

Relatório da Primeira Consulta da Ouvidoria do
**Centro Estadual de Educação
Tecnológica Paula Souza**
ao Conselho de Usuários da Plataforma Fala.SP

Março/ 2025

Índice

1. Resumo	03
2. Introdução	03
3. Contextualização	04
4. Metodologia	05
5. Apresentação dos resultados	05
6. Conclusões	11
7. Referências	13

1. RESUMO

A Primeira Consulta da Ouvidoria do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza (CPS) ao Conselho de Usuários da Plataforma Fala.SP foi formulada para que a instituição pudesse conhecer a percepção dos conselheiros sobre a Ouvidoria a partir da interação que já tiveram com os canais de comunicação oficiais do CPS.

O formulário foi criado e publicizado com os recursos da plataforma Fala.SP, com a orientação e suporte da Controladoria Geral do Estado. Inicialmente a consulta foi disponibilizada com cinco perguntas no período de 17/10/2024 a 02/12/2024. Considerando a baixa participação dos conselheiros, a mesma pesquisa foi relançada em 28/01/2025 e durante um mês os voluntários do Conselho de Usuários puderam participar.

A apresentação dos resultados será no item próprio com a análise dos dados extraídos a partir das respostas do formulário proposto.

2. INTRODUÇÃO

O Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza (CPS) é uma autarquia do Governo do Estado de São Paulo, vinculada à Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação. Atua na administração de 228 Escolas Técnicas (Etecs) e 79 Faculdades de Tecnologia (Fatecs). Oferece ainda Formação Inicial e Continuada e Pós-Graduação (*lato e stricto sensu*).

A instituição também é reconhecida como Instituto de Ciência e Tecnologia (ICT), uma organização sem fins lucrativos de administrações públicas ou privadas, que tem como principal objetivo a criação e o incentivo a pesquisas científicas e tecnológicas.

Neste cenário, a Ouvidoria do CPS é uma área vinculada à Chefia de Gabinete da Superintendência e consequentemente à Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação do Estado, com suas atribuições bem definidas e lastreadas em diversos normativos, especialmente o Decreto nº 68.156/ 2023.

Importante salientar que, a fim de facilitar o acesso do usuário aos instrumentos de participação na gestão e à defesa de seus direitos, conforme previsto no Decreto supramencionado, esta Ouvidoria trabalha de forma integrada com os instrumentos disponibilizados pelo Governo do Estado de São Paulo. Inicialmente com o Sistema Informatizado da Rede de Ouvidoria do Estado de São Paulo que esteve disponível para registro de manifestações até 12 de maio de 2024, sendo substituído no dia subsequente pela plataforma FALA.SP que permite o registro de manifestações destinados aos órgãos e entidades do Governo do Estado de São Paulo.

Considerando que os conselheiros têm as atribuições definidas no Art. 30 do Capítulo VI do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, que, em síntese, devem acompanhar, avaliar e propor melhorias para a prestação do serviço público, a primeira rodada proposta pelo CPS objetivou conhecer os serviços da Ouvidoria utilizados pelos conselheiros e suas percepções.

3. CONTEXTUALIZAÇÃO

A participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública está prevista na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, especialmente no Art. 6º, no qual há a descrição dos direitos básicos do usuário, dentre eles a participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços.

No âmbito Estadual, o Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, que regulamenta a Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999 – a qual dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado –, dedica um capítulo ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos, regulamentado pela Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024.

Nesse cenário, o Centro Paula Souza propôs a Primeira Consulta da Ouvidoria ao Conselho de Usuários da Plataforma Fala.SP, disponibilizada em dois momentos para ampliar a participação dos usuários. O objetivo é garantir que a missão do CPS de promover educação pública dentro dos referenciais de excelência seja cumprida, além de valorizar o desenvolvimento humano com uma gestão democrática e transparente, alinhada aos valores da instituição.

