



**OUVIDORIA
GERAL**

Relatório Semestral de Atividades das Ouvidorias

1º Semestre de 2021

Sumário

Introdução.....	3
Ouvidoria Geral do Estado	4
Dados Gerais.....	9
Relatório - Pesquisa de Satisfação	17
Dados por Secretaria.....	25
Casa Civil	25
Casa Militar	29
Procuradoria Geral do Estado	33
Secretaria da Administração Penitenciária	37
Secretaria da Agricultura e Abastecimento.....	41
Secretaria da Cultura e Economia Criativa.....	45
Secretaria da Educação.....	49
Secretaria da Fazenda e Planejamento.....	53
Secretaria da Habitação	57
Secretaria da Justiça e Cidadania.....	61
Secretaria da Segurança Pública	65
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	69
Secretaria de Desenvolvimento Regional	74
Secretaria de Desenvolvimento Social.....	78
Secretaria de Esportes.....	82
Secretaria de Estado da Saúde	86
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência.....	90
Secretaria de Governo.....	94
Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	99
Secretaria de Logística e Transportes	103
Secretaria de Orçamento e Gestão.....	107
Secretaria de Turismo.....	111
Secretaria dos Transportes Metropolitanos.....	115
Relatório Manifestações Relevantes/ Recomendações/ Dificuldades.....	120
Casa Civil	120
Casa Militar	120
Procuradoria Geral do Estado	121
Secretaria da Administração Penitenciária	121
Secretaria da Agricultura e Abastecimento.....	124
Secretaria da Cultura e Economia Criativa.....	125
Secretaria da Educação.....	127
Secretaria da Fazenda e Planejamento.....	128
Secretaria da Habitação	129
Secretaria da Justiça e Cidadania.....	130
Secretaria da Segurança Pública	136
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	137
Secretaria de Desenvolvimento Regional	159
Secretaria de Desenvolvimento Social.....	160
Secretaria de Esportes.....	160
Secretaria de Estado da Saúde	161
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência.....	162
Secretaria de Governo.....	164
Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	199
Secretaria de Logística e Transportes	201
Secretaria de Orçamento e Gestão.....	203
Secretaria de Turismo.....	204
Secretaria dos Transportes Metropolitanos.....	205

Introdução

A Ouvidoria Geral do Estado, nos termos do artigo 7º, inciso II, do Decreto nº 61.175, 18 de março de 2015, em cumprimento à Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999 e Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, apresenta a 34ª edição do Relatório da Rede Paulista de Ouvidorias do Estado de São Paulo, compreendendo o período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2021, com dados extraídos do Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias.

A inserção dos dados estatísticos, quantitativos e qualitativos pelas Ouvidorias que integram a Rede Paulista, no Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias, atende ao disposto nos itens 1 e 2 do artigo 3º, do Decreto nº 50.656, de 30 de março de 2006. Acompanhando os dados estatísticos, há relatos sobre o funcionamento das ouvidorias e recomendações aos dirigentes dos órgãos.

No período foram registradas 570.190 (quinhentos e setenta mil, cento e noventa) manifestações, apresentando 4 % de aumento comparado ao mesmo semestre do ano anterior.

O tipo de manifestação mais demandado foi a solicitação de informação, representando 56% e o meio de contato mais procurado, permanece sendo o telefone, com 50% do total de registros.

A maioria das Ouvidorias ainda menciona o impacto da pandemia COVID-19, no aumento de manifestações ou diminuição e as dificuldades.

As ouvidorias continuaram se adequando às necessidades e mantiveram suas atividades sem o meio de contato presencial, não tendo sido registrado prejuízo no atendimento, posto que mantiveram contato por telefone e formulários eletrônicos.

A Ouvidoria da ARTESP, permanece em funcionamento, todavia, cumpre-nos destacar que sem a designação formal de Ouvidor.

A Secretaria de Orçamento e Gestão (antiga Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão, criada pelo Decreto nº 64.998 de 29 de maio de 2020), não tem ouvidoria instituída nem Ouvidor designado e os assuntos de sua competência têm sido tratados por meio da Ouvidoria da Secretaria da Fazenda.

Conforme comentado no semestre anterior, por falta de previsão legal que assim determine, a funcionalidade implementada em 2019 no Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias, destinada aos Secretários e Procurador Geral do Estado, para considerações e encaminhamento eletrônico dos seus respectivos relatórios, ainda permanece com baixa adesão. No período em apreço os Secretários de Justiça e Cidadania e Turismo, utilizaram o recurso.

A estrutura do presente Relatório traz as ações da Ouvidoria Geral do Estado, os números gerais das demandas no Estado de São Paulo, Pesquisa de Satisfação e os números e considerações por Secretarias.

Ouvidoria Geral do Estado

A Ouvidoria Geral do Estado, diante da crise, aumentou a divulgação de seus meios de contato, mediante alterações no site do órgão, e disponibilização de link direto para registro de manifestações relacionadas ao COVID-19. Essas alterações, somadas ao entendimento do usuário que a Ouvidoria Geral do Estado é um canal de registro de manifestações, implicaram no aumento 56% nas manifestações registradas no Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias, direcionadas à Ouvidoria Geral do Estado, em comparação ao 1º (primeiro) semestre de 2020.

Do total de 1112 (um mil, cento e doze) manifestações, 941 (novecentas e quarenta e uma) estavam relacionadas a pandemia, tais como: auxílio emergencial, aglomeração de estabelecimentos, cadastro, vacina, vale gás e horários de funcionamento conforme Plano-SP.

As manifestações sobre assuntos de competência de outras esferas governamentais, foram respondidas com a indicação do meio de contato dos órgãos competentes. Os assuntos de competência do Governo do Estado, em face dos limites das atribuições da Ouvidoria Geral do Estado, foram imediatamente redirecionados para as respectivas ouvidorias, de acordo com sua natureza.

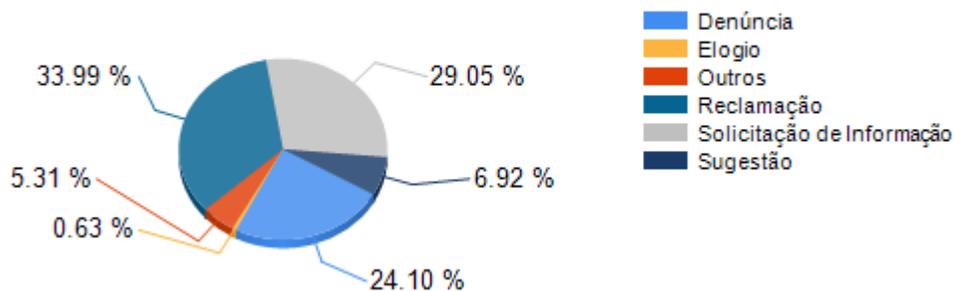
Compete ao Grupo Técnico responsável pela Rede Paulista de Ouvidorias, além dos registros de manifestações computados pelo Sistema e enumerados neste relatório, o atendimento aos usuários dos serviços públicos e aos Ouvidores e respectivas equipes, por telefone, pelo sistema “Fale Conosco” e pelo e-mail institucional do órgão. Nesses casos, são prestadas as orientações pertinentes de acordo com cada assunto, esclarecendo sempre ao cidadão sobre para qual ouvidoria deve direcionar sua demanda em razão das competências de cada uma.

As medidas adotadas desde o primeiro semestre para teletrabalho, foram mantidas, não tendo sido registrado qualquer prejuízo na prestação de suporte às ouvidorias assim como aos cidadãos, posto que a Ouvidoria Geral, por suas especificidades e competências, não tem como atribuição a prestação de atendimento presencial. Os contatos permaneceram estabelecidos por e-mail e telefone. A integração entre a equipe e entre órgãos, quando necessária, ainda contou com a plataforma “teams”, para realização de reuniões. Quando demandadas, observando todos os protocolos de segurança, os membros compareceram a reuniões presenciais.

Tipo de Manifestação

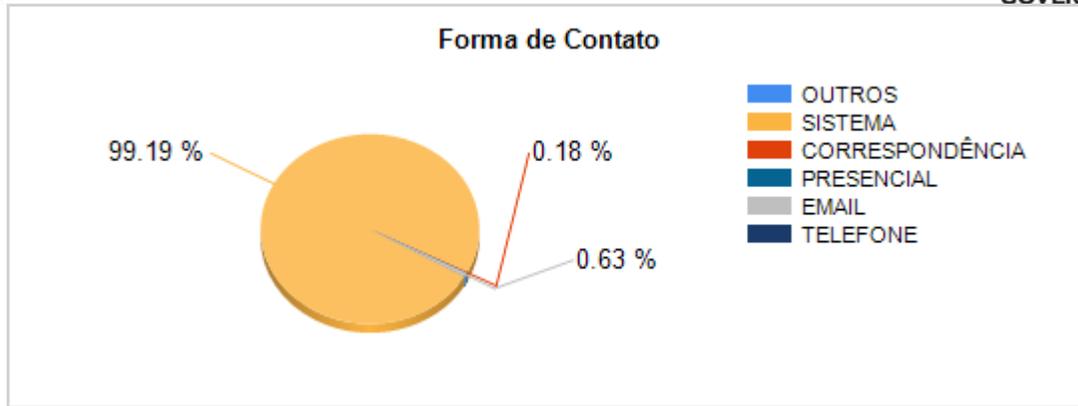
Tipo	Quantidade
Denúncia	268
Elogio	7
Outros	59
Reclamação	378
Solicitação de Informação	323
Sugestão	77
Total:	1112

Total por Tipo



Forma de Contato

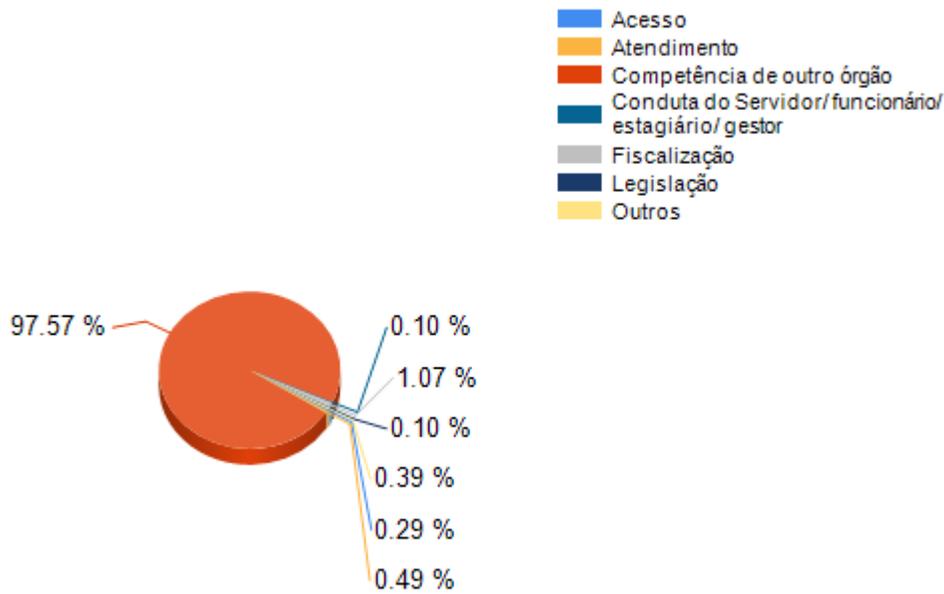
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	4	0	264	0	268
Elogio	0	0	2	0	5	0	7
Outros	0	0	0	0	59	0	59
Reclamação	0	0	1	2	375	0	378
Solicitação de Informação	0	0	0	0	323	0	323
Sugestão	0	0	0	0	77	0	77
Total	0	0	7	2	1103	0	1112



Tema Geral

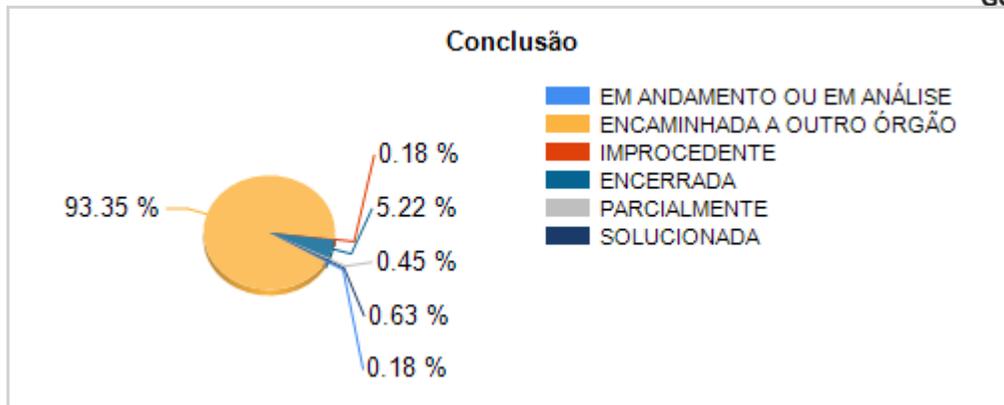
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	0	2	0	3
Atendimento	0	0	0	3	2	0	5
Competência de outro órgão	238	4	51	332	305	72	1002
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	1	0	0	0	0	0	1
Fiscalização	11	0	0	0	0	0	11
Legislação	0	0	0	1	0	0	1
Outros	1	0	3	0	0	0	4
Total	251	4	55	336	309	72	1027

Tema Geral



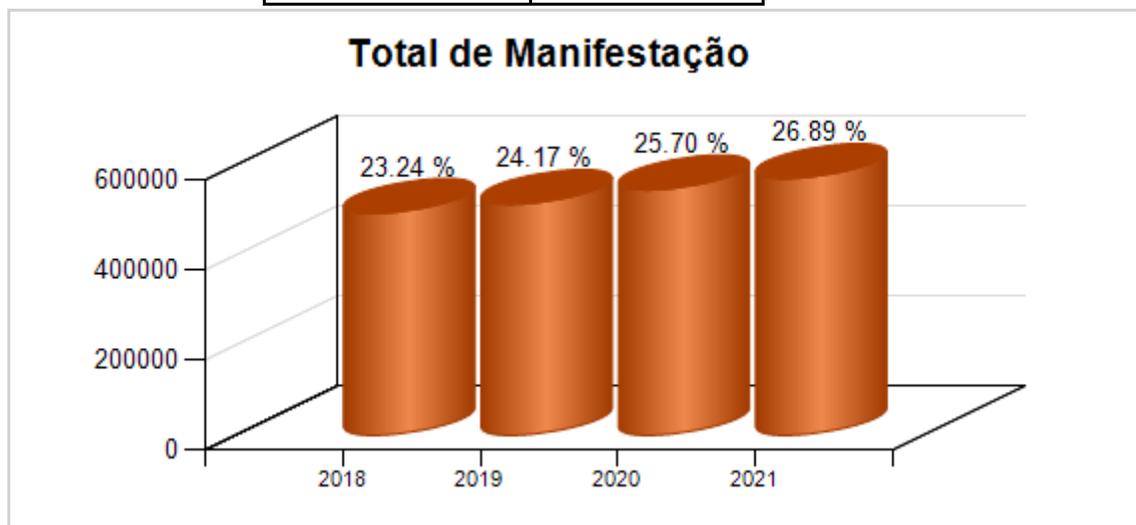
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	5	14	1	246	1	268
Elogio	0	0	0	0	7	0	7
Outros	1	0	11	1	46	0	59
Reclamação	0	0	22	0	355	1	378
Solicitação de Informação	5	0	10	0	308	0	323
Sugestão	0	0	1	0	76	0	77
Total	7	5	58	2	1038	2	1112



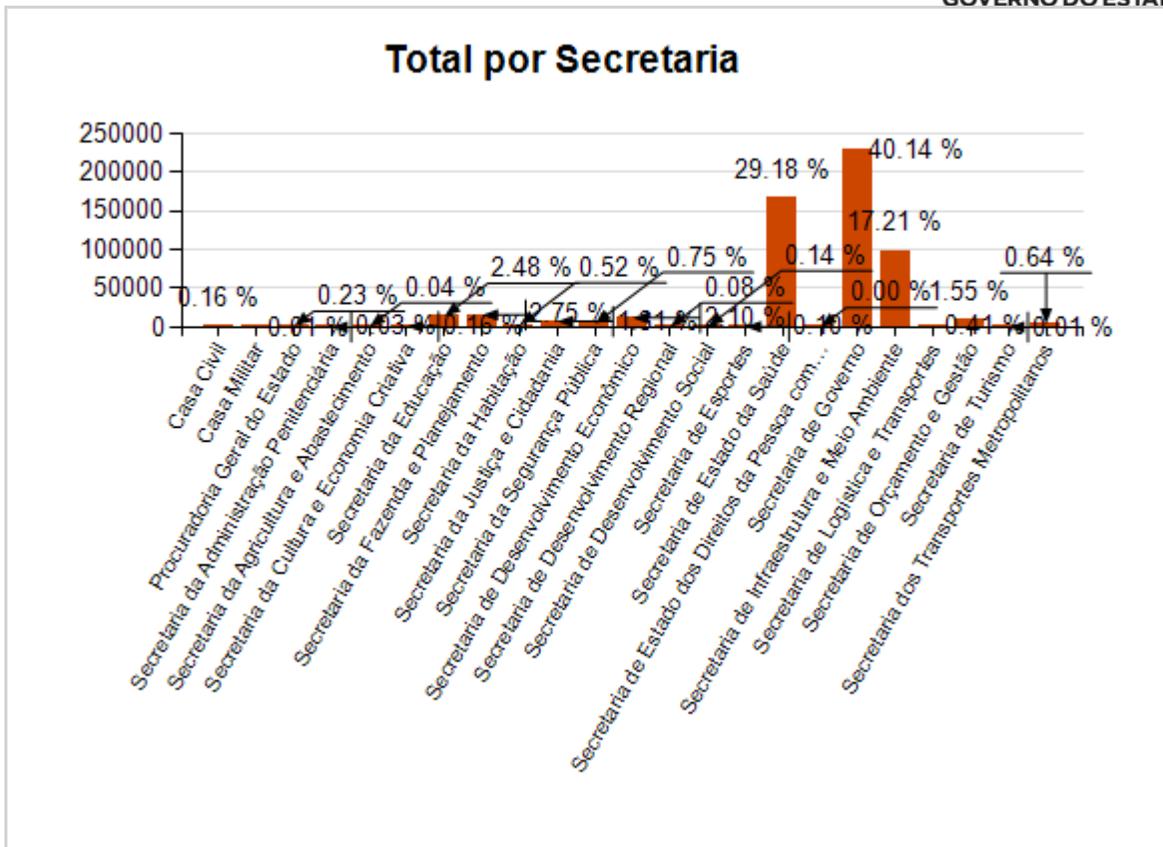
Dados Gerais

2018	492732
2019	512607
2020	544916
2021	570190



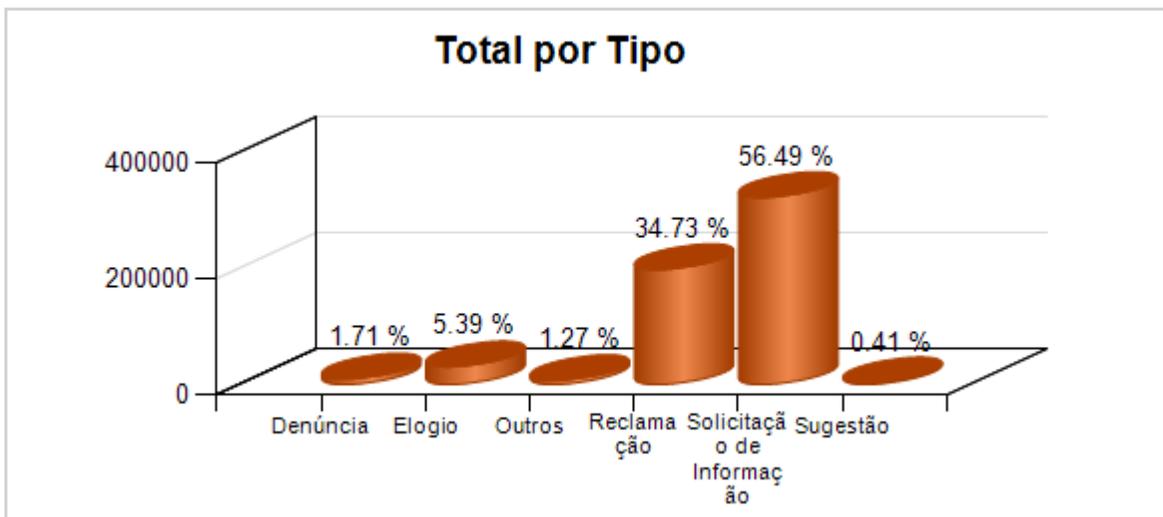
Secretaria

SECRETARIAS		Quantidade
1	Secretaria de Governo	228892
2	Secretaria de Estado da Saúde	166386
3	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	98156
4	Secretaria da Fazenda e Planejamento	15664
5	Secretaria da Educação	14152
6	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	11985
7	Secretaria de Orçamento e Gestão	8812
8	Secretaria da Justiça e Cidadania	7442
9	Secretaria da Segurança Pública	4273
10	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	3660
11	Secretaria da Habitação	2982
12	Secretaria de Logística e Transportes	2360
13	Procuradoria Geral do Estado	1338
14	Casa Civil	898
15	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	887
16	Secretaria de Desenvolvimento Social	778
17	Secretaria de Esportes	593
18	Secretaria de Desenvolvimento Regional	437
19	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	222
20	Secretaria da Administração Penitenciária	149
21	Casa Militar	53
22	Secretaria de Turismo	49
23	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	22
Total:		570190



Tipo de Manifestação

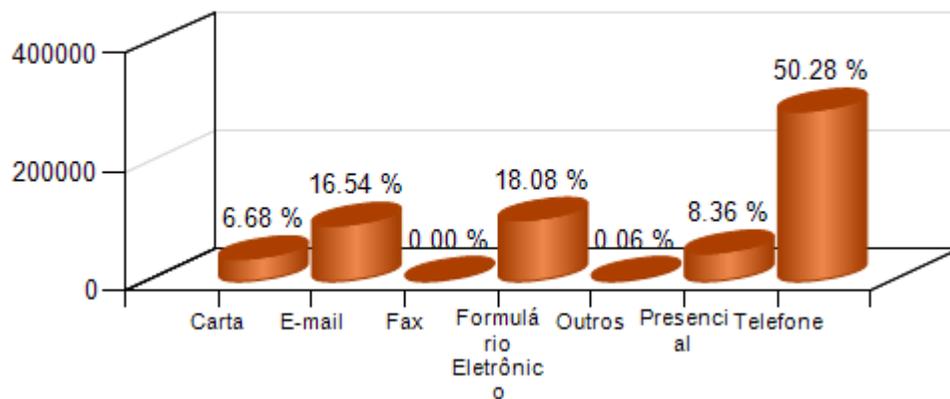
Tipo	Quantidade
Solicitação de Informação	322109
Reclamação	198017
Elogio	30740
Denúncia	9761
Outros	7249
Sugestão	2314
Total:	570190



Forma de Contato

Forma de Contato	Quantidade
Telefone	286709
Formulário Eletrônico	103068
E-mail	94313
Presencial	47681
Carta	38061
Outros	357
Fax	1
Total:	570190

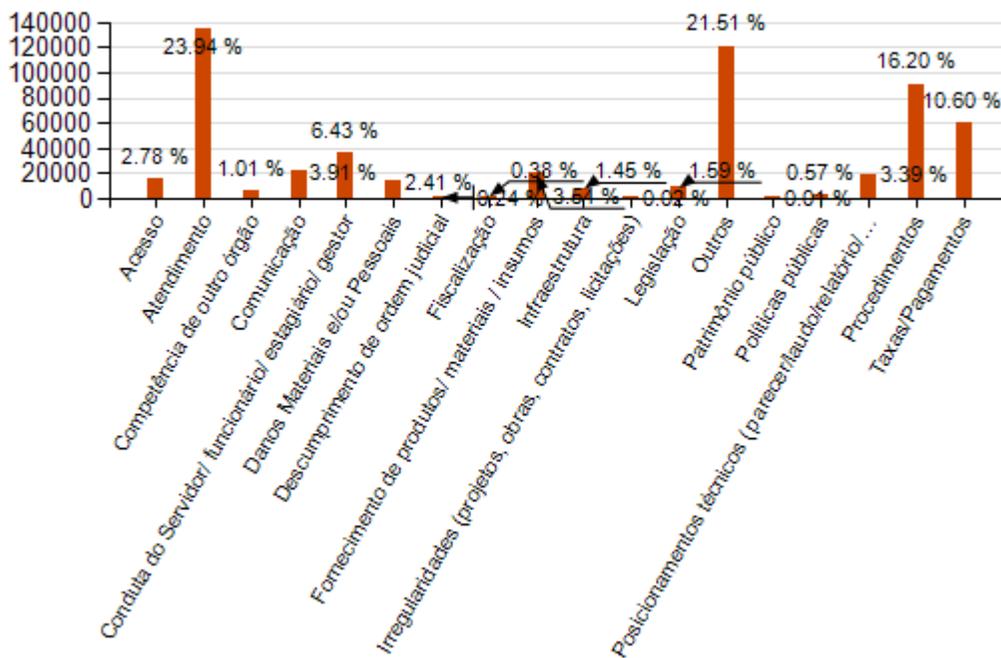
Total por Contato



Tema Geral

Tema Geral	Quantidade
Atendimento	134690
Outros	121041
Procedimentos	91154
Taxas/Pagamentos	59663
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	36197
Comunicação	22200
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	19896
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	19064
Acesso	15640
Danos Materiais e/ou Pessoais	13569
Legislação	8936
Infraestrutura	8160
Competência de outro órgão	5702
Políticas públicas	3224
Fiscalização	2163
Descumprimento de ordem judicial	1353
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	113
Patrimônio público	36
Total:	562621

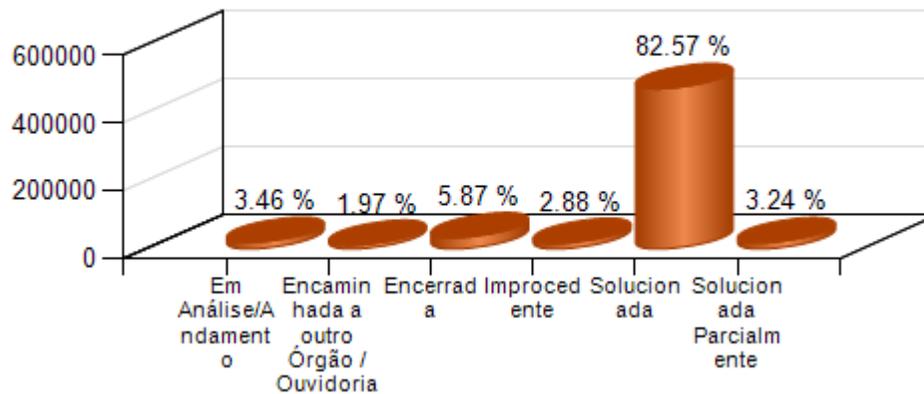
Total por Tema Geral



Conclusão

Entrada	Quantidade
Solucionada	472471
Encerrada	33569
Em Análise/Andamento	19817
Solucionada Parcialmente	18551
Improcedente	16504
Encaminhada a outro Órgão / Ouvidoria	11267
Total:	572179

Total por Conclusão



Total por Secretaria/Tipo de Manifestação

Secretarias		N	Denúncia	Elogio	Outros	Sugestão	Reclamação	Informação
1	Casa Civil	898	95	8	28	73	195	499
2	Casa Militar	53	23	1	2	3	19	5
3	Procuradoria Geral do Estado	1338	69	2	45	5	289	928
4	Secretaria da Administração Penitenciária	149	2	1	19	1	2	124
5	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	222	64	0	8	4	35	111
6	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	887	78	9	53	9	437	301
7	Secretaria da Educação	14152	243	60	0	282	11540	2027
8	Secretaria da Fazenda e Planejamento	15664	1569	75	503	55	9574	3888
9	Secretaria da Habitação	2982	999	4	83	19	1070	814
10	Secretaria da Justiça e Cidadania	7442	1528	96	422	65	1772	3559
11	Secretaria da Segurança Pública	4273	1307	357	51	18	1012	1528
12	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	11985	585	126	2235	131	6453	2457

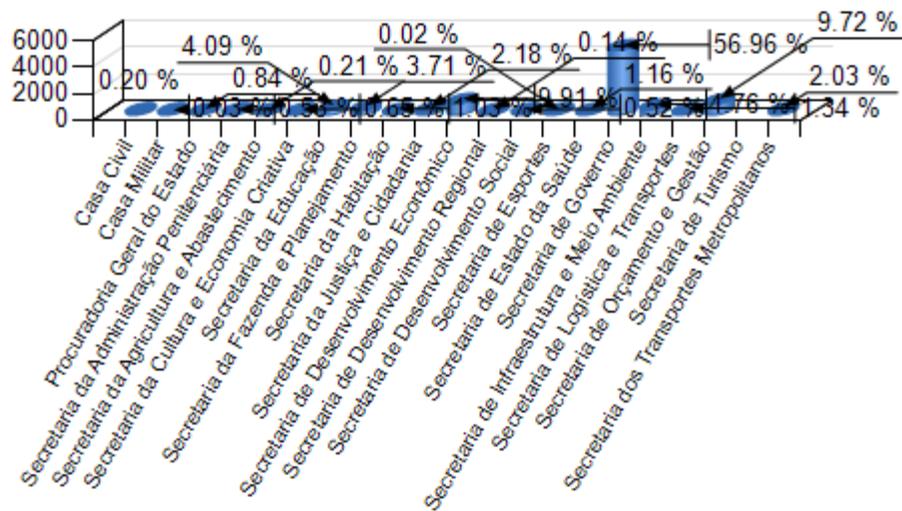
13	Secretaria de Desenvolvimento Regional	437	154	4	61	12	39	167
14	Secretaria de Desenvolvimento Social	778	33	1	60	9	398	277
15	Secretaria de Esportes	593	30	0	49	14	352	148
16	Secretaria de Estado da Saúde	166386	702	25627	44	925	27888	111200
17	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	22	4	0	0	0	7	11
18	Secretaria de Governo	228892	1845	3923	3315	512	76312	142985
19	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	98156	288	141	65	60	55289	42313
20	Secretaria de Logística e Transportes	2360	68	12	27	27	917	1309
21	Secretaria de Orçamento e Gestão	8812	64	162	89	11	2370	6135
22	Secretaria de Turismo	49	4	0	3	0	8	34
23	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	3660	10	140	87	79	2054	1290

Total:
570190

Relatório - Pesquisa de Satisfação

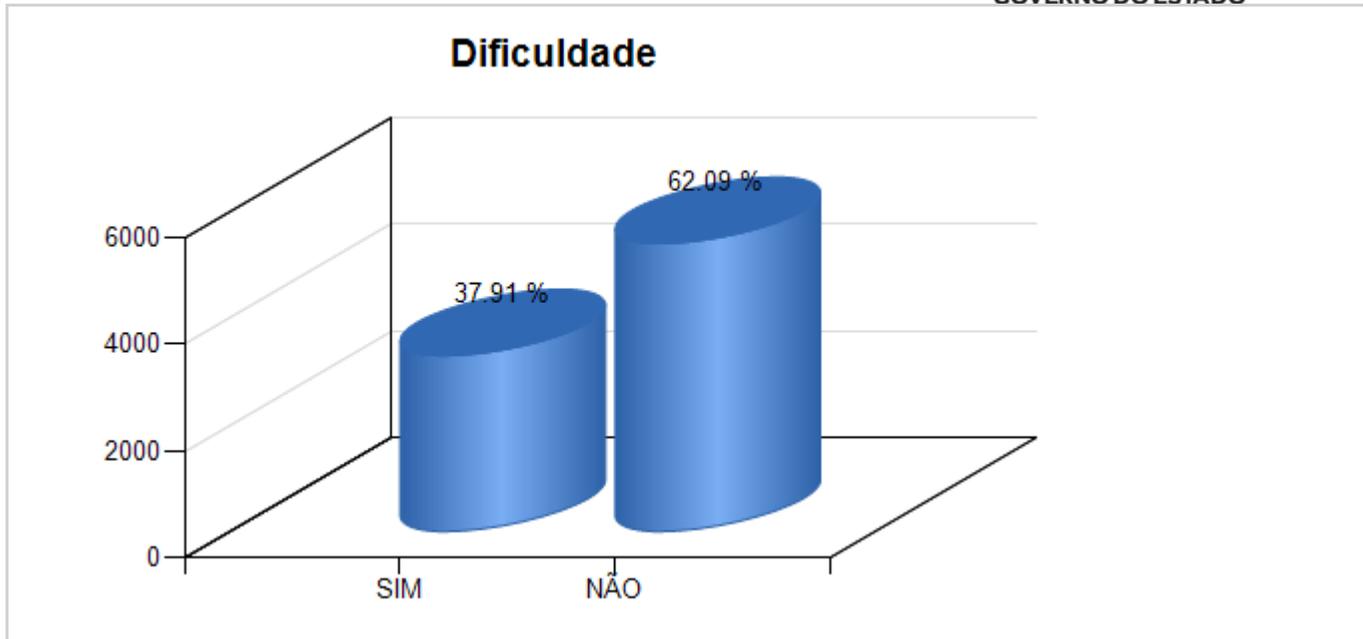
Secretarias		Total de Manifestações respondidas	Total de Pesquisas respondidas
1	Casa Civil	455	17
2	Casa Militar	3	3
3	Procuradoria Geral do Estado	1119	73
4	Secretaria da Administração Penitenciária	2054	46
5	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	216	18
6	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	653	56
7	Secretaria da Educação	14179	355
8	Secretaria da Fazenda e Planejamento	11334	322
9	Secretaria da Habitação	2598	89
10	Secretaria da Justiça e Cidadania	5751	189
11	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	9995	860
12	Secretaria de Desenvolvimento Regional	350	12
13	Secretaria de Desenvolvimento Social	754	45
14	Secretaria de Esportes	67	2
15	Secretaria de Estado da Saúde	1256	101
16	Secretaria de Governo	73708	4945
17	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	97898	413
18	Secretaria de Logística e Transportes	2061	116
19	Secretaria de Orçamento e Gestão	7983	844
20	Secretaria de Turismo	42	0
21	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	2027	176
	Total:	234503	8682

Total de pesquisas



Dificuldade para entrar em contato

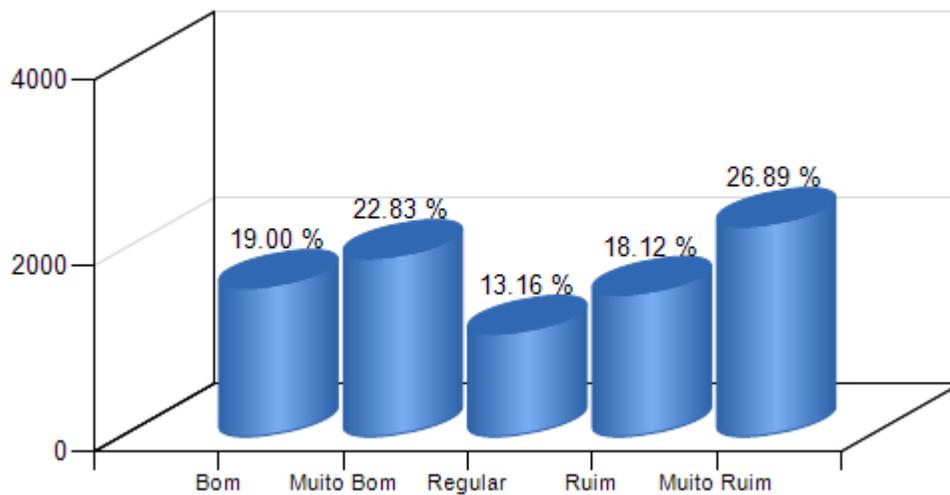
Dificuldade	
SIM	3282
NÃO	5376
Total:	8658



Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Bom	1599
Muito Bom	1921
Regular	1107
Ruim	1525
Muito Ruim	2263
Total:	8415

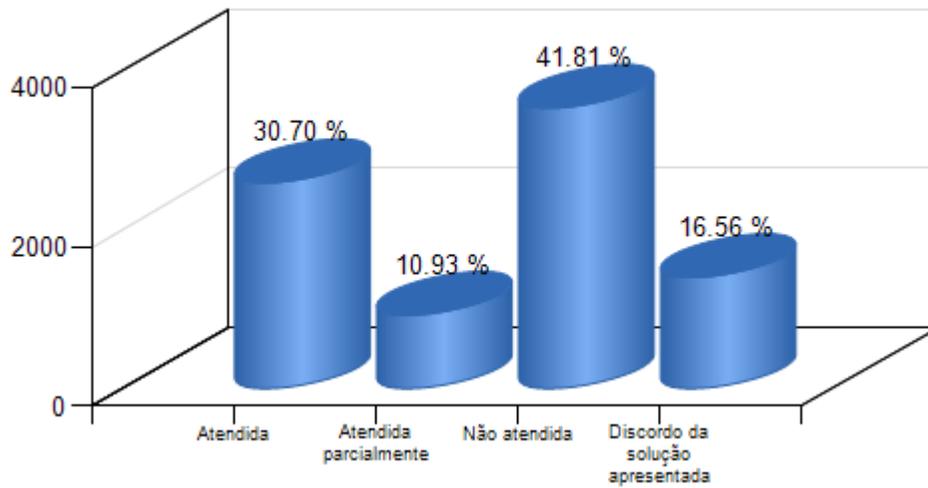
Atendimento



Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	2589
Atendida parcialmente	922
Não atendida	3526
Discordo da solução apresentada	1397
Total:	8434

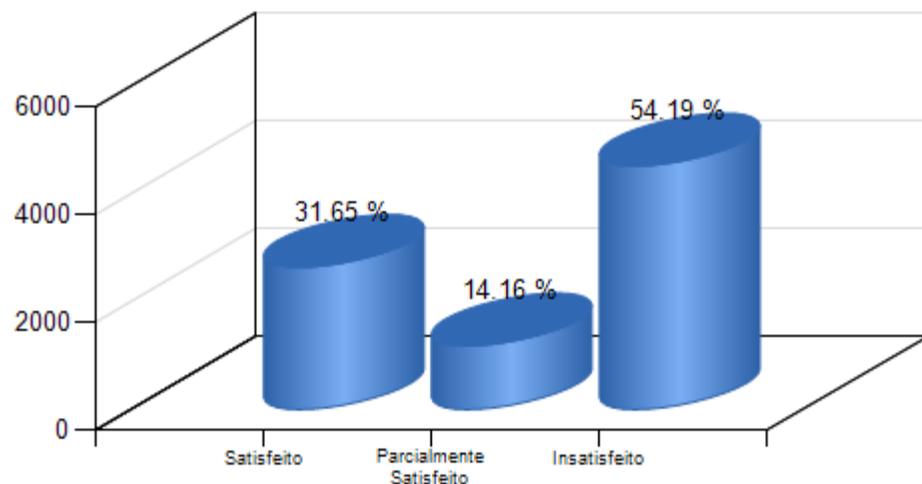
Conclusão



Satisfação do Cidadão

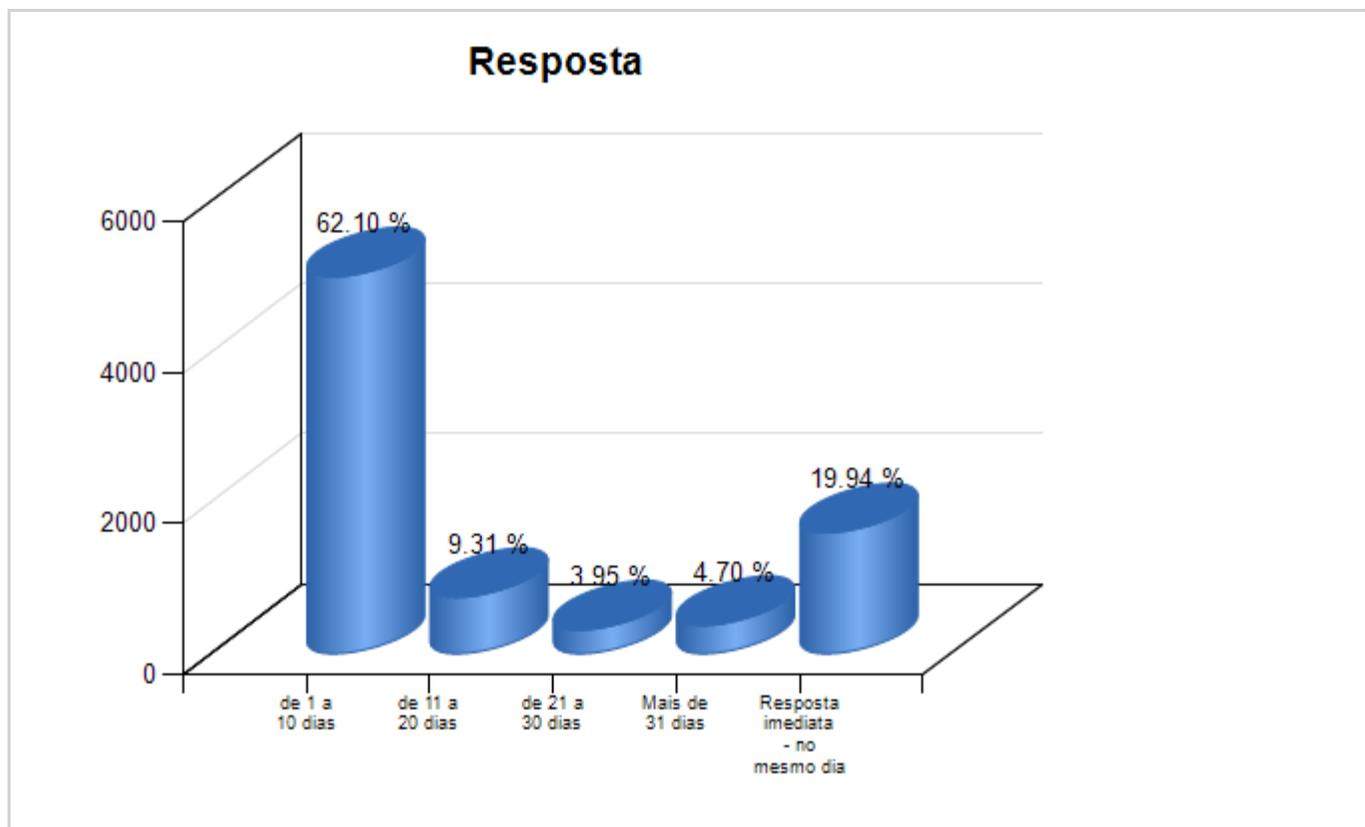
Satisfação	
Satisfeito	2638
Parcialmente Satisfeito	1180
Insatisfeito	4516
Total:	8334

