

**RELATÓRIO**

**CONSELHO DE USUÁRIOS**

**ANO 2024**

---

Sumário

1	Objetivo.....	01
2	Avaliação de serviços IMESC por meio do Conselho de Usuários.....	03
3	Chamamento Público.....	08
4	Resultados.....	09
5.	Conclusão.....	14

## 1 Objetivo

---

Por meio da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, entidades do Poder Executivo, elencadas no artigo 2º do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, passaram a ter a obrigatoriedade da criação de conselhos de usuários. Os órgãos ou entidades integrantes do Poder Executivo da administração direta ou indireta de acordo com as orientações estabelecidas devem criar seus conselhos de usuários de serviços públicos, constituindo uma nova forma de participação da sociedade para melhoria de serviços, trazendo o usuário o mais próximo possível a gestão dos responsáveis pelo serviços públicos.

O Conselho de Usuários para os serviços públicos deve ser a ferramenta que gera subsídios de melhoria na entrega geral, visando melhorias no atendimento, na expedição de laudos, agendamentos de perícias, exames de DNA, atendimento a Portadores de Deficiência para insenção de IPVA e demais serviços prestados pelo instituto e possibilitar que haja a interação por parte dos usuários com relação à qualidade dos serviços prestados por esta entidade pública.

A Carta de Serviços ao Usuário referente aos serviços prestados pelo Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo – IMESC, publicada no Portal [servicos.sp.gov.br](http://servicos.sp.gov.br), possui atualmente 10 (dez) serviços.

Conforme estabelecido na Resolução da CGE nº. 23 de 14 de dezembro de 2023 os órgãos são responsáveis pela divulgação do Conselho de Usuários, deve-se promover o chamamento por meio de Edital, cabendo cada serviço da Carta de Serviços ser devidamente avaliado, ao menos uma vez, no período de 4 (quatro) anos, assim se faz necessário a atualização constante da Carta.

### CAPÍTULO IV

#### Do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

“Artigo 23 - As avaliações e consultas, por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, conforme estabelecido no inciso I do artigo 30 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, observarão um ciclo de 4 (quatro) anos para contemplar todos os serviços previstos na Carta de Serviços de cada órgão

ou entidade, devendo ser avaliado pelo menos 1(um) serviço a cada ano.

§1º - A avaliação mencionada no "caput" deste artigo seguirá as seguintes etapas: I - Realização de chamamento público anual para o cadastramento de conselheiros, com divulgação no Diário Oficial e nos portais dos órgãos

e entidades dos serviços a serem avaliados;

II - Validação da candidatura do conselheiro de acordo com os critérios estabelecidos no artigo 21 desta resolução;

III - Definição dos serviços da Carta de Serviços do órgão ou entidade serão avaliados no ano em curso, observado o disposto no "caput" deste artigo;

IV - Produção de Consulta por meio de coleta sistematizada de informações acerca da qualidade dos serviços prestados no órgão ou entidade, que será realizada de forma periódica, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP, e compartilhada com os conselheiros responsáveis pelo acompanhamento do serviço;

V - Análise dos resultados das avaliações e consultas realizadas.

§ 2º - Caberá à unidade setorial de ouvidoria coordenar a coleta de subsídios junto às áreas responsáveis pelos serviços a serem contemplados nas consultas. Resolução Numerada 0014937354 SEI 009.00002717/2023-47 / pg. 10

§ 3º - A avaliação de que trata o Capítulo V do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, poderá ser realizada, a critério da Administração, por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos."

Inicialmente à Ouvidoria do IMESC revisou em conjunto com as áreas envolvidas os conteúdos relacionados nas descrições da carta de serviços. Os 10 (dez) serviços prestados por este instituto, elencados nas descrições foram revisados e atualizados entre abril e maio de 2024. Após as atualizações exigidas por Lei, levamos a administração para escolha de serviços a serem avaliados por meio do Conselho de Usuários, sendo eles:

- 1) Perícia de Medicina Legal – IMESC;
- 2) Ouvidoria - IMESC;
- 3) Descentralizadas de Medicina Legal - IMESC;
- 4) Perícias Criminais - IMESC;
- 5) Perícias Domiciliares - IMESC;
- 6) Investigação de Vínculo Genético (Exumação) - IMESC;
- 7) Perícias para fins de isenção de IPVA - IMESC;
- 8) Investigação de Vínculo Genético (Coleta Externa) - IMESC;
- 9) Programa Meu Emprego Inclusivo - PEI - IMESC;
- 10) Perícias de Investigação de Vínculo Genético (exame de DNA) - IMESC.

Este relatório contempla informações pertinentes a avaliação dos serviços por meio do Conselho de Usuários.