4. METODOLOGIA

A Primeira consulta da Ouvidoria do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza ao Conselho de Usuários da Plataforma Fala.SP foi formulada e disponibilizada com os recursos da própria plataforma. Publicizado aos conselheiros primeiramente no período de consulta de 17/10/2024 a 02/12/2024. Diante do resultado apresentado pela falta de adesão dos conselheiros e a fim de se obter maior participação, juntamente com a alta gestão do CPS a Ouvidoria lançou a mesma pesquisa em 28/01/2025. Os aptos para participarem receberam comunicado pelo e-mail cadastrado com o convite para responder ao formulário, que ficou aberto até 28/02/2025.

A consulta contou com cinco questões, sendo quatro de múltipla escolha e uma aberta, com possibilidade do conselheiro justificar sua resposta com base na sua vivência de usuário. No item a seguir, Apresentação dos resultados, as respostas obtidas serão compartilhadas.

5. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

No momento da primeira disponibilização do formulário para respostas, 17/10/2024 a 02/12/2024, estavam cadastrados como conselheiros do Centro Paula Souza 36 (trinta e seis) cidadãos. No entanto, ao final do período para respostas contamos com apenas 04 (quatro) participações.

Considerando a importância da participação dos conselheiros, a alta gestão do CPS entendeu que seria válido nova publicação do formulário, com as mesmas perguntas e opções de respostas. Importante destacar que as respostas do primeiro período não foram utilizadas, considerando que os conselheiros participantes também responderam ao formulário no segundo período disponibilizado.

Durante a análise das respostas, foi observado que as perguntas não foram respondidas na mesma sequência pelos usuários. Consideramos apresentar nos resultados a sequência pensada inicialmente no momento da criação do formulário na plataforma Fala.SP.

Assim, na republicação realizada em 28/01/2025 o CPS contava com 49 (quarenta e nove) conselheiros cadastrados sendo que 25% (vinte e cinco por cento) dos conselheiros cadastrados responderam a pesquisa, conforme demonstrado na figura 1.

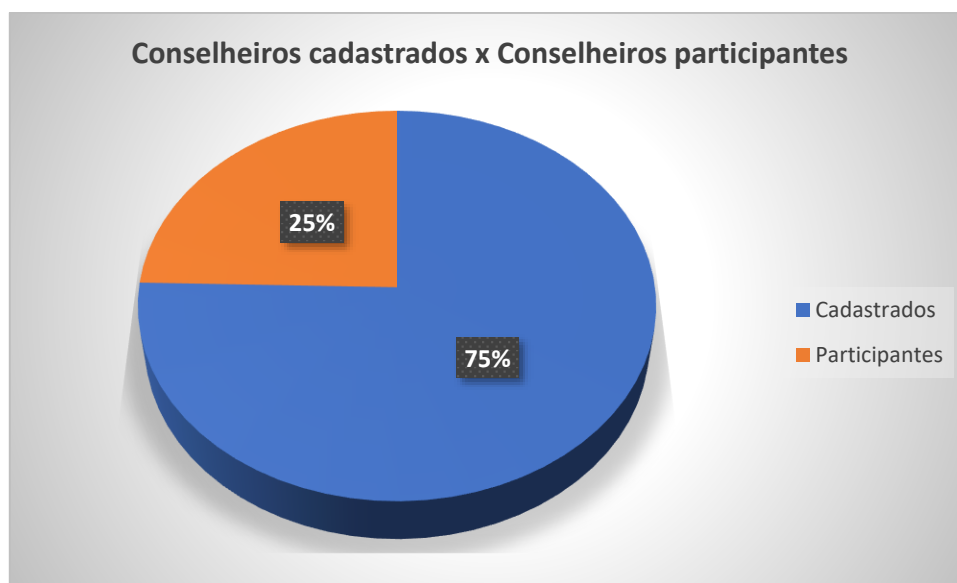


Figura 1: relação de participantes na pesquisa

É pertinente informar que para todos os conselheiros cadastrados foi enviado um e-mail contendo o convite e o link do formulário para a participação na pesquisa. Tal formulário foi consultivo, contou com cinco perguntas a fim de conhecer qual a vivência dos conselheiros com os canais oficiais da Ouvidoria do CPS.

Na figura 2, pode-se observar que 69% (sessenta e nove por cento) dos respondentes haviam utilizado os serviços da ouvidoria do CPS enquanto 31% nunca utilizaram.