Satisfação



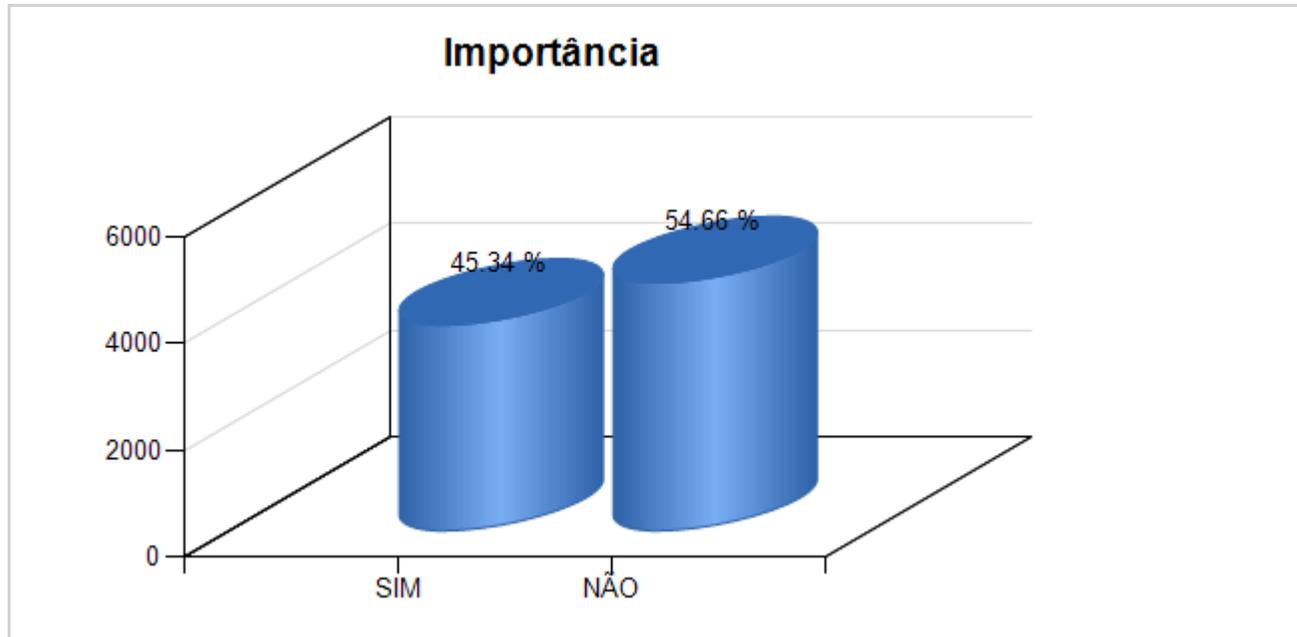
Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	5011
de 11 a 20 dias	751
de 21 a 30 dias	319
Mais de 31 dias	379
Resposta imediata - no mesmo dia	1609
Total:	8069



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

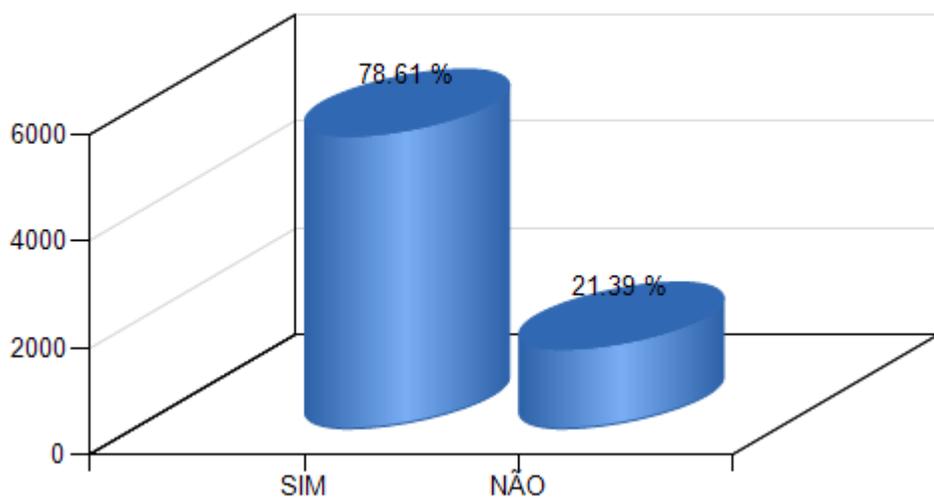
Importância	
SIM	3840
NÃO	4629
Total:	8469



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
SIM	5465
NÃO	1487
Total:	6952

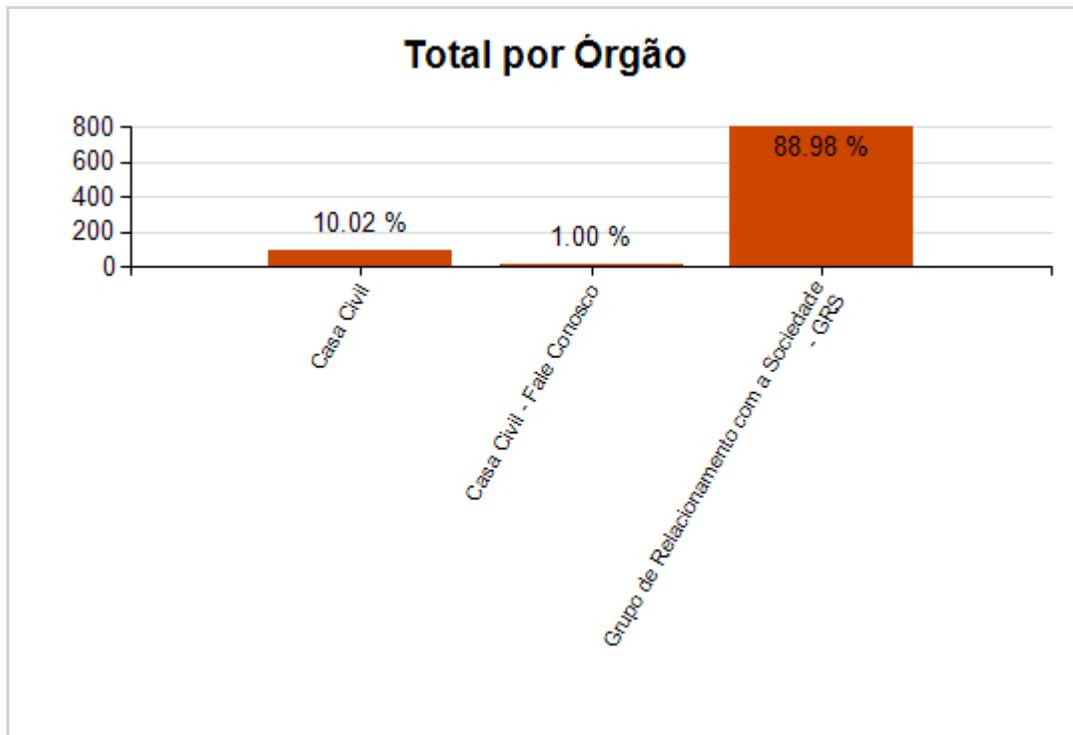
Utilização



Dados por Secretaria

Casa Civil

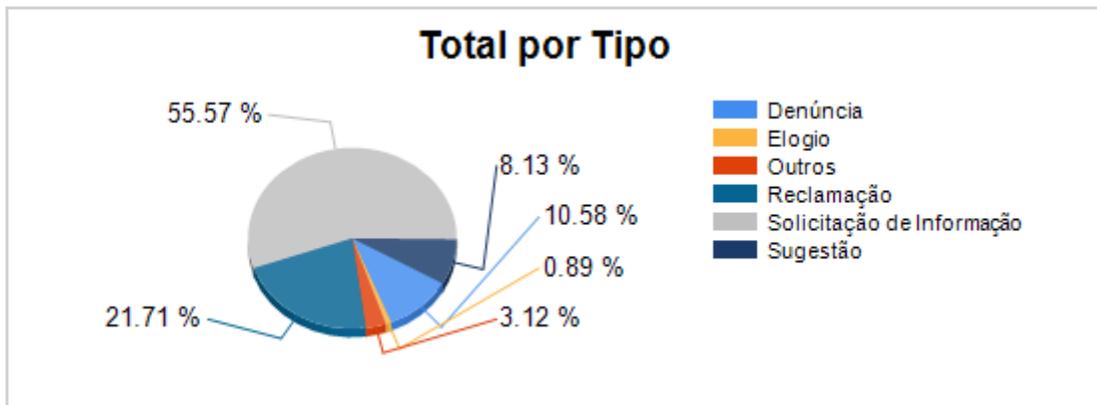
ÓRGÃOS			Quantidade
1	Casa Civil		90
2	Casa Civil - Fale Conosco		9
3	Grupo de Relacionamento com a Sociedade - GRS		799
Total:			898



Tipo de Manifestação

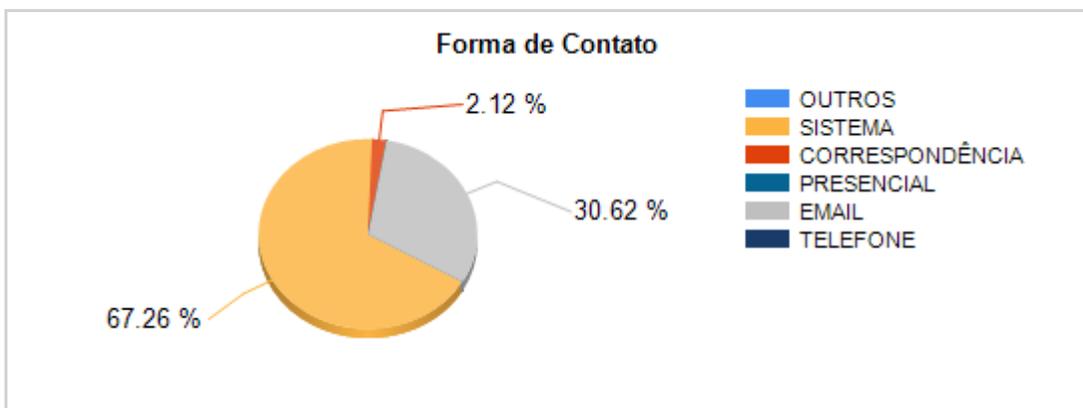
Tipo	Quantidade
Denúncia	95
Elogio	8
Outros	28
Reclamação	195
Solicitação de Informação	499
Sugestão	73

Total:	898
--------	-----



Forma de Contato

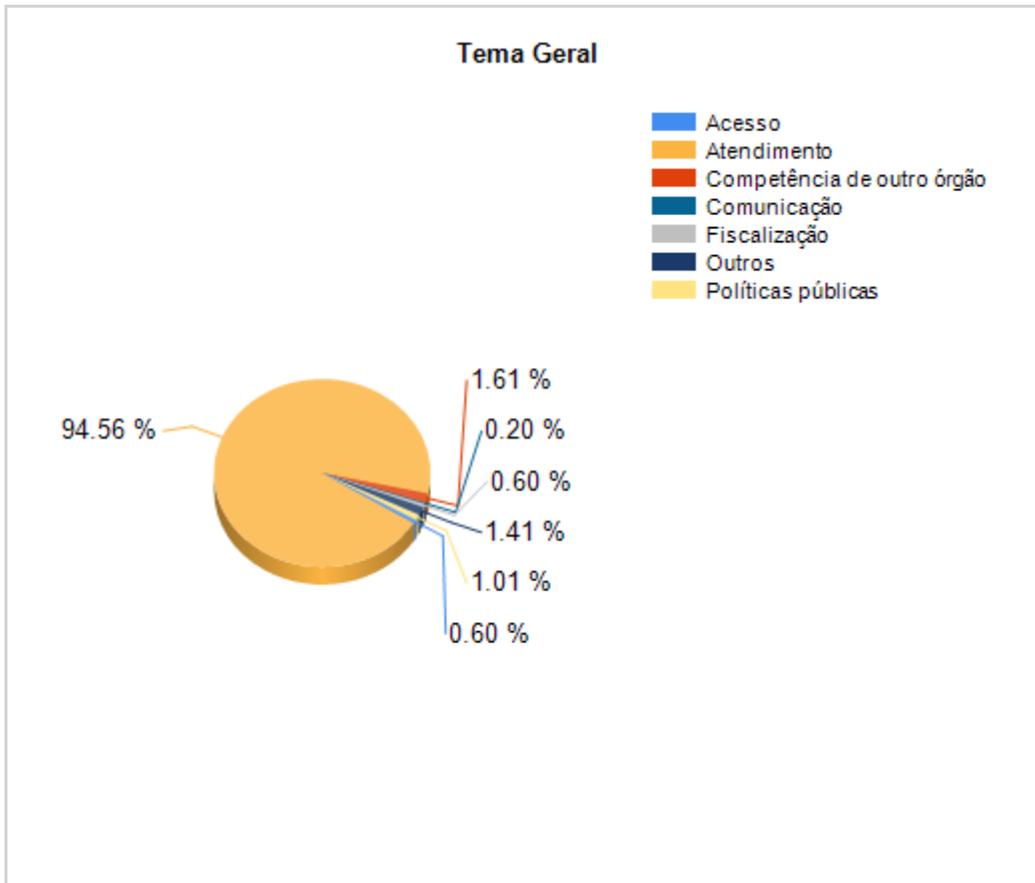
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	3	0	92	0	95
Elogio	0	0	0	0	8	0	8
Outros	0	0	1	0	27	0	28
Reclamação	0	0	42	9	144	0	195
Solicitação de Informação	0	0	225	10	264	0	499
Sugestão	0	0	4	0	69	0	73
Total	0	0	275	19	604	0	898



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	3	0	3

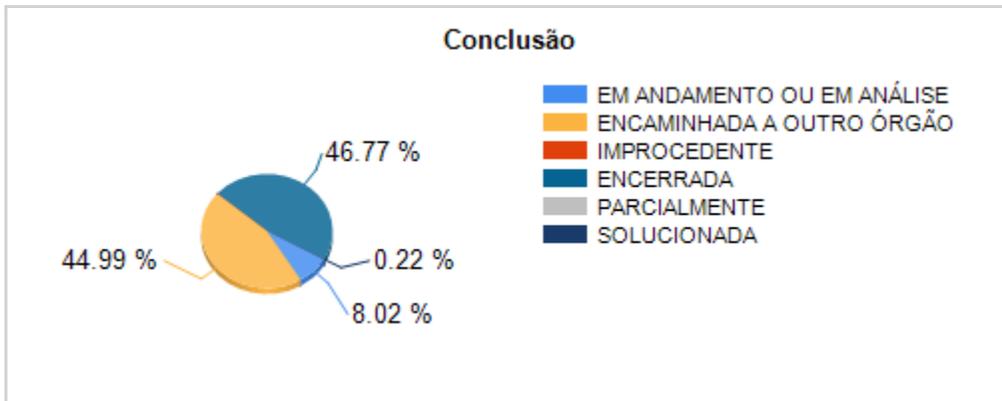
Atendimento	30	1	0	62	374	2	469
Competência de outro órgão	1	0	0	5	2	0	8
Comunicação	0	0	0	0	0	1	1
Fiscalização	2	0	0	1	0	0	3
Outros	0	0	2	1	1	3	7
Políticas públicas	1	0	0	2	2	0	5
Total	34	1	2	71	382	6	496



Conclusão

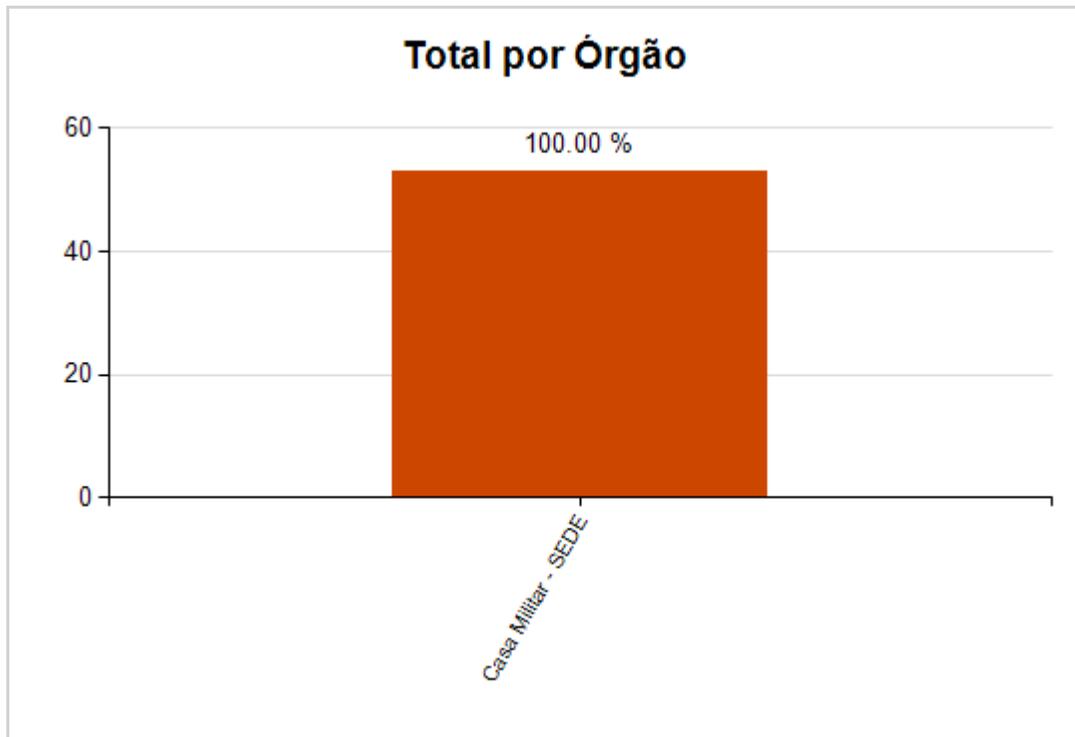
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	31	0	61	3	95
Elogio	0	0	1	0	7	0	8
Outros	0	0	0	0	26	2	28
Reclamação	0	0	44	0	124	27	195

Solicitação de Informação	2	0	343	0	118	36	499
Sugestão	0	0	1	0	68	4	73
Total	2	0	420	0	404	72	898



Casa Militar

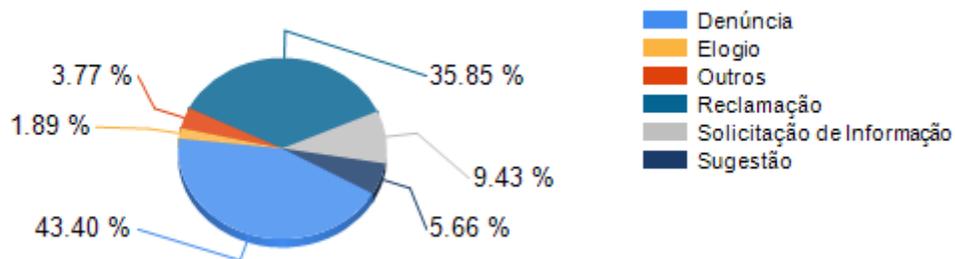
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Casa Militar - SEDE	53
Total:		53



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	23
Elogio	1
Outros	2
Reclamação	19
Solicitação de Informação	5
Sugestão	3
Total:	53

Total por Tipo



Forma de Contato

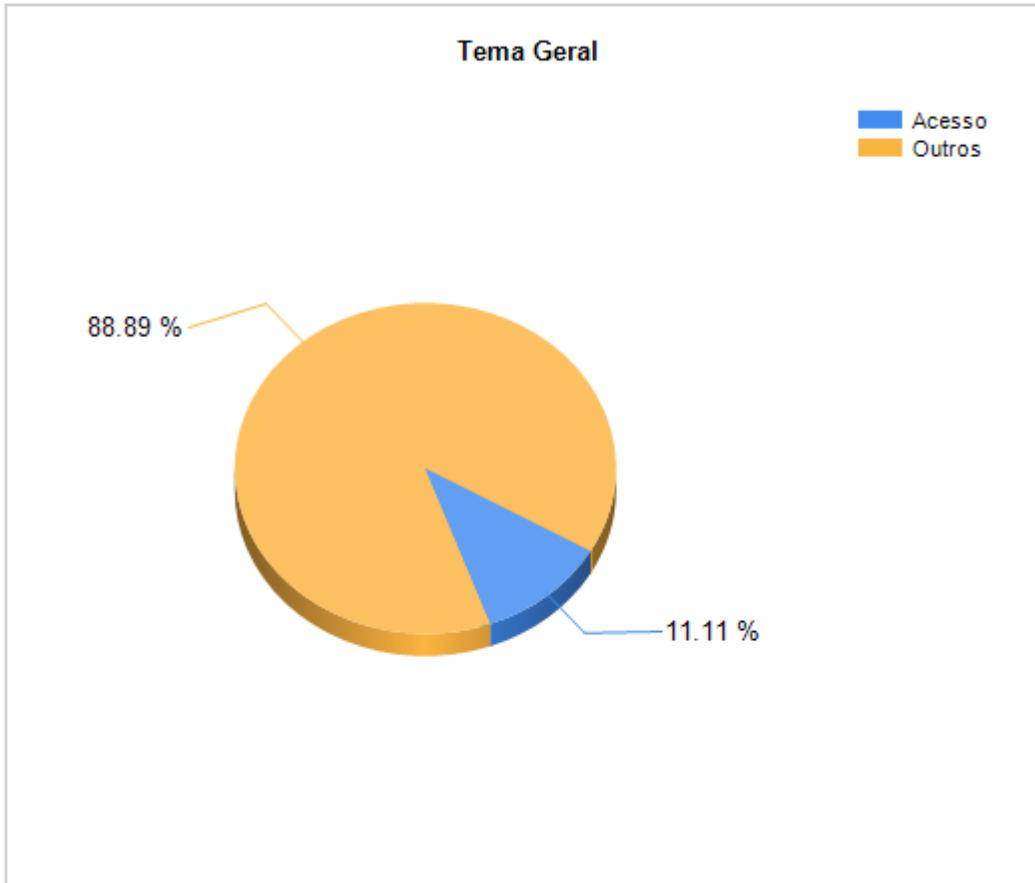
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	23	0	23
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	0	0	2	0	2
Reclamação	0	0	0	0	19	0	19
Solicitação de Informação	0	0	0	0	5	0	5
Sugestão	0	0	0	0	3	0	3
Total	0	0	0	0	53	0	53

Forma de Contato



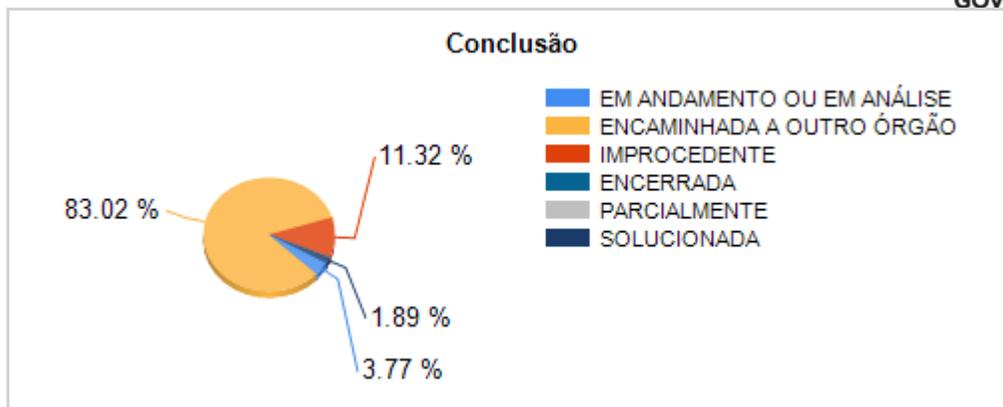
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	1	0	1
Outros	3	0	2	2	1	0	8
Total	3	0	2	2	2	0	9



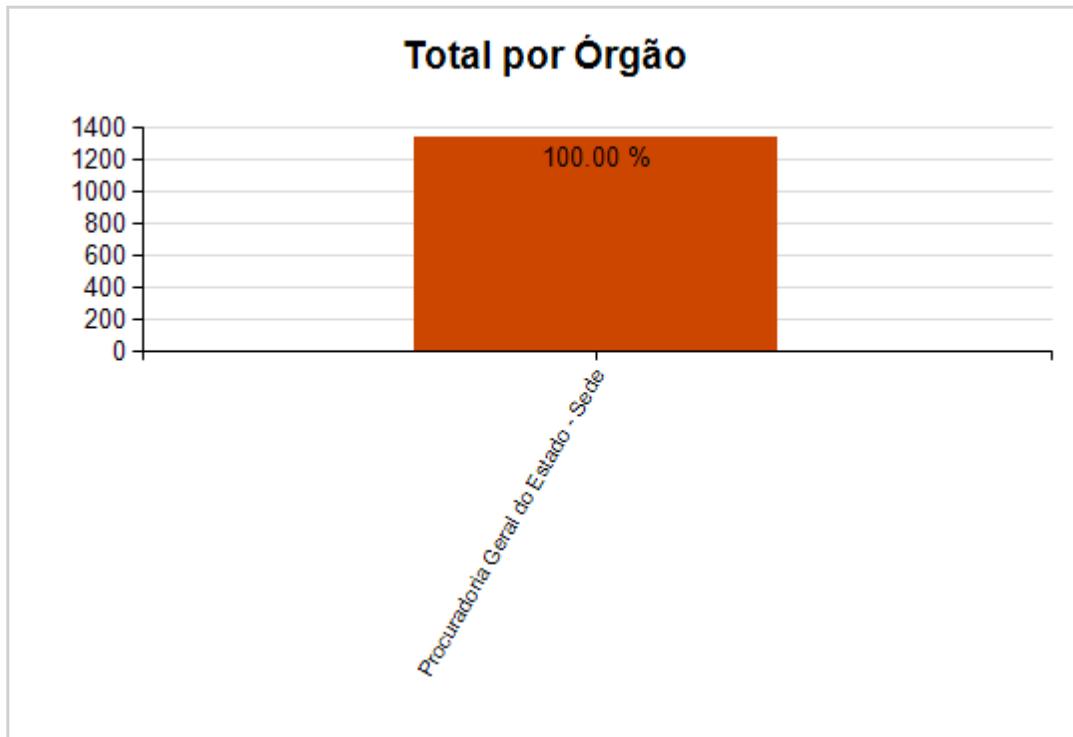
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	2	20	1	23
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	0	2	0	0	2
Reclamação	0	0	0	2	17	0	19
Solicitação de Informação	1	0	0	0	3	1	5
Sugestão	0	0	0	0	3	0	3
Total	1	0	0	6	44	2	53



Procuradoria Geral do Estado

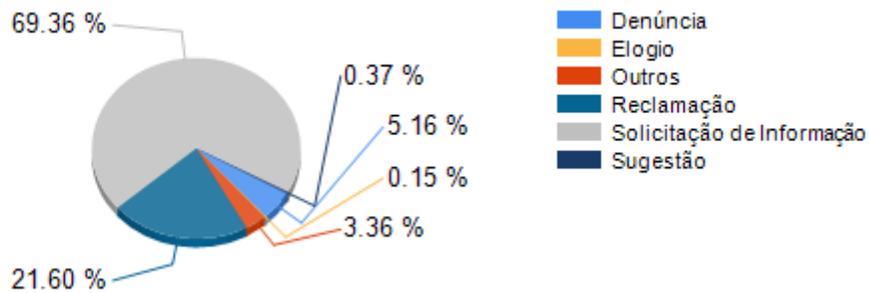
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Procuradoria Geral do Estado - Sede	1338
Total:		1338



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	69
Elogio	2
Outros	45
Reclamação	289
Solicitação de Informação	928
Sugestão	5
Total:	1338

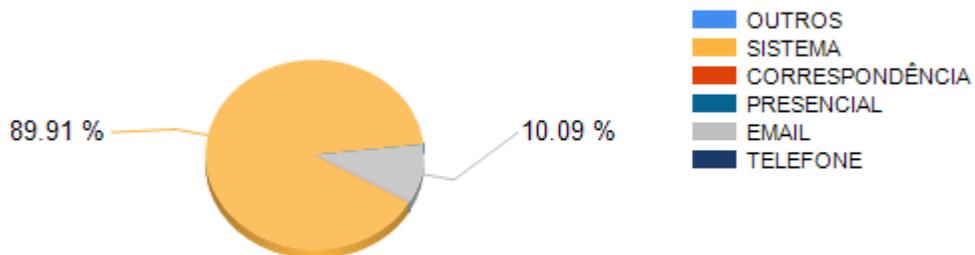
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	69	0	69
Elogio	0	0	0	0	2	0	2
Outros	0	0	8	0	37	0	45
Reclamação	0	0	49	0	240	0	289
Solicitação de Informação	0	0	78	0	850	0	928
Sugestão	0	0	0	0	5	0	5
Total	0	0	135	0	1203	0	1338

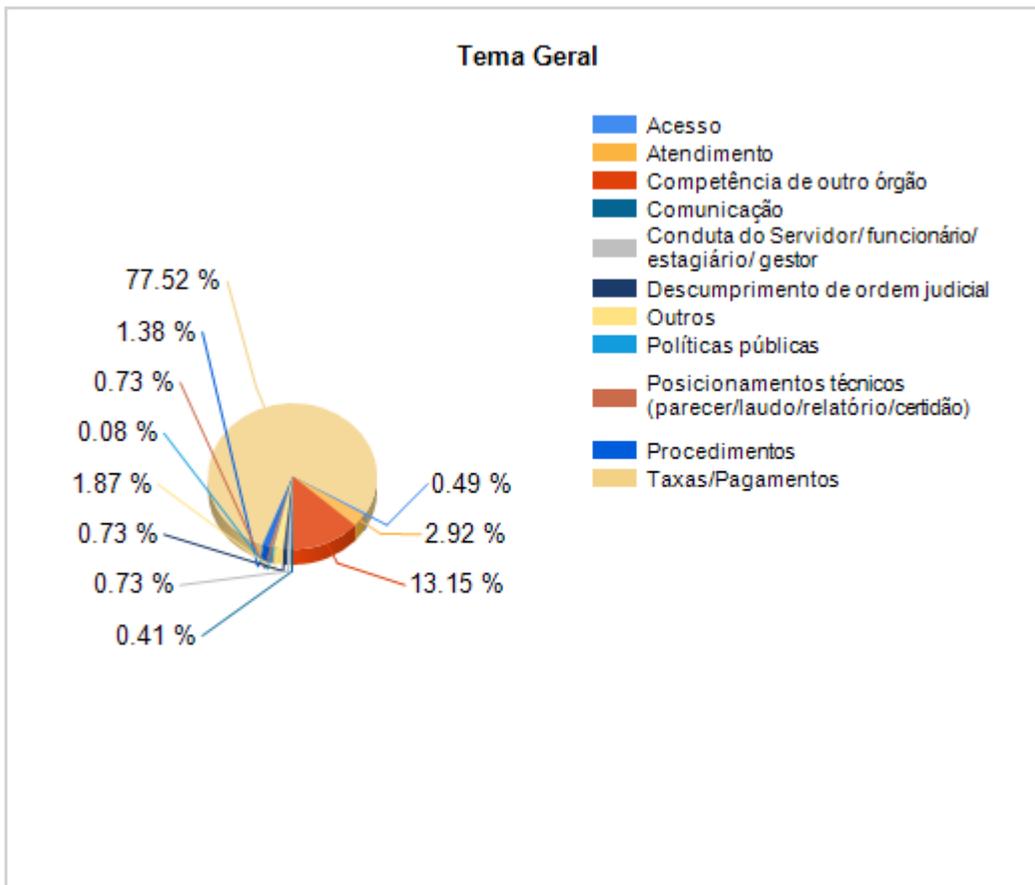
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	6	0	6
Atendimento	0	1	2	5	28	0	36
Competência de outro órgão	24	0	4	63	71	0	162

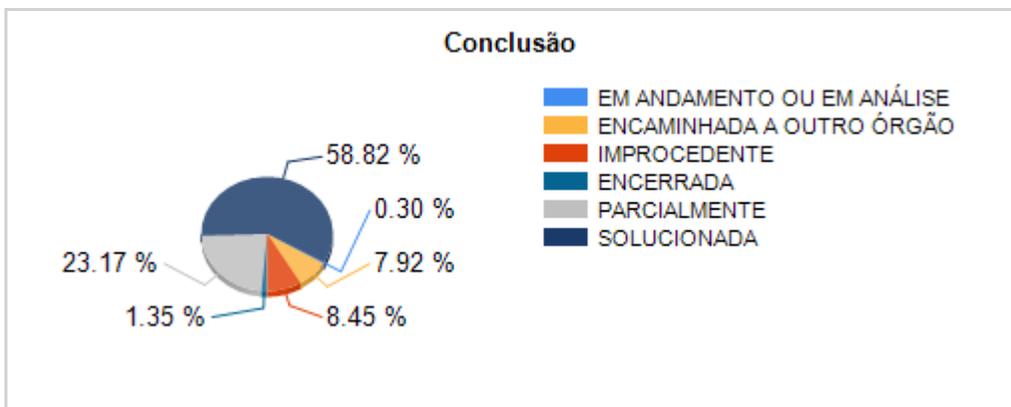
Comunicação	0	0	1	0	4	0	5
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	6	0	0	2	1	0	9
Descumprimento de ordem judicial	0	0	2	4	3	0	9
Outros	1	0	3	0	19	0	23
Políticas públicas	0	0	0	0	0	1	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	8	1	9
Procedimentos	0	0	3	1	13	0	17
Taxas/Pagamentos	2	1	25	171	755	1	955
Total	33	2	40	246	908	3	1232



Conclusão

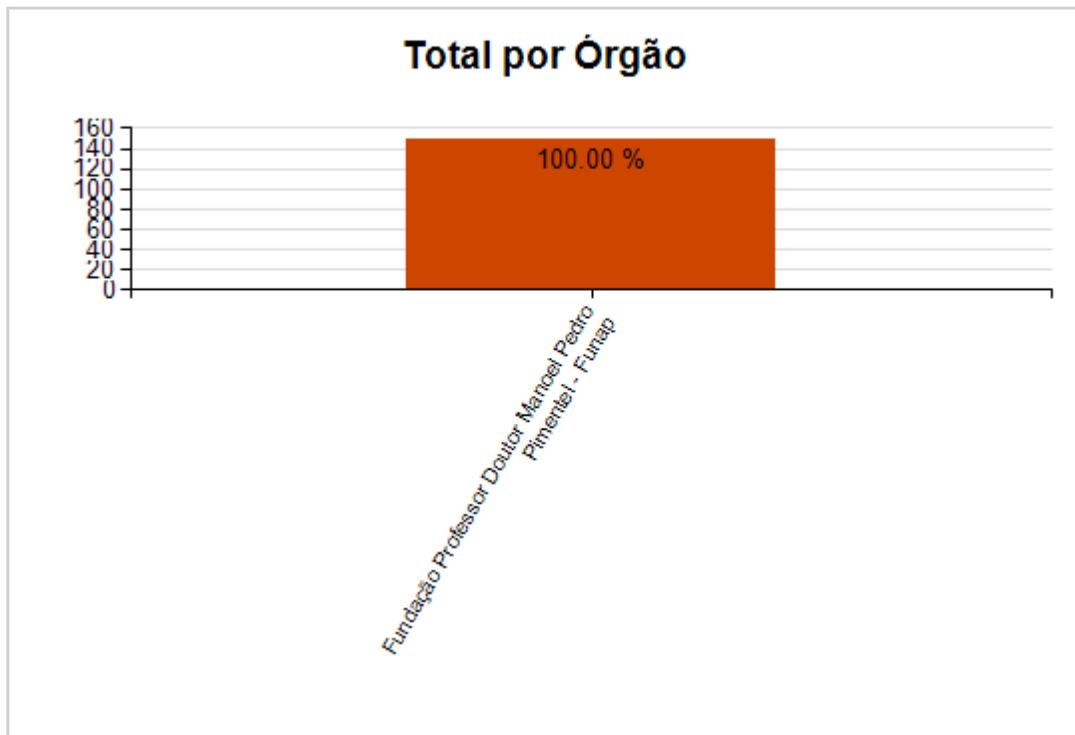
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	11	5	1	15	36	1	69
Elogio	2	0	0	0	0	0	2
Outros	26	9	0	5	5	0	45

Reclamação	120	52	14	58	43	2	289
Solicitação de Informação	625	244	3	35	20	1	928
Sugestão	3	0	0	0	2	0	5
Total	787	310	18	113	106	4	1338



Secretaria da Administração Penitenciária

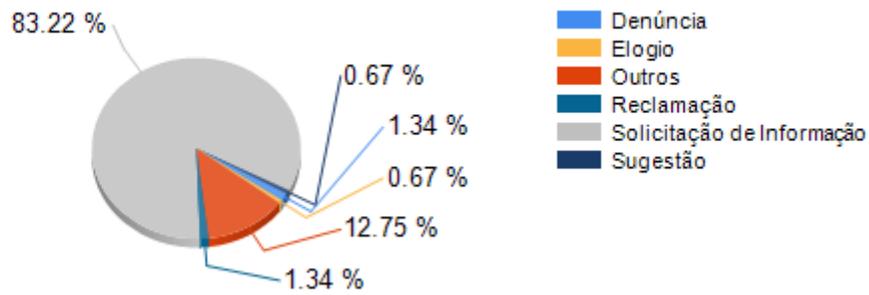
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap	149
Total:		149



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	2
Elogio	1
Outros	19
Reclamação	2
Solicitação de Informação	124
Sugestão	1
Total:	149

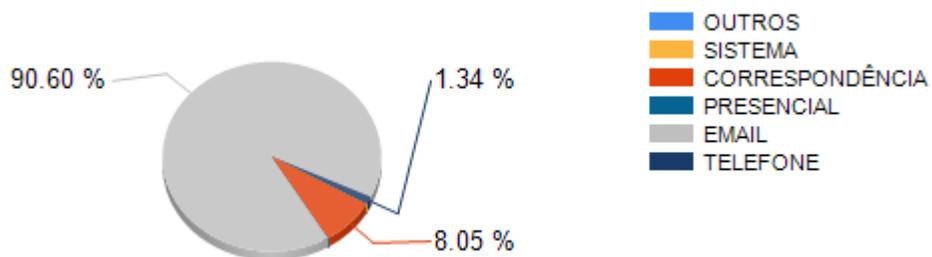
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	2	0	0	0	2
Elogio	0	0	1	0	0	0	1
Outros	0	0	19	0	0	0	19
Reclamação	0	0	2	0	0	0	2
Solicitação de Informação	0	2	110	12	0	0	124
Sugestão	0	0	1	0	0	0	1
Total	0	2	135	12	0	0	149

