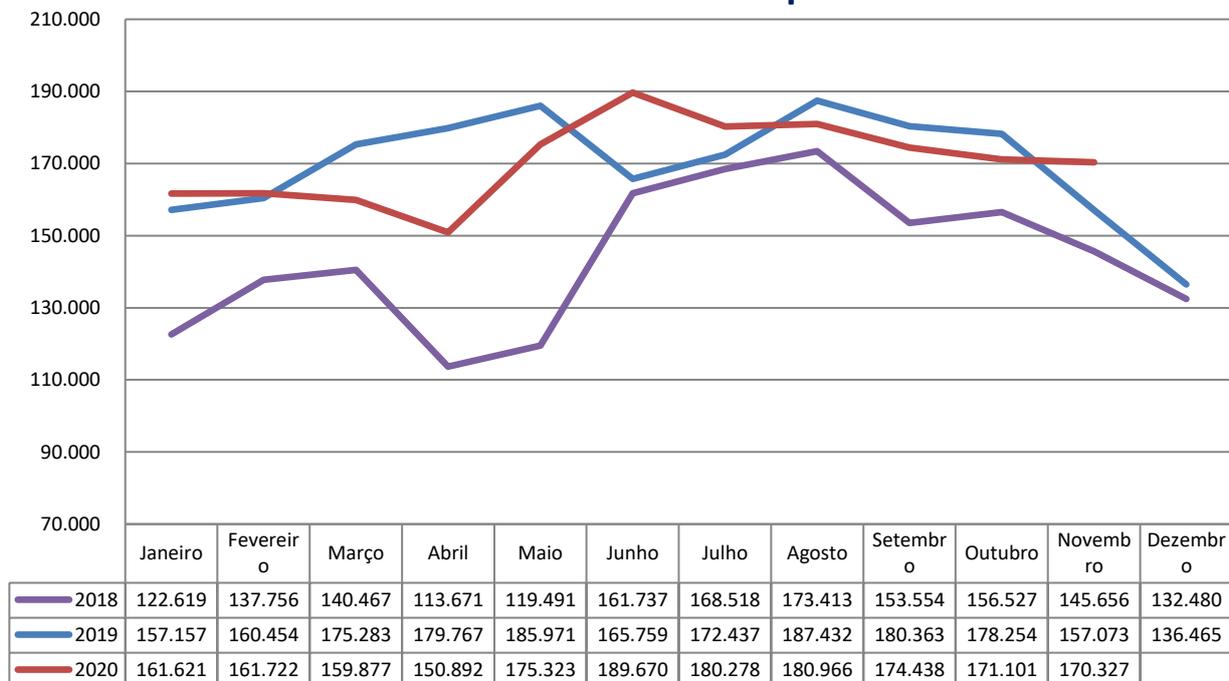
**Rede Paulista de Ouvidorias** (<http://www.ouvidoria.sp.gov.br>) – É composta pelas Ouvidorias dos órgãos da Administração Direta, Indireta, Agências Reguladoras e Concessionárias de Serviços Públicos. No primeiro semestre deste exercício, **544.962** manifestações, das quais mais de 59% solicitações de informações, não baseadas na LAI.

Por conta dos impactos da quarentena exigida em decorrência da pandemia COVID-19, as ouvidorias se adequaram às necessidades e mantiveram suas atividades sem modalidade presencial, não tendo sido registrado prejuízo no atendimento. A diferença foi notadamente absorvida pelos outros meios de contato, especialmente telefone e eletrônicos, mantidos no tele trabalho. Nesse contexto, a equipe técnica responsável pelo suporte e atendimento da Rede Paulista de Ouvidorias, manteve estabelecido o contato com os Ouvidores por e-mail, telefone e plataforma “Teams”, para realização de reuniões. A Ouvidoria Geral do Estado, também é buscada pelos cidadãos que a identificam como um canal de registro de manifestações, sendo neste exercício, a maioria delas referentes ao descumprimento do Decreto de quarentena no Estado de São Paulo, Auxílio Emergencial e Auxílio Merenda. Como órgão central da Rede Paulista de Ouvidorias e administrador do sistema da Rede Paulista de Ouvidorias, a OGE demandou criação e já se encontra disponibilizada, a possibilidade de registro de manifestação anônima pelo usuário dos serviços públicos e de geração do “Relatório Estatístico Covid-19”, (<https://www.ouvidoria.sp.gov.br/Portal/RelatorioEstatisticoCovid.aspx>) para as Ouvidorias, além da inserção do Banner “SP Contra o Novo Coronavírus” na página inicial do Sistema, com direcionamento direto para a Ouvidoria Geral, ampliando a oferta de canais de comunicação;