As respostas sobre as enquetes foram realizadas no período de 01/11/2024 a 30/11/2024, sendo que foi escolhido 01 (um) serviço, prestado para ser avaliado, por ser a primeira rodada de avaliações deste Instituto.

## **2 Avaliação de Serviços IMESC por meio do Conselho de Usuários.**

---

No ano de referência 2024, houve confecção do primeiro formulário para avaliação dos serviços prestados por este Instituto (formulário a ser respondido pelos Conselheiros). Este formulário, foi publicado na plataforma Fala. SP, sendo que em conjunto com a Chefia de Gabinete e a Ouvidoria, foram feitos levantamentos de questões voltadas para os serviços de Perícias em Medicina Legal.

O modelo observa as orientações presentes no Manual de Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação<sup>1</sup>, fornecido pela Controladoria Geral do Estado (CGE).

<sup>1</sup>[https://www.controladoriageral.sp.gov.br/wp-content/uploads/sites/2/2024/11/Manual-FALA-SP\\_Final\\_Nov2024.pdf](https://www.controladoriageral.sp.gov.br/wp-content/uploads/sites/2/2024/11/Manual-FALA-SP_Final_Nov2024.pdf)

Abaixo segue as questões elencadas:

**Visualização da consulta: Pesquisa direcionada para perícias na área de Medicina Legal, com o objetivo principal de avaliar se o usuário de nossos serviços tem conhecimento de como funciona essa atividade dentro do órgão e dar oportunidade para que possam trazer opiniões que nos auxiliem a melhorar as atividades desenvolvidas nessa área.**

**Entidade(s)/Serviço(s) Correspondentes:**

**INSTITUTO DE MEDICINA SOCIAL E DE CRIMINOLOGIA DE SÃO PAULO - IMESC / Perícia de Medicina Legal – IMESC**

Perguntas com "\*" são obrigatórias!

1. Você conhece o IMESC? Já utilizou algum dos serviços prestados pelos IMESC? Se sim, qual serviço?\*

Resposta

2. Você foi bem atendido? Em sua opinião o que podemos melhorar? \*

Resposta

3. Em uma escala de 1 a 5, como você avaliaria a qualidade de atendimento e a comunicação com o cidadão em relação ao serviço prestado?\*

05 Excelente  
04 Bom  
03 Regular  
02 Ruim  
01 Péssimo  
Prefiro não opinar

4. Você tem conhecimento que o IMESC somente presta serviços mediante a provocação do Poder Judiciário, Defensoria Pública, Delegacia e Procuradoria Geral do Estado?\*

Sim

Não

5. Você tem conhecimento que o IMESC realiza as seguintes perícias médicas, Medicina Legal, Previdenciária Acidentária, Discussão de Erro Médico, Indenizatórias, Securitárias, Obrigação de Fazer, Curatela, Psiquiatria em Vítima, Psicologia em Vítima, Insanidade Mental, Incidência de Dependência Toxicológica, Criminológica para Réu Solto, Cessação de Periculosidade, Regularização de Licenç a Negada, Internação Compulsória, Indulto Humanitário, Readaptação, Divórcio Litigioso e Neuropsicológica?\*

Sim

Não

6. Você tem conhecimento que as perícias médicas são também atendidas fora da Capital, nas seguintes Comarcas: 2  RAJ – Araçatuba, 3  RAJ – Bauru, 4  RAJ – Campinas, 5  RAJ - Presidente Prudente, 6  RAJ - Ribeirão Preto, 7  RAJ – Santos, 8  RAJ - SJ Rio Preto, 9  RAJ - SJ dos Campos e 10  RAJ – Sorocaba?\*

Sim

Não

7. Você tem conhecimento que o IMESC pode realizar perícias domiciliares na Capital mediante autorização Judicial, dependendo da gravidade do caso?\*

Sim

Não

8. Você sabe que o perito do IMESC tem 45 dias para entregar o laudo e em alguns casos pode pedir prorrogação deste prazo para mais 45 dias?\*

Sim

Não

9. Você tem conhecimento que o IMESC celebrou convênio com a Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência para realizar perícias para pessoas com Deficiência ingressarem no mercado de trabalho? \*

Sim

Não

10. Você tem conhecimento que pessoas NÃO beneficiárias da Justiça gratuita podem utilizar a tabela do IMESC considerada também preço público conforme os valores descritos a seguir: DNA coletado de pessoas vivas, duo ou trio R\$ 1.099,87, casos de espólios, coletado de ascendentes e/ou descendentes e/ou colaterais da pessoa falecida R\$ 1.629,41, análise em restos mortais R\$ 1.855,96, perícias médico-legais e psiquiátricas R\$ 1.199,95 e para avaliações R\$ 887,96?\*

Sim

Não

11. Você tem conhecimento que 37% da demanda do IMESC, são de solicitações para realização de perícias visando Interdição e Curatela?\*

Sim

Não

Os conselheiros que se voluntariaram no ano de 2024 receberam comunicados via e-mail para que pudessem participar das enquetes dos serviços, as mensagens eletrônicas



foram remetidas diretamente pelo e-mail da responsável pela ouvidoria, devido à Plataforma Fala.SP ainda não disponibilizar este mecanismo.