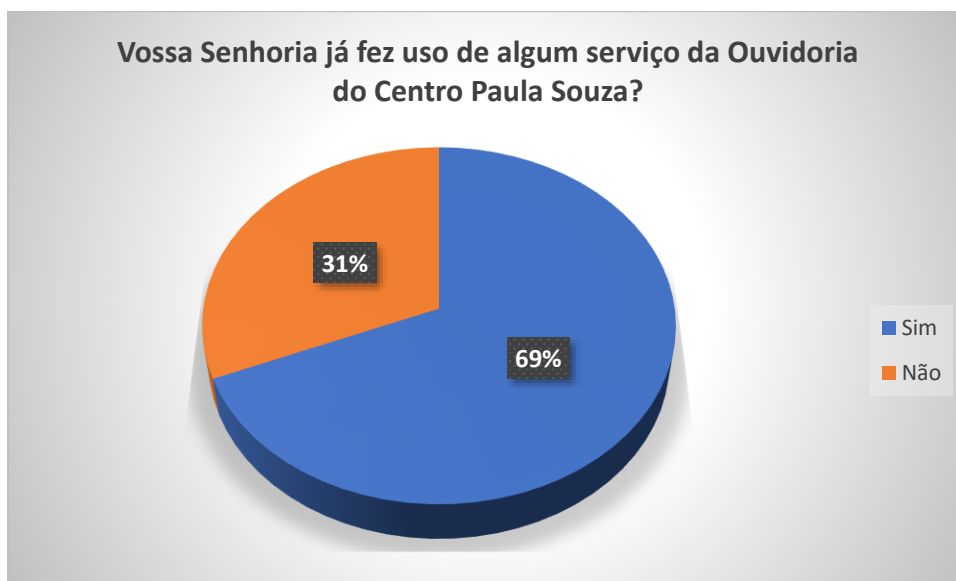


Figura 2: quantidade de respondentes que utilizaram o serviço de ouvidoria do CPS

Na pergunta referente aos canais de comunicação utilizados pelos respondentes foi observado que 48% utilizam a Plataforma Fala.SP, conforme demonstrado na figura 3.

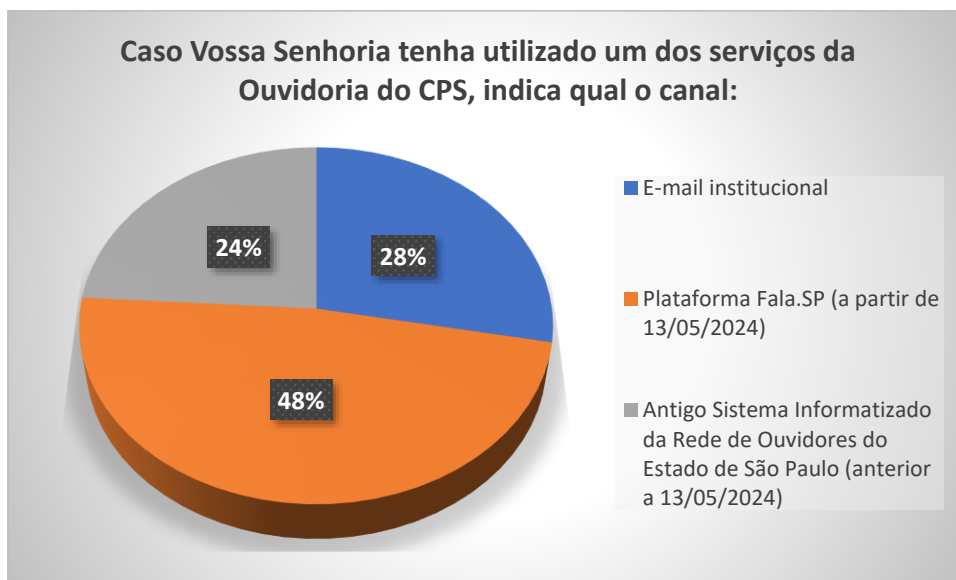


Figura 3: Canais de comunicação utilizados pelos usuários do serviço de ouvidoria do CPS

A figura 4 demonstra que 54% dos entrevistados possuem facilidade de acesso aos canais disponibilizados.