**Portal da Transparência** (<http://www.transparencia.sp.gov.br/>) - O portal teve **1.876.215** de acessos entre janeiro e novembro deste ano, sendo que os principais acessos se deram nas páginas: “Busca de remuneração mensal dos servidores públicos do estado de São Paulo” com uma média de 80,0%, “Cargos e Funções” com uma média de 6,0% e “SP contra o novo Coronavírus” com uma média de 3,0%.

Mais informações estatísticas sobre o Portal da Transparência em:  
<http://www.ouvidoriageral.sp.gov.br/TransEstatistica.html>.

### Acessos ao Portal da Transparência

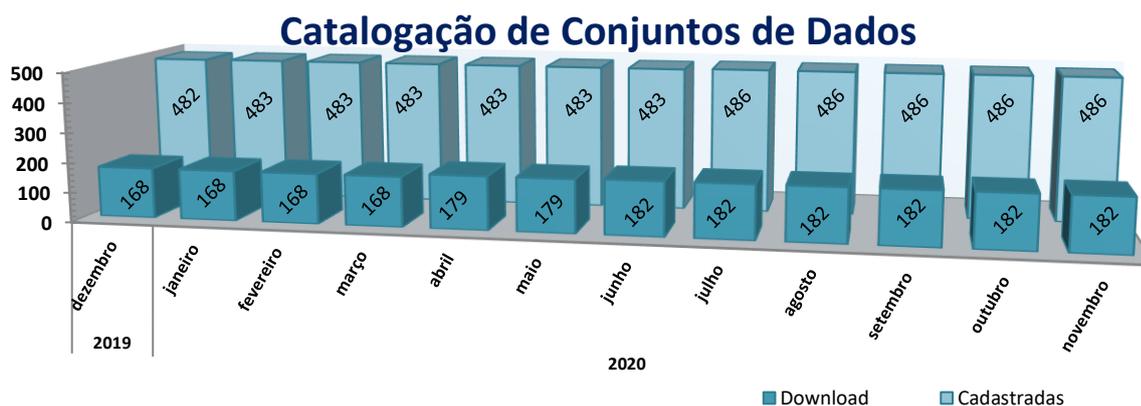
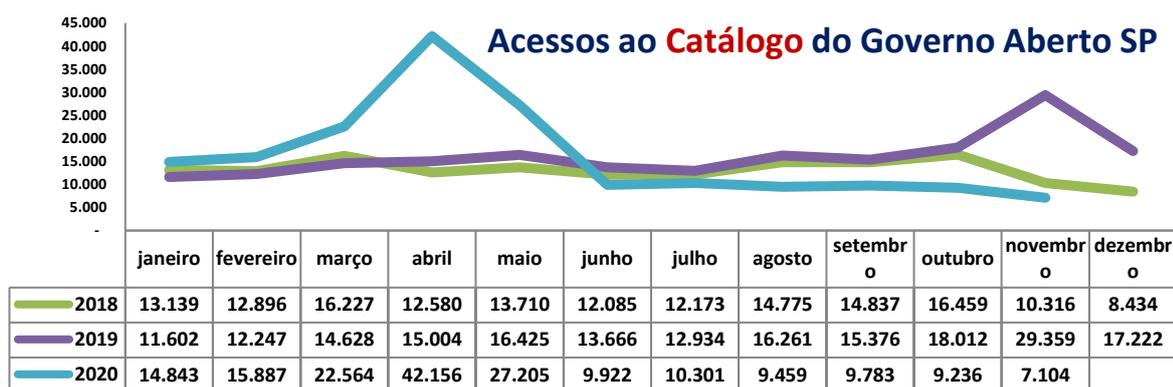




GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

**Portal do Governo Aberto SP** - (<http://www.governoaberto.sp.gov.br/>) – A OGE tem a tarefa de gerir e apoiar 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”. Efetua relatórios de desempenho mensal (<http://www.governoaberto.sp.gov.br/relatorios-estatisticos/>) do número de acessos ao portal, conjuntos de dados disponibilizados e evolução de conjuntos de dados catalogados e para *download* por órgãos do estado.