Importante informar que o registro para se tornar um Conselheiro está disponível na página principal da plataforma do Fala.SP no pop-up “Seja um Conselheiro Voluntário”<sup>2</sup>. Ao se voluntariar o Conselheiro poderá escolher determinado serviço ou de determinado órgão ou entidade. Caso a opção seja ser conselheiro de um órgão ou entidade, o voluntário pode avaliar todos os serviços que serão disponibilizados pelo órgão ou entidade via Plataforma.

---

<sup>2</sup> <https://fala.sp.gov.br/>



### 3 Chamamento Público

---

Em virtude da publicação em DOE nº 01 de 29 de maio de 2024, conforme dados disponíveis de registro no Fala.SP, segue os quantitativos de acesso e interação a plataforma.

**RELAÇÃO DO NÚMERO DE CONSELHEIROS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELO IMESC, CADASTRADOS NO ANO DE 2024 NA PLATAFORMA VIRTUAL DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.**

CHAMAMENTO PÚBLICO- 2024		
INTERAÇÕES	DOE	E- MAIL
Vonluntariado	03	06
Engajamentos	00	00

*Vale ressaltar que qualquer pessoa que utilize os serviços prestados pelo IMESC poderão se inscrever como conselheiro(a) para avaliar os serviços públicos prestados, sendo que, após o cadastro os conselheiros receberão periodicamente comunicados sobre os formulários disponíveis para responder, enquetes e reuniões que devem participar, para que haja a proposta de melhorias no serviço.*

*Todas essas atividades ocorrerão de forma virtual, basta se cadastrar com o login no Gov.br e, em seguida, clicar no botão "Seja um Conelheiro Voluntário" para se voluntariar.*

A mensagem acima foi utilizada para orientar alguns servidores que tiveram interesse em saber como funciona o Conselho de Usuários e que auxiliaram na divulgação desses serviços.

Outra medida foi disponibilizar no site do IMESC a aba Conselho de Usuários contendo todas as informações pertinentes a esta atividades, disponível no link: <https://imesc.sp.gov.br/index.php/conselho-de-usuarios/>.

## 4 Resultados

---

Em 18 de dezembro de 2024, extraímos os dados na Plataforma Virtual Fala.SP, diretamente do link Conselho de Usuário, referente ao quantitativo de participantes da enquete disponibilizada do serviço de Medicina Legal.

Ao considerar a enquete do serviço, verificamos o total de 03 avaliações, sendo que houveram o cadastro de 09 voluntários.

Abaixo segue análise prévia das questões elencadas:

4.1 Em relação aos itens ao dos serviços prestados, observa-se, no quadro abaixo, os resultados:

Níveis	Atendimento
Excelente	00
Bom	03
Regular	00
Ruim	00
Péssimo	00
Prefiro não opinar	00

Em relação à avaliação desse nível de satisfação, obteve-se os seguinte percentual:

- 100% dos conselheiros informaram que a qualidade dos serviços prestados pelo IMESC está enquadrado no nível 04- que na escala sugerida de 01 a 05 do questionário significa que nossos serviços são bons.

- 4.2 Resultado da avaliação do serviço, no que se refere a “Informação” (somente mediante a provocação do Poder Judiciário e demais autoridades requisitantes e demandas de 37% de voltadas para de Interdição e Curatela).

Informação		
Menções	Provocação Judiciário	Demanda de Interdição
Sim	02	02
Não	01	01

Em relação à avaliação dessas menções de satisfação, obteve-se os seguintes percentuais:

- 66,67% dos conselheiros tem conhecimento sobre os atendimentos realizados a pedido das autoridades requisitantes;
- 66,67% dos conselheiros tem conhecimento de que no IMESC tem maior solicitações para atendimento em Interdição e Curatela.

- 4.3 Resultado da avaliação do serviço no que se refere a “Confiabilidade” (realizando perícias médicas, Medicina Legal, Previdenciária Acidentária, Discussão de Erro Médico, Indenizatórias, Securitárias e demais especialidades).

Menções	Confiabilidade
Sim	03
Não	00

Em relação à avaliação dessas menções de satisfação, obteve-se os seguintes percentuais:

- 100% dos conselheiros tem a percepção de confiabilidade nos serviços prestados, mediante as vasta gama de atendimento de especialidades prestados por este Instituto.

