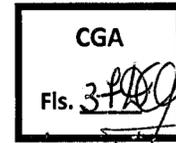




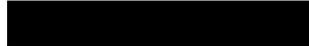
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO



1

Protocolado CGA nº 486/2015 – SPdoc CC/133880/2015

Interessado:



Assunto:

Possível mau atendimento por parte de funcionária da Ouvidoria Geral da Secretaria do Governo.

Senhor Presidente,

O presente Protocolado foi aberto por força de reclamação elaborada por , mediante o *FORMULÁRIO PARA FORMALIZAÇÃO DE DENÚNCIA*, encartado à fl. 02, frente e verso.

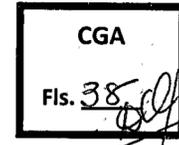
Em continuidade ao relatório encartado à fl. 05, o presente feito foi encaminhado à Ouvidoria Geral do Estado para ciência e manifestação da servidora   mediante Despacho da Presidência acostado à fl. 06.

Após tramitar naquela Ouvidoria, retornou a esta Corregedoria, Geral da Administração com a seguinte documentação:

- Manifestação da citada servidora, esclarecendo os fatos, fls. 07/10;
- Protocolo – 692385, referente aos *Dados da Manifestação de*  fls. 11/13;
- Declaração elaborada pelo Núcleo de Coordenação da Rede Paulista de Ouvidorias, da Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo, com a ciência do reclamante, fl. 14;
- *TERMO DE DECLARAÇÕES* do reclamante fornecidas na Corregedoria-Geral, da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, fls. 15/16;
- Manifestação da Defensoria Pública do Estado de São Paulo encaminhando o reclamante a *Defensoria Pública Regional CRIMINAL*, fl. 17;
- Às fls. 18/33 constam cópias de documentos relativos ao reclamante junto à Defensoria Pública, Secretaria da Saúde, Conjunto Hospitalar do Mandaqui, 5ª. Promotoria de Justiça Criminal do Ministério



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**



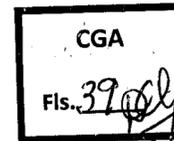
2

Público do Estado de São Paulo, Polícia Civil do Estado de São Paulo e Corregedoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, respectivamente; e,  
➤ Manifestação do Ouvidor Geral do Estado, fl. 34.

Cabe a transcrição de excertos da manifestação elaborada pela servidora em questão:

- *“Informo ainda que o Senhor Ouvidor Geral do Estado, Doutor [REDACTED] foi devidamente informado dos acontecimentos, na data do ocorrido, face à excepcionalidade dos acontecimentos;*
- *Por fim, cabe salientar que atuo no serviço público há mais de 30 anos, sempre no atendimento aos cidadãos e com surpresa, pela primeira vez, sou cientificada a prestar esclarecimentos em face de representação decorrente de um atendimento;*
- *Independentemente de toda a comprovação dos fatos, inclusive por meio de oitivas dos servidores acima citados e em função de atividades profissionais desenvolvidas ao longo de minha função pública, deixo registrado que a abertura do protocolado, embora possa ter o condão de trazer ao conhecimento os fatos efetivamente ocorridos e até propiciar a melhoria dos procedimentos adotados pela instituição é motivo de constrangimento e profundo lamento. Acrescento que minha atuação na proteção e defesa dos usuários de serviços públicos pode ser medida por meu histórico profissional, contribuições legislativas, implementação de procedimentos de melhoria contínua no atendimento de diversos órgãos e pelos trabalhos que venho desenvolvendo em favor do respeito aos direitos e dignidade do cidadão.*

*Diante de todo o exposto, ousou afirmar que as alegações do Sr. [REDACTED] não correspondem aos fatos. A transcrição da notícia pelos Srs. Corregedores “... ficou admirada e a parti de ler começou a me maltratar, me expulsando com Agressividade (sic)” não se sustenta pela envergadura dos fatos e pelos documentos apresentados. O cidadão teve um atendimento completo, mais demorado que o usual, tendo sido preenchido o formulário de reclamação, extraídas cópias dos documentos, emitida declaração. Deste modo, refuto veementemente as alegações de mau atendimento que denominam o presente procedimento, na certeza de que as informações aqui contidas são suficientes para sua instrução.”*



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

Outrossim, o Ouvidor Geral do Estado assim se manifestou:

3

*“Trata o presente expediente de reclamação apresentada por interessado que, insatisfeito com a Defensoria Pública do Estado por ocorrência pretérita durante período em que se encontrava preso, dirigiu-se presencialmente à Corregedoria Geral da Administração, pleiteando providências que, no entanto, extrapolariam as atribuições da unidade estadual acionada, a qual solicito, no decorrer do atendimento em curso, auxílio desta Ouvidoria Geral, que prontamente assumiu a interlocução com o demandante e prestou esclarecimentos, orientando-o devidamente, de modo adequado e completo.*

*Apresentadas, pois, as informações pertinentes e juntada a documentação correspondente, restou plenamente esclarecida a situação trazida a lume, tendo a Ouvidoria Geral do Estado cumprido rigorosamente seu dever funcional, com atendimento imediato e respeitoso, conforme estipulado pelo Decreto nº 61.175/2015.”*

Destarte, diante dos esclarecimentos fornecidos pela servidora [REDACTED] e a manifestação oferecida pelo Ouvidor Geral do Estado, bem como a documentação trazida aos autos, restou constatado que a presente reclamação não procede, razão pela qual sugere-se o arquivamento definitivo deste Protocolado.

É o relatório que submetemos à consideração superior.

CGA, em 14 de dezembro de 2015.

[REDACTED]  
*Dilcélia Carvalho Gonçalves Padluby*  
Corregedora

[REDACTED]  
*Alexandre Petrof*  
Corregedor

/DCGP



40

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

**Protocolado CGA nº** 486/2015 – SPdoc CC/133880/2015

**Interessado:** [REDACTED]

**Assunto:** Possível mau atendimento por parte de funcionária da Ouvidoria Geral do Estado.

- 1) Ciente dos termos do relatório encartado às fls. 37/39.
- 2) À vista dos esclarecimentos fornecidos pela servidora [REDACTED] da manifestação do Ouvidor Geral do Estado, bem como a documentação trazida ao presente, ficou constatada que a reclamação não procede.
- 3) Desta forma, considero conclusos os trabalhos correccionais.
- 4) Assim sendo, encaminhe-se o presente Protocolado ao Centro Administrativo para arquivamento definitivo.

CGA, em 22 de dezembro de 2015.

p/ [REDACTED]  
Ivan Francisco Pereira Agostinho  
PRESIDENTE

KENDY YOSHINAGA  
OUVIDOR DE ESTADO  
EXERCÍCIO NA CGA

/DCGP