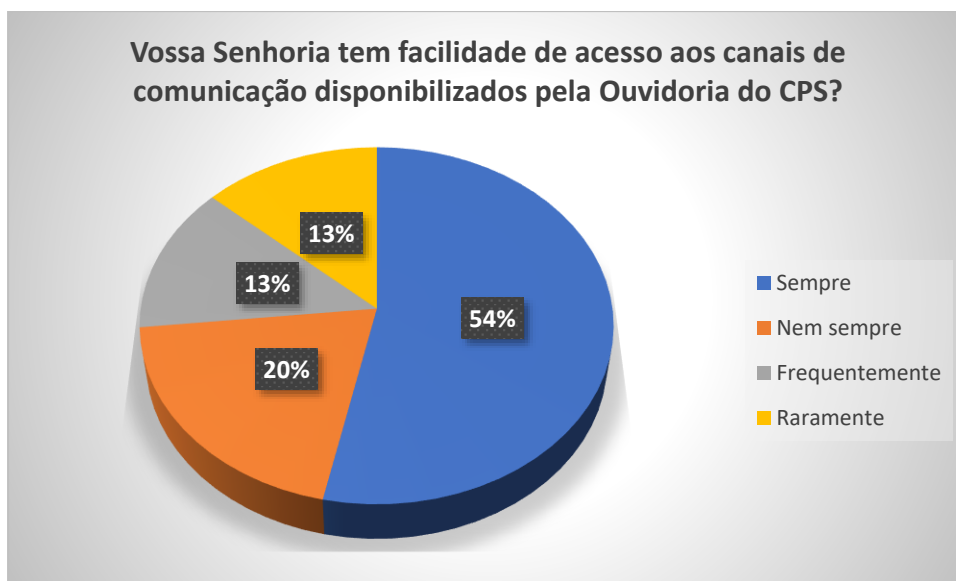


Figura 4: facilidade de acesso aos canais de comunicação disponibilizados pela ouvidoria CPS

Além disso, 75% dos respondentes sabem do acesso à página da ouvidoria pelo site do CPS, conforme figura 5 demonstrando que já observaram o link de acesso.

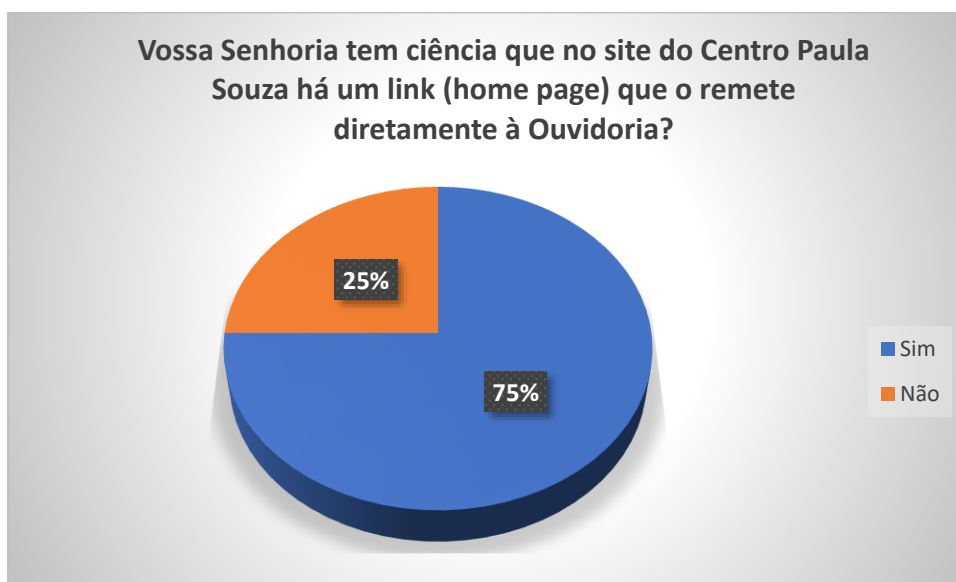


Figura 5: conhecimento dos conselheiros referente ao link de acesso à ouvidoria no site do CPS

A última pergunta foi no formato aberto, com o propósito de saber, na visão do usuário, se os canais disponíveis são intuitivos, ou seja, se foram acessados e utilizados de forma automática, espontânea e sem gerar dúvidas.