4.4 Resultado da avaliação do serviço no que se refere ao “Uso” (se já utilizou os serviços do IMESC, se tem “Conhecimento” que o IMESC também realiza perícias em outras Regiões administrativas” e se já utilizou os serviços do IMESC).

Menções	Conhecimento	Uso
Sim	02	01
Não	01	02

\*\*Apenas um voluntário respondeu ter utilizado os serviços do IMESC e nas áreas de Vínculo Genético e Ouvidoria.

Em relação à avaliação dessas menções de satisfação, obteve-se os seguintes percentuais:

- 66,67% dos conselheiros tem conhecimento dos serviços prestados em outras Regiões Administrativas.
- 66,67% dos conselheiros nunca usou os serviços prestados pelo IMESC.

4.5 Resultado da avaliação do serviço no que se refere a “Prioridade” (perícias domiciliares na Capital mediante autorização Judicial, dependendo da gravidade do caso).

Menções	Prioridade
Sim	03
Não	00

Em relação à avaliação dessas menções de satisfação, obteve-se os seguintes percentuais:

- 100% dos conselheiros sabem dos atendimentos prioritários que o IMESC oferece aos cidadãos, em casos graves e ou que demanda urgência.

- 4.6 Resultado da avaliação do serviço no que se refere a “Rapidez” (o perito do IMESC tem 45 dias para entregar o laudo e em alguns casos pode pedir prorrogação deste prazo para mais 45 dias).

Menções	Rapidez
Sim	03
Não	00

Em relação à avaliação dessas menções de satisfação, obteve-se os seguintes percentuais:

- 100% dos conselheiros tem sabem dos prazos para confecção e entrega dos laudos, após a realização das perícias.

- 4.7 Resultado da avaliação do serviço no que se refere a “Acessibilidade” (celebração de convênio com a Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência e pagamento de perícias tabelado para Não beneficiários de justiça gratuita).

Acessibilidade		
Menções	Convênio	Justiça Gratuita
Sim	02	02
Não	01	01

Em relação à avaliação dessas menções de satisfação, obteve-se os seguintes percentuais:

- 66,67% dos conselheiros tem conhecimento que o IMESC mantém convênios com outras Organizações e Entidades Administrativas Públicas e Privadas;
- 66,67% dos conselheiros tem conhecimento de que o IMESC tem uma tabela específica para pagamento de perícias para quem não é usuários de Justiça gratuita.

O resultado da enquete apresenta posicionamento à Ouvidoria sobre a avaliação realizada e a possibilidade de atender as sugestões dos conselheiros. Além disso, o relatório específico ficará disponível na aba de Resultados da Ouvidoria a ser criado como sugestão na página eletrônica do IMESC<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> <https://imesc.sp.gov.br/index.php/ouvidoria/>

## 5. Conclusão

---

Pode-se concluir que as medidas e iniciativas tomadas pela Ouvidoria do IMESC para tornar o Conselho de Usuários mais efetivo e as avaliações desenvolvidas ainda são tímidas e incipientes no âmbito da Instituição, uma vez que esta é primeira e experimental rodada de enquetes para avaliação de serviços prestados. Por ser uma atividade recentemente implantada pela CGE, há ainda muitas oportunidades de melhorar, análises a serem feitas e adaptações a serem implantadas para as próximas rodadas, não apenas para esta Instituição, mas as demais Instituições envolvidas da Administração Pública Direta e Indireta, assim, iremos por meio dessa primeira enquete verificar os próximos passos para as melhorias e divulgação de serviços do IMESC, bem como do engajamento efetivo para que mais Conselheiros possa ser voluntários e participativos na construção de um órgão eficaz.

Ao analisar o fechamento da primeira rodada de avaliações, evidencia-se a falta de compreensão do próprio conselheiro sobre seu papel nesta participação social. Alguns Conselheiros se inscreveram e mesmo mediante as orientações para participação se absteram.

Mesmo diante das considerações acima mencionadas, em síntese, os serviços avaliados obtiveram alto índice no indicador “atendendo” às expectativas. Pode-se dizer após as análises que os conselheiros se encontram “Satisfeitos” (serviços considerados como “muito bom”), em relação à qualidade dos serviços e tem bom entendimento das atividades prestadas pelo IMESC.

Sem mais análises a serem explanadas encerra-se esse relatório estimando bons préstimos a alta administração.



**Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo**

Superintendente

Alexandre Silveira Pêsoa

Chefia de Gabinete

Juliana LuGani Pinto

Ouvidoria e Presidente do Conselho de Usuários – IMESC

Cristiane Ap. Augustinho dos Santos

Revisão

Rosana Ap. Marques

São Paulo, 31 de março de 2025.