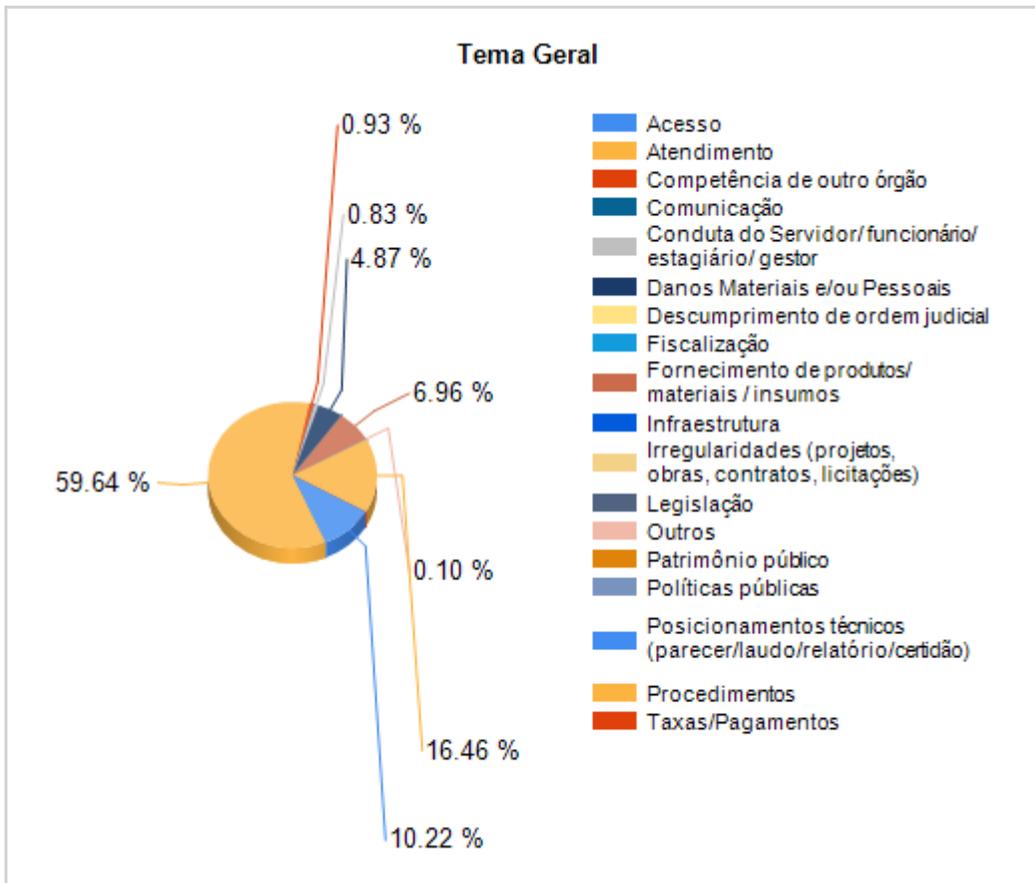
Forma de Contato



Tema Geral

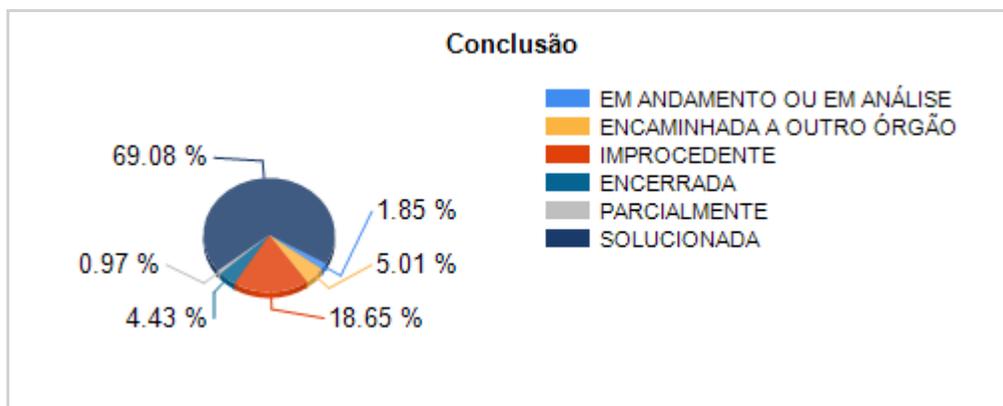
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	208	1	0	0	0	1	210
Atendimento	0	0	0	0	1225	0	1225
Competência de outro órgão	0	0	19	0	0	0	19

Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	17	0	0	17
Danos Materiais e/ou Pessoais	100	0	0	0	0	0	100
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	143	0	0	143
Infraestrutura	0	0	0	0	0	0	0
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	2	0	0	2
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	0	0	0	338	0	0	338
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	308	1	19	500	1225	1	2054



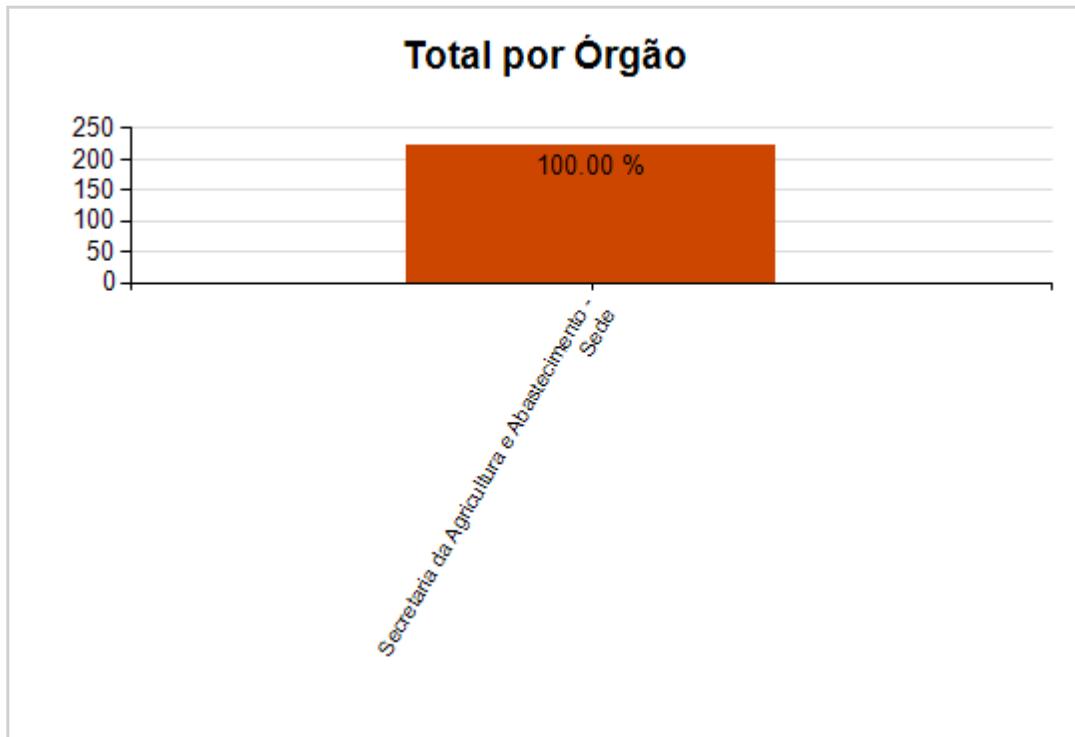
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	32	2	13	97	30	6	180
Elogio	4	0	0	0	0	0	4
Outros	4	0	7	3	14	0	28
Reclamação	837	3	40	272	18	21	1191
Solicitação de Informação	542	15	31	10	41	11	650
Sugestão	0	0	0	1	0	0	1
Total	1419	20	91	383	103	38	2054



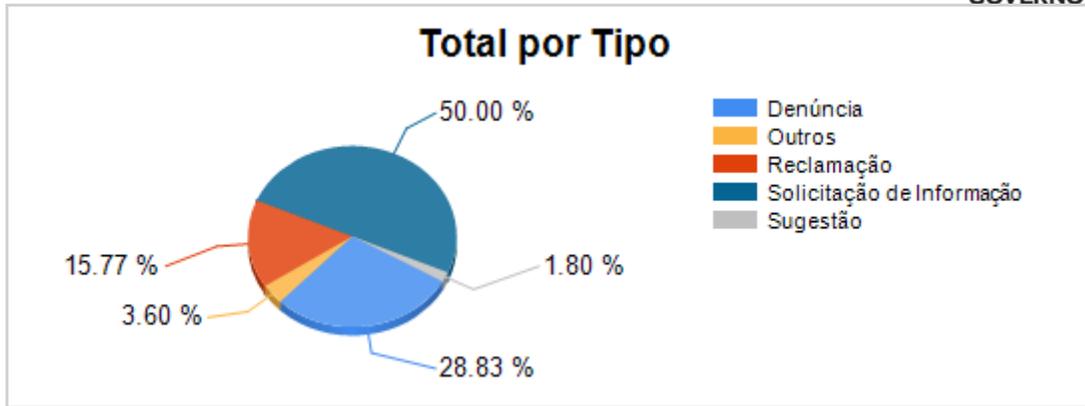
Secretaria da Agricultura e Abastecimento

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	222
Total:		222



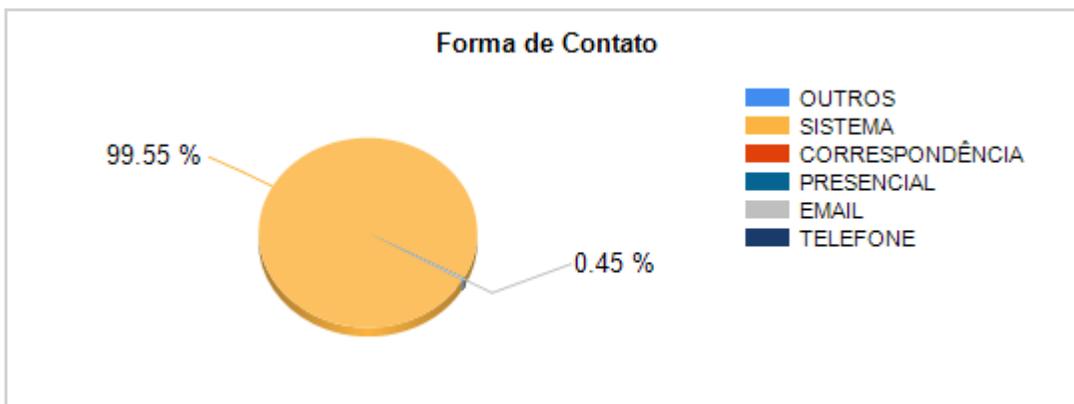
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	64
Outros	8
Reclamação	35
Solicitação de Informação	111
Sugestão	4
Total:	222



Forma de Contato

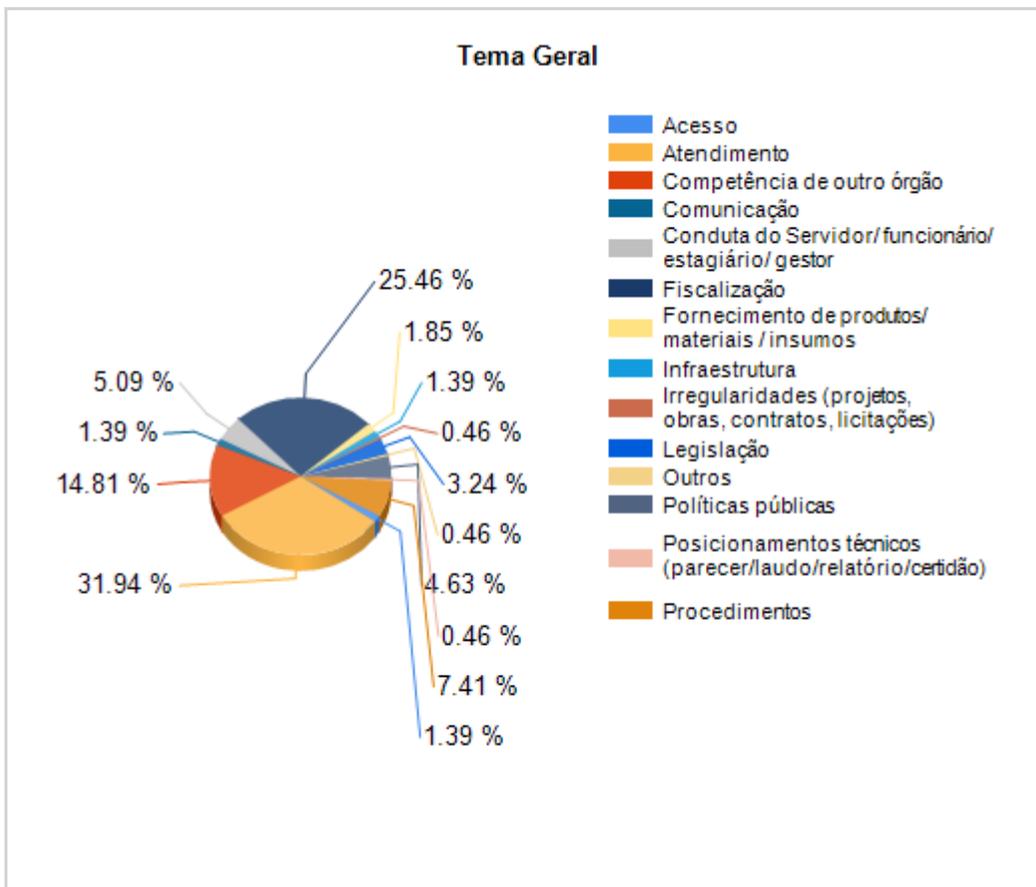
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	64	0	64
Outros	0	0	0	0	8	0	8
Reclamação	0	0	1	0	34	0	35
Solicitação de Informação	0	0	0	0	111	0	111
Sugestão	0	0	0	0	4	0	4
Total	0	0	1	0	221	0	222



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	3	0	3
Atendimento	1	0	0	18	50	0	69
Competência de outro órgão	4	0	0	2	26	0	32
Comunicação	0	0	3	0	0	0	3

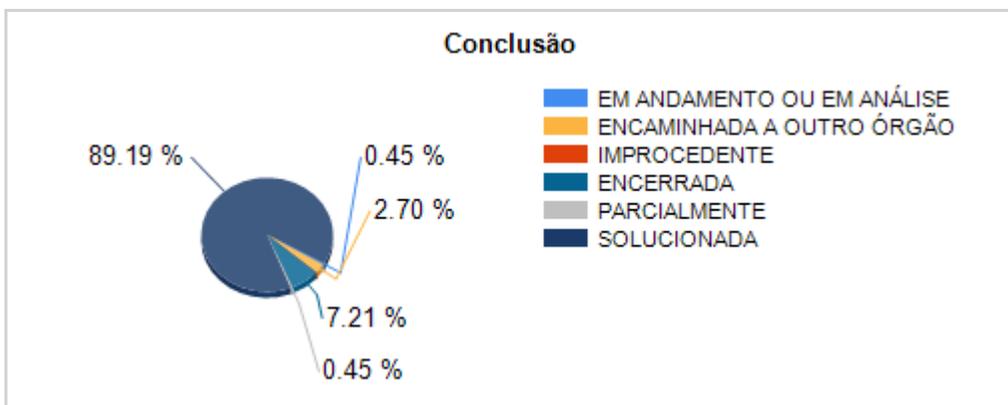
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	6	0	1	3	1	0	11
Fiscalização	49	0	0	5	1	0	55
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	2	0	2	0	4
Infraestrutura	1	0	0	0	2	0	3
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	0	0	0	0	7	0	7
Outros	0	0	1	0	0	0	1
Políticas públicas	0	0	0	0	9	1	10
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	1	0	1
Procedimentos	2	0	0	2	9	3	16
Total	64	0	7	30	111	4	216



Conclusão

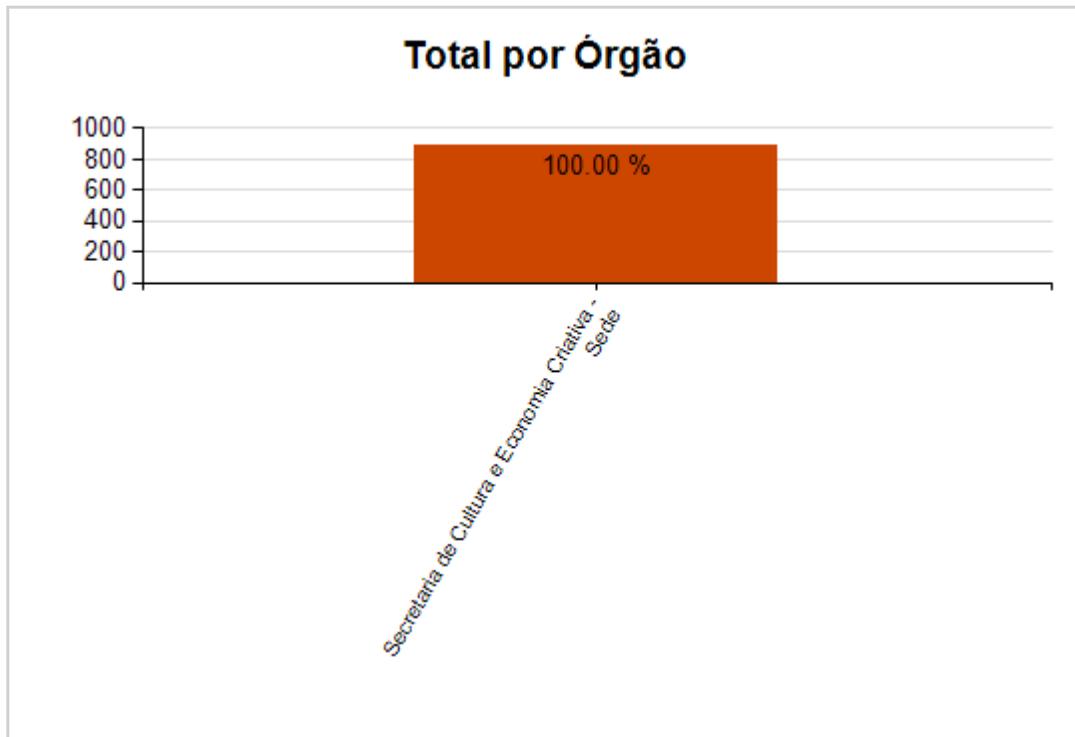
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	58	1	5	0	0	0	64

Outros	4	0	3	0	1	0	8
Reclamação	28	0	2	0	5	0	35
Solicitação de Informação	104	0	6	0	0	1	111
Sugestão	4	0	0	0	0	0	4
Total	198	1	16	0	6	1	222



Secretaria da Cultura e Economia Criativa

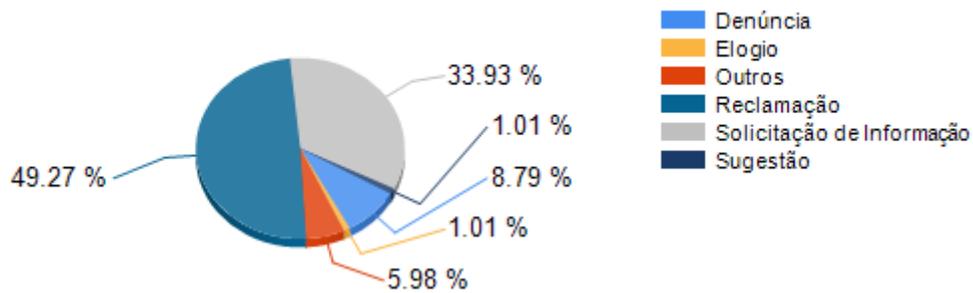
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	887
Total:		887



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	78
Elogio	9
Outros	53
Reclamação	437
Solicitação de Informação	301
Sugestão	9
Total:	887

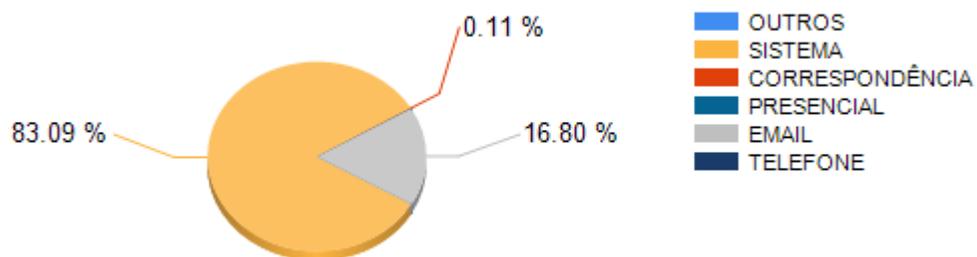
Total por Tipo



Forma de Contato

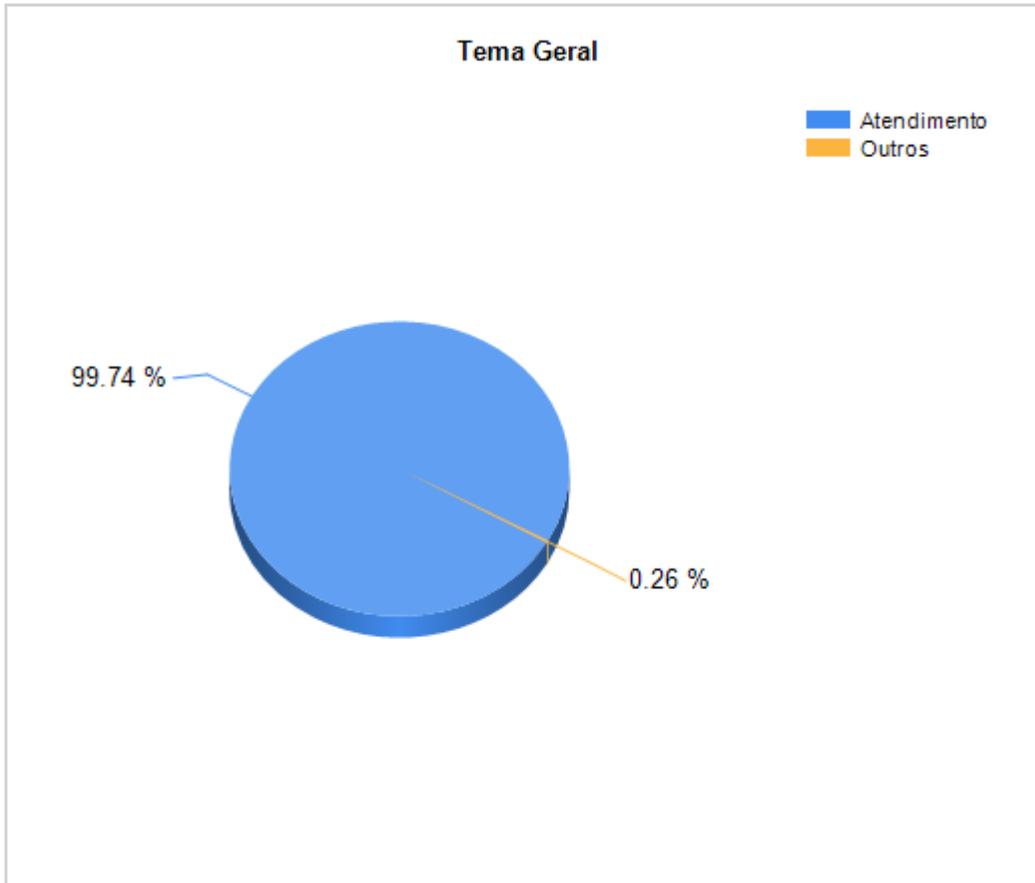
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	4	1	73	0	78
Elogio	0	0	2	0	7	0	9
Outros	0	0	0	0	53	0	53
Reclamação	0	0	76	0	361	0	437
Solicitação de Informação	0	0	66	0	235	0	301
Sugestão	0	0	1	0	8	0	9
Total	0	0	149	1	737	0	887

Forma de Contato



Tema Geral

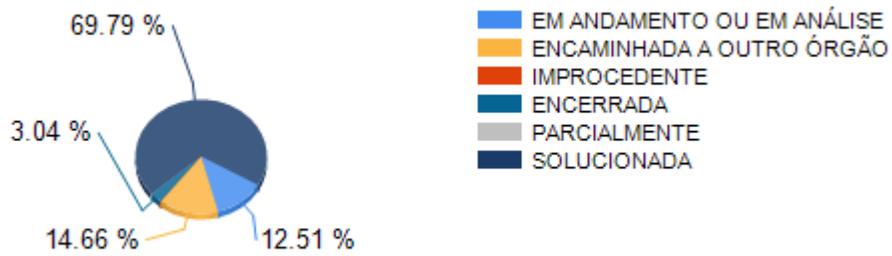
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	63	8	42	365	269	9	756
Outros	0	0	1	0	1	0	2
Total	63	8	43	365	270	9	758



Conclusão

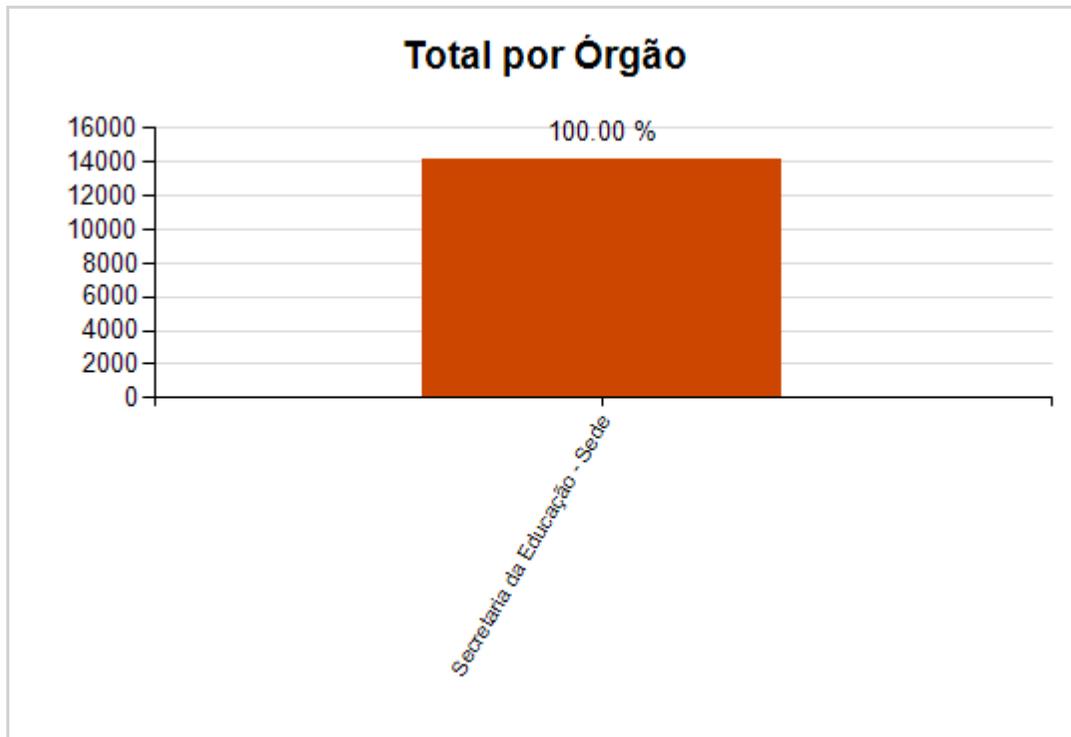
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	53	0	1	0	15	9	78
Elogio	8	0	0	0	1	0	9
Outros	35	0	1	0	10	7	53
Reclamação	296	0	10	0	73	58	437
Solicitação de Informação	220	0	13	0	31	37	301
Sugestão	7	0	2	0	0	0	9
Total	619	0	27	0	130	111	887

Conclusão



Secretaria da Educação

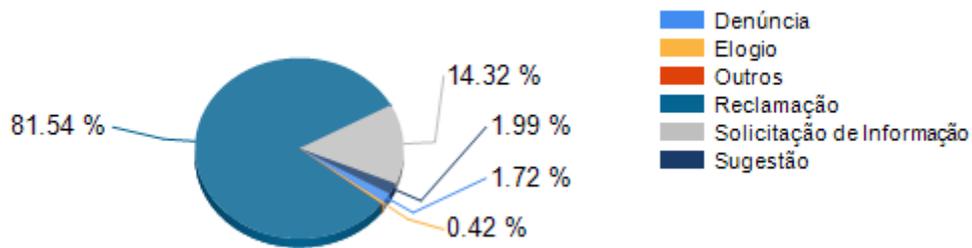
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Educação - Sede	14152
Total:		14152



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	243
Elogio	60
Outros	0
Reclamação	11540
Solicitação de Informação	2027
Sugestão	282
Total:	14152

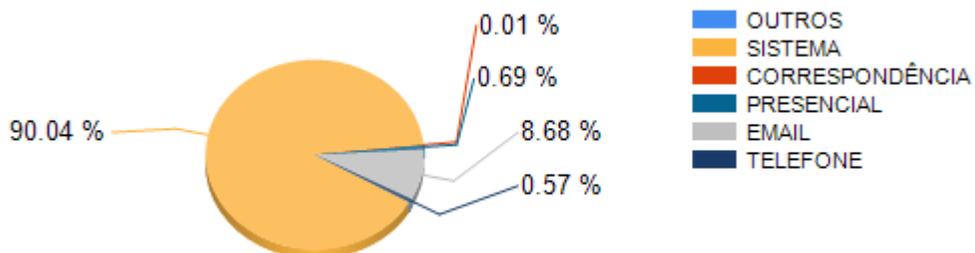
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	5	0	10	1	227	0	243
Elogio	0	1	1	0	58	0	60
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	88	75	1001	1	10375	0	11540
Solicitação de Informação	5	3	203	0	1816	0	2027
Sugestão	0	2	14	0	266	0	282
Total	98	81	1229	2	12742	0	14152

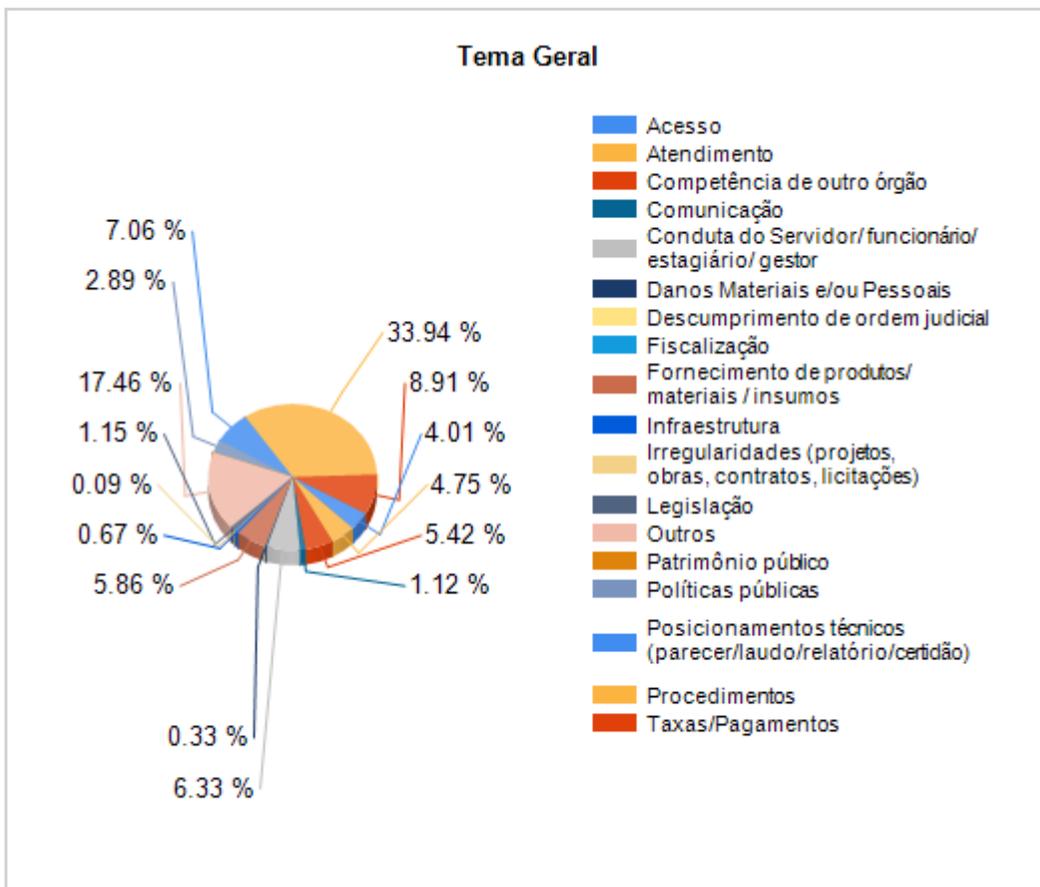
Forma de Contato



Tema Geral

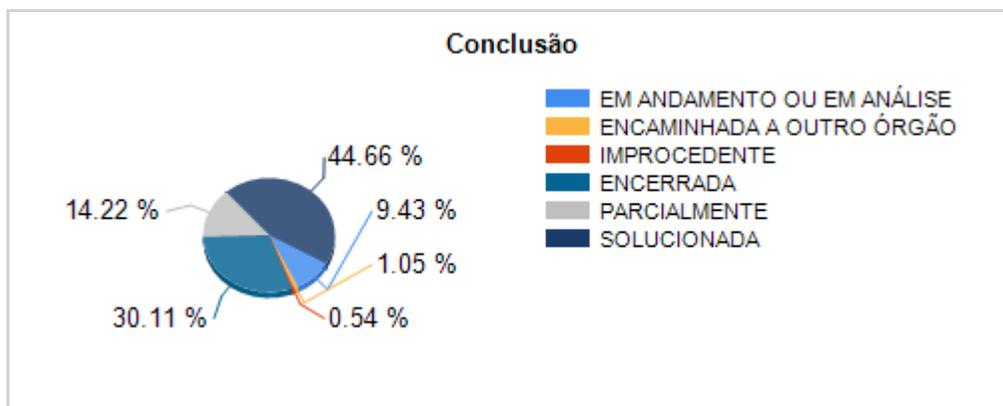
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	0	0	467	93	8	569
Atendimento	1	15	0	513	144	1	674
Competência de outro órgão	10	3	0	690	57	8	768

Comunicação	0	0	0	140	7	12	159
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	191	34	0	669	1	2	897
Danos Materiais e/ou Pessoais	18	0	0	27	2	0	47
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	1	0	0	718	98	14	831
Infraestrutura	0	0	0	86	0	9	95
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	12	0	1	13
Legislação	1	0	0	62	78	22	163
Outros	2	2	0	2160	279	33	2476
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	1	0	0	288	109	12	410
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	826	171	4	1001
Procedimentos	19	6	0	3654	978	155	4812
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1244	19	1	1264
Total	245	60	0	11556	2036	282	14179



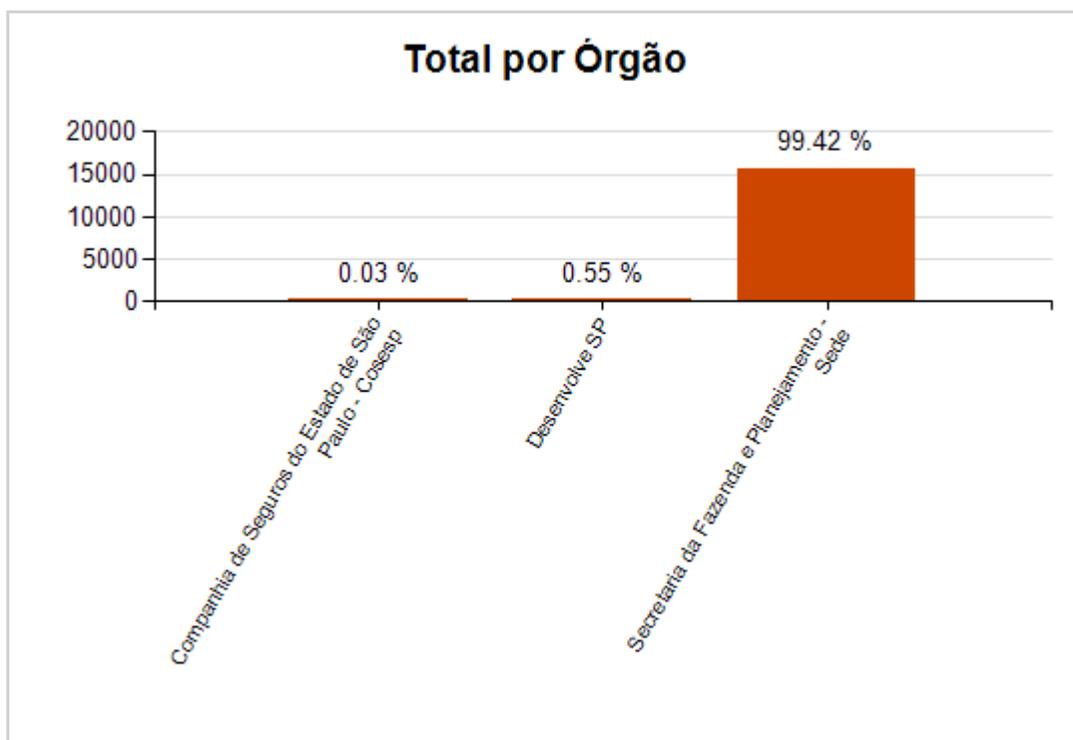
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	115	71	41	4	2	10	243
Elogio	48	0	9	0	0	3	60
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	5065	1619	3444	65	135	1212	11540
Solicitação de Informação	926	295	700	5	10	91	2027
Sugestão	166	27	67	2	1	19	282
Total	6320	2012	4261	76	148	1335	14152



Secretaria da Fazenda e Planejamento

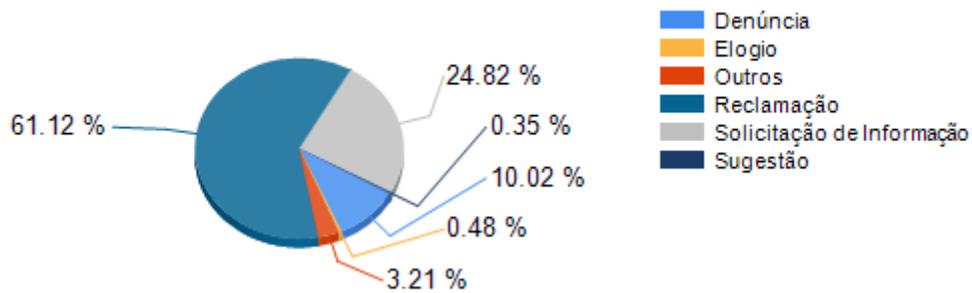
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia de Seguros do Estado de São Paulo - Cosesp	5
2	Desenvolve SP	86
3	Secretaria da Fazenda e Planejamento - Sede	15573
Total:		15664



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1569
Elogio	75
Outros	503
Reclamação	9574
Solicitação de Informação	3888
Sugestão	55
Total:	15664

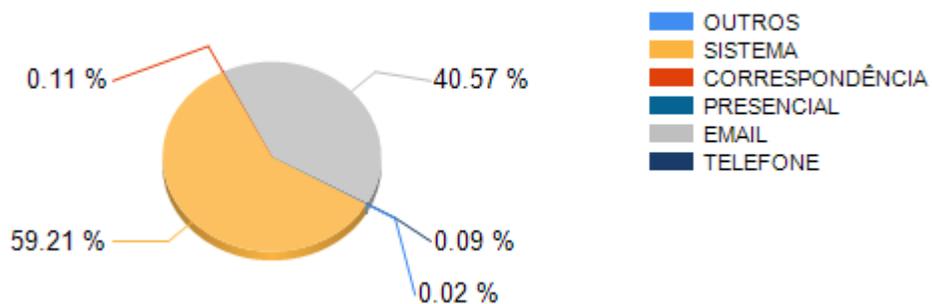
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	676	5	887	1	1569
Elogio	0	1	35	0	39	0	75
Outros	0	0	88	3	412	0	503
Reclamação	0	10	3495	5	6062	2	9574
Solicitação de Informação	0	2	2051	4	1831	0	3888
Sugestão	0	1	10	0	44	0	55
Total	0	14	6355	17	9275	3	15664