Como demonstrado na tabela 1, obteve-se 8 respostas considerando o site intuitivo, 4 respostas considerando não intuitivo, 1 resposta considerando parcialmente intuitivo e 2 respostas fora do contexto.

Vossa Senhoria entende que os canais disponíveis para atendimento à comunidade são intuitivos? Justifique.
Sim, entendo que os canais disponíveis para atendimento à comunidade são intuitivos, pois possuem uma interface de fácil compreensão, com menus bem organizados e instruções claras. Além disso, os meios de contato são visíveis e acessíveis, permitindo que os usuários os encontrem rapidamente como inf
Sim
Discordo ! Deve ser de fácil acesso e de transparência total.
Sim, com certeza. Basta seguir as instruções no navegador.
site deve ser intuitivo para toda e qualquer solicitação
Sim, entendo que os canais disponíveis para atendimento à comunidade são intuitivos. Eles apresentam uma interface simples e de fácil navegação, permitindo que qualquer pessoa, independentemente de sua familiaridade com tecnologia, consiga acessar as informações ou realizar as solicitações desejadas
São parcialmente, pois há situações em que as ouvidorias são direcionadas às unidades sem que haja um discernimento na solução da ouvidoria, ou seja, há situações que deveriam ser analisadas por superiores.
Considero os sites intuitivos uma vez que as informações estão claras e de fácil localização na tela.
Sim. Contudo, observo que a intuitividade dos canais disponíveis para atendimento à comunidade pode ser aprimorada. Em experiências pretéritas como representante legal de uma unidade, constatei dificuldades no fluxo de comunicação entre a Ouvidoria e os solicitantes/intermediários.
Entendo que sim.

A Ouvidoria do CEETEPS não presta para nada além de acobertar atos ilícitos. Não atendem telefones, dão respostas evasivas, são extremamente inúteis.
Não, deve ser mais humanizado
nao
As escolas (itanhaém e Peruibe) estão em pessimas condições estruturais, cheias de matos
A Plataforma Fala.SP é intuitiva, porém acredito que a abertura que o requerimento da para o preenchimento da demanda dificulte o envio de informações por parte do cidadão que não tem contato direto com essas ferramentas.
Nada intuitivos. Considero os canais como "descobritivos". Exercício de persistência. Vagueia-se por homes, portais, e serviços de órgãos de atendimento. Muitos sistemas de instituições municipais, estaduais e federais; todos linkados entre si, como jogo de palavras cruzadas. Bom para os neurônios.

Tabela 1: Respostas da última pergunta do questionário de pesquisa

Por fim, em uma análise da primeira e da segunda perguntas, foi observado que alguns participantes utilizaram mais de um canal de comunicação para registro das manifestações. O que supostamente demonstra que os canais são conhecidos, conforme figura 6.