Atualmente conta com **486** conjuntos de dados na plataforma, das quais **182** estão disponíveis para *download*. Entre janeiro e novembro deste ano, o portal havia registrado **178.460** acessos.



**Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público (CCISP)** (<http://www.ouvidoriageral.sp.gov.br/ccisp.html>) – A Comissão é um colegiado que tem por finalidade sistematizar e fornecer as informações relativas à prestação dos serviços públicos, conforme a *Lei nº 10.294*, de 20 de abril de 1999.

**Conselho de Transparência da Administração Pública** (<http://www.ouvidoriageral.sp.gov.br/consTransp.html>) - 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 (LGPD), sobretudo quanto à proteção da privacidade e dos dados sensíveis, em



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

face de adoção de tecnologia de reconhecimento facial. Propôs e participou com a EGESP de seminário sobre a LGDP. A partir de abril desse ano, todas as reuniões do Conselho foram virtuais, tendo a Ouvidoria Geral atuado ativamente para que elas acontecessem pela plataforma “Teams”, com link direto para o “YouTube”, a fim de que toda a sociedade pudesse acompanhá-las.

O Conselho de Transparência iniciou atividades em setembro de 2012 e realizará sua 97ª sessão em dezembro de 2020.

Mais informações sobre o Conselho da Transparência em:

<http://www.transparencia.sp.gov.br/conselho.html>.

**Comitê Gestor do Portal da Transparência Estadual**

(<http://www.ouvidoriageral.sp.gov.br/comiteTransp.html>) - Auxilia na coordenação das informações disponibilizadas no “Portal da Transparência Estadual”, incentivando a acessibilidade em formato aberto, em linguagem cidadã e usabilidade comprovada, considerando a arquitetura de informação, interação e interfaces digitais.

**Acesso à Informação** (<http://www.ouvidoriageral.sp.gov.br/decisoesLAI.html>) - 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 inclui: comunicação com o órgão recorrido para explicações, realização de diligências para complementos e decisões. Entre janeiro e novembro deste ano, foram registrados **338** recursos SIC, analisados, julgados e publicados no sistema eletrônico, para acesso do requerente. As decisões encontram-se publicadas no “Portal da OGE” e no “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.



**Web Denúncia - Corrupção** (<http://www.ouvidoriageral.sp.gov.br/foccosp/index.html>) -

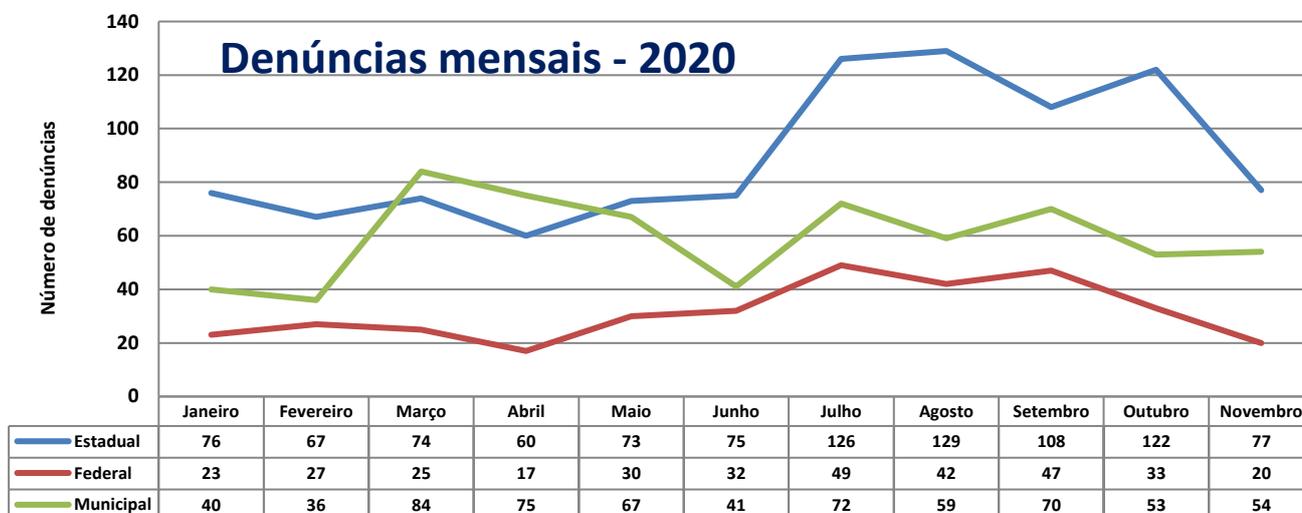
Desenvolvido e gerenciado pela OGE a pedido do FOCCOSP; haviam sido registradas **1.983** denúncias, entre janeiro e novembro deste ano, todas diretamente recebidas pelos órgãos competentes participantes da plataforma.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Mais informações estatísticas sobre o “Web Denúncia Corrupção” em:

<http://www.ouvidoriageral.sp.gov.br/dados/webdenuncia/WebDenuncia%202020.pdf>



**Capacita** - (<http://www.ouvidoriageral.sp.gov.br/capacita.html>) - Atividade de capacitação no âmbito da Ouvidoria Geral do Estado e Unidade do Arquivo Público do Estado, de natureza permanente, incumbido de coordenar e propor ações de melhoria para aperfeiçoar os recursos humanos no âmbito da Ouvidoria Geral do Estado – OGE e da Unidade do Arquivo Público do Estado – UAPESP, de acordo com *Portaria Conjunta OGE/UAPESP n. 001/2019*.

### Ações preventivas e de promoção da transparência

- 39 Reuniões semanais virtuais de gestão estratégica, relato de atividades e tomada de decisões da Equipe da Ouvidoria Geral do Estado- OGE –SP.
- Participação da OGE no Workshop sobre a Lei de Proteção de Dados (LGPD), abordando a aplicação da LGPD no âmbito do setor público - aspectos jurídicos, tecnológicos e organizacionais, para início dos trabalhos e delineamento de próximas etapas, realizado nos dias 25 e 26 de agosto de 2020, no Palácio dos Bandeirantes – Auditório Cambuci.
- Realização de Live “Café da manhã com a Ouvidora Geral – Vera Bava”, no dia 08 de outubro de 2020 com os ouvidores da Administração Pública do estado de São Paulo, tendo como objetivo a troca de informações sobre transparência pública, acesso à informação e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- Participação da OGE no XXII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman – Ouvidoria: O valor da Ouvidoria no fortalecimento da gestão, realizado nos dias 11, 12 e 13 de novembro - Encontro virtual de ouvidores.
- Participação da OGE nas 4 reuniões plenárias do FOCCOSP – Fórum de Combate à Corrupção no Estado de São Paulo, ocorridas em março, maio, agosto e novembro, sendo a primeira presencial e as demais virtuais, através da plataforma “Teams”.



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

- Participação na 35ª. Reunião Técnica do *CONACI* – Conselho Nacional de Controle Interno, no qual a Ouvidora Geral do Estado é representante do Estado, ocorrida virtualmente, em 06 de agosto.
- Participação da OGE no I Encontro Estadual *on line* da ABO - Associação Paulista de Ouvidores de São Paulo.
- Participação da OGE nas Reuniões Abertas do Núcleo de PI e Inovação da PGE sobre a LGPD dos dias 07 e 21 de outubro, ocorridas virtualmente.
- Participação da OGE em diversas datas de lives, webinars, seminários virtuais sobre LGPD, transparência, governança de dados, compliance público e outros assuntos relacionados à promoção da transparência e ações preventivas de proteção de dados no trabalho das ouvidorias, realizadas por instituições diversas como Escola Superior da PGE, Centro de Estudos da PGE, TCE, IBEGESP, ABO, EGESP, CSVIEWS e CGU.