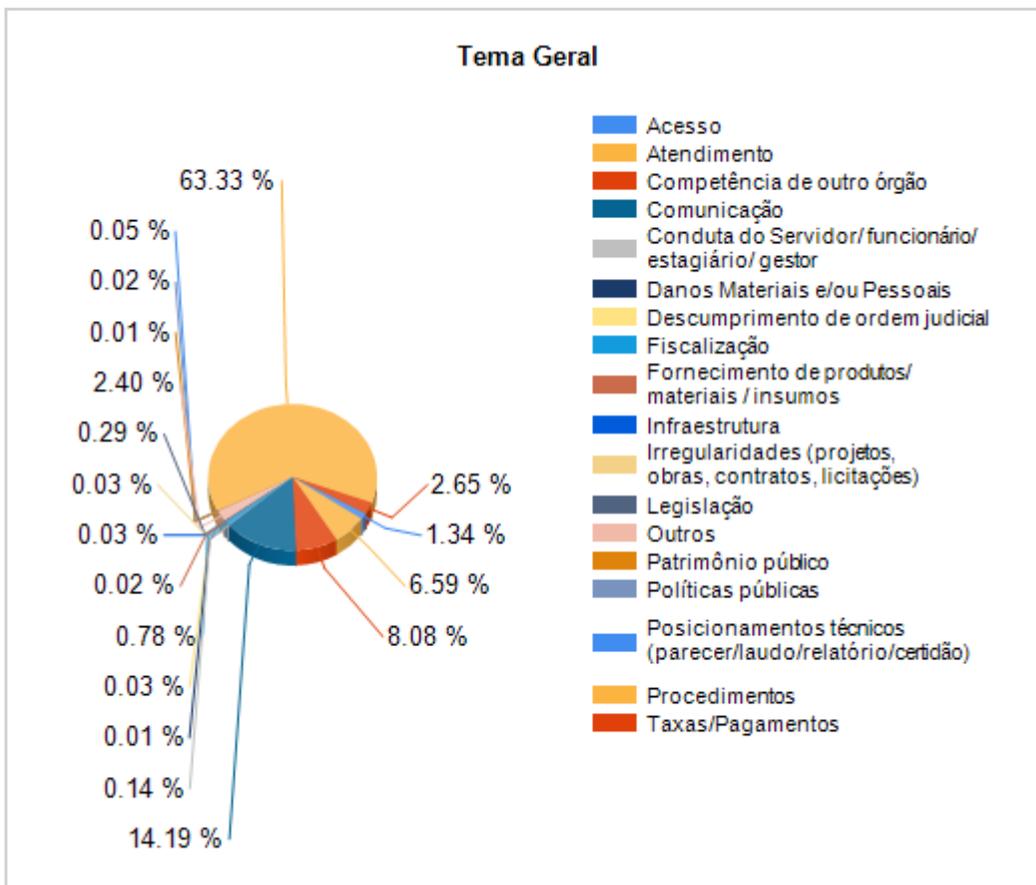
Forma de Contato



Tema Geral

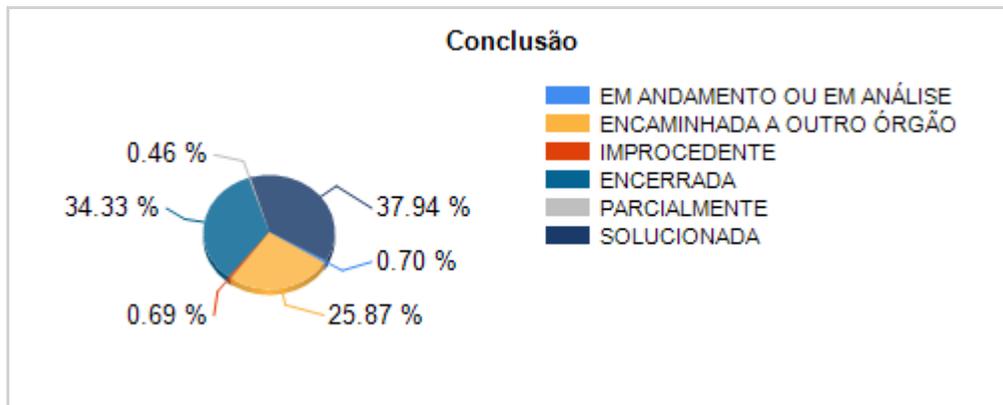
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	3	145	8	0	156
Atendimento	7	45	12	554	144	3	765
Competência de outro órgão	90	0	75	362	410	1	938

Comunicação	19	0	4	194	1429	1	1647
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	13	0	0	2	1	0	16
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	1	0	1
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	1	2	0	3
Fiscalização	88	0	0	3	0	0	91
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	1	0	0	1	0	0	2
Infraestrutura	0	0	0	4	0	0	4
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	4	0	0	0	0	0	4
Legislação	1	0	0	17	16	0	34
Outros	1	0	90	109	78	0	278
Patrimônio público	0	0	0	1	0	0	1
Políticas públicas	0	0	0	1	0	1	2
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	3	3	0	6
Procedimentos	882	3	42	5567	838	17	7349
Taxas/Pagamentos	0	0	5	183	116	4	308
Total	1106	48	231	7147	3046	27	11605



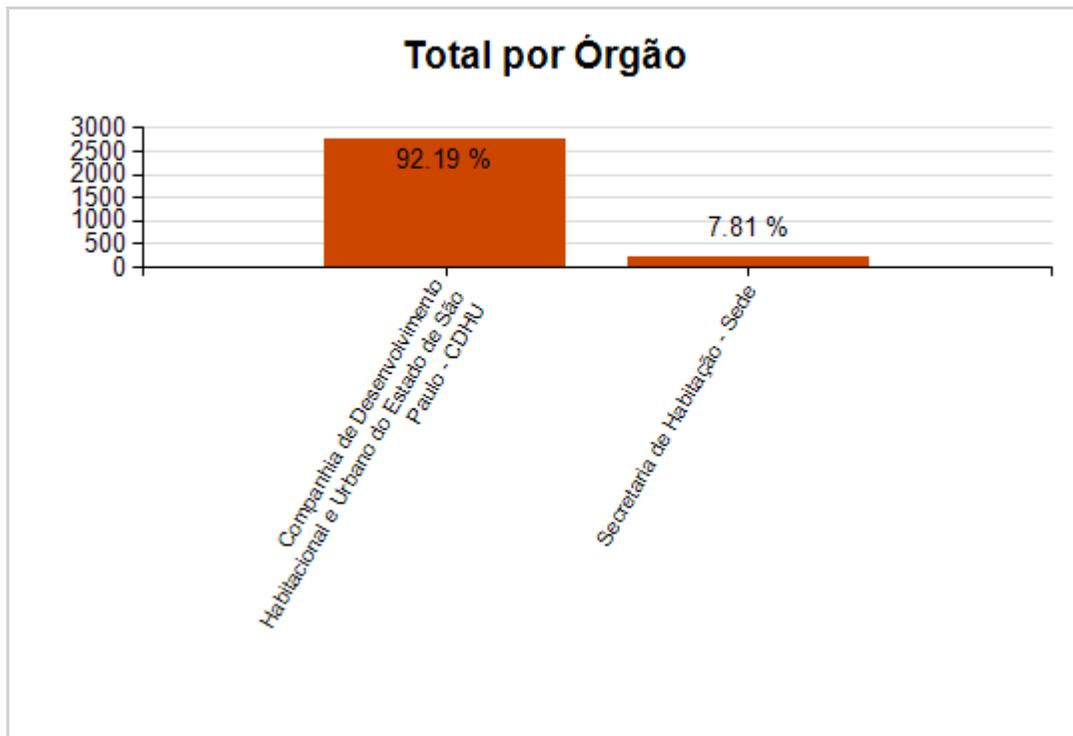
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	549	10	539	5	461	5	1569
Elogio	14	0	33	1	27	0	75
Outros	88	0	131	18	272	0	509
Reclamação	3523	58	3452	55	2435	102	9625
Solicitação de Informação	1783	3	1225	29	845	3	3888
Sugestão	8	1	18	1	28	0	56
Total	5965	72	5398	109	4068	110	15722



Secretaria da Habitação

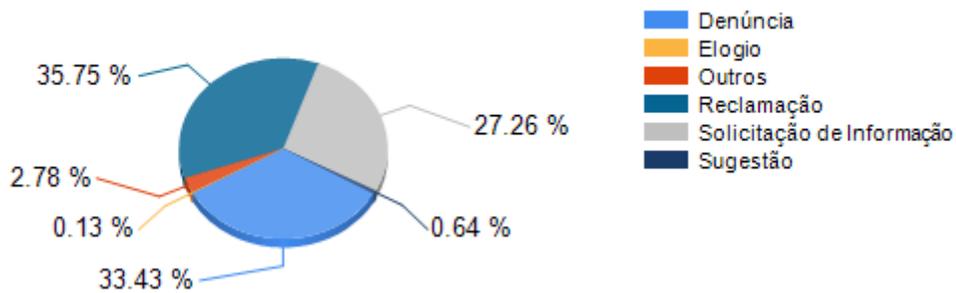
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	2749
2	Secretaria de Habitação - Sede	233
Total:		2982



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	997
Elogio	4
Outros	83
Reclamação	1066
Solicitação de Informação	813
Sugestão	19
Total:	2982

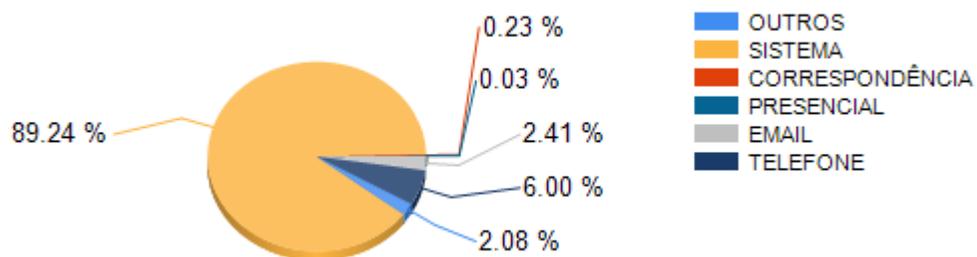
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	134	9	5	796	53	997
Elogio	0	0	1	0	3	0	4
Outros	0	1	0	0	82	0	83
Reclamação	1	36	16	0	1005	8	1066
Solicitação de Informação	0	8	45	2	757	1	813
Sugestão	0	0	1	0	18	0	19
Total	1	179	72	7	2661	62	2982

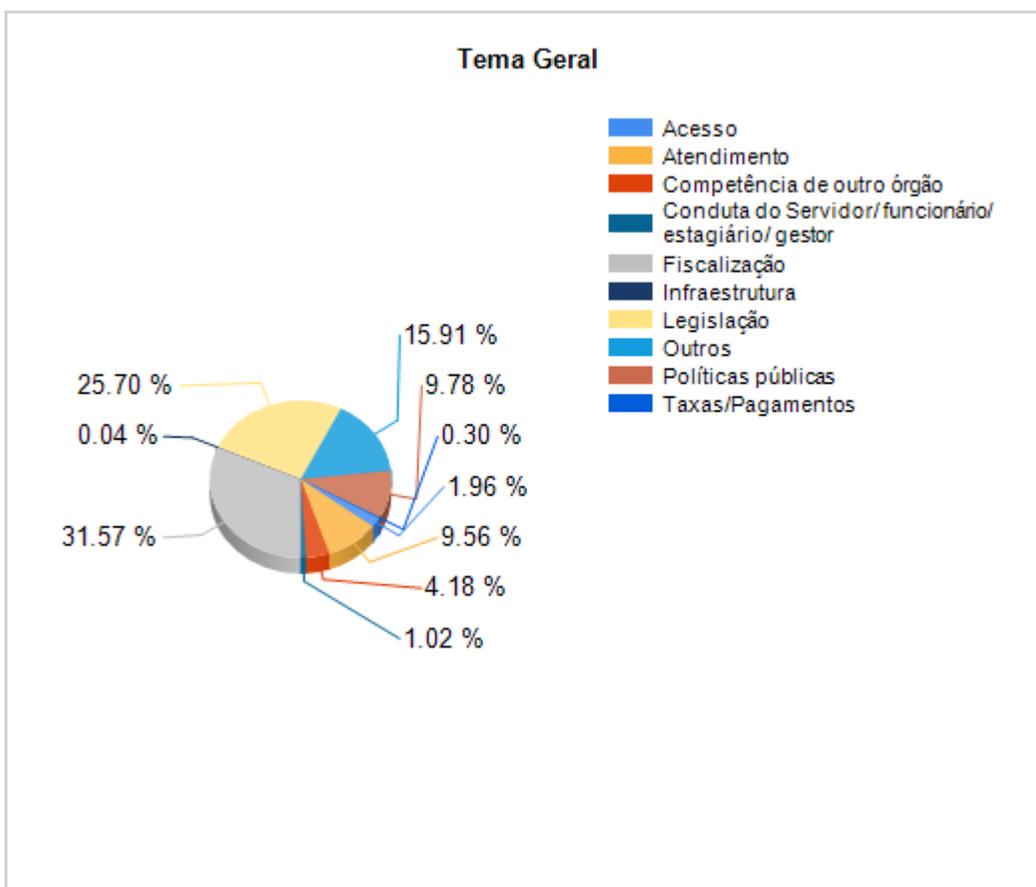
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	40	12	0	52
Atendimento	64	1	0	26	162	1	254
Competência de outro órgão	10	0	13	28	57	3	111

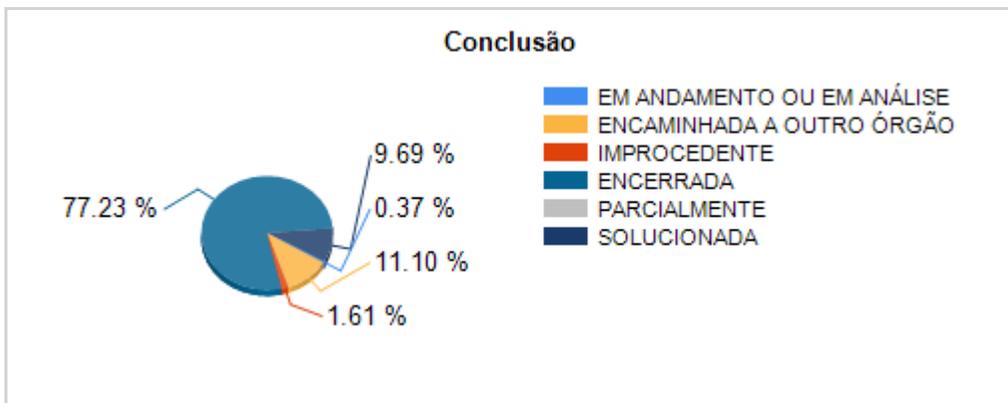
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	2	2	0	21	2	0	27
Fiscalização	545	0	2	266	24	2	839
Infraestrutura	0	0	0	1	0	0	1
Legislação	45	1	5	410	220	2	683
Outros	242	0	32	75	74	0	423
Políticas públicas	52	0	0	43	163	2	260
Taxas/Pagamentos	0	0	0	3	5	0	8
Total	960	4	52	913	719	10	2658



Conclusão

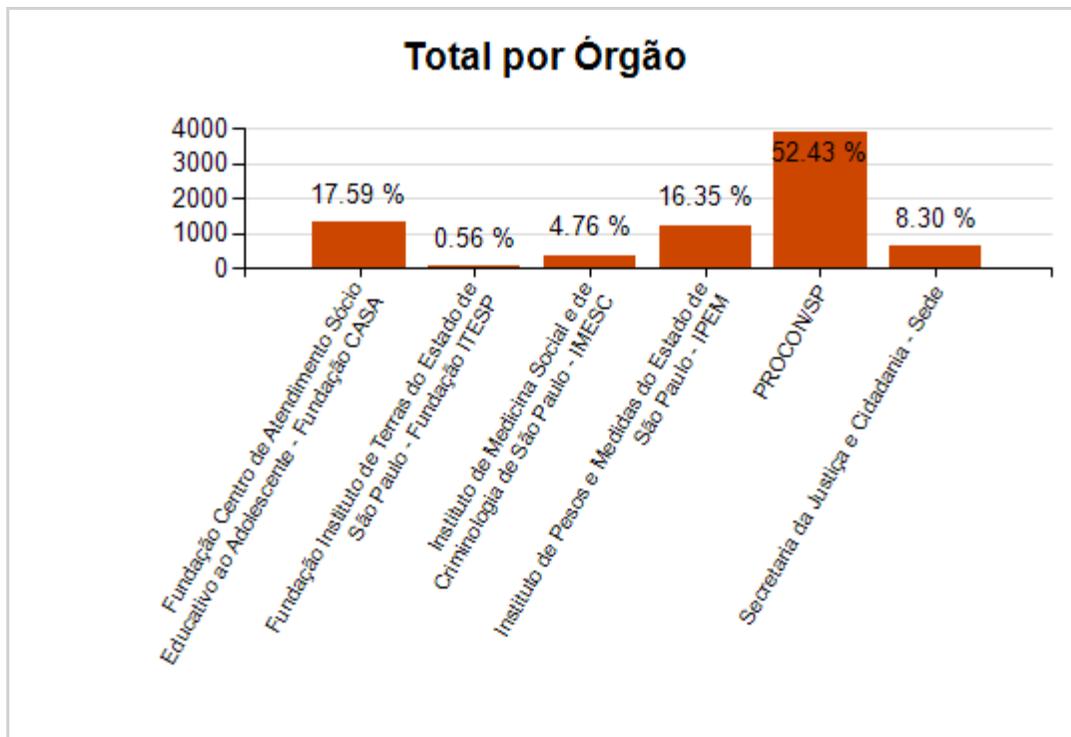
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	15	0	927	13	39	3	997
Elogio	3	0	1	0	0	0	4
Outros	2	0	50	0	31	0	83
Reclamação	73	0	797	34	157	5	1066

Solicitação de Informação	196	0	518	1	95	3	813
Sugestão	0	0	10	0	9	0	19
Total	289	0	2303	48	331	11	2982



Secretaria da Justiça e Cidadania

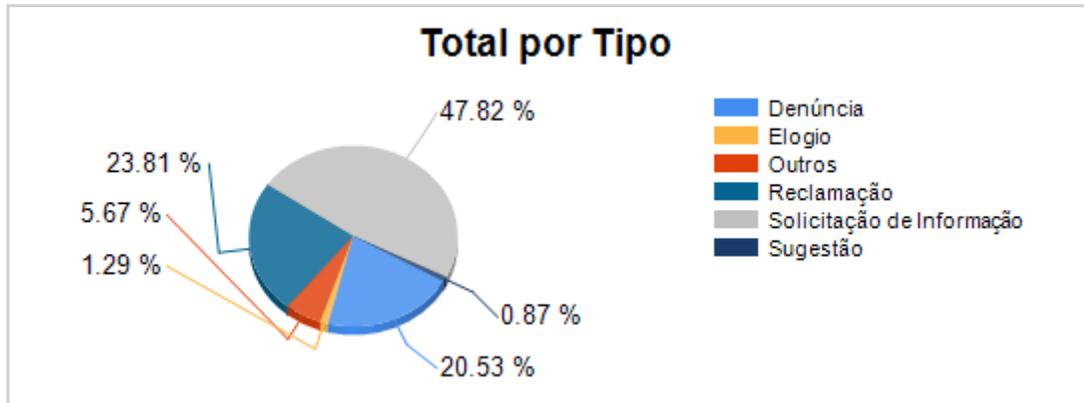
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA	1309
2	Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP	42
3	Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC	354
4	Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM	1217
5	PROCON/SP	3902
6	Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede	618
Total:		7442



Tipo de Manifestação

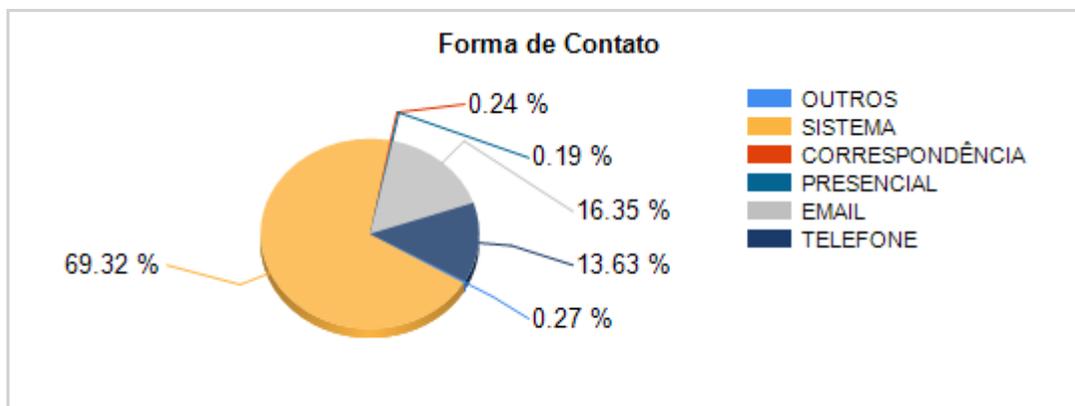
Tipo	Quantidade
Denúncia	1528
Elogio	96
Outros	422
Reclamação	1772

Solicitação de Informação	3559
Sugestão	65
Total:	7442



Forma de Contato

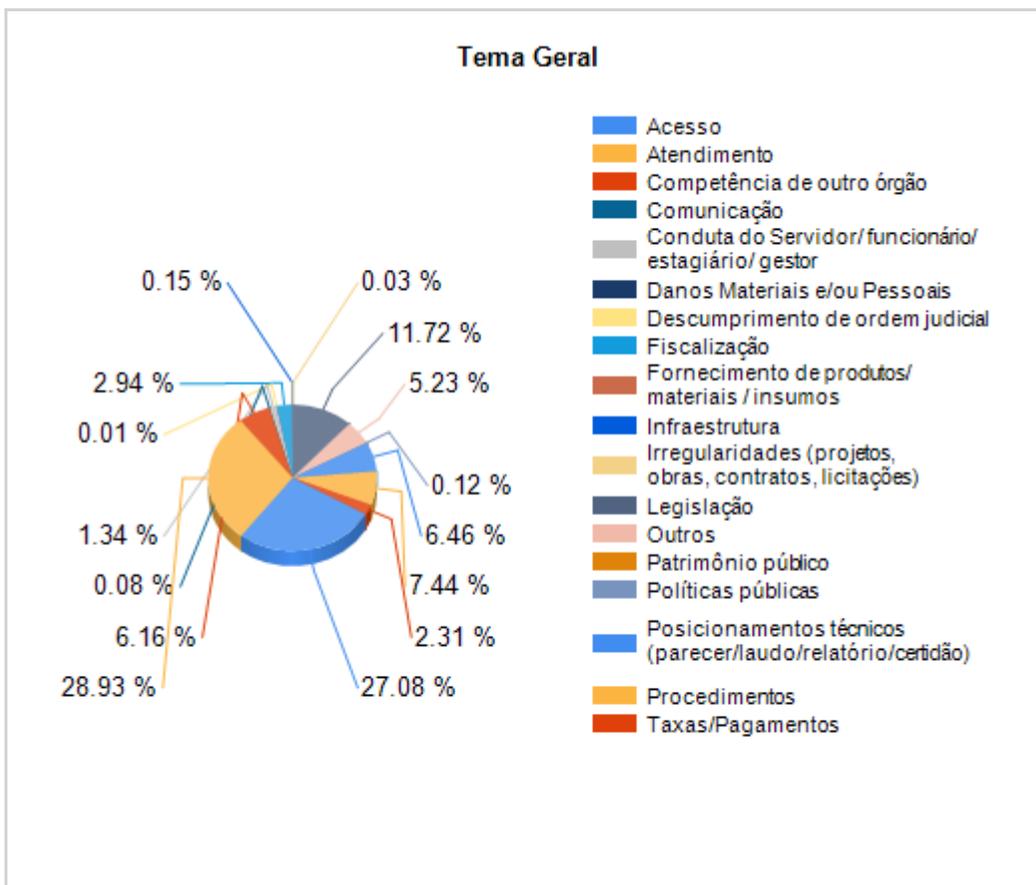
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	175	558	8	780	6	1528
Elogio	0	4	33	1	57	1	96
Outros	0	3	36	3	380	0	422
Reclamação	8	175	127	4	1451	7	1772
Solicitação de Informação	5	656	432	2	2458	6	3559
Sugestão	0	1	31	0	33	0	65
Total	14	1014	1217	18	5159	20	7442



Tema Geral

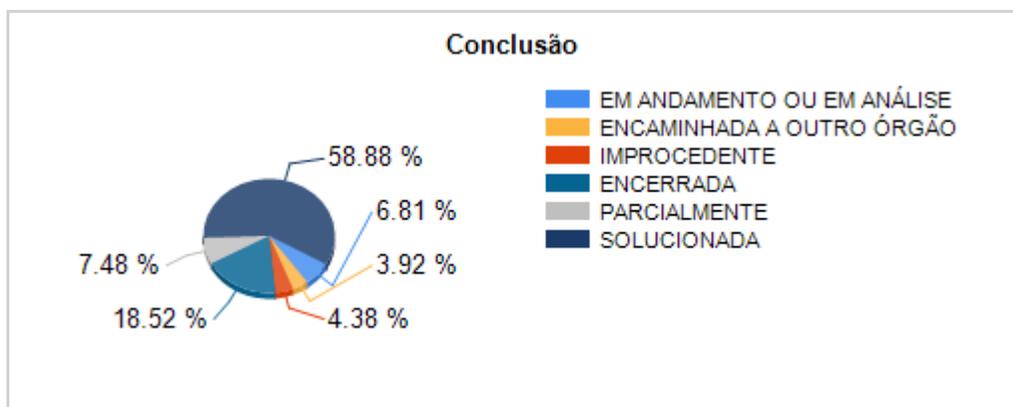
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
------------	----------	--------	-------	------------	------------	----------	-------

Acesso	1	0	2	77	1881	1	1962
Atendimento	761	23	22	904	347	39	2096
Competência de outro órgão	78	1	60	96	208	3	446
Comunicação	0	0	0	2	4	0	6
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	19	61	0	16	1	0	97
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	1	0	0	1
Fiscalização	14	0	0	55	143	1	213
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	10	0	0	0	1	0	11
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	1	0	0	2
Legislação	594	0	2	2	250	1	849
Outros	28	0	326	5	19	1	379
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	1	8	0	0	0	0	9
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	1	0	110	355	2	468
Procedimentos	3	0	0	374	156	6	539
Taxas/Pagamentos	0	0	0	2	165	0	167
Total	1510	94	412	1645	3530	54	7245



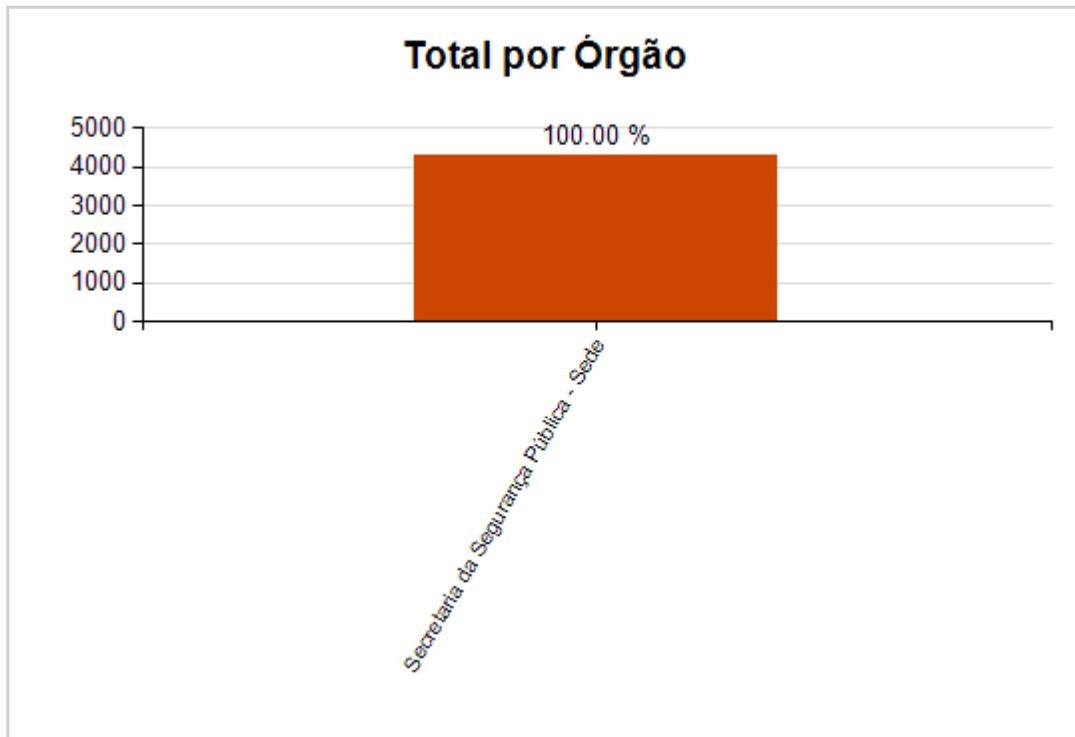
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	551	11	583	8	43	332	1528
Elogio	84	0	2	0	5	5	96
Outros	40	1	364	2	14	1	422
Reclamação	659	294	249	307	178	85	1772
Solicitação de Informação	3026	245	164	8	40	76	3559
Sugestão	22	6	16	1	12	8	65
Total	4382	557	1378	326	292	507	7442



Secretaria da Segurança Pública

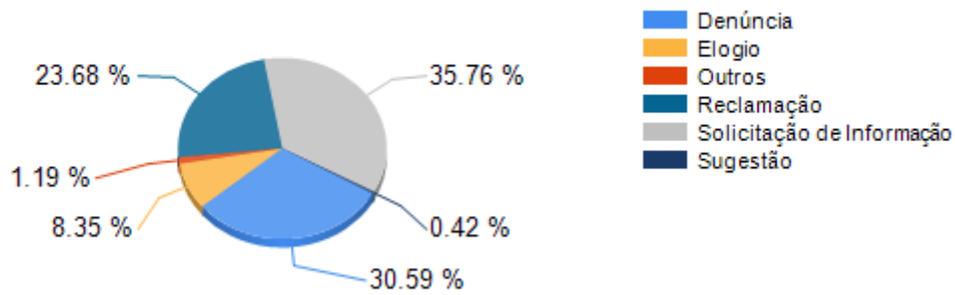
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Segurança Pública - Sede	4273
Total:		4273



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1307
Elogio	357
Outros	51
Reclamação	1012
Solicitação de Informação	1528
Sugestão	18
Total:	4273

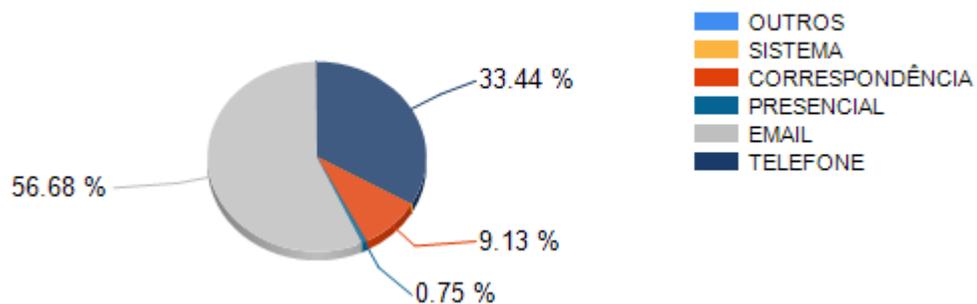
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	14	248	719	326	0	0	1307
Elogio	0	35	319	3	0	0	357
Outros	0	9	38	4	0	0	51
Reclamação	0	364	641	7	0	0	1012
Solicitação de Informação	18	767	693	50	0	0	1528
Sugestão	0	6	12	0	0	0	18
Total	32	1429	2422	390	0	0	4273

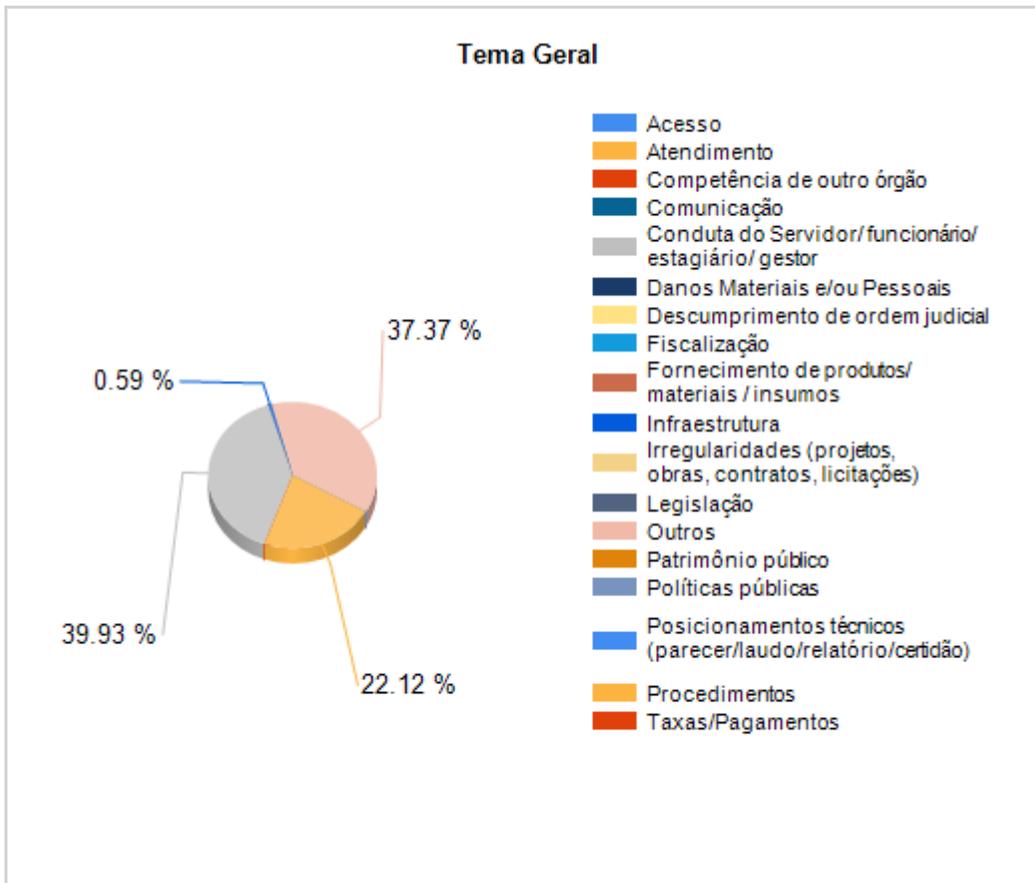
Forma de Contato



Tema Geral

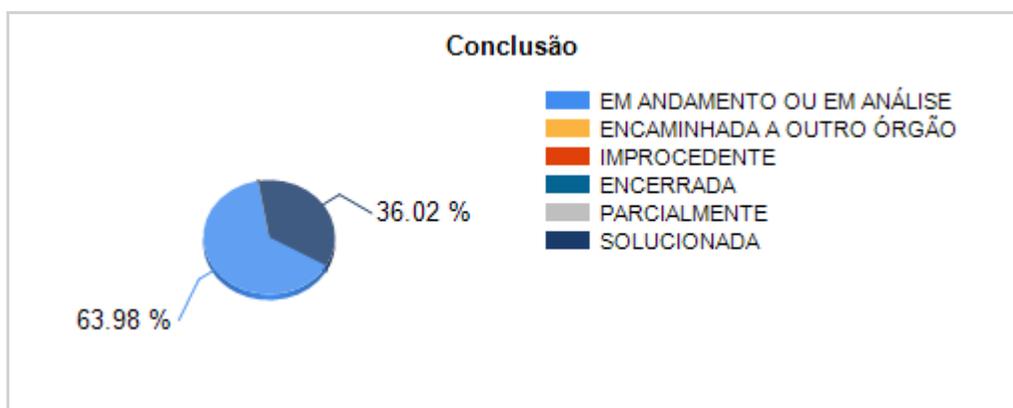
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	93	0	0	852	0	0	945
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0

Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1213	357	0	136	0	0	1706
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	1	0	0	24	0	0	25
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	51	0	1528	18	1597
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	0	0	0	0	0	0	0
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	1307	357	51	1012	1528	18	4273



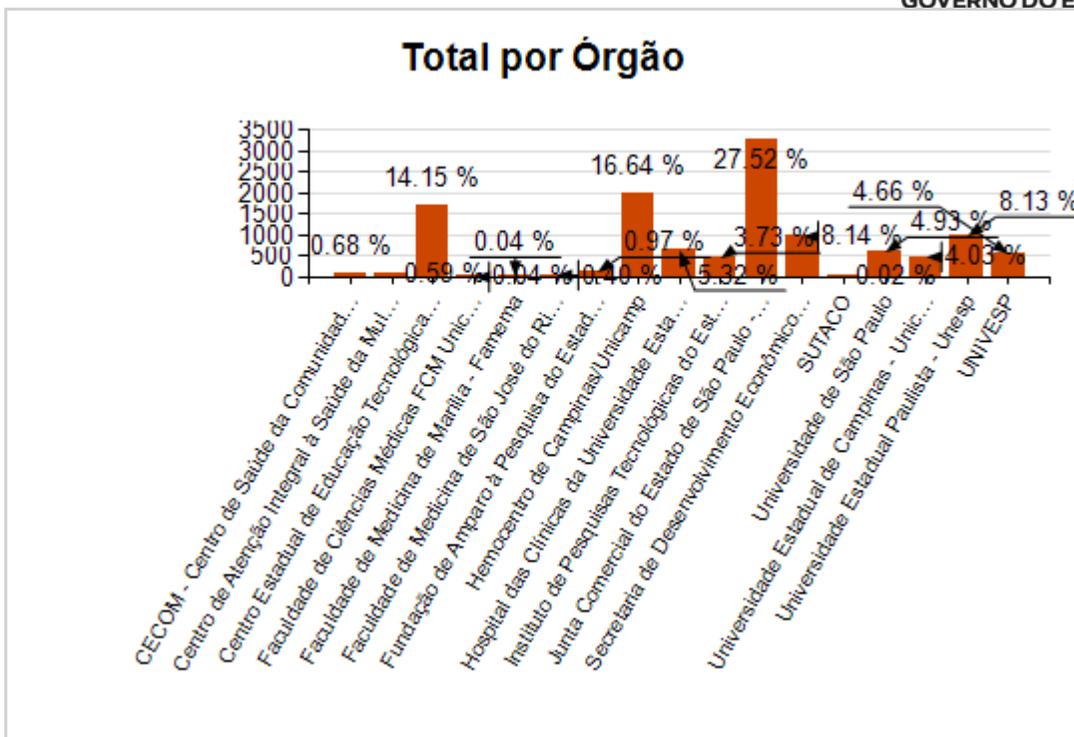
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	4	0	0	0	0	1303	1307
Elogio	0	0	0	0	0	357	357
Outros	2	0	0	0	0	49	51
Reclamação	5	0	0	0	0	1007	1012
Solicitação de Informação	1528	0	0	0	0	0	1528
Sugestão	0	0	0	0	0	18	18
Total	1539	0	0	0	0	2734	4273



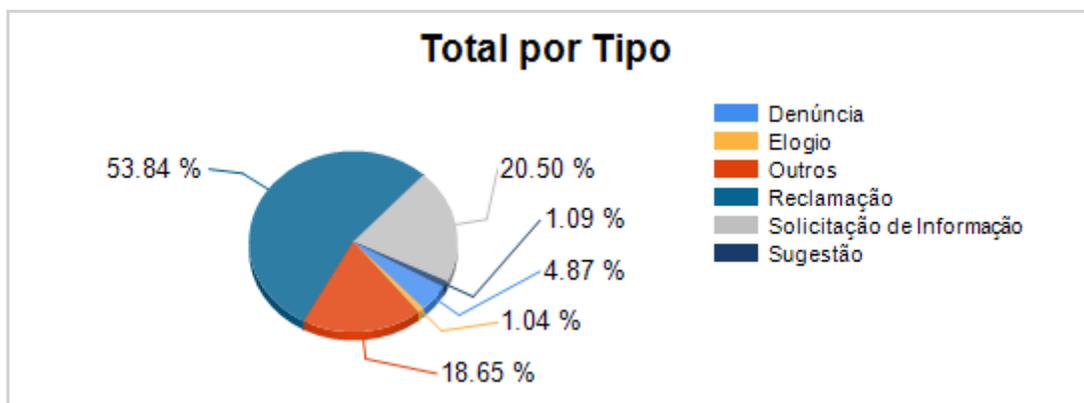
Secretaria de Desenvolvimento Econômico

ÓRGÃOS		Quantidade
1	CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	82
2	Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	71
3	Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	1696
4	Faculdade de Ciências Médicas FCM Unicamp	5
5	Faculdade de Medicina de Marília - Famema	5
6	Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp	48
7	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp	116
8	Hemocentro de Campinas/Unicamp	1994
9	Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	638
10	Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT	447
11	Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp	3298
12	Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Sede	976
13	SUTACO	2
14	Universidade de São Paulo	591
15	Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	483
16	Universidade Estadual Paulista - Unesp	974
17	UNIVESP	559
Total:		11985