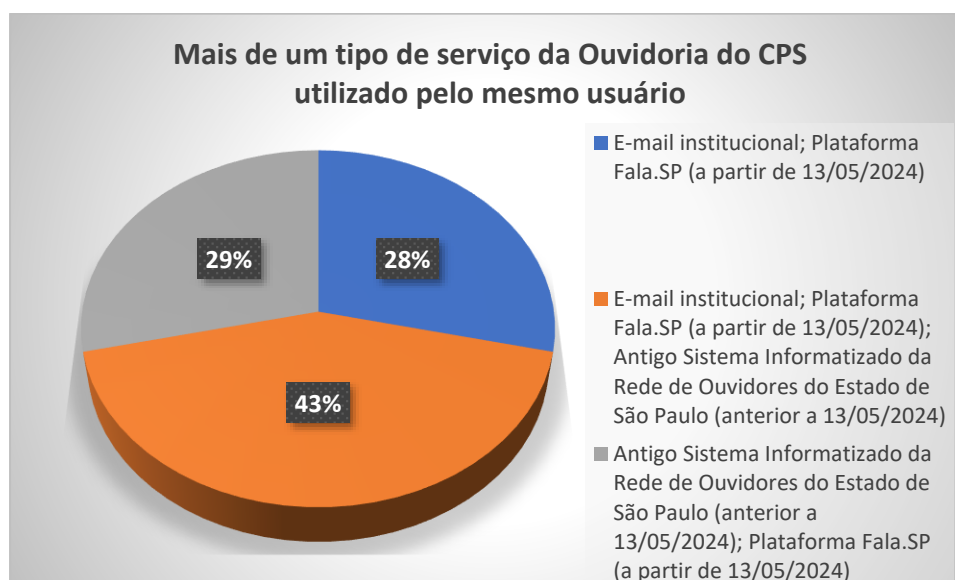


Figura 6: análise da primeira e segunda perguntas

6. CONCLUSÕES

A participação dos conselheiros do Centro Paula Souza na primeira pesquisa de consulta da Ouvidoria aos Conselheiros demonstra que embora haja interesse na participação, houve baixa adesão, considerando a participação de apenas 25% (vinte e cinco por cento) dos habilitados.

Assim, um primeiro ponto a ser observado é que os cidadãos têm interesse em contribuir, segundo o que é previsto na legislação vigente, porém não registraram seus pontos de vista ao não responderem o formulário, oportunizado em dois momentos.

Dessa forma, entendemos que para a próxima pesquisa, a comunicação deverá ser mais efetiva e direcionada, ou seja, além do envio do convite pelo e-mail pela instituição outras ferramentas poderão ser utilizadas, como o envio automático da consulta pela plataforma, caso seja possível, ou divulgação no site da instituição. Além disso, será importante sensibilizar os respondentes sobre a importância da participação na pesquisa.

Dados positivos são extraídos quando observado que 54% (cinquenta e quatro por cento) dos conselheiros informam terem facilidade de acesso aos canais disponibilizados pela Ouvidoria do CPS e 48% (quarenta e oito por cento) utilizam a plataforma Fala.SP, superior aos usuários que utilizam o e-mail institucional, 28% (vinte e oito por cento), conforme a figura 3.

O último questionamento trouxe pelo menos dois importantes elementos para análise. Em um comparativo entre a última e a primeira pergunta observamos que há inconsistência quando usuários que informam nunca terem utilizado o serviço de Ouvidoria do CPS apontam negativamente sobre a interação com os canais de comunicação. No entanto, entendemos como ponto de observação para que as perguntas da próxima consulta não possibilitem uma suposta dubiedade no questionamento que pode ter levado a dúvidas no momento de resposta.

Outro item que vislumbramos para melhoria é a divulgação das atribuições da Ouvidoria, previstas Decreto nº 68.156/ 2023, a fim de que os usuários tenham

entendimento dos limites de atuação de cada área. Salientamos, no entanto, que tal observação é válida para que o esclarecimento seja realizado de forma oportuna.

Por fim, consideramos que a primeira consulta aos Conselheiros do Fala.SP vinculados ao Centro Paula Souza foi relevante por demonstrar a visão do usuário sobre o acesso aos canais oficiais de Ouvidoria do CPS.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm

SÃO PAULO (Estado). Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023. Regulamenta aspectos da Lei nº 13.460/2017 no âmbito do Estado de São Paulo. Diário Oficial do Estado de São Paulo, São Paulo, 09 dez. 2023. Disponível em: [DECRETO Nº 68.156, DE 09 DE DEZEMBRO DE 2023 - Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo](#).

SÃO PAULO (Estado). Resolução CGE nº 17/2024, de 21 de novembro de 2024. Estabelece diretrizes para a implementação e funcionamento da Ouvidoria no Estado de São Paulo. Diário Oficial do Estado de São Paulo, São Paulo, 21 nov. 2024. Disponível em: [Resoluções](#)

SÃO PAULO (Estado). Manual Fala.SP. São Paulo: Controladoria Geral do Estado, 2024. Disponível em: [Manual Fala.SP](#).