Tipo de Manifestação

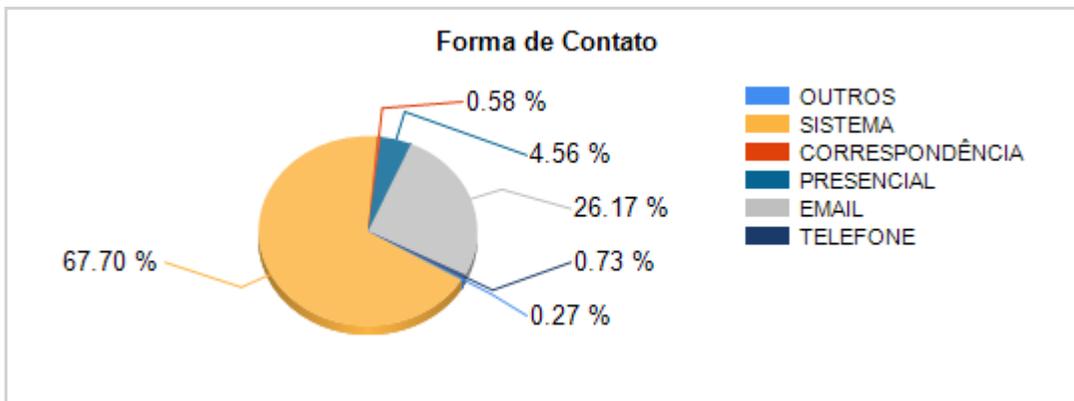
Tipo	Quantidade
Denúncia	584
Elogio	125
Outros	2235
Reclamação	6453
Solicitação de Informação	2457
Sugestão	131
Total:	11985



Forma de Contato

Tipo de	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total

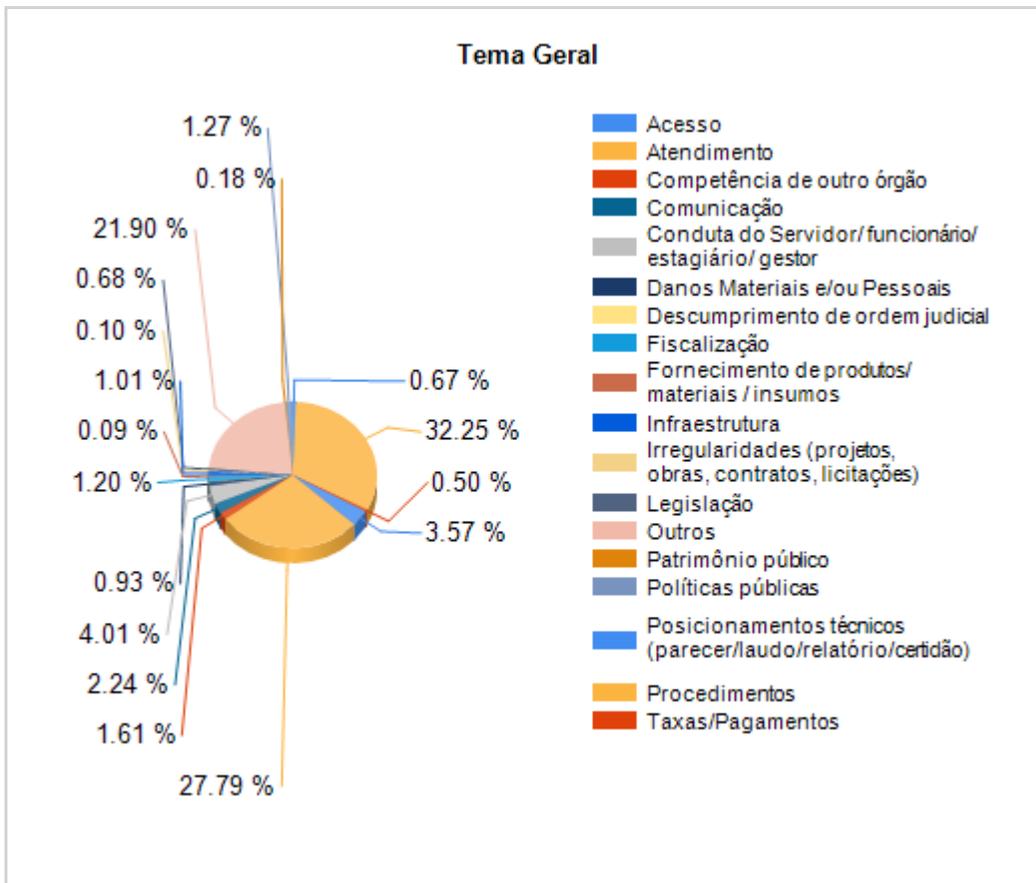
Manifestação							
Denúncia	0	0	50	2	532	0	584
Elogio	38	3	40	5	39	0	125
Outros	184	6	1773	0	272	0	2235
Reclamação	233	49	977	43	5151	0	6453
Solicitação de Informação	72	29	285	20	2019	32	2457
Sugestão	19	0	11	0	101	0	131
Total	546	87	3136	70	8114	32	11985



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	10	4	33	215	118	15	395
Atendimento	77	65	63	2030	810	29	3074
Competência de outro órgão	11	4	12	67	79	5	178
Comunicação	4	1	6	194	42	1	248
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	139	46	4	248	6	0	443
Danos Materiais e/ou Pessoais	45	0	8	49	1	0	103
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	63	0	3	35	32	0	133
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	3	0	0	6	1	0	10
Infraestrutura	8	1	0	98	3	2	112
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	7	0	0	0	4	0	11
Legislação	13	0	6	48	6	2	75
Outros	45	2	2003	216	145	11	2422
Patrimônio público	9	0	0	11	0	0	20
Políticas públicas	43	1	4	71	17	4	140

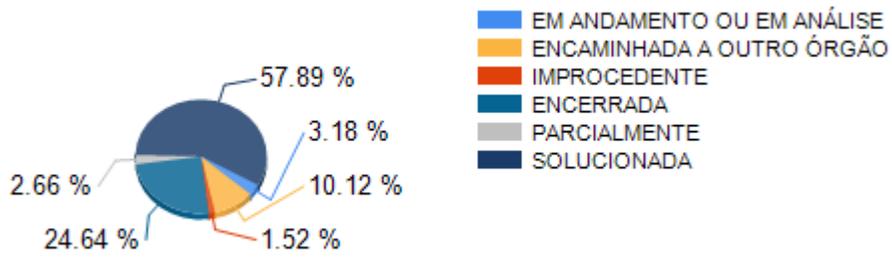
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	1	0	73	0	74
Procedimentos	69	2	13	2469	959	55	3567
Taxas/Pagamentos	2	0	1	39	13	0	55
Total	548	126	2157	5796	2309	124	11060



Conclusão

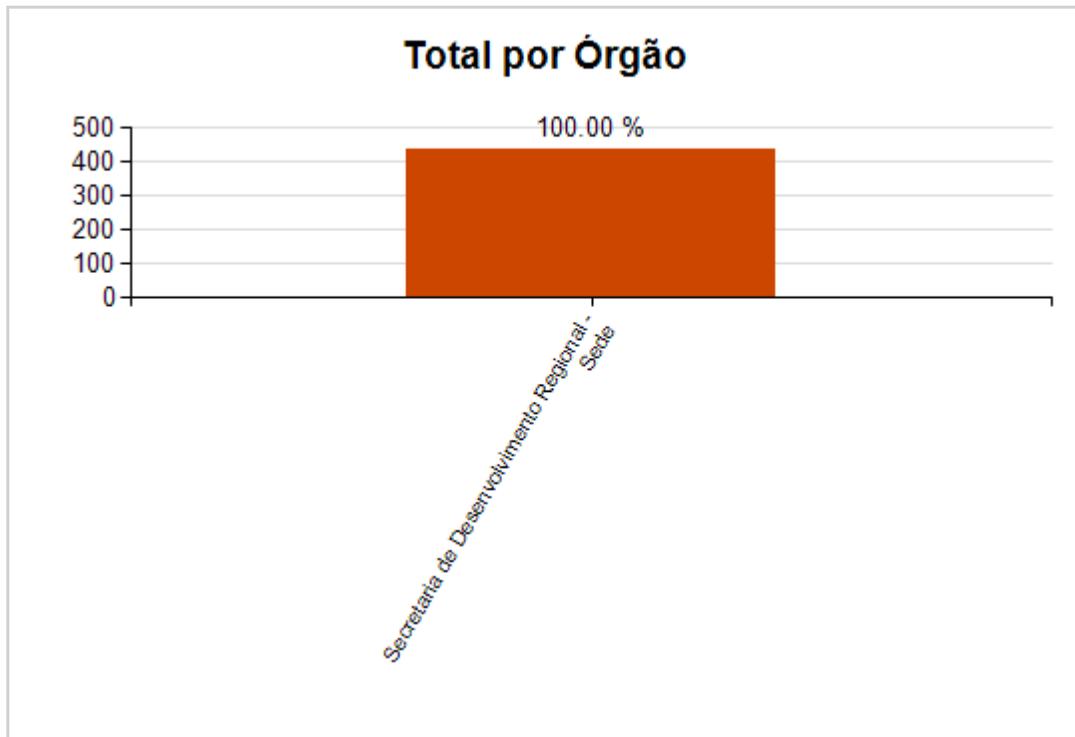
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	230	6	203	13	47	85	584
Elogio	57	1	17	0	41	9	125
Outros	1992	7	118	11	94	12	2234
Reclamação	3152	252	2034	97	742	202	6479
Solicitação de Informação	1476	50	533	57	273	69	2458
Sugestão	46	4	54	4	18	5	131
Total	6953	320	2959	182	1215	382	12011

Conclusão



Secretaria de Desenvolvimento Regional

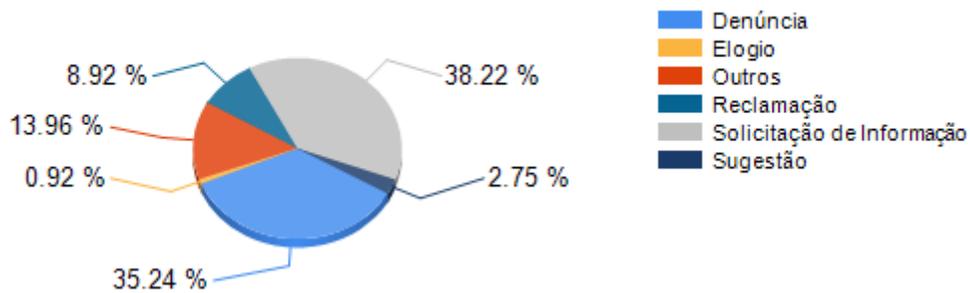
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Desenvolvimento Regional - Sede	437
Total:		437



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	154
Elogio	4
Outros	61
Reclamação	39
Solicitação de Informação	167
Sugestão	12
Total:	437

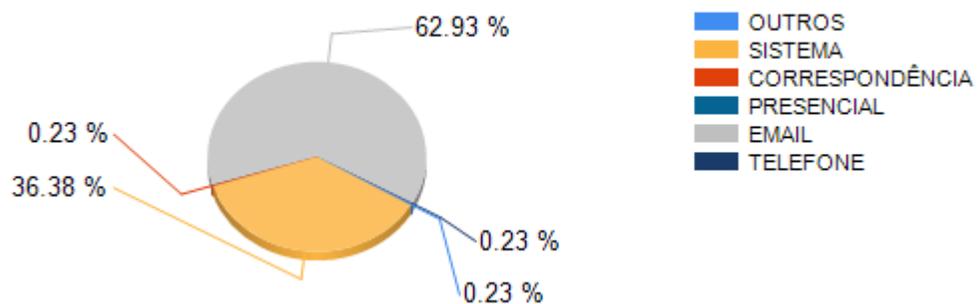
Total por Tipo



Forma de Contato

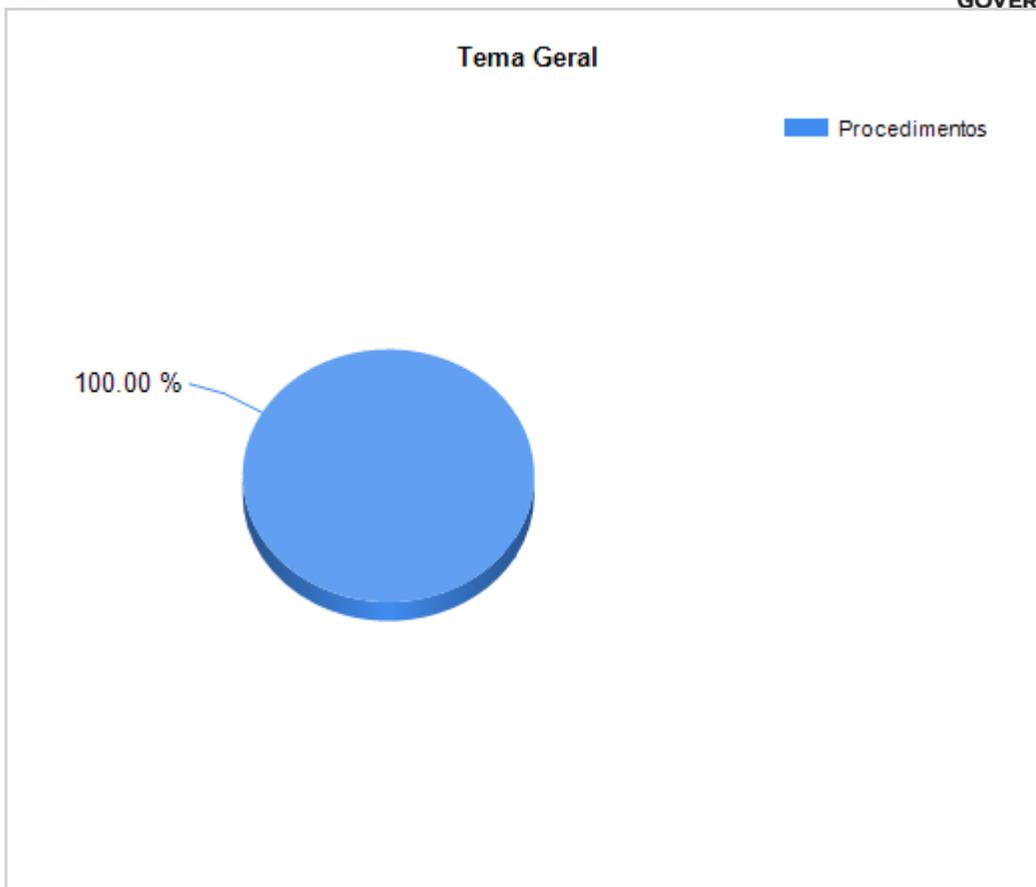
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	35	0	118	1	154
Elogio	0	0	3	0	1	0	4
Outros	0	0	55	0	6	0	61
Reclamação	0	0	20	1	18	0	39
Solicitação de Informação	0	1	153	0	13	0	167
Sugestão	0	0	9	0	3	0	12
Total	0	1	275	1	159	1	437

Forma de Contato



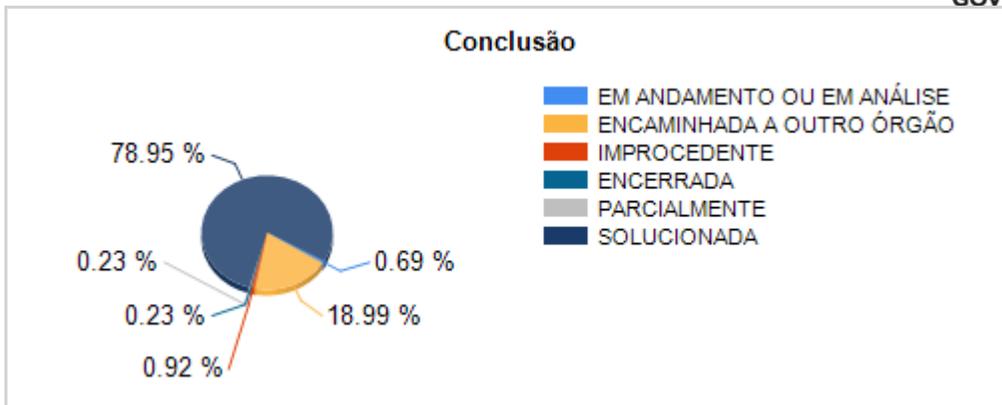
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Procedimentos	145	4	45	23	133	7	357
Total	145	4	45	23	133	7	357



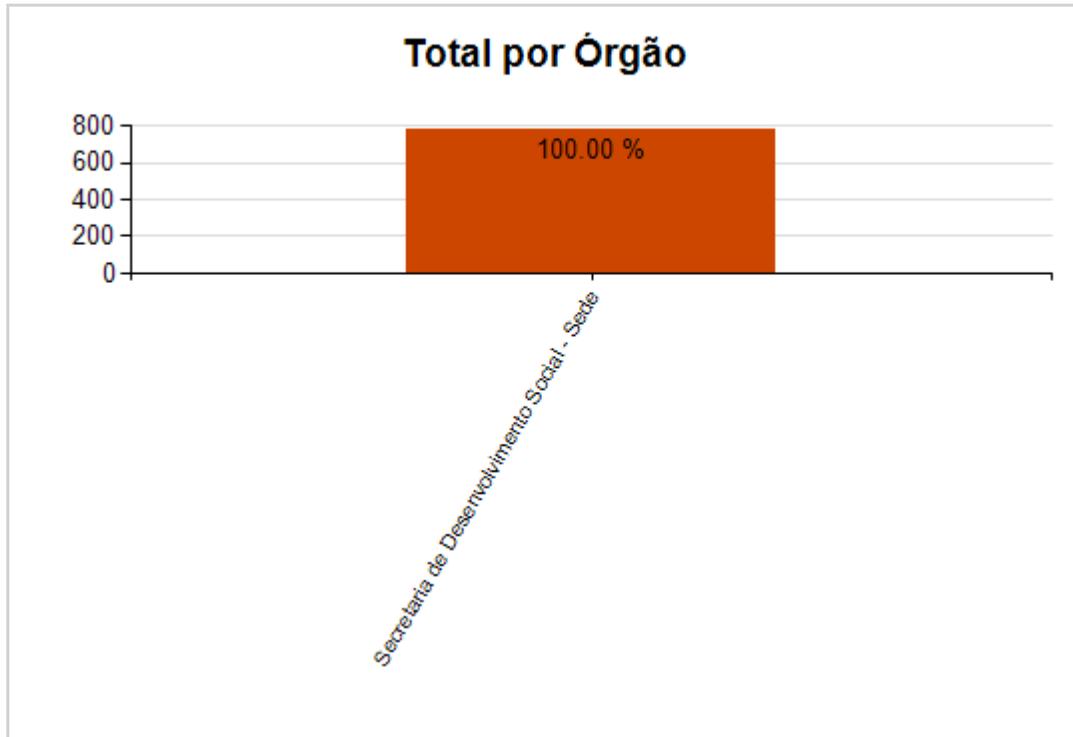
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	138	0	0	3	10	3	154
Elogio	4	0	0	0	0	0	4
Outros	44	0	0	1	16	0	61
Reclamação	22	0	0	0	17	0	39
Solicitação de Informação	130	1	1	0	35	0	167
Sugestão	7	0	0	0	5	0	12
Total	345	1	1	4	83	3	437



Secretaria de Desenvolvimento Social

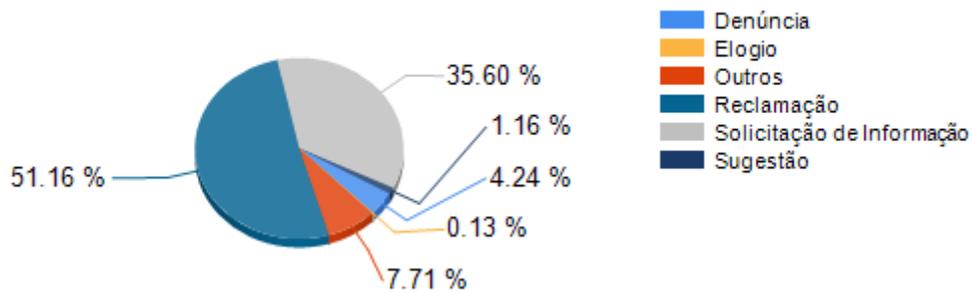
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	778
Total:		778



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	33
Elogio	1
Outros	60
Reclamação	398
Solicitação de Informação	277
Sugestão	9
Total:	778

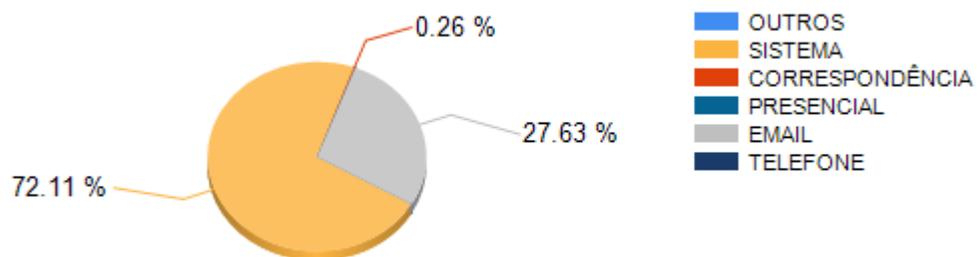
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	4	0	29	0	33
Elogio	0	0	1	0	0	0	1
Outros	0	0	28	0	32	0	60
Reclamação	0	0	66	2	330	0	398
Solicitação de Informação	0	0	116	0	161	0	277
Sugestão	0	0	0	0	9	0	9
Total	0	0	215	2	561	0	778

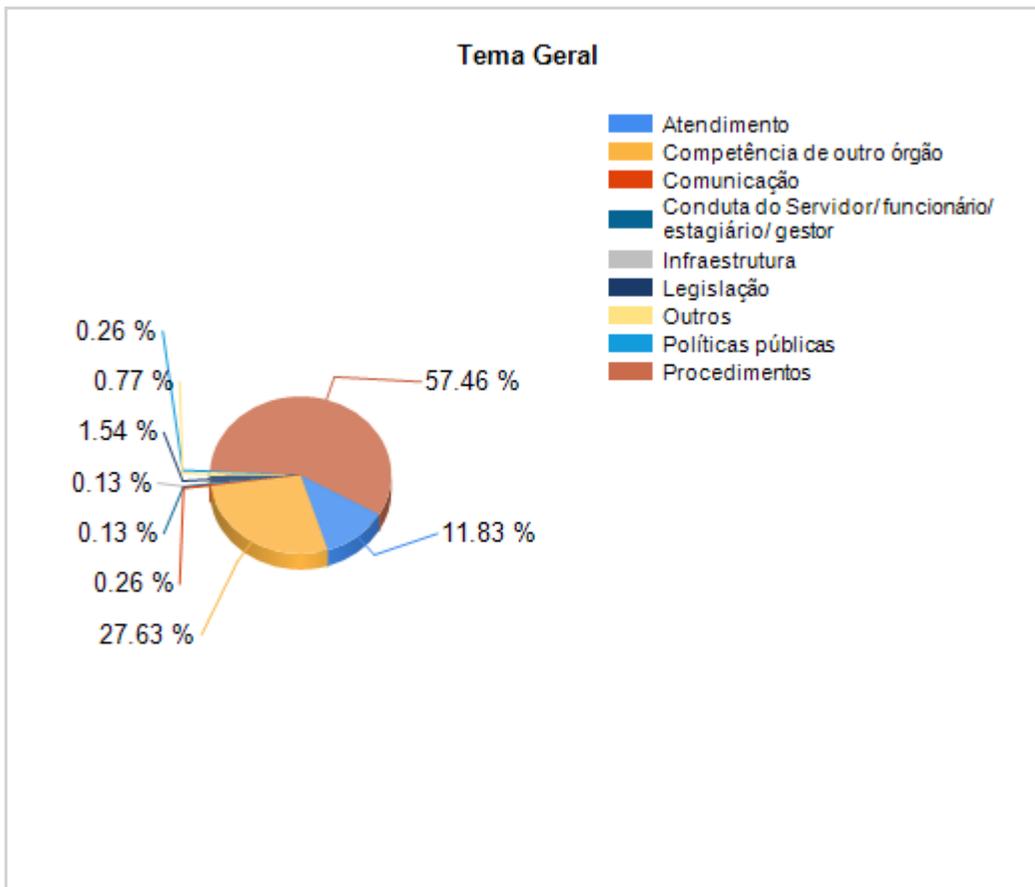
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	3	0	5	55	26	3	92
Competência de outro órgão	17	0	25	104	65	4	215
Comunicação	0	1	0	0	1	0	2

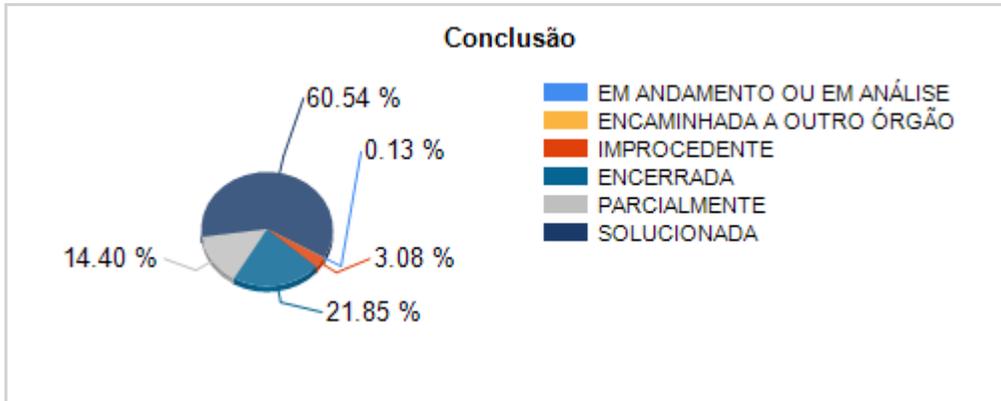
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	1	0	0	0	0	0	1
Infraestrutura	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	6	0	4	1	1	0	12
Outros	0	0	1	2	2	1	6
Políticas públicas	0	0	0	0	2	0	2
Procedimentos	5	0	25	236	180	1	447
Total	33	1	60	398	277	9	778



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	16	3	9	5	0	0	33
Elogio	0	0	1	0	0	0	1
Outros	23	15	20	2	0	0	60
Reclamação	261	47	78	11	0	1	398

Solicitação de Informação	169	46	56	6	0	0	277
Sugestão	2	1	6	0	0	0	9
Total	471	112	170	24	0	1	778



Secretaria de Esportes

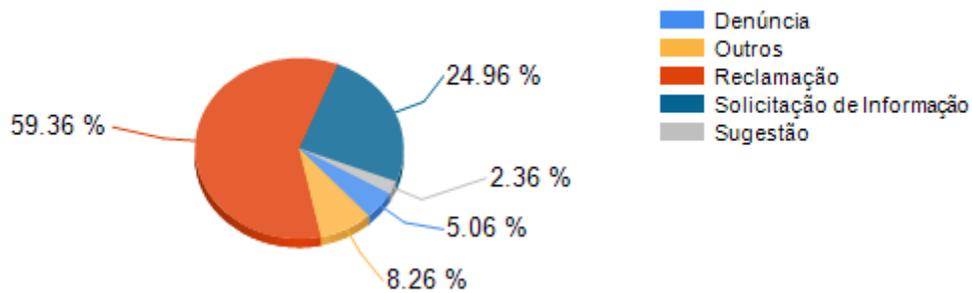
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Esportes - Sede	593
Total:		593



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	30
Outros	49
Reclamação	352
Solicitação de Informação	148
Sugestão	14
Total:	593

Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	30	0	30
Outros	0	0	0	0	49	0	49
Reclamação	0	0	0	0	352	0	352
Solicitação de Informação	0	0	0	0	148	0	148
Sugestão	0	0	0	0	14	0	14
Total	0	0	0	0	593	0	593

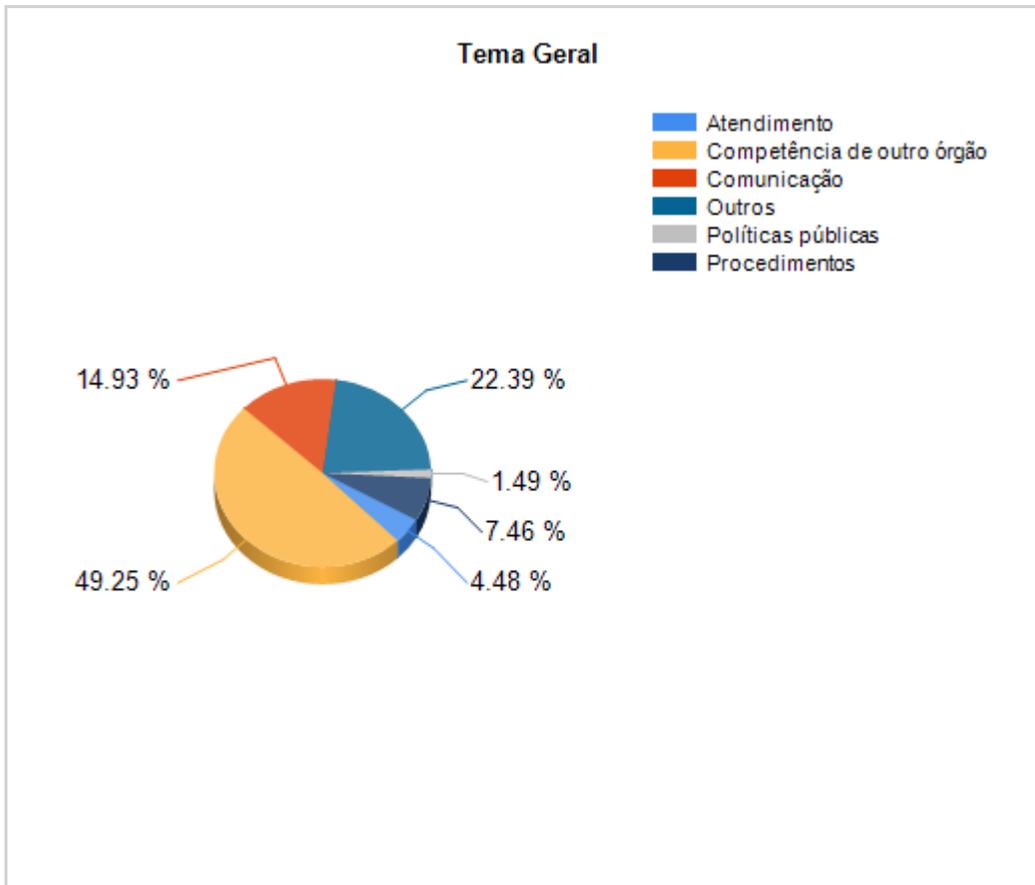
Forma de Contato



Tema Geral

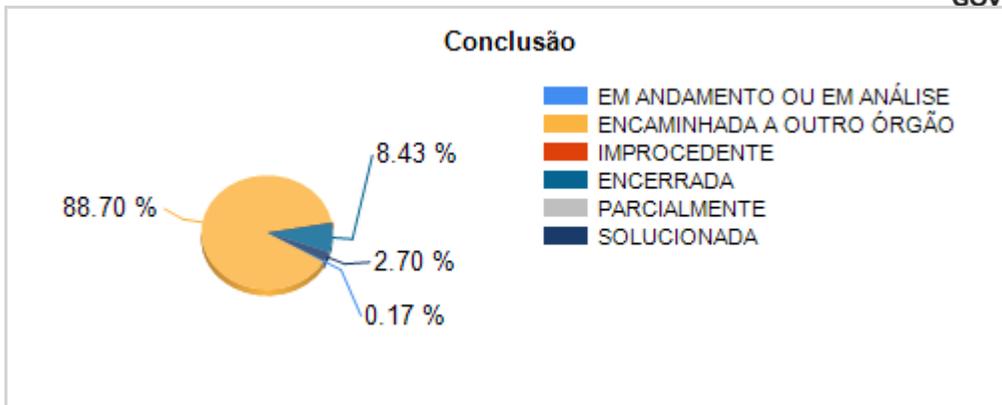
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	1	2	0	0	3
Competência de outro órgão	6	0	0	21	5	1	33
Comunicação	0	0	0	0	10	0	10
Outros	3	0	1	6	5	0	15

Políticas públicas	0	0	1	0	0	0	1
Procedimentos	0	0	0	2	0	3	5
Total	9	0	3	31	20	4	67



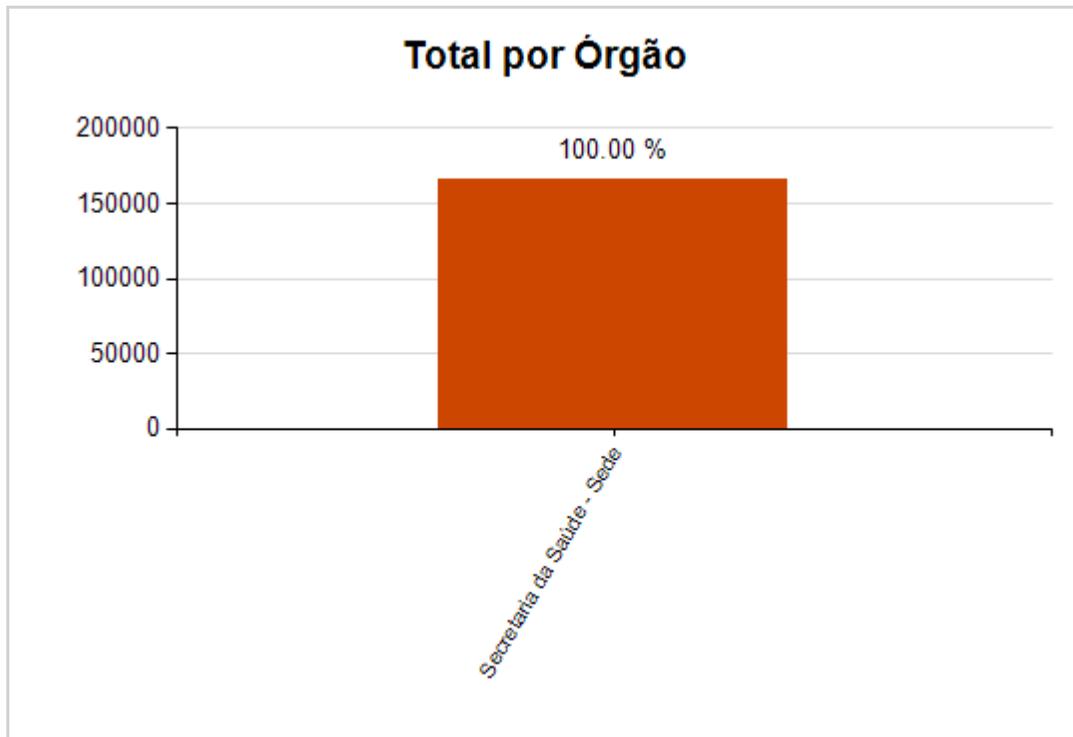
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	0	8	0	21	0	30
Outros	2	0	1	0	46	0	49
Reclamação	2	0	28	0	321	1	352
Solicitação de Informação	9	0	11	0	128	0	148
Sugestão	2	0	2	0	10	0	14
Total	16	0	50	0	526	1	593



Secretaria de Estado da Saúde

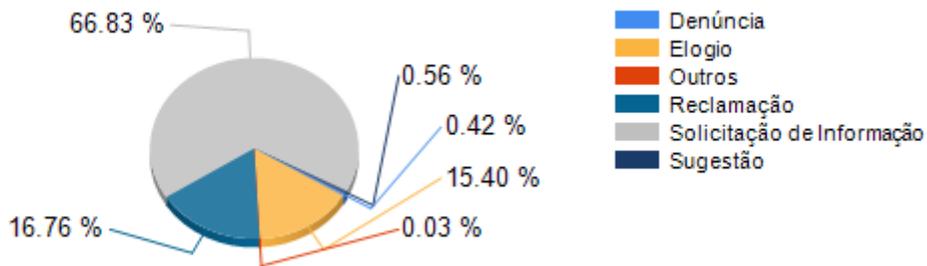
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Saúde - Sede	166386
Total:		166386



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	702
Elogio	25627
Outros	44
Reclamação	27888
Solicitação de Informação	111200
Sugestão	925
Total:	166386

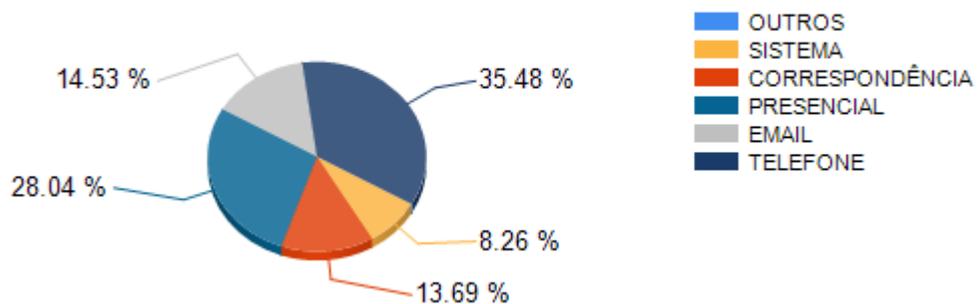
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	43	28	103	26	502	0	702
Elogio	2932	2108	2004	18256	327	0	25627
Outros	0	0	3	0	41	0	44
Reclamação	9160	6482	6662	3030	2554	0	27888
Solicitação de Informação	34396	50349	15312	878	10265	0	111200
Sugestão	129	71	88	589	48	0	925
Total	46660	59038	24172	22779	13737	0	166386

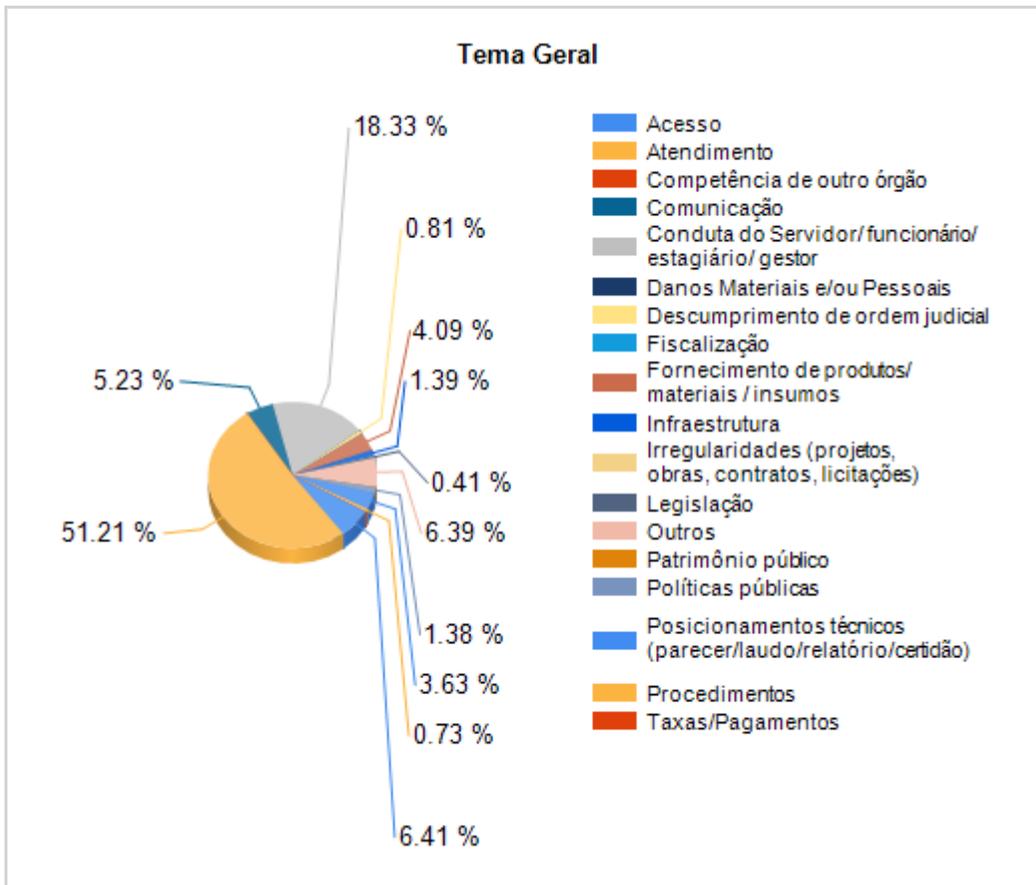
Forma de Contato



Tema Geral

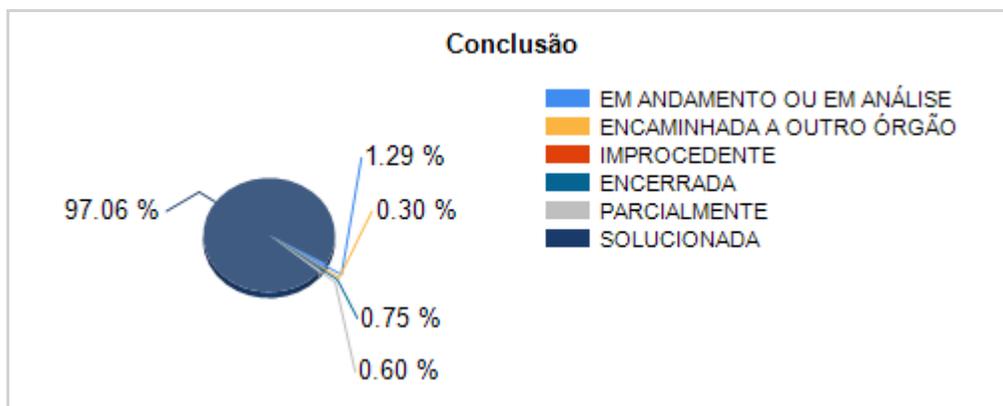
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	136	0	3145	7354	0	10635
Atendimento	15	7084	0	5526	72226	103	84954
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0

Comunicação	0	116	0	2245	6319	0	8680
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	293	16715	0	12245	390	764	30407
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	1340	0	1340
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	8	85	0	3217	3457	10	6777
Infraestrutura	1	456	0	132	1716	0	2305
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	677	0	677
Outros	362	449	1	475	9282	37	10606
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	13	0	186	2092	0	2291
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	185	0	213	5617	0	6015
Procedimentos	0	386	0	228	589	0	1203
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	679	25625	1	27612	111059	914	165890



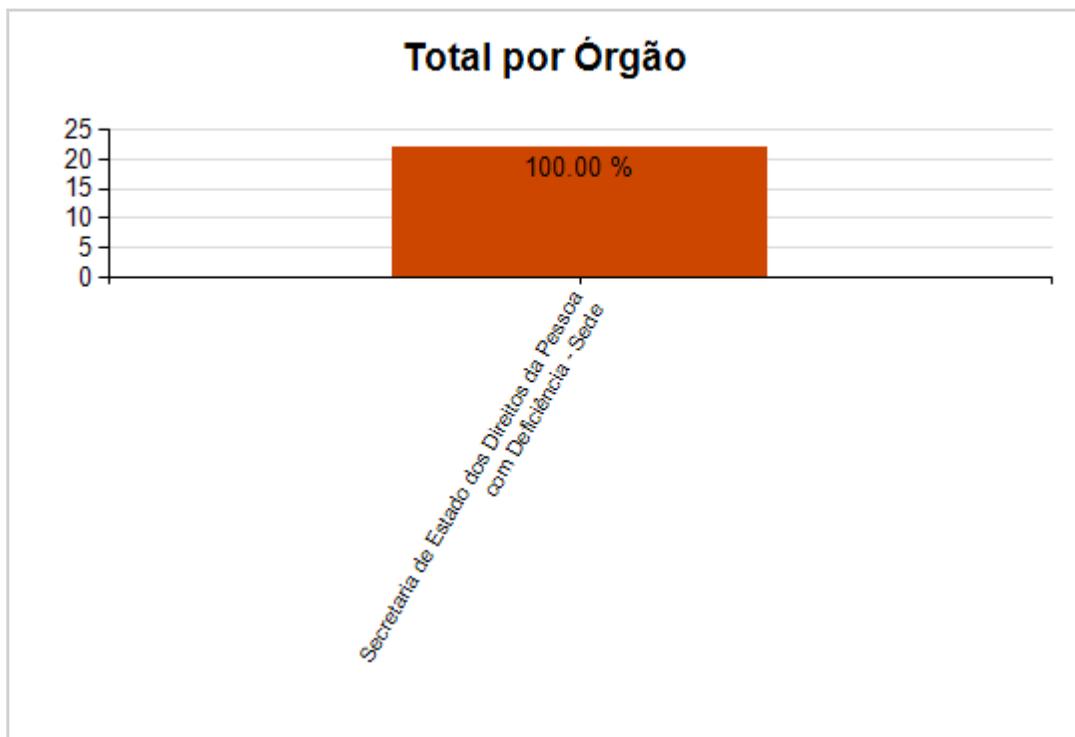
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	408	28	123	0	23	120	702
Elogio	25256	163	18	0	2	188	25627
Outros	0	0	1	0	43	0	44
Reclamação	24896	753	217	0	276	1746	27888
Solicitação de Informação	110096	38	865	0	141	60	111200
Sugestão	834	23	31	0	11	26	925
Total	161490	1005	1255	0	496	2140	166386



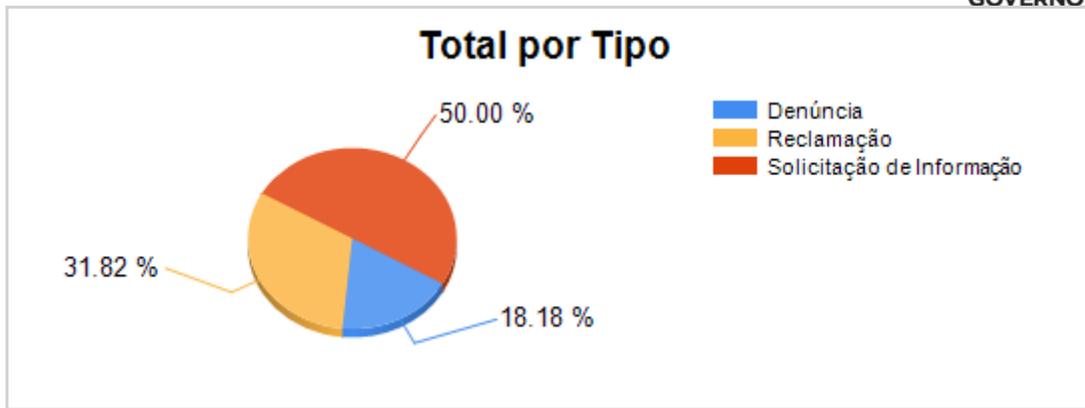
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	22
Total:		22



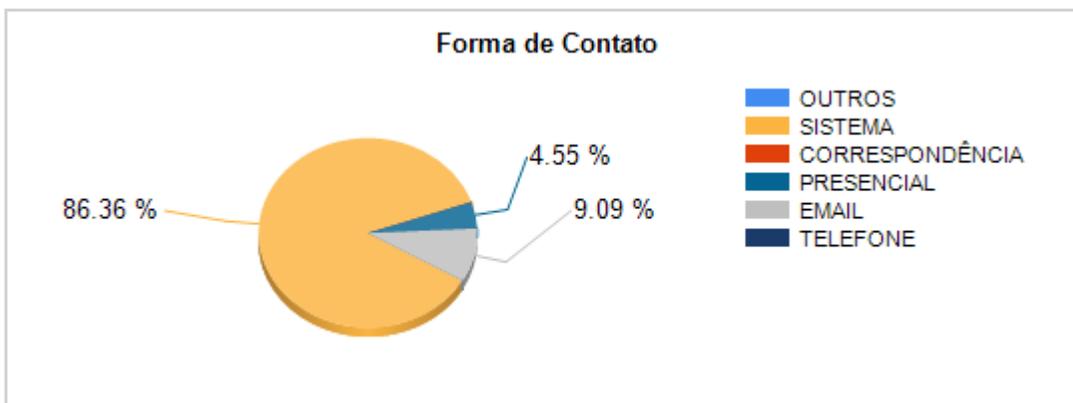
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	4
Reclamação	7
Solicitação de Informação	11
Total:	22



Forma de Contato

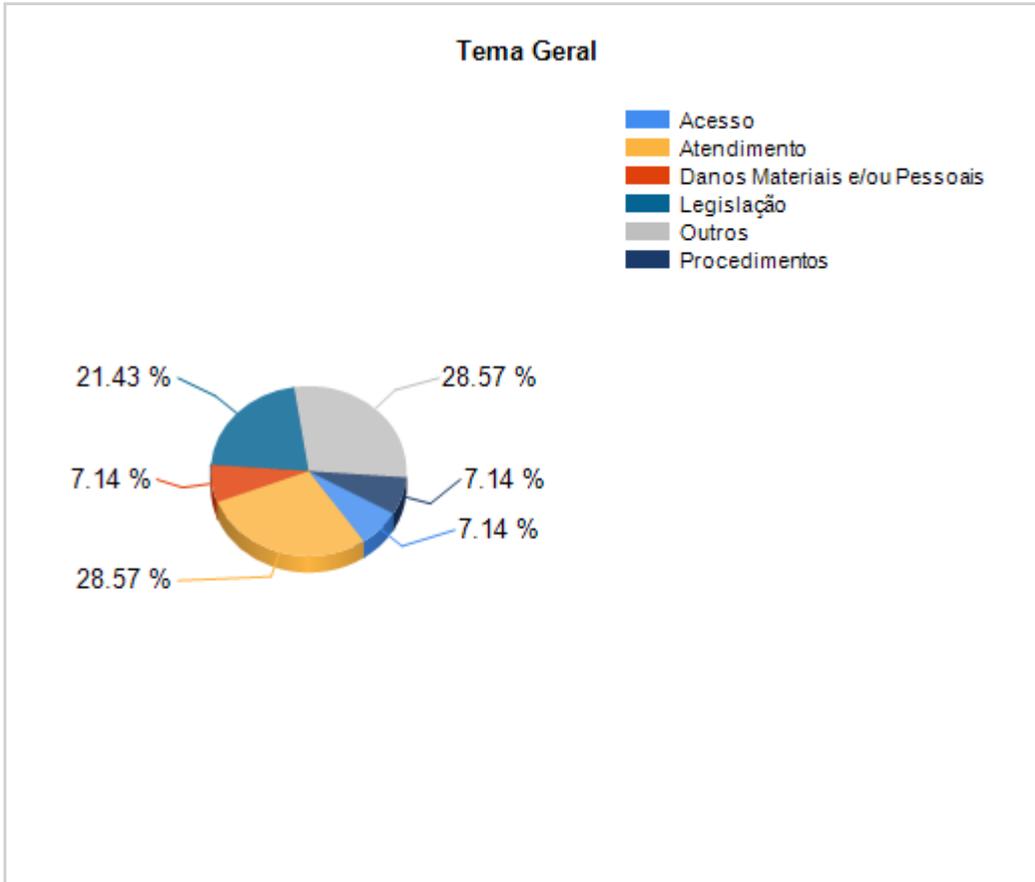
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	4	0	4
Reclamação	1	0	0	0	6	0	7
Solicitação de Informação	0	0	2	0	9	0	11
Total	1	0	2	0	19	0	22



Tema Geral

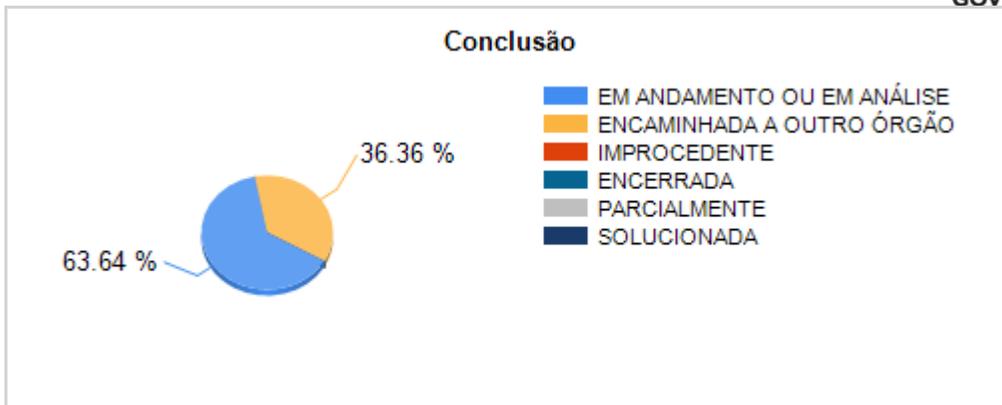
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	1	0	1
Atendimento	0	0	0	1	3	0	4
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	1	0	1
Legislação	1	0	0	0	2	0	3
Outros	1	0	0	0	3	0	4

Procedimentos	0	0	0	0	1	0	1
Total	2	0	0	1	11	0	14



Conclusão

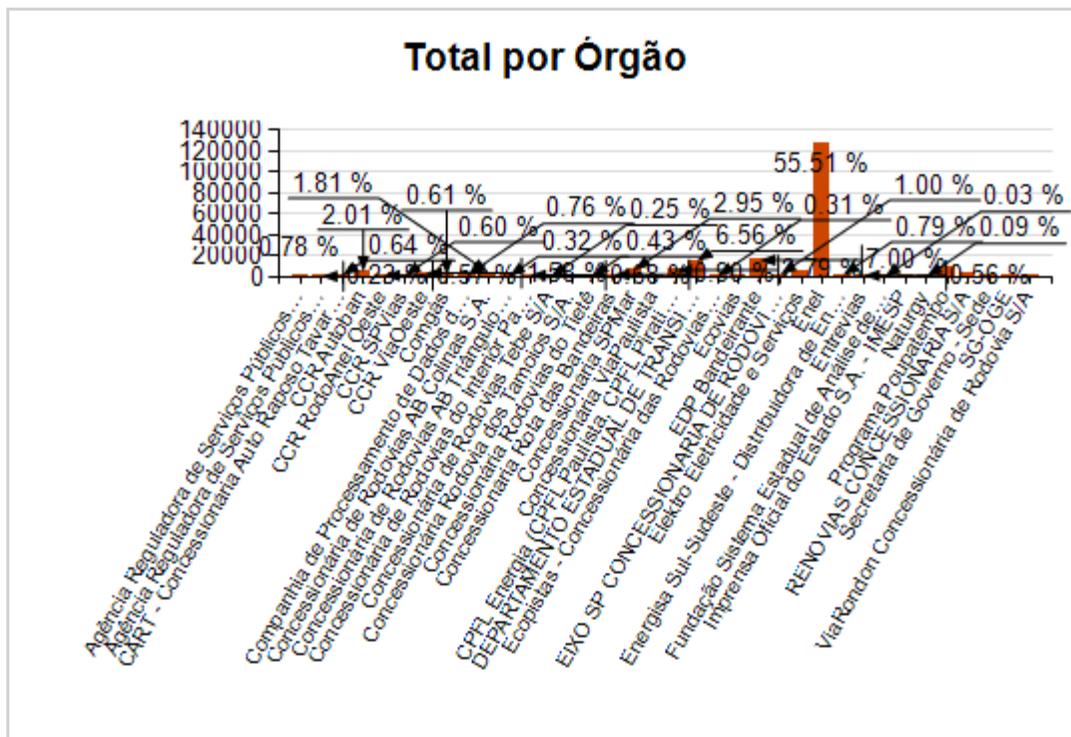
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	2	2	4
Reclamação	0	0	0	0	6	1	7
Solicitação de Informação	0	0	0	0	0	11	11
Total	0	0	0	0	8	14	22



Secretaria de Governo

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp	1782
2	Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo- Arsesp	522
3	CART - Concessionária Auto Raposo Tavares	1471
4	CCR Autoban	4601
5	CCR RodoAnel Oeste	1315
6	CCR SPVias	1378
7	CCR ViaOeste	3607
8	Comgás	1392
9	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp	1748
10	Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.	4144
11	Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol	722
12	Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A	1566
13	Concessionária de Rodovias Tebe S/A	574
14	Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.	411
15	Concessionária Rodovias do Tietê	977
16	Concessionária Rota das Bandeiras	2059
17	Concessionária SPMar	6743
18	Concessionária ViaPaulista	2281
19	CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)	6392
20	DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP	15018
21	Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A	720
22	Ecovias	768
23	EDP Bandeirante	16014
24	EIXO SP CONCESSIONARIA DE RODOVIAS S.A	2300
25	Elektro Eletricidade e Serviços	4889
26	Enel	127048
27	Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A	1803
28	Entrevias	1282
29	Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade	68

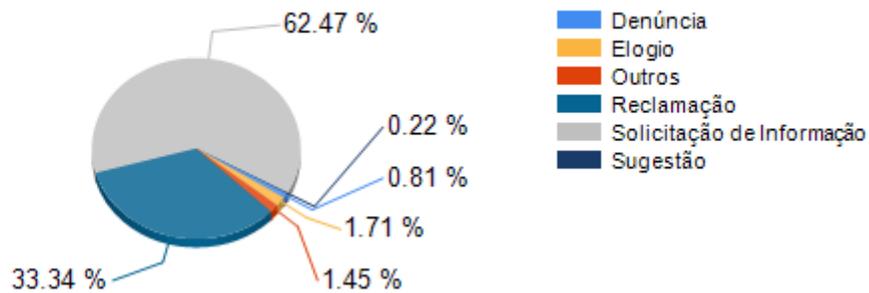
30	Imprensa Oficial do Estado S.A. - IMESP	114
31	Naturgy	203
32	Programa Poupatempo	9785
33	RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A	2488
34	Secretaria de Governo - Sede	996
35	SG-OGE	1112
36	ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A	599
Total:		228892



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1845
Elogio	3923
Outros	3315
Reclamação	76312
Solicitação de Informação	142985
Sugestão	512
Total:	228892

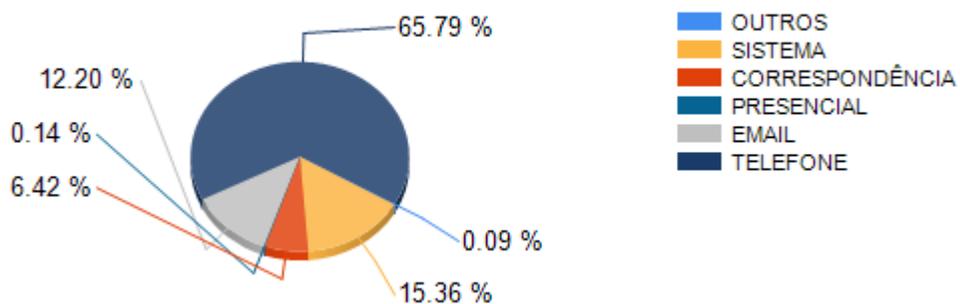
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	2	173	67	242	1352	9	1845
Elogio	11	2411	427	447	627	0	3923
Outros	96	727	1296	4	1190	2	3315
Reclamação	85	32345	9159	12917	21655	151	76312
Solicitação de Informação	119	114773	16883	1029	10141	40	142985
Sugestão	2	158	100	49	203	0	512
Total	315	150587	27932	14688	35168	202	228892

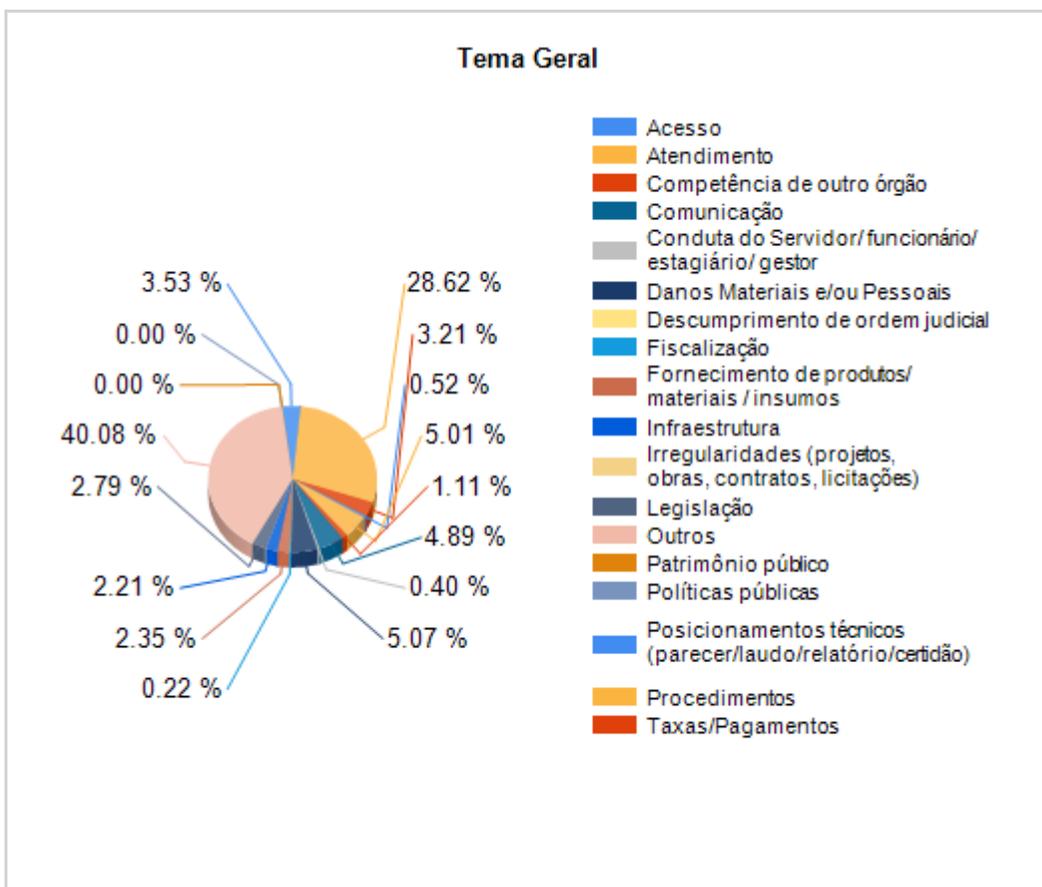
Forma de Contato



Tema Geral

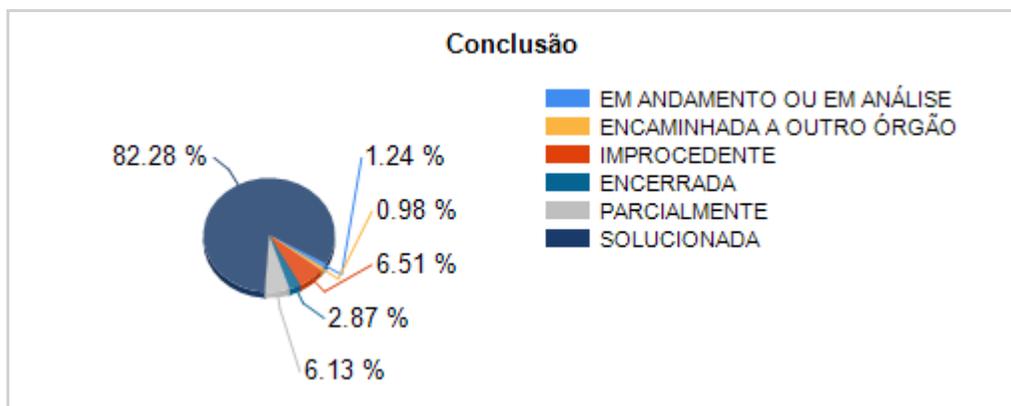
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	7	4	1049	103	11	1174
Atendimento	40	3551	354	4652	2775	41	11413
Competência de outro órgão	289	13	66	1232	828	90	2518

Comunicação	0	3	60	1875	9188	19	11145
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	195	17	0	619	72	0	903
Danos Materiais e/ou Pessoais	3	0	252	5558	5742	0	11555
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	376	0	8	65	43	3	495
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	2	3413	1943	0	5358
Infraestrutura	0	17	145	2367	2372	130	5031
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	87	4	31	1115	5109	15	6361
Outros	156	112	370	16730	73881	54	91303
Patrimônio público	0	0	0	0	6	0	6
Políticas públicas	0	0	0	0	1	0	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	23	8025	0	8048
Procedimentos	581	180	1791	34295	28227	118	65192
Taxas/Pagamentos	4	0	68	2750	4486	2	7310
Total	1731	3904	3151	75743	142801	483	227813



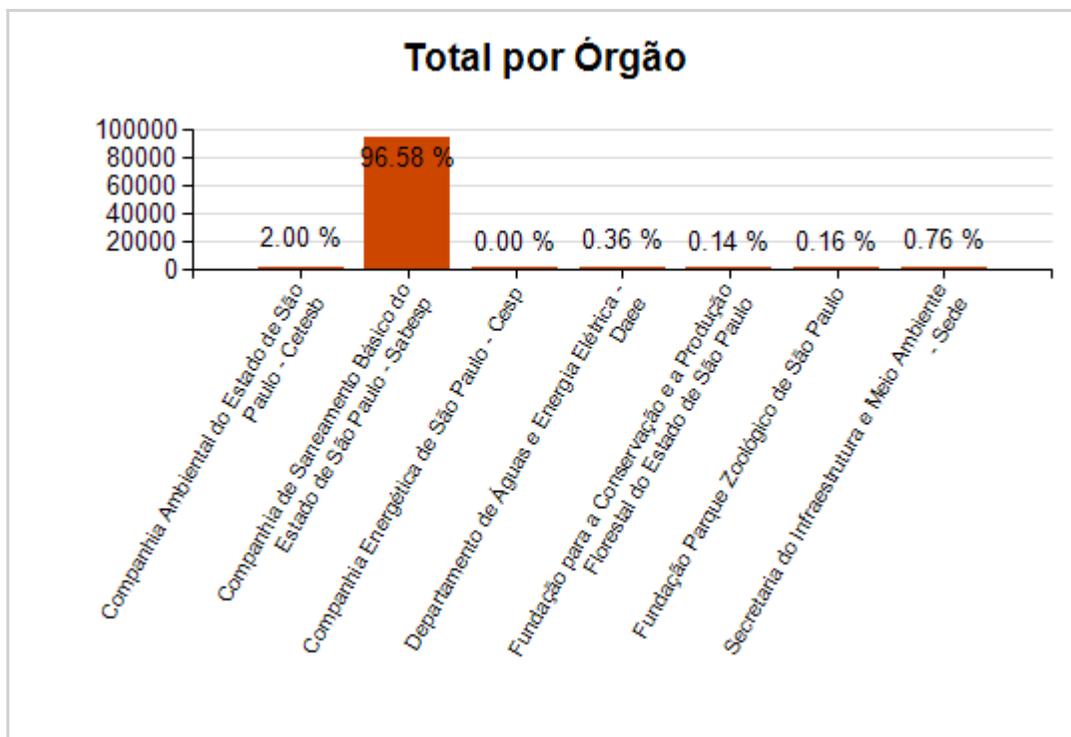
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	733	457	168	38	347	102	1845
Elogio	3627	31	234	2	21	5	3920
Outros	2524	119	250	289	115	18	3315
Reclamação	45719	11574	1888	13391	1106	2634	76312
Solicitação de Informação	135525	1754	3991	1094	552	72	142988
Sugestão	194	92	45	76	101	4	512
Total	188322	14027	6576	14890	2242	2835	228892



Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente

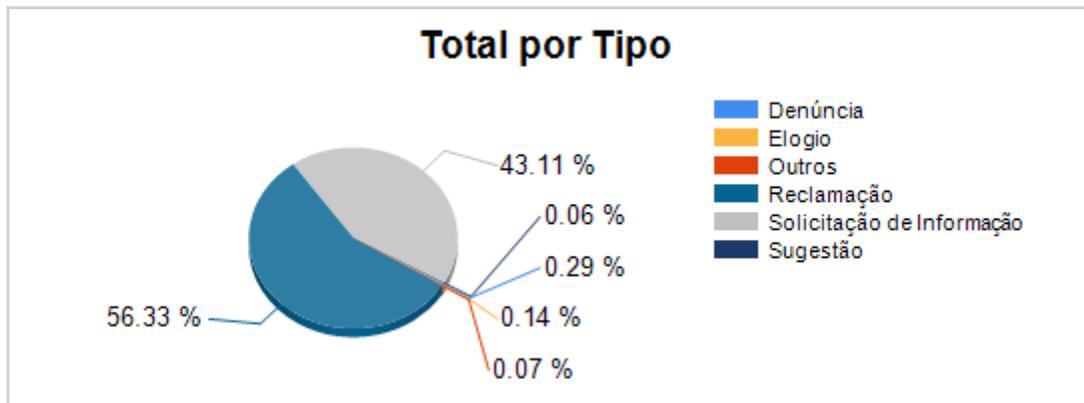
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	1966
2	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	94797
3	Companhia Energética de São Paulo - Cesp	2
4	Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee	356
5	Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	134
6	Fundação Parque Zoológico de São Paulo	153
7	Secretaria do Infraestrutura e Meio Ambiente - Sede	748
Total:		98156



Tipo de Manifestação

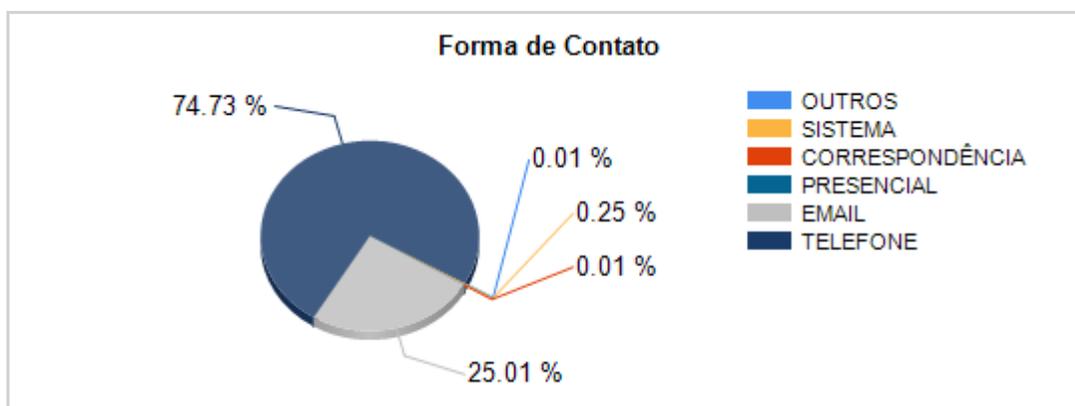
Tipo	Quantidade
Denúncia	288
Elogio	141
Outros	65
Reclamação	55289

Solicitação de Informação	42313
Sugestão	60
Total:	98156



Forma de Contato

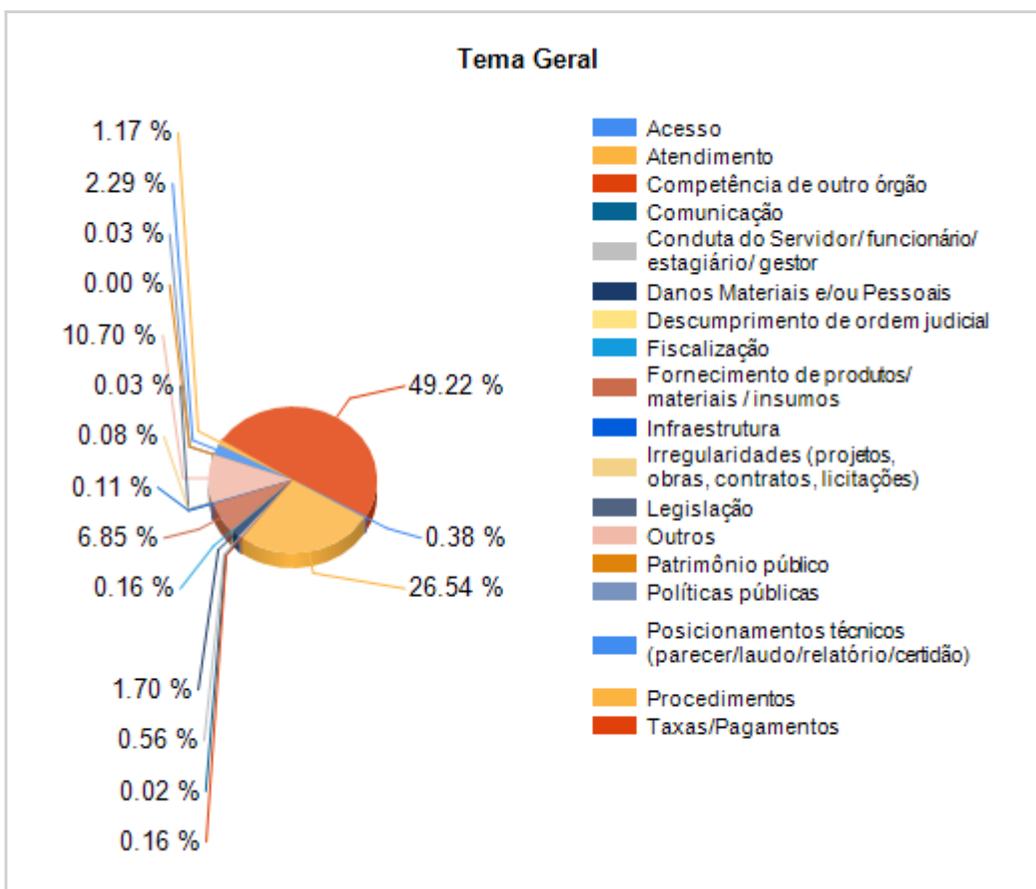
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	25	258	0	5	0	288
Elogio	0	50	91	0	0	0	141
Outros	0	16	42	0	7	0	65
Reclamação	0	36626	18607	4	47	5	55289
Solicitação de Informação	0	36629	5496	3	185	0	42313
Sugestão	0	10	50	0	0	0	60
Total	0	73356	24544	7	244	5	98156



Tema Geral

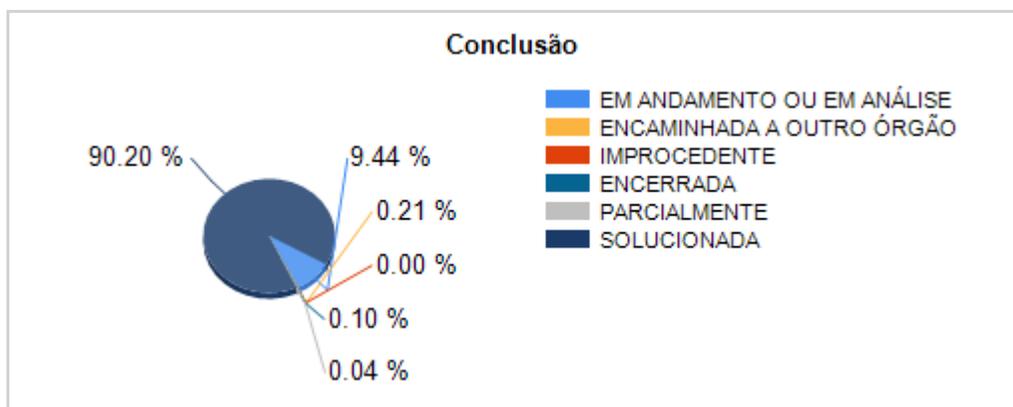
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
------------	----------	--------	-------	------------	------------	----------	-------

Acesso	1	0	5	30	331	7	374
Atendimento	6	91	4	16265	9675	4	26045
Competência de outro órgão	41	0	0	56	55	7	159
Comunicação	0	0	0	12	10	2	24
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	21	1	0	460	65	0	547
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	1	0	1206	461	0	1669
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	145	0	0	6	4	0	155
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	10	3	5166	1543	4	6726
Infraestrutura	5	1	0	68	20	10	104
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	8	0	0	63	10	0	81
Legislação	0	0	0	5	19	1	25
Outros	25	12	40	6774	3646	8	10505
Patrimônio público	0	0	0	0	1	0	1
Políticas públicas	1	0	0	3	24	0	28
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	32	2	1	1310	907	0	2252
Procedimentos	0	6	1	147	985	11	1150
Taxas/Pagamentos	1	16	12	23717	24553	8	48307
Total	287	140	66	55288	42309	62	98152



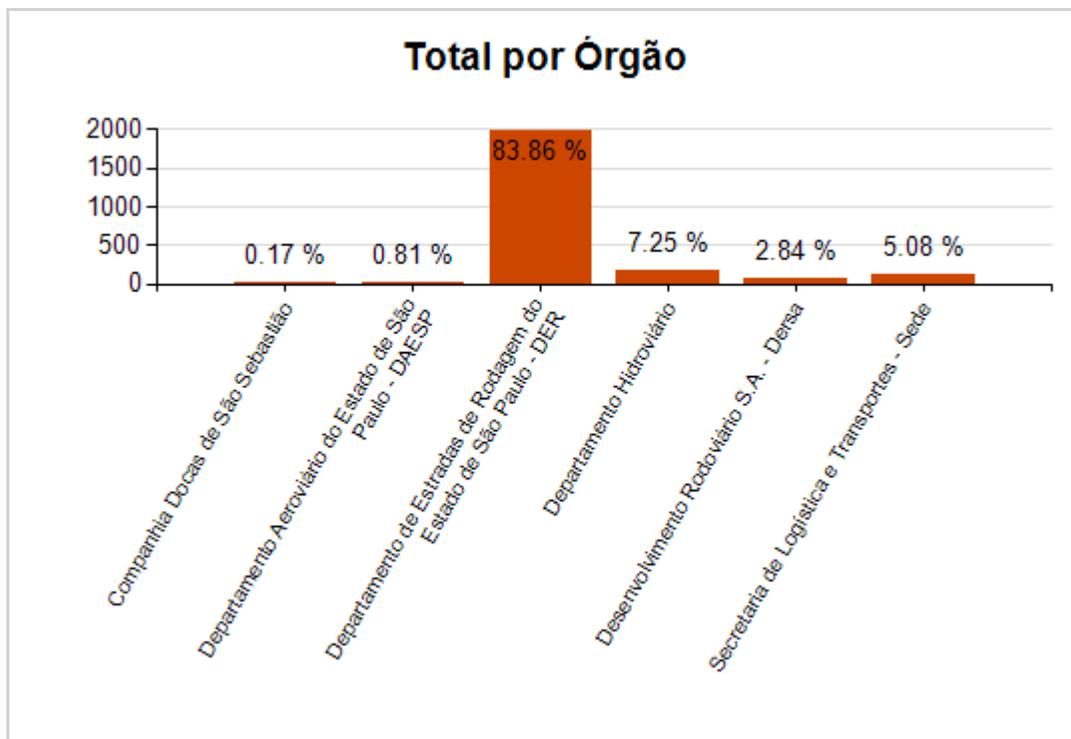
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	184	0	8	0	45	51	288
Elogio	140	0	0	0	1	0	141
Outros	62	0	3	0	0	0	65
Reclamação	53888	35	65	1	84	1216	55289
Solicitação de Informação	34216	5	23	0	69	8000	42313
Sugestão	48	0	1	0	8	3	60
Total	88538	40	100	1	207	9270	98156



Secretaria de Logística e Transportes

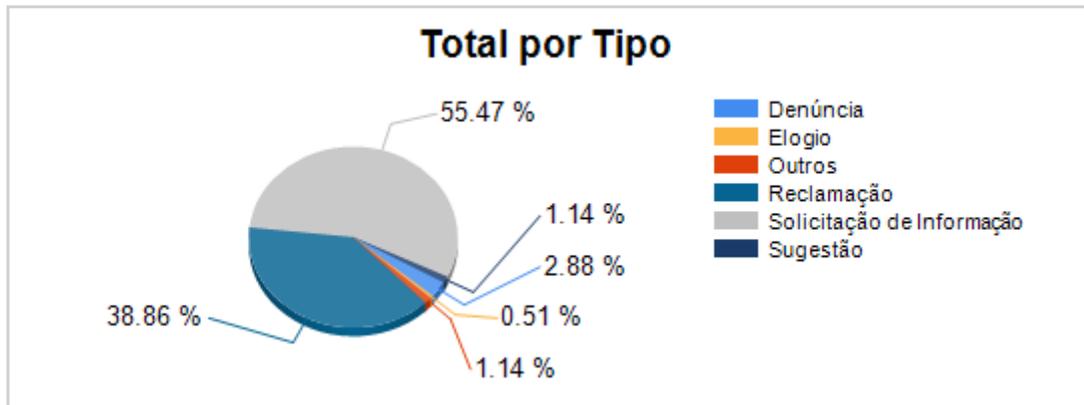
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia Docas de São Sebastião	4
2	Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	19
3	Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER	1979
4	Departamento Hidroviário	171
5	Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa	67
6	Secretaria de Logística e Transportes - Sede	120
Total:		2360



Tipo de Manifestação

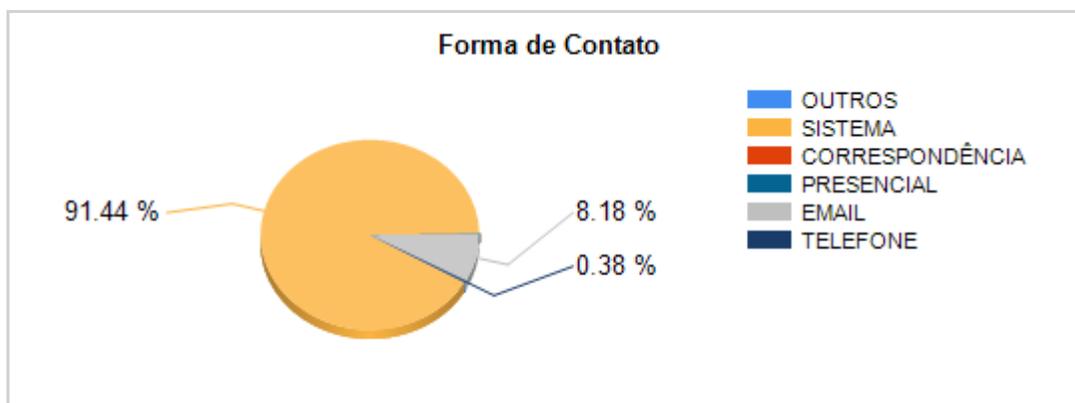
Tipo	Quantidade
Denúncia	68
Elogio	12
Outros	27
Reclamação	917
Solicitação de Informação	1309

Sugestão	27
Total:	2360



Forma de Contato

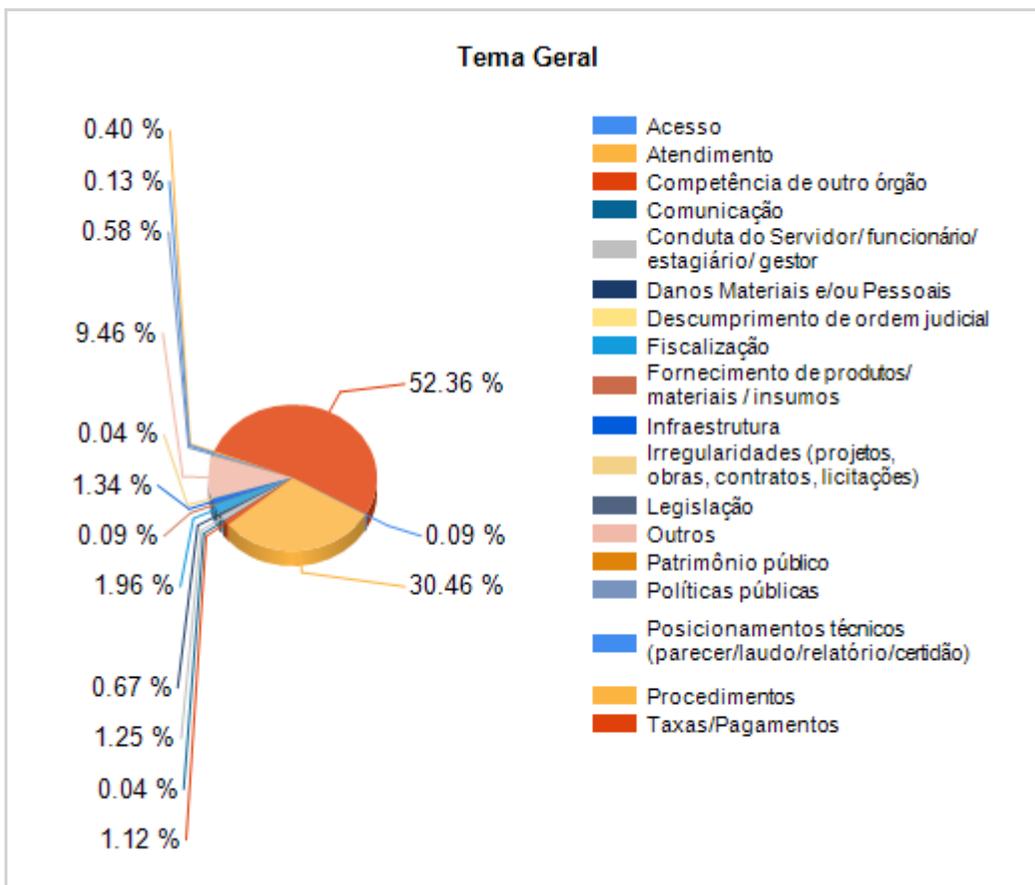
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	4	0	63	0	68
Elogio	0	0	4	0	8	0	12
Outros	0	0	3	0	24	0	27
Reclamação	0	7	93	0	817	0	917
Solicitação de Informação	0	1	86	0	1222	0	1309
Sugestão	0	0	3	0	24	0	27
Total	0	9	193	0	2158	0	2360



Tema Geral

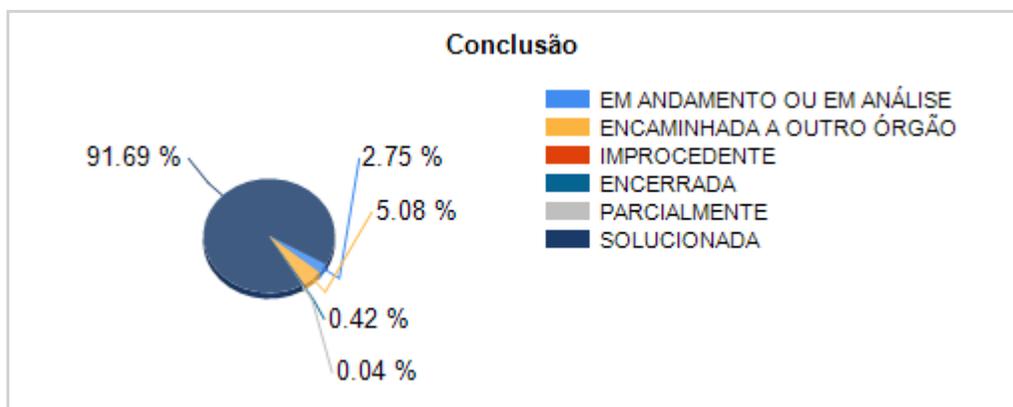
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total

Acesso	0	0	0	1	1	0	2
Atendimento	44	9	0	234	383	13	683
Competência de outro órgão	3	0	0	7	14	1	25
Comunicação	0	0	0	0	1	0	1
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	1	0	25	2	0	28
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	14	1	0	15
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	23	19	2	44
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	2	0	2
Infraestrutura	0	0	0	22	7	1	30
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	1	0	1
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	11	1	19	93	84	4	212
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	6	7	0	13
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	3	0	3
Procedimentos	0	1	0	3	5	0	9
Taxas/Pagamentos	1	0	0	410	760	3	1174
Total	59	12	19	838	1290	24	2242



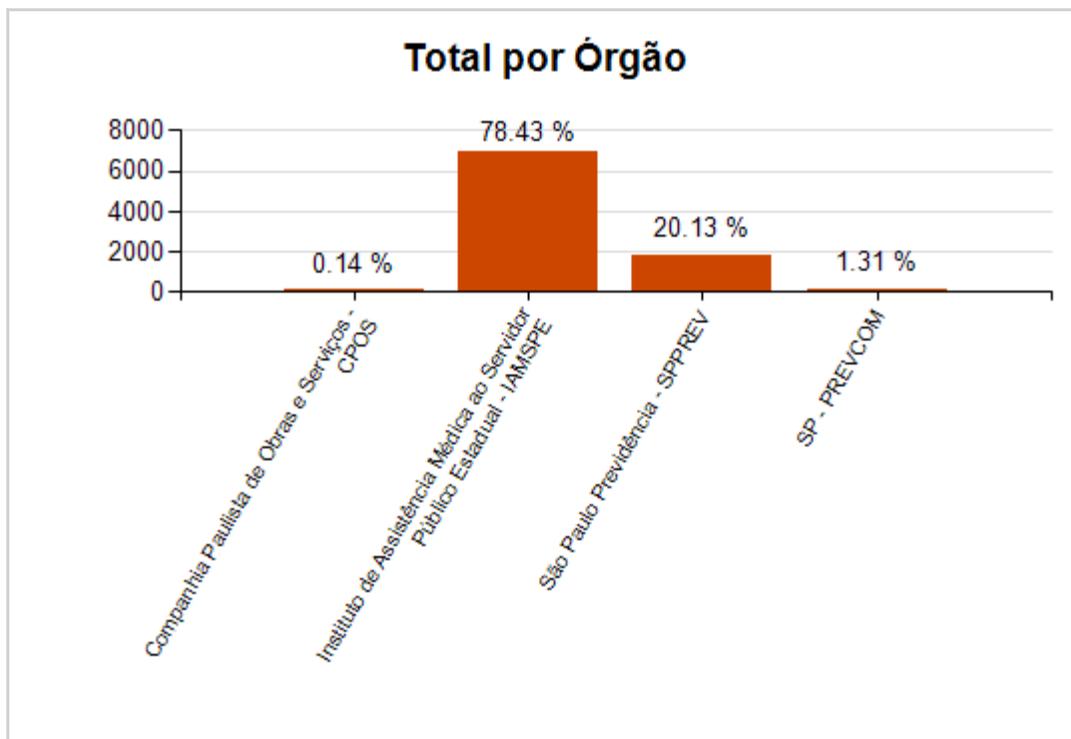
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	56	0	0	0	9	3	68
Elogio	7	0	4	0	0	1	12
Outros	16	0	0	0	8	3	27
Reclamação	794	1	2	0	79	41	917
Solicitação de Informação	1270	0	3	0	21	15	1309
Sugestão	21	0	1	0	3	2	27
Total	2164	1	10	0	120	65	2360



Secretaria de Orçamento e Gestão

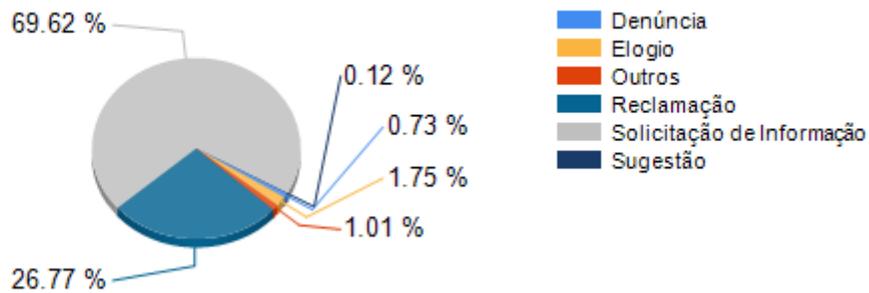
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia Paulista de Obras e Serviços - CPOS	12
2	Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE	6911
3	São Paulo Previdência - SPPREV	1774
4	SP - PREVCOM	115
Total:		8812



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	64
Elogio	154
Outros	89
Reclamação	2359
Solicitação de Informação	6135
Sugestão	11
Total:	8812

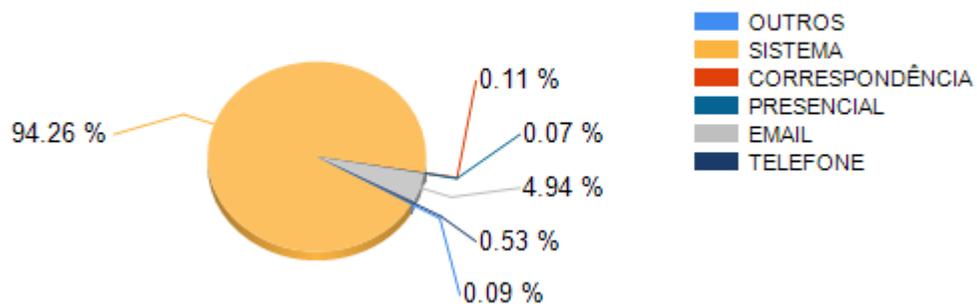
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	1	0	62	0	64
Elogio	0	10	52	2	88	2	154
Outros	0	0	3	0	86	0	89
Reclamação	6	32	358	3	1954	6	2359
Solicitação de Informação	0	4	21	5	6105	0	6135
Sugestão	0	0	0	0	11	0	11
Total	6	47	435	10	8306	8	8812

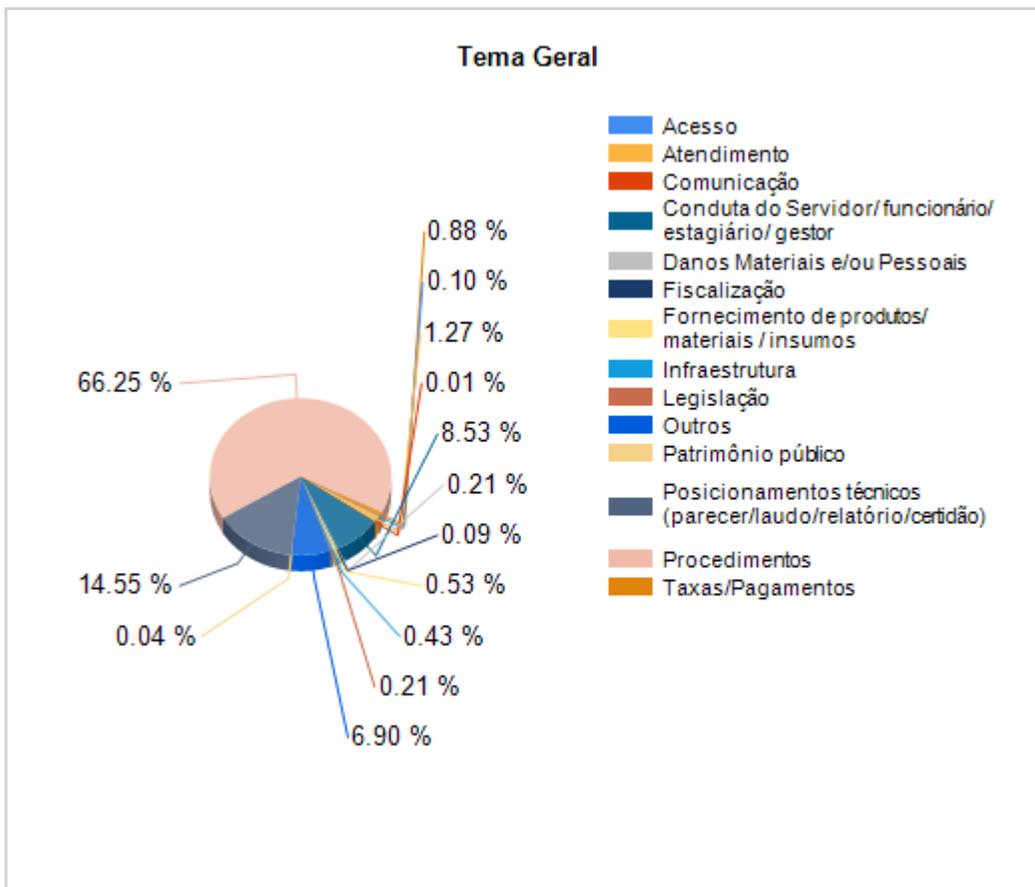
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	7	1	0	8
Atendimento	0	0	10	14	80	0	104
Comunicação	0	0	0	0	1	0	1

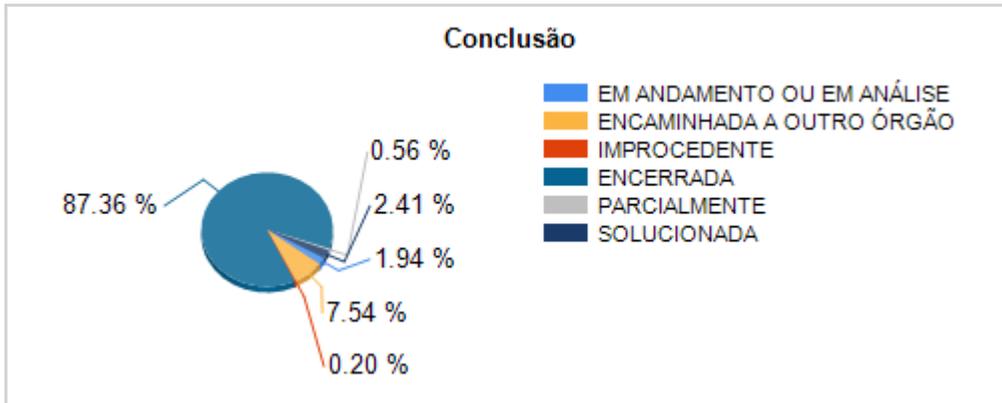
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	146	0	390	159	1	696
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	14	3	0	17
Fiscalização	0	0	0	6	1	0	7
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	30	13	0	43
Infraestrutura	0	1	0	24	10	0	35
Legislação	1	0	0	16	0	0	17
Outros	1	9	17	31	504	1	563
Patrimônio público	0	0	0	0	3	0	3
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	30	0	0	11	1143	3	1187
Procedimentos	1	3	12	1329	4057	2	5404
Taxas/Pagamentos	0	0	0	42	30	0	72
Total	33	159	39	1914	6005	7	8157



Conclusão

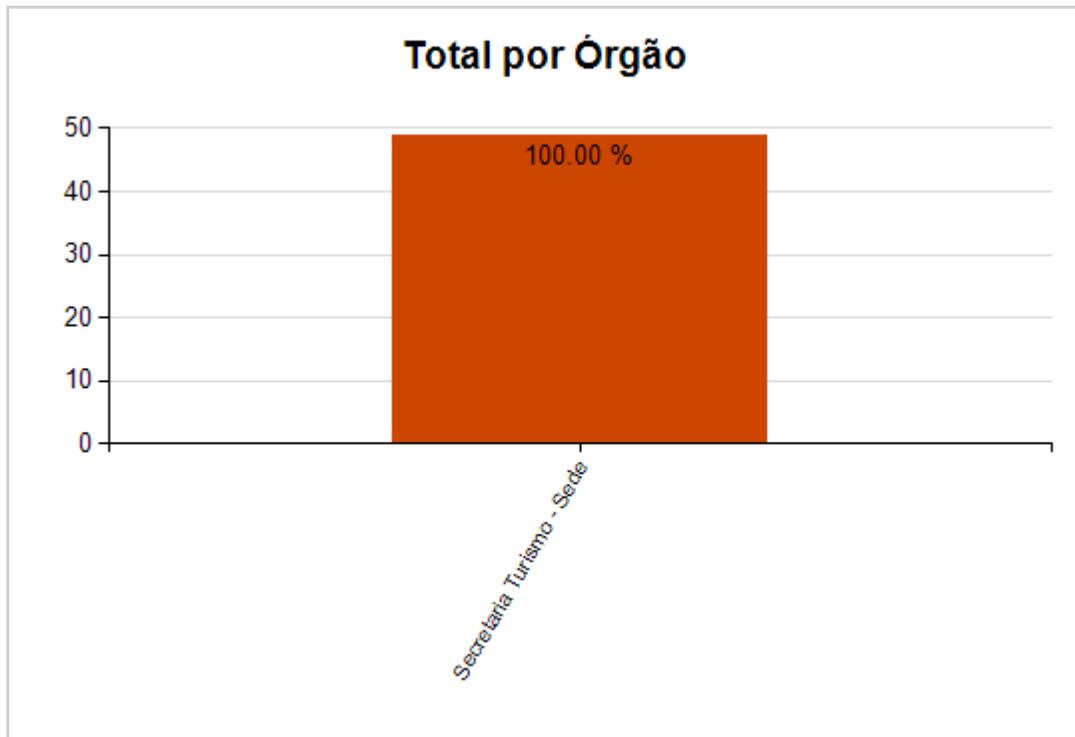
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total

Denúncia	15	3	11	0	29	6	64
Elogio	0	0	151	0	3	0	154
Outros	6	0	28	4	49	2	89
Reclamação	6	1	1782	1	451	118	2359
Solicitação de Informação	185	45	5719	13	128	45	6135
Sugestão	0	0	7	0	4	0	11
Total	212	49	7698	18	664	171	8812



Secretaria de Turismo

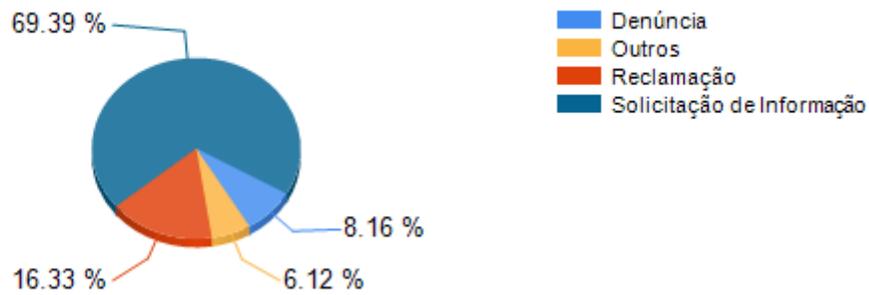
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria Turismo - Sede	49
Total:		49



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	4
Outros	3
Reclamação	8
Solicitação de Informação	34
Total:	49

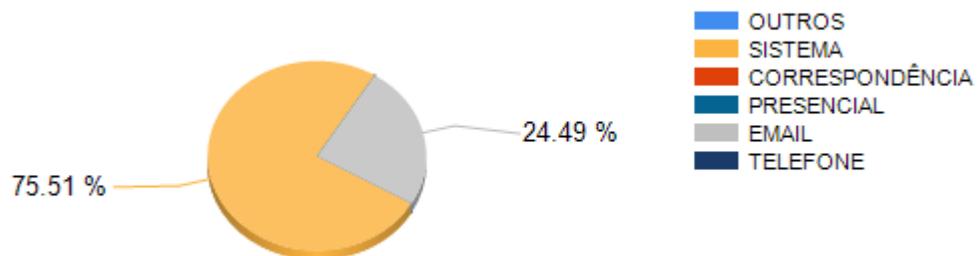
Total por Tipo



Forma de Contato

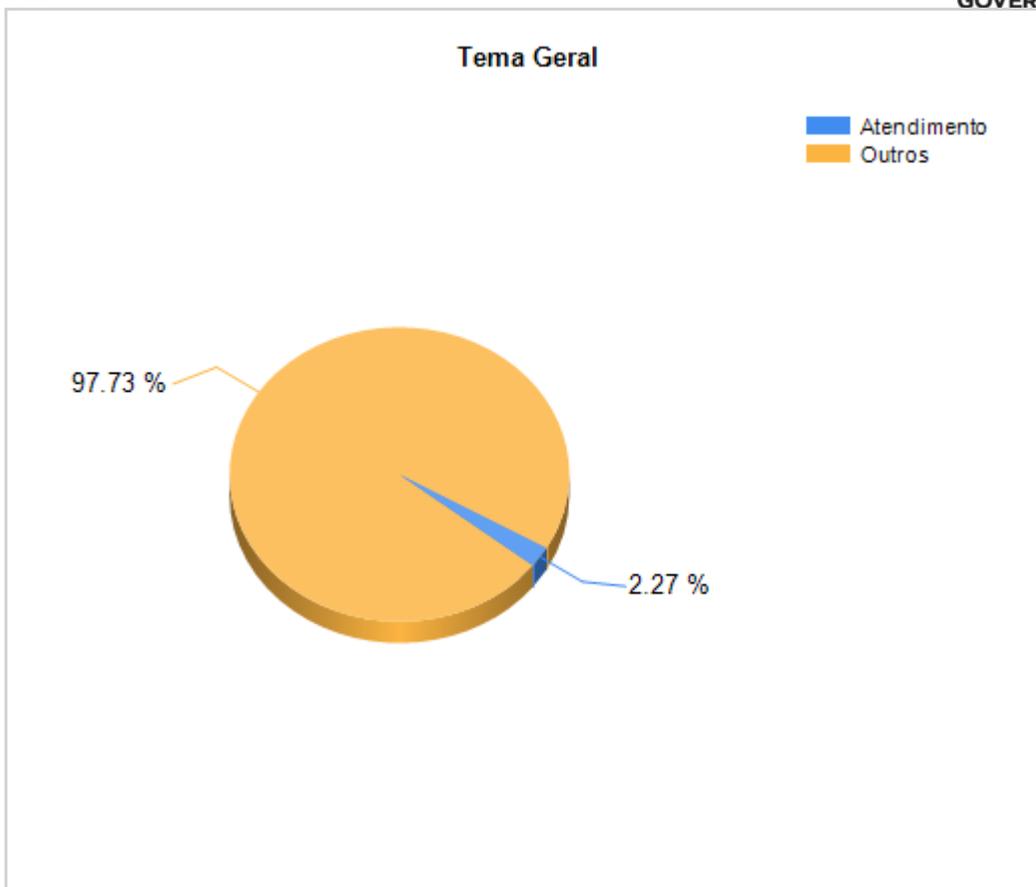
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	1	0	3	0	4
Outros	0	0	0	0	3	0	3
Reclamação	0	0	2	0	6	0	8
Solicitação de Informação	0	0	9	0	25	0	34
Total	0	0	12	0	37	0	49

Forma de Contato



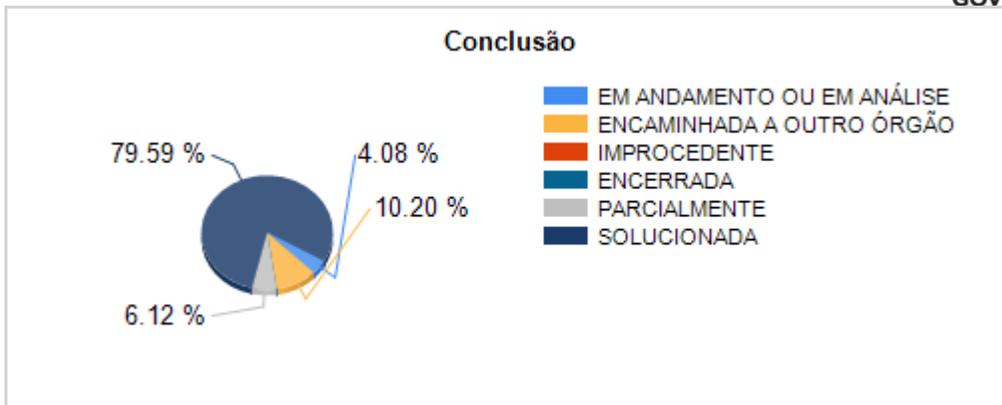
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	1	0	0	1
Outros	2	0	3	6	32	0	43
Total	2	0	3	7	32	0	44



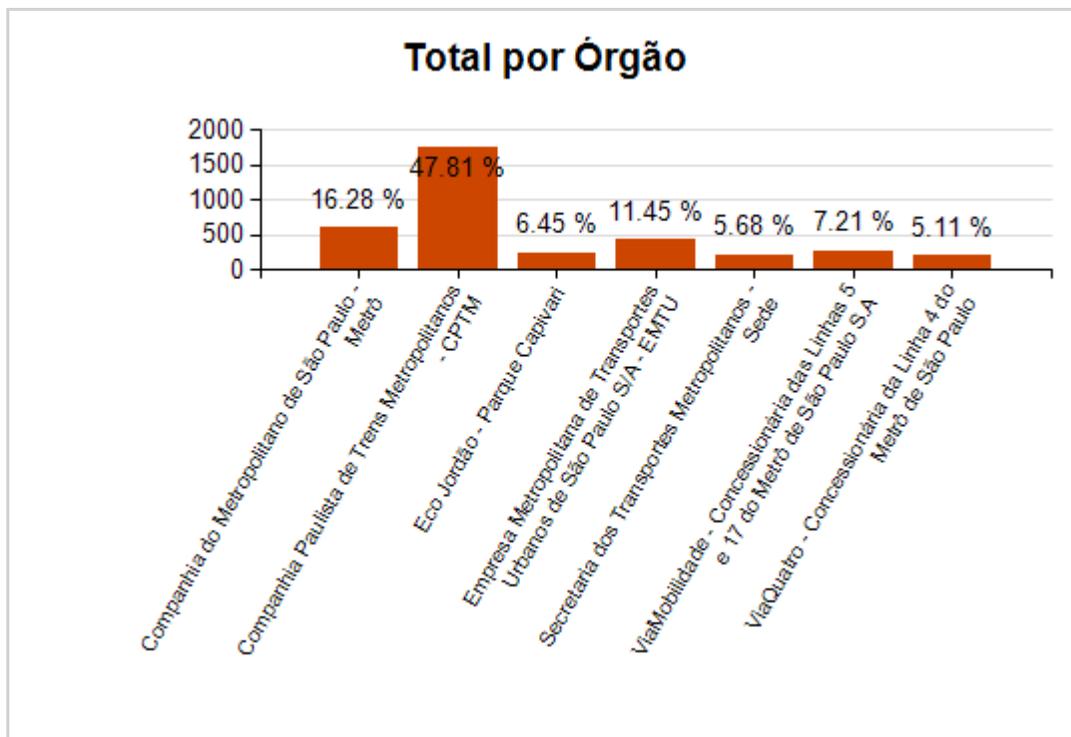
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	2	0	0	0	2	0	4
Outros	3	0	0	0	0	0	3
Reclamação	5	1	0	0	1	1	8
Solicitação de Informação	29	2	0	0	2	1	34
Total	39	3	0	0	5	2	49



Secretaria dos Transportes Metropolitanos

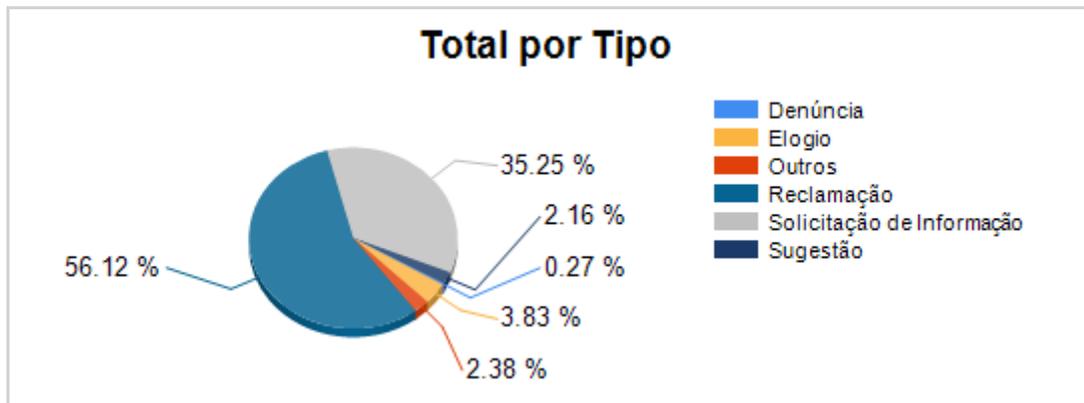
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô	596
2	Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM	1750
3	Eco Jordão - Parque Capivari	236
4	Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU	419
5	Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede	208
6	ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A	264
7	ViaQuatro - Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo	187
Total:		3660



Tipo de Manifestação

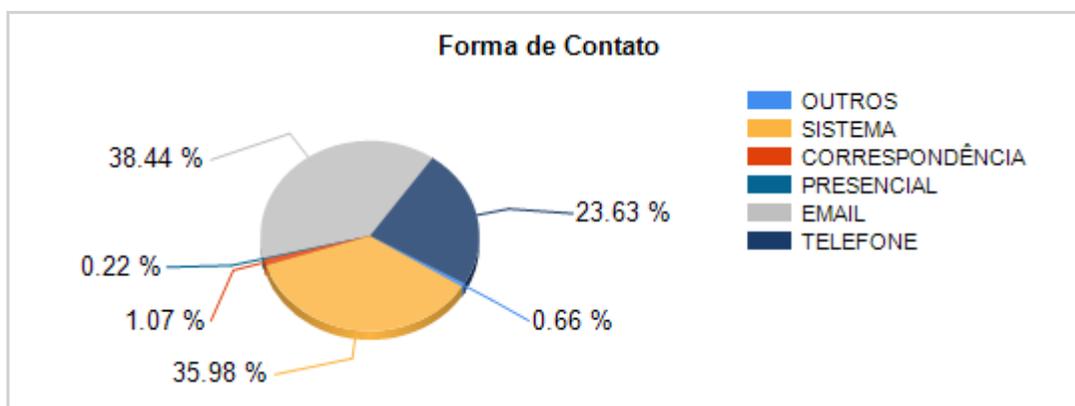
Tipo	Quantidade
Denúncia	10
Elogio	140
Outros	87
Reclamação	2054

Solicitação de Informação	1290
Sugestão	79
Total:	3660



Forma de Contato

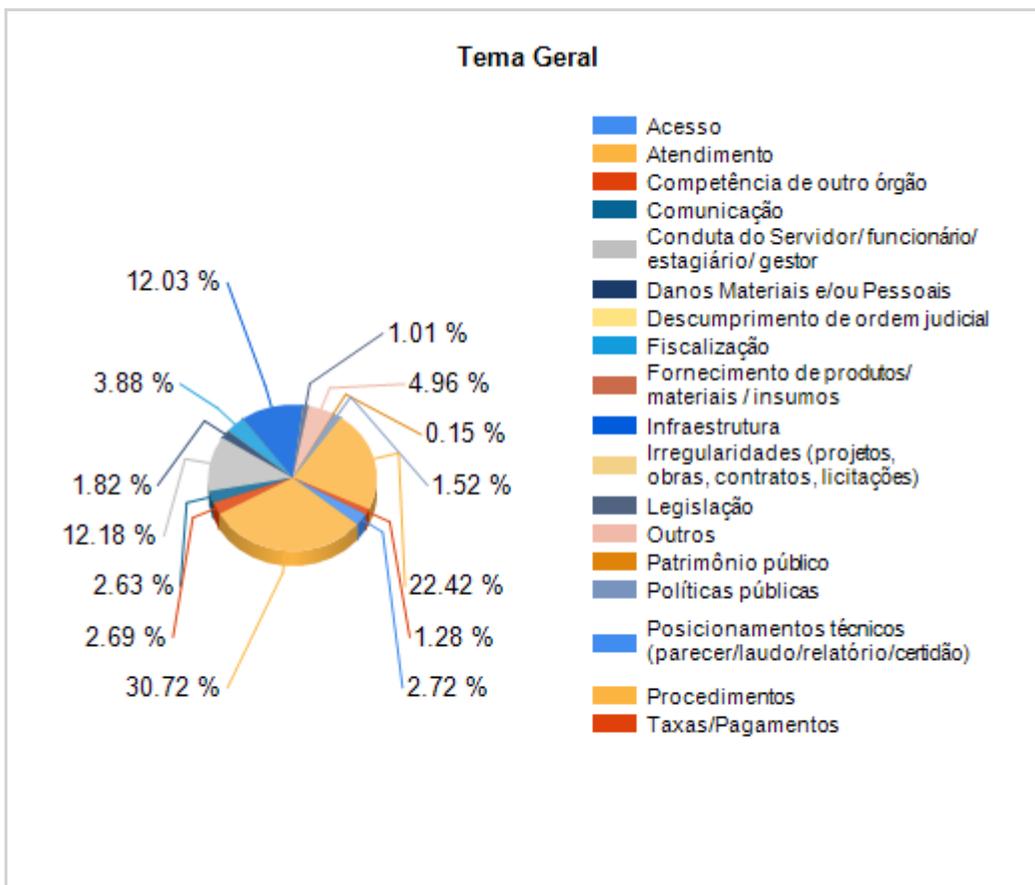
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	6	0	3	0	10
Elogio	0	30	17	16	77	0	140
Outros	0	11	42	2	31	1	87
Reclamação	4	240	851	9	950	0	2054
Solicitação de Informação	4	574	462	12	215	23	1290
Sugestão	0	9	29	0	41	0	79
Total	8	865	1407	39	1317	24	3660



Tema Geral

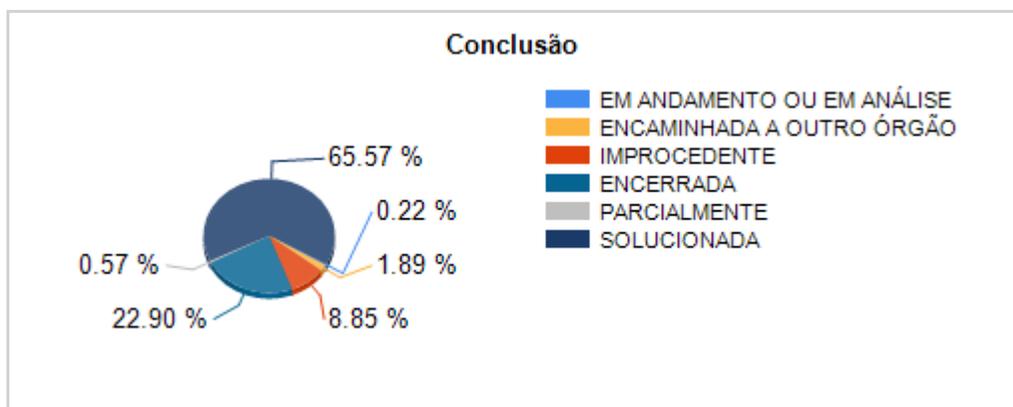
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
------------	----------	--------	-------	------------	------------	----------	-------

Acesso	0	0	2	43	43	3	91
Atendimento	3	61	12	287	657	9	1029
Competência de outro órgão	0	1	1	53	32	3	90
Comunicação	0	0	0	76	6	6	88
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	3	46	49	296	14	0	408
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	48	13	0	61
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	1	1	1	124	2	1	130
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	11	9	312	58	13	403
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	2	0	0	8	23	1	34
Outros	0	1	9	95	56	5	166
Patrimônio público	0	0	0	4	0	1	5
Políticas públicas	0	0	2	15	17	17	51
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	0	15	2	540	180	14	751
Taxas/Pagamentos	0	0	0	11	32	0	43
Total	9	136	87	1912	1133	73	3350



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	9	0	0	0	1	0	10
Elogio	107	0	32	0	1	0	140
Outros	48	0	36	2	1	0	87
Reclamação	979	18	702	304	46	5	2054
Solicitação de Informação	1199	3	55	14	18	1	1290
Sugestão	58	0	13	4	2	2	79
Total	2400	21	838	324	69	8	3660



Relatório Manifestações Relevantes/ Recomendações/ Dificuldades

Casa Civil

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Casa Civil	<p>1- Manifestações de reclamação sobre má gestão das autoridades com relação à liberação para vacinação de grupos prioritários.</p> <p>2 – Manifestações de denúncia de aglomeração ou desrespeito de estabelecimentos aos protocolos de segurança relacionados ao combate da pandemia.</p> <p>3 – Manifestações de muita insatisfação com os novos descontos na folha de pagamento a respeito da previdência e do lamspe, principalmente por parte dos aposentados.</p>	Esta ouvidoria não enviou nenhuma recomendação aos dirigentes do órgão.	Em algumas situações encontramos dificuldades na obtenção das repostas, porém, na grande maioria das vezes que isto ocorreu, foi por se tratar de assuntos mais complexos ou delicados que precisavam de uma análise jurídica ou de opinião do departamento de comunicação.

Casa Militar

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Casa Militar - SEDE	Solicitação de informações acerca da atuação da Defesa Civil e outras solicitações de informações, sendo em sua maioria redirecionadas a outros órgãos.	Não há registros de recomendações.	Não foram encontradas dificuldades de maior relevância.

Procuradoria Geral do Estado

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Procuradoria Geral do Estado - Sede	<p>I- Em razão da pandemia da COVID-19, as demandas de contribuintes que solicitam prorrogação do vencimento das parcelas de seus acordos de parcelamento ou mesmo a concessão de descontos de juros e multa continuaram neste semestre. Com a abertura de transação para o pagamento do IPVA, este tipo de demanda deve diminuir.</p> <p>II- Solicitação de informe de rendimentos relativo ao pagamento de OPV (Obrigação de Pequeno Valor), para declaração de Imposto de Renda. A Ouvidoria tem orientado os usuários para a obtenção dos informes através do <i>site</i> da PGE (Portal dos Precatórios).</p> <p>III- Houve aumento de pedidos de informação sobre a transação para débitos de IPVA. A Ouvidoria tem prestado informações sobre como aderir à transação.</p>	<p>I- A Ouvidoria observou que o site da PGE apresentava algumas inconsistências, <i>links</i> que levavam a locais sem qualquer informação. O problema foi corrigido com a exclusão desses locais até a inserção de informações corretas.</p> <p>II- A Ouvidoria verificou que, no Portal dos Precatórios, as informações e orientações iniciais haviam sido retiradas, dificultando a consulta pelos usuários. O problema foi corrigido.</p> <p>III - Sugerimos à Procuradoria da Dívida Ativa que fossem inseridas algumas informações no manual do passo a passo da transação. As sugestões foram acolhidas.</p>	<p>Dificuldade para anexar documentos nas respostas enviadas através do “Sistema Ouvidorias”, o que faz com que um outro e-mail tenha que ser encaminhado fora do Sistema.</p>

Secretaria da Administração Penitenciária

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap	<p>As principais manifestações se referem ao apoio jurídico ao preso, ao pedido de estágio e oferta de trabalho à população carcerária, sendo que a dificuldade mais acentuada se refere sempre ao pedido de assistência</p>	<p>Todas as recomendações encaminhadas aos dirigentes foram acatadas no sentido de verificar e propiciar o atendimento ao</p>	<p>A principal dificuldade é em obter o retorno da pesquisa de satisfação.</p>

	judiciária gratuita.	reeducando.	
Secretaria da Administração Penitenciária - Sede	<p>Numa abordagem quantitativa temos como principais manifestações recebidas nesta Ouvidoria neste 1º Semestre, as manifestações relacionadas ao atendimento ao público externo (visitantes, advogados, sociedade civil), com 1.097 (mil noventa e sete) manifestações. Já numa abordagem qualitativa temos como manifestação principal a assistência à saúde da população prisional, que engloba os pedidos de atendimento médico no geral, falta de medicação, falta de escolta para consultas e exames, falta de médico na unidade prisional que registra 192(cento e noventa e duas) manifestações e, reclamações em torno da alimentação servida nas unidades prisionais do Estado que registraram 116 (cento e dezesseis) manifestações sobre o tema. Atendimento ao Público Externo: Tivemos um acréscimo considerável nas manifestações relativas ao atendimento ao público externo nas unidades prisionais do Estado, a saber, no segundo semestre de 2020 registramos 791 reclamações e no primeiro semestre do ano corrente registramos 1.097. As principais reclamações sobre essa temática referem-se aos serviços do Projeto Conexão Familiar (visita virtual e e-mail) com dificuldades dos familiares em contatar com serviço via internet (instabilidade da rede em alguns momentos fez com o serviço ficasse indisponível por alguns dias), dificuldades dos familiares em terem retorno de suas demandas no formulário disponibilizado no site da Secretária, e ainda dificuldades de familiares no tocante ao envio de Sedex para as unidades prisionais do Estado. Uma das razões para</p>	<p>Atendimento ao Público Externo: Ajustes no sistema da Conexão Familiar, especificamente no funcionamento técnico para melhoria do serviço. Disponibilidade de outras formas de contato junto as unidades prisionais do Estado (emails, etc..) visando melhorar a comunicação com ao público externo.</p> <p>- Alimentação: Recomendamos a possibilidade de unificar os itens de alimentação fornecidos nas unidades para uma melhor equidade na distribuição.</p> <p>- Assistência à saúde: Em que pese os percalços provocados pela pandemia da Covid-19 no atual cenário carcerário temos que as ações de saúde promovidas pela pasta tem tido efeito positivo junto à população prisional. Atualmente a Ouvidoria, juntamente com as direções de unidades prisionais e os Núcleos Regionais de Saúde ligados a Coordenadoria de Saúde, tem facultado um atendimento Solucionado para 96% das demandas aqui instauradas, o que demonstra que apesar das dificuldades ainda existentes e do quantitativo de pessoas presas nas unidades prisionais subordinadas a esta Secretaria, temos oportunizado o atendimento médico necessário.</p>	<p>Temos que os serviços de Ouvidoria tornaram-se essenciais no decorrer da pandemia da Covid-29, no âmbito sistema penitenciário vimos que sua atuação mostrou-se extremamente necessária dado a suspensão de visitas presenciais, nessa linha as dificuldades a serem assinaladas foram aquelas vivenciadas em decorrência da pandemia (aumento das demandas, afastamento de servidores do grupo de risco, etc..), que tem sido contornadas com a utilização e ampliação das nossas informações através da internet. Registro o apoio da Secretaria junto aos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria.</p>

o aumento das reclamações relativas ao atendimento do público externo decorre das medidas necessárias e implementadas para combater a disseminação da covid-19 nas unidades prisionais do Estado, como por exemplo, a suspensão de visitas e a suspensão dos atendimentos presenciais esses fatores modificaram a rotina já incorporada pelas visitantes fazendo com que muitos não aderissem aos novos procedimentos (caso da visita virtual) culminando com aumento de reclamações. Não obstante, registramos a necessidade de melhorias e possíveis ajustes no sistema da Conexão Familiar, haja vista que ainda há reclamações sobre problemas técnicos enfrentados pelas unidades prisionais e que devam ser solucionados pelo DTI.

- Alimentação: Nesse semestre notamos um aumento das reclamações pertinentes às alimentações servidas nas unidades prisionais do Estado, no último semestre foram registradas 65 manifestações, já no semestre atual registramos 116 manifestações. De uma forma geral as demandas mostraram-se improcedentes, não havendo indícios de falta de alimentação nos presídios ou mesmo alimentação servida fora dos padrões para consumo, destarte, notamos diferença entre os cardápios apresentados pelas unidades prisionais no tocante ao tipo de alimentação fornecida (ex: unidades que fornecem o mesmo tipo de proteína de uma a duas vezes por semana, outras com cardápio mais flexível para esse item, unidades que fornecem a fruta como sobremesa de 02 a 03 vezes por semana, outras que não fornecem) e, em razão disso assinalamos para a possibilidade de unificar os itens de alimentação

	<p>fornecidos nas unidades para uma melhor equidade na distribuição.</p> <p>- Assistência à saúde: Em que pese os percalços provocados pela pandemia da Covid-19 no atual cenário carcerário temos que as ações de saúde promovidas pela pasta tem tido efeito positivo junto à população prisional. Atualmente a Ouvidoria, juntamente com as direções de unidades prisionais e os Núcleos Regionais de Saúde ligados a Coordenadoria de Saúde, tem facultado um atendimento Solucionado para 96% das demandas aqui instauradas, o que demonstra que apesar das dificuldades ainda existentes e do quantitativo de pessoas presas nas unidades prisionais subordinadas a esta Secretaria, temos oportunizado o atendimento médico necessário.</p>		
--	--	--	--

Secretaria da Agricultura e Abastecimento

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	<p>Os tipos de manifestações mais freqüentes no 1º semestre de 2021 foram solicitação de informação (110), denúncia (65) e reclamação (35), sendo mais freqüentes:</p> <p>- solicitações de informação sobre os Programas executados pela Pasta (procedimentos para adesão), orientação técnica (extensão rural, entrega de comprovante de vacinação) e manifestações relacionadas a Recursos Humanos (ingresso e estágio).</p> <p>- denúncias: quanto a execução de fiscalização, atividade relacionada as</p>	<p>Constantemente esta Ouvidoria realiza contato junto aos dirigentes das áreas, reportando as manifestações mais freqüentes e recomendando a atualização das informações junto aos sites dos órgãos, visando facilitar os procedimentos que podem ser realizados pelo cidadão de forma intuitiva. Observamos ainda que os dirigentes tem trabalhado para a melhoria nos serviços/atendimentos realizados pela Pasta.</p>	<p>Não houve dificuldade de atuação nos trabalhos da Ouvidoria, entretanto, estamos sempre em busca de melhorias, através de tratativas e diálogos constantes junto aos dirigentes das áreas.</p>

	<p>atribuições especificadas da Coordenadoria de Defesa Agropecuária – CDA, bem como relacionadas a retomada presencial das atividades e conduta de servidores, ligadas as atividades do Departamento de Recursos Humanos.</p> <p>- reclamação: sobre o prazo para análise de documentos e dificuldade de atendimento nas unidades.</p>		
--	---	--	--

Secretaria da Cultura e Economia Criativa

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	<p>A Ouvidoria da Secretaria de Cultura e Economia Criativa do Estado de São Paulo(SCEC-SP) recebeu 889 manifestações, no decorrer do 1º semestre de 2021.</p> <p>Das 889 manifestações recebidas, 169 diziam respeito a Outros Órgãos e não à SCEC-SP, motivo pelo qual foram devidamente redirecionadas, disto resultando que o total efetivo de manifestações relativos à SCEC-SP corresponda a 720 manifestações.</p> <p>A média de manifestações, para o mesmo período, dos últimos cinco foi de : em 2016 - 828 manifestações; em 2017 - 816 manifestações; em 2018 - 559; em 2019 - 1.020 manifestações, e, em 2020 (período em o vírus Covid-19 chegou mais severamente à São Paulo e o Brasil, de modo geral) – 339 manifestações.</p> <p>O quantitativo de 720 manifestações encontra-se em um patamar de relativa normalidade para o período, muito embora, a SCEC tenha adotado novos formatos de</p>	Não houve.	<p>A despeito do aumento no número de demandas e das situações inerentes ao estado pandêmico em que vivemos, não foram encontradas dificuldades na realização das tarefas, uma vez que pudemos contar com a infraestrutura, em termos de sistema, funcionando já antes da pandemia.</p> <p>Além disso, a Ouvidoria contou também com o apoio e colaboração de todas as áreas envolvidas no tratamento adequado das solicitações realizadas.</p>

atuação e atendimento de modo a fazer frente às consequências da pandemia, sempre de maneira alinhada aos Protocolos do Governo do Estado, com fulcro nas orientações dos Órgãos de Saúde, do Centro de Contingência do Coronavírus e do Comitê Administrativo Extraordinário.

Neste contexto, é possível assinalar que os 3 tipos de manifestações mais relevantes e seus quantitativos foram: 439 reclamações, 301 solicitações de informações e 78 denúncias.

Das reclamações, 91 – 20,73% - pertenciam a Outro Órgão

Das solicitações de informações, 301 - 14,95% - pertenciam a Outro Órgão

Das denúncias, 78 - 25,64% - pertenciam a Outro Órgão.

Destacando o tipo “reclamações” verificamos que, depois de “outro órgão”, as reclamações mais frequentes foram direcionadas a: (i) Unidade de Fomento e Economia Criativa (UFEC), mais especificamente ao setor de editais (55 reclamações); (ii) Unidade de Monitoramento, uma vez que ela foi a Unidade responsável pela viabilização operacional do benefício “renda emergencial”, da Lei nº 14.017/2020 – Lei Aldir Blanc (LAB) (60 reclamações); e, (iii) Unidade de Formação Cultural, mais especificamente ao Conservatório de Tatuí (30 reclamações).

Conforme orientação da Ouvidoria Geral, destacamos que 239 manifestações foram contabilizadas como “relacionadas indiretamente à Covid-19”.

O volume total de manifestações se realizou de

	<p>forma equilibrada dentre os meses, na seguinte conformidade: janeiro – 169, fevereiro – 163, março – 176, abril – 162, maio 108 e junho – 111. Não houve, portanto, nenhum mês de pico que merecesse observação especial.</p>		
--	--	--	--

Secretaria da Educação

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	Nada	Nada	
Secretaria da Educação - Sede	<p>Manifestações mais frequentes:</p> <p>1º Reclamação - assunto: Procedimento Operacional - relacionado aos procedimentos que envolvem a regularização da vida profissional dos servidores, da vida escolar dos alunos e sobre ações voltadas contra a propagação do Coronavírus, dados obtidos por meio do registro de 3.654 manifestações.</p> <p>2º Solicitação de Informação - assunto: Procedimento Operacional - relacionado aos procedimentos que envolvem a regularização da vida profissional dos servidores e da vida escolar dos alunos, dados obtidos por meio do registro de 978 manifestações.</p> <p>3º Denúncia - assunto: Recursos Humanos - relacionado à conduta dos servidores/gestores das unidades escolares, problema identificado nos 191 registros das manifestações do 1º semestre de 2021.</p>	<p>Em atendimento ao previsto no Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014,</p> <p>Artigo 4º - As Ouvidorias têm as seguintes atribuições: XIII - fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;</p> <p>a Ouvidoria da SEDUC-SP propôs as recomendações abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • o estreitamento das relações entre os diversos setores da SEDUC-SP; • a busca do fortalecimento institucional da Ouvidoria na estrutura da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo; • que, sobre os assuntos que mais se destacaram, sejam promovidas ações formativas e de acompanhamento pelos órgãos centrais da SEDUC-SP junto às DER que mais manifestações 	Nada consta

		receberam.	
--	--	------------	--

Secretaria da Fazenda e Planejamento

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Seguros do Estado de São Paulo - Cosesp	As manifestações tratam dos seguintes assuntos: - Solicitação de informação sobre assistência funeral; - Reclamação de ruído no portão eletrônico do edifício.	Não foram feitas recomendações.	Não há observações.
Desenvolve SP	Considerando a incidência de manifestações recebidas, o que mais motivou o acionamento da ouvidoria no período foram as manifestações relacionadas ao cancelamento do pedido de financiamento. De forma favorável, o segundo maior motivo de acionamento no período decorre do elogios e agradecimentos pela operações concluídas ou pelo atendimento prestado pela nossa equipe.	Foi emitida apenas uma recomendação relacionada ao atendimento ao cliente.	Problemas técnicos associados ao sistema de concessão de crédito que gerou sazonais aumentos nos atendimentos realizados.
Secretaria da Fazenda e Planejamento - Sede	a) Folha de Pagamento: dúvidas e reclamações dos servidores sobre o preparo e a averbação do pagamento de salários. b) ITCMD (processo): demora na análise e homologação de processos de ITCMD; e c) Inscrição Estadual (alteração): demora na análise e homologação de cadastro de contribuinte do ICMS.	I. Com relação à Folha de Pagamento, de responsabilidade do Departamento de Despesa de Pessoal do Estado - DDPE, o departamento mantém prioridade às demandas da Ouvidoria, restando aos órgãos setoriais de recursos humanos dirimirem as dúvidas provenientes de divergência salarial. II. Referente aos serviços	Isolamentos e teletrabalho motivados pela epidemia da Covid-19 onerando, em alguns atendimentos, os tempos de respostas das áreas da estrutura fazendária.

		da área tributária pede-se para melhorar o tempo de resposta das unidades de atendimento fazendárias aos usuários do serviço público.	
--	--	---	--

Secretaria da Habitação

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	No decorrer do primeiro semestre do ano de 2021, as manifestações mais frequentes registradas foram questões relacionadas a contratos de mutuários (quitação, prestação, regularização, transferência, etc.), relacionadas a ocupação das unidades habitacionais (venda, locação, invasão, unidade vazia), e relativas a Programas Habitacionais (inscrição, sorteio, suplência).	Ao final do relatório de atividade são feitas recomendações para que os prazos determinados pelo Decreto sejam cumpridos objetivando a busca da resposta ou solução para o problema, melhorando a prestação de serviço ao mutuário e/ou usuário do serviço público.	
Secretaria de Habitação - Sede	1º) Desclassificação em sorteio do Programa Parceria Público Privado - PPP; 2º) Informações sobre o Grupo de Análise e Aprovação de Projetos Habitacionais - GRAPROHAB; 3º) Dificuldades no cadastro ao Programa Nossa Casa.	Aos dirigentes sempre é passado que o cidadão deve obter as respostas respeitando o que estipulam as leis, de maneira clara e concisa. Caso o setor não seja o detentor da informação, que seja ao menos indicado o responsável, e/ou, uma fonte substancial.	Observação: este relatório contém somente dados de Ouvidoria. Dados de Fale Conosco, SIC e outros não estão inclusos. Tendo em vista a necessidade de se aperfeiçoar os procedimentos da Ouvidoria, algumas providências foram tomadas afim de organizar o recebimento das demandas. Dentre elas, concentrar as solicitações no sistema Ouvidorias. Sendo assim, toda demanda que chega por telefone, carta e-mail, etc, é registrada no sistema Ouvidorias. Foi

			<p>solicitado ao Portal Fale Conosco e ao próprio administrador do Sistema Ouvidorias, que as solicitações oriundas do Portal do Governo de São Paulo fossem direcionadas para o e-mail faleconosco@habitacao.sp.gov.br, para que assuntos de fale conosco não fossem registrados e/ou tratados como assuntos de ouvidoria. Assim, evitaria a contabilização de demandas adversas a ouvidoria.</p>
--	--	--	--

Secretaria da Justiça e Cidadania

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA</p>	<p>Manifestações mais relevantes:</p> <p>(1) Reclamação (572) (2) Denúncia (481) (3) Solicitação de Informação (165)</p>	<p>As informações são apresentadas à Presidência e Diretoria Executiva com dados quantitativos para subsidiar nas reformulações de normas, procedimentos técnicos e administrativos e avaliação de conduta de gestores. Compondo-se de apontamentos, em observância às demandas diárias, as quais são de ordem operacional, gerencial, infraestrutura, atendimento socioeducativo, entre outros, diretamente ligados aos centros subordinados às suas respectivas Divisões Regionais que compõem a estrutura organizacional da Fundação CASA. Complementamos que as referidas informações são encaminhadas ao Gabinete da Presidência</p>	<p>A Ouvidoria continuamente visa abarcar a necessidade do embasamento técnico pelos dirigentes de todas as áreas da instituição nas devolutivas aos usuários. Em relação às medidas de prevenção à contensão do Coronavírus (COVID-19), classificada como pandemia, manteve os atendimentos através dos meios de contatos disponibilizados pela Instituição, tais como: telefone, e-mail, sistema informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo e cartas, no horário das 9 às 17 horas, exceto os atendimentos presenciais no período determinado pelo Governador do Estado como teletrabalho, sempre em</p>

		para subsídio na Gestão e no Planejamento Estratégico Institucional.	consonância às orientações da Superintendência e Gerência de Saúde da Fundação CASA.
Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP	<p>No primeiro semestre de 2021, esta ouvidoria se deparou com diversas denúncias de utilização irregular de lotes, sobre tudo, a abertura de bares com consumo de álcool e drogas, sendo que em todas as denúncias forma realizadas diligências e notificação, quando o caso, para a regularização imediata conforme determina a lei.</p> <p>A grande maioria das manifestações recebidas por esta ouvidoria foi devido à pandemia do Covid-19, onde ocasionou o fechamento físico dos escritórios da Fundação ITESP, em obediência ao decreto estadual que trata do caso, dificultando sobremaneira, o acesso dos usuários a informações e solicitações que, normalmente, seriam feitas pessoalmente aos técnicos de campo.</p> <p>Recebemos muitas solicitações de informações quanto a documentações obrigatórias e informações para cadastramento referente a concorrência de lotes nos assentamentos, os quais foram prontamente respondidos pelas Diretorias responsáveis.</p>	<p>Recomendamos à Diretoria Adjunta de Políticas de Desenvolvimento a melhora das informações apresentadas no site da Fundação Itesp, com o intuito de dirimir quaisquer dúvidas dos usuários e propensos usuários.</p> <p>Sugerimos ainda que fosse simplificado o sistema no site que permite consultas e solicitações acerca de títulos dos imóveis rurais, para que, por meio de cadastramento destas solicitações, o usuário solicitante tivesse acesso ao andamento do seu pedido, bem como a retirada online dos documentos solicitantes, sempre atendendo as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados em vigor.</p>	<p>O trabalho profissional desenvolvido pela Fundação ITESP, tanto no que tange o atendimento in loco, quanto em seu quadro gerencial, facilita a atuação desta ouvidoria, sempre dispostos a sanar quaisquer demanda encaminhada.</p>
Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC	<p>Em observância ao sistema, pode-se notar que as manifestações referentes aos resultados da perícia que ainda não foram concluídas, são as que ocorrem com maior frequência. Destaque também para o agendamento de datas para perícias.</p>	<p>Todas as recomendações encaminhadas para os dirigentes dos órgãos, são sempre acatadas e esclarecidas, as quais permitem melhorar o contato com os usuários.</p>	<p>As dificuldades da atuação na Ouvidoria referem-se a escassez de servidores para um atendimento de melhor qualidade e com maior rapidez.</p> <p>Com o evento da pandemia, esta dificuldade se acentuou. Porém, estamos trabalhando,</p>

			mesmo com o número de servidores reduzido, para não deixar de cumprir a missão do Instituto e atender aos usuários com presteza e qualidade.
Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM	<p>O primeiro lugar, foi ocupado pelo "Instrumento de Medição": BOMBA MEDIDORA DE COMBUSTÍVEIS, o qual a Ouvidoria recebeu 372 denúncias durante o primeiro semestre, de consumidores que não concordaram com a quantidade abastecida nos Postos Revendedores de Combustíveis. Eles desconfiaram da existência de fraudes nas bombas medidoras. Correspondendo a 62,6% do total de demandas/denúncias recebidas no período. Das 236 (63,4%) demandas atendidas, 42 foram reprovadas, ou seja, 17,8% das reclamações concluídas eram procedentes.</p> <p>O segundo lugar com 39 denúncias registradas durante o semestre, corresponderam ao grupo de produtos: "Segurança de Aparelhos Eletrodomésticos e Similares (máquinas e aparelhos de cozinha, ferramentas, motores e comandos elétricos, aparelhos para higiene oral, umidificadores, etc.)". Esses produtos só podem ser fabricados/importados/comercializados ostentando a marca da "Avaliação da Conformidade", ou seja o selo do Organismo de Certificação de Produtos-OCP acreditado pelo INMETRO". Do total de demandas atendidas/concluídas pelas equipes de fiscalização do IPEM-SP que foram 12 demandas, 8 resultaram procedentes.</p> <p>E o terceiro lugar, com 26 denúncias registradas no semestre, coube ao grupo de</p>	<p>Mensalmente a Ouvidoria comunica a Alta Direção da Instituição sobre o total de demandas e seus respectivos resultados, sejam elas Metrológicas-DM (envolvem os instrumentos de medição e produtos e serviços que exigem avaliação da conformidade, fiscalizados pelo IPEM-SP) ou Institucionais-DI (que envolvem cortesia no atendimento e qualidade dos serviços prestados pelo IPEM-SP).</p> <p>Para as demandas metrológicas utilizamos o Ranking Mensal Acumulado de Demandas que fica disponibilizado na Intranet e no sítio do Órgão.</p> <p>Para as Institucionais a Ouvidoria tem o cuidado de relatar o problema ocorrido e em decorrência deste, solicita uma ação preventiva por parte das diversas áreas da Instituição para reparar ou coibir afim de que aquele tipo de problema não ocorra mais, visando a melhoria contínua.</p> <p>Para as denúncias de caráter grave que envolvem desvio de conduta, corrupção e etc, a Ouvidoria as submete à Superintendência diretamente, que as encaminha à Comissão Processante Permanente-CPP do Órgão para apuração mais detalhada e</p>	<p>Não observamos dificuldades na atuação da Ouvidoria do IPEM-SP durante o primeiro semestre/2021.</p>

	<p>produtos "Dispositivos Elétricos de Baixa Tensão (filtro de linha, lâmpadas halógenas e de LED, luminárias, sensores de presença, etc.)", que de acordo com as normas do INMETRO-INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA, só podem ser fabricados, comercializados ou importados se forem submetidos à Avaliação da Conformidade por um Organismo de Certificação Acreditado pelo INMETRO. Das 14 demandas atendidas e os produtos desse grupo fiscalizados, 12 apresentaram irregularidades, confirmando a procedência das denúncias.</p>	<p>tratamento específico.</p>	
<p>PROCON/SP</p>	<p>• Demora na finalização da reclamação administrativa: 260 consumidores registraram reclamações sobre o vencimento do prazo de 120 dias da reclamação administrativa que é a segunda fase de tentativa de conciliação entre o consumidor e a empresa reclamada. A demora de fato aconteceu e ainda acontece, mas se deve ao aumento de 300% das demandas da Diretoria de Atendimento causada pelos problemas nas relações de consumo provenientes da pandemia.</p> <p>• Falta de informações sobre o trâmite: foram registradas 260 manifestações nas quais os usuários demonstraram não saber como proceder durante a tratativa de suas reclamações de consumo pelo Procon SP, sendo que 90% foram questionamentos sobre o encaminhamento da fase de reclamação administrativa, 3% em relação ao encaminhamento da CIP, 5% sobre procedimentos gerais e</p>	<p>Problema: orientação equivocada do atendimento presencial sobre os prazos das tratativas das reclamações.</p> <p>Sugestão: reorientação geral aos funcionários da Diretoria de Atendimento sobre os prazos que estão sendo praticados pela Instituição.</p> <p>Situação: acatada, foi realizada a orientação com toda a equipe, não apenas o setor de atendimento presencial.</p> <p>X</p> <p>Problema: interações dos usuários feitas após o registro nem sempre são analisadas pelos especialistas em razão do aumento de 300% das demandas da Diretoria de Atendimento.</p> <p>Sugestão: reorientação geral aos funcionários principalmente na fase de reanálise, que é uma fase com menor número</p>	<p>• Pandemia COVID 19 Em razão do cenário mundial, a Ouvidoria está desde o dia 20/03/20 sem atendimento por telefone e presencial, pois os especialistas estão em teletrabalho. Como as tarefas são essencialmente eletrônicas, as demandas foram tratadas dentro do prazo, não trazendo prejuízo aos trabalhos. Importante destacar que o atendimento presencial ou telefônico estavam há vários semestres representando um número pequeno de atendimento, o que não gerou um impacto representativo.</p> <p>• Dificuldade para obter respostas de análise de processos físicos. Considerando que mais 80% dos funcionários da instituição seguem em teletrabalho. Alguns</p>

	<p>2% de assuntos diversos.</p> <p>• Falta de retorno do Procon SP: foram registradas 132 manifestações nas quais os usuários alegaram terem sido orientados a aguardar posicionamento da Fundação e não receberam o contato. Deste total 60% foram relacionados aos procedimentos de encaminhamento das reclamações entre as fases de atendimento, 4% em relação a falta de retorno dos suportes técnicos das plataformas e 34% de assuntos diversos.</p>	<p>de reclamações.</p> <p>Situação: acatada, foi realizada a orientação com toda a equipe, na expectativa de diminuir o número de erros.</p> <p>X</p> <p>Problema: golpes sendo aplicados em consumidores e fornecedores em nome do Procon SP e da Secretaria de Justiça.</p> <p>Sugestão: encaminhar os fatos narrados nas manifestações da Ouvidoria para as autoridades competentes para investigação, fortalecer os avisos no site da Fundação e pelas redes sociais e constantemente comunicar a todos os usuários dos serviços prestados que a Fundação não solicita códigos ou senhas para seus procedimentos.</p> <p>Situação: acatada, nos dois episódios que ocorreram no semestre, as sugestões da Ouvidoria foram aceitas e encaminhadas pelas assessorias competentes.</p> <p>X</p> <p>Problema: em razão da pandemia e aumento das demandas da Diretoria de Atendimento em 300%, algumas respostas após o vencimento do prazo, não apresentaram novo prazo ou solução para as manifestações da Ouvidoria.</p> <p>Sugestão: apresentadas sugestões de textos respostas com as informações necessárias para o encerramento das demandas em uma</p>	<p>tipos de manifestações que exigem a análise física de processos ou documentos impressos, seguem com seu tempo de conclusão um pouco maior, porém dentro do prazo limite previsto por lei. A Fundação está aderindo a digitalização de documentos e em um futuro próximo, esta dificuldade será sanada.</p>
--	---	--	---

		<p>linguagem mais cidadã e objetiva.</p> <p>Situação: em análise, a Diretoria de Atendimento está em fase de implantação da nova plataforma de atendimento que poderá extinguir este tipo de manifestação na Ouvidoria. Caso não ocorra como planejado a sugestão será reanalisada.</p>	
Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede	<p>Os temas mais relevantes versam sobre: (i) Denúncias de Discriminação por Orientação Sexual e/ou Identidade de Gênero e Denúncias de Discriminação Racial e Discriminação por Motivo Religioso, considerando que é atribuição da Pasta sua apuração em âmbito administrativo, conforme as Leis Estaduais 10.948/2001, 14.187/2010 e 17.157/2019 (editada a Lei nº 17.346/2021); e (ii) Temas cuja competência é de outro órgão.</p> <p>As mediações de conflitos relacionadas às denúncias de discriminação continuaram a ocorrer por videoconferência, considerando ainda o contexto da pandemia do COVID-19.</p> <p>Cumprir reiterar, também neste semestre, a prevalência de manifestações enquadradas como "Competência de Outro Órgão", referentes a orientações fornecidas por esta Ouvidoria quanto à estrutura do Sistema de Justiça no Brasil, integrado pelo Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, dentre outros, consistindo na falta de informações e/ou equívocos dos cidadãos em atribuir à Secretaria da Justiça e Cidadania, órgão do Poder Executivo do Estado de São Paulo, responsabilidades afetas ao Sistema de Justiça</p>	<p>A recomendação de incluir no site da Secretaria da Justiça e Cidadania as orientações dos dados necessárias ao formular uma denúncia de discriminação foi acatada e implementada (https://justica.sp.gov.br/index.php/contato/denuncia-online/).</p> <p>Foi realizada a inclusão dos seguimentos religiosos bruxaria, budismo, católica, evangélica, islâmica, judaica e matriz africana, para permitir identificar esse dado na classificação das denúncias de discriminação por motivo religioso, pela Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania, a partir de maio/2021.</p> <p>Entretanto, esse dado e o de orientação sexual, por exemplo, poderiam ser disponibilizados no formulário, para preenchimento opcional do usuário, ou seja, autodeclaratórios. Seriam indicadores importantes para a Pasta, haja vista seu escopo de atuação. Também foi inserida na classificação do Sistema de Ouvidorias a opção "Vacinação - Descumprimento Ordem Grupos Prioritários", para atendimento padronizado</p>	<p>Em razão da pandemia, as demandas não pertencentes a esta Ouvidoria sofreram aumento pelo fato da Secretaria da Justiça e Cidadania ser comumente confundida como integrante do Poder Judiciário ou do Poder Executivo Federal, em decorrência do nome. Nesse sentido, essas manifestações são, sempre que possível, direcionadas às ouvidorias de competência ou orientadas a entrar em contato com o Órgão competente.</p>

	<p>ou mesmo outros órgãos do Estado de São Paulo. Ainda, no que se refere às demandas recepcionadas por esta Ouvidoria, cumpre destacar as solicitações de informação referentes ao tema COVID-19, consistentes em falhas e dúvidas sobre o auxílio emergencial e demais auxílios incorporados também em âmbito estadual, além de dúvidas sobre funcionamento do Poder Judiciário, Defensoria Pública e outros.</p>	<p>das demandas do Decreto nº 65.725/2021, que regulamentou a Lei nº 17.320/2021.</p>	
--	---	---	--

Secretaria da Segurança Pública

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Secretaria da Segurança Pública - Sede</p>	<p>SOLICITAÇÃO DE POLICIAMENTO 354 DEMANDAS MÁ QUALIDADE NO ATENDIMENTO 324 DEMANDAS INFRAÇÃO DISCIPLINAR/TRANSGRESSÃO DISCIPLINAR 274 DEMANDAS</p>		

Secretaria de Desenvolvimento Econômico

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	<p>1. Vacina contra Covid 19 - Informações sobre o acesso</p> <p>2. Atendimento telefônico - Dificuldade de acesso</p> <p>3. Agendamento de consultas médicas e odontológicas - indisponibilidade de horários</p>	<p>Os gestores estão cientes quanto às dificuldades dos usuários e justificam que o CECOM é referência em atendimento ambulatorial de COVID-19 aos alunos, funcionários docentes e não docentes da UNICAMP, além de realizar a coleta do RT-PCR, o monitoramento dos casos suspeitos e positivos do Covid-19 e a aplicação de vacina contra Covid-19. Por esses motivos a quantidade de horários das agendas está sendo disponibilizada de forma reduzida.</p>	<p>Nada a declarar.</p>
Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	<p>A maioria das manifestações se referem a agendamentos de consultas, são dúvidas geradas por incertezas devido ao quadro pandêmico, sendo por vezes canceladas por parte da instituição e por vezes pelas próprias pacientes.</p> <p>Não menos frequente são as solicitações de laudos e resultados de exames por vias eletrônicas.</p>	<p>Dentro do cenário de dificuldades que o momento nos trás, consideramos que a maioria das manifestações são procedentes e foram acatadas, encaminhadas às respectivas áreas e solucionadas.</p>	<p>Não houve fatos relevantes, exceto as decorrentes da pandemia, mas que foram contornadas sem maiores dificuldades.</p>
Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	<p>Trata-se de retificação do relatório da Ouvidoria do Centro Paula Souza, uma Autarquia do Governo do Estado de São Paulo, vinculada à Secretaria de Desenvolvimento Econômico, referente ao 1º semestre de 2021. O relatório baseia-se no período de 01/01/2021 a 30/06/2021, neste contexto o relatório está circunstanciado nas</p>	<p>2. recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes/departamentos da autarquia (considerações):</p> <p>- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC Guaianazes – São Paulo,</p>	<p>3. dificuldades de atuação na Ouvidoria:</p> <p>No que tange as dificuldades da Ouvidoria, com efeito, mesmo diante da pandemia COVID-19 que atingiu o Estado de São Paulo com a decretação de quarentena, foi possível ampliar o atendimento a tutela de confiança ao cidadão. Entretanto, o núcleo central</p>

	<p>temáticas a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - descrição das 3 manifestações mais frequentes/relevantes subdivididas em assunto e problema. - recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes/departamentos da Autarquia, considerando acolhimento ou análise da proposta. - dificuldades na atuação da Ouvidoria. <p>1. As três manifestações mais frequentes/relevantes (assunto e problema):</p> <p>Durante o primeiro semestre de 2021 a Ouvidoria do Centro Paula Souza atuou em cerca de 1.698 atendimentos (janeiro a junho) diante das manifestações de usuários do serviço público, registradas no Sistema Público de Ouvidorias. Devido ao atual contexto social da pandemia COVID-19, esses atendimentos em sua integralidade, foram realizados de forma remota. Diante desta realidade, apenas um atendimento presencial foi realizado, acolhido na Administração Central do Centro Paula Souza, conduzido de acordo com os protocolos sanitários de segurança. No primeiro semestre de 2021, as manifestações mais frequentes/relevantes obtiveram os seguintes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - solicitação de informações sobre procedimentos acadêmicos. - caracterização do abuso ao direito de acesso à informação. 	<p>devido a suposta má conduta de servidor administrativo acerca da descrição de suposta pequena corrupção mediante a auto cadastro com perfil de aluno em sistema eletrônico escolar de 2017 a 2021 para concessão e revalidação do benefício de Passe Escolar Cartão BOM – proposta acolhida).</p> <ul style="list-style-type: none"> - CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para possível instauração de sindicância apuratória na ETEC Paulino Botelho – São Carlos, em decorrência de suposta má conduta de servidor administrativo devido suspeição a sobrecarga funcional aos demais servidores lotados na Unidade Escolar mediante a ausência laboral sem a comprovação ou justificativa técnica de atestados, exercício profissional desvinculado de padronização e critérios prejudicando a prestação do serviço público acadêmico a comunidade discente, provedor de prejuízos ao desempenho profissional coletivo – proposta acolhida). - CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação de pauta para abertura dos trabalhos da Comissão de Ética do Centro Paula Souza, mediante a proposição para criação de dispositivo institucional em preservação ao retorno da licença gestante na função anteriormente exercida – proposta em análise). - CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (segunda recomendação de pauta para abertura dos trabalhos da Comissão de Ética do 	<p>dos desafios impostos ao 1º Semestre de 2021, foi o “quantitativo insuficiente da composição funcional da Ouvidoria”, diante da amplitude macro institucional que a instituição representa no Estado de São Paulo, somatizada a relevância que o Governo do Estado de São Paulo, atribuiu ao Centro Paula Souza, no atual contexto social pandêmico, potencializando-se como instrumento de transformação social através da educação profissional, ativando socialmente a percepção cidadã acerca do padrão educacional oferecido pela instituição à sociedade civil pública. A partir deste contexto, tornaram-se expressivas duas variáveis condicionantes a racionalização no desenvolvimento das atividades da Ouvidoria, provedor de dificuldades no 1º Semestre de 2021. Diante da condição laboral institucional apresentada, segue abaixo a descrição das dificuldades na atuação da Ouvidoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - colapso e racionalização da capacidade responsiva das demandas diante do quantitativo funcional insuficiente para acolhimento, tramitação e conclusão das demandas. - desaceleração administrativa na participação em reuniões e grupos de trabalhos institucionais diante da priorização de análise das demandas da Ouvidoria. <p>Mesmo diante dos desafios impostos pelo atual contexto social e institucional, diante da pandemia COVID-19, a Ouvidoria do Centro Paula</p>
--	--	---	---

	<p>-indisponibilidade de bolsa auxílio do programa de qualificação profissional Via Rápida Virtual.</p> <p>a) Solicitação de informações sobre procedimentos acadêmicos:</p> <p>O “tema mais demandado no 1º semestre de 2021” nas Unidades Escolares, ganhou destaque entre as manifestações do Sistema Público de Ouvidorias. Com efeito, o contexto pandêmico diante da necessidade de continuidade das relações profissionais e acadêmicas circunstanciou a mobilidade acadêmica em torno de melhores oportunidades de trabalho e realização de estágios supervisionados. Em especial, os tramites relacionados a vida escolar dos discentes das Escolas Técnicas Estaduais, obtiveram a maioria das mediações no atual contexto do processo de ensino-aprendizagem na modalidade remota. Contudo, diante da referida temática, identificou-se na prestação do serviço público acadêmico a tramitação circunstanciada pelo detalhamento:</p> <p>- transferência de turno do curso: devido a pandemia COVID-19 e a instabilidade no retorno das aulas presenciais e práticas, as solicitações por transferência de turno foram frequentes diante da necessidade de adequação do horário das novas oportunidades profissionais alinhadas a continuidade da formação acadêmica.</p> <p>- reconsideração de notas e faltas: a dificuldade de adaptação à educação remota, provocou diversas solicitações de reconsideração em torno</p>	<p>Centro Paula Souza, mediante a proposição para revisão da Portaria que regulamenta os processos VESTIBULAR e Vestibulinho para o 2º Semestre de 2021 diante dos dispositivos constitucionais que amparam os candidatos refugiados possibilitando o acesso igualitário deste público à Educação Profissional Pública do Estado de São Paulo oferecida pelo Centro Paula Souza – proposta em análise).</p> <p>- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para revisão da Portaria que regulamenta o processo seletivo VESTIBULAR para o 2º Semestre de 2021 diante dos dispositivos constitucionais que amparam os “candidatos refugiados e pessoas com deficiência” possibilitando o acesso igualitário deste público à Educação Profissional Pública do Estado de São Paulo oferecida pelo Centro Paula Souza – proposta em análise).</p> <p>- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para possível compatibilidade computacional do sistema acadêmico NSA para o sistema operacional MAC OS, devido a suposta segregação digital dificultando acesso ao sistema acadêmico NSA para a plataforma do sistema operacional MAC OS – APPLE – proposta indeferida).</p> <p>- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância</p>	<p>Souza dentro dos princípios que norteiam sua atuação, reforça-se permanentemente como um canal colaborativo na construção de novas oportunidades, melhorias e inovações para o aprimoramento dos processos institucionais em apoio ao Gabinete da Superintendência. A percepção bidirecional, norteia as ações da Ouvidoria, pela busca de soluções que atendam ao cidadão e ao estado, objetivando ampliar os elementos técnicos para nortear o amparo social ao cidadão e a conscientização da administração pública da Autarquia, através de indicadores da sociedade visando o desenvolvimento institucional e a constante melhoria da Educação Profissional Pública no Estado de São Paulo.</p>
--	---	---	---

do desempenho acadêmico discente. Intercorrências de conexão com a internet, qualidade dos equipamentos utilizados para acessar a plataforma virtual de aprendizagem e a didática docente virtual, protagonizaram as demandas discentes, em argumentação a prejuízos acadêmicos sofridos pelos alunos.

- ampliação de prazo para integralização do curso: a instabilidade do retorno presencial das aulas, somatizada a dificuldade de adaptação a educação remota potencializou nas Faculdades de Tecnologia solicitações para ampliação do prazo para integralização do curso diante da necessidade do cumprimento do estágio obrigatório, e da permanência do vínculo acadêmico como alternativa para continuidade do estágio remunerado.

b) Caracterização do abuso ao direito de acesso à informação:

A referida temática “substanciou relevância”, desde o início do ano letivo de 2021, quando as manifestações vinculadas a titularidade nominal do **“CIDADÃO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO”**, se tornaram frequentes e reiteradas. As solicitações do referido cidadão por sua vez, na perspectiva institucional circunstanciaram requerimentos atomizados a outros departamentos da Autarquia, além da Ouvidoria, na tentativa de interlocução para atendimento ao cidadão. Salienta-se, que o **“CIDADÃO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO”** foi professor de Ensino Médio

apuratória na ETEC Sebastiana Augusta de Moraes – Andradina, em virtude de suposto esquema de corrupção referente a abertura de empresa para realização de cursos e palestras objetivando a emissão fraudulenta de certificados para potencializar a pontuação docente – proposta acolhida).

- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC Gildo Marçal Bezerra Brandão - São Paulo, em razão da descrição de suposta má conduta docente, provedora de prejuízos acadêmicos ao processo de ensino-aprendizagem discente, na plataforma virtual de ensino-aprendizagem Microsoft Teams – proposta acolhida).

- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC Professor Luiz Pires Barbosa - Cândido Mota, em função de suspeição a suposta improbidade administrativa da gestão escolar diante da possível configuração de nepotismo na composição da equipe de gestão escolar – proposta acolhida).

- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para adequação da publicação institucional do resultado de Processo Seletivo Simplificado para contratação docente em consideração a declaração de candidatos Portadores de Deficiência – proposta

e Técnico do Centro Paula Souza lotado em uma das Escolas Técnicas, no qual, a apresentação dos seus múltiplos requerimentos vislumbrou o enquadramento ao excesso peticional. Diante do exposto, a referida temática obteve posicionamento institucional através do encadeamento de tramitações que impactaram diretamente o processo administrativo departamental da Autarquia, estruturando um parecer conclusivo mediado pela Ouvidoria e Serviço de Informações ao Cidadão, a partir das seguintes tramitações:

- solicitação do Gabinete da Superintendência em 14/04/21 para análise técnica das manifestações do **“CIDADÃO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO”** sob o prisma de possível excesso peticional: devido à continuidade e a intensidade das manifestações do supracitado cidadão, o Gabinete da Superintendência solicitou a Ouvidoria do Centro Paula Souza, a análise técnica do conjunto de demandas, acerca eventual caracterização do abuso ao direito de acesso à informação, em preservação aos departamentos institucionais diante das tramitações obsessivas do cidadão.

- análise técnica da Ouvidoria em 26/04/21 sobre as manifestações do **“CIDADÃO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO”** no período de 09/10/2019 a 20/04/21 com “62 requerimentos” atomizados realizados a Autarquia: diante da eminente impossibilidade de coexistência entre cidadão

em análise).

- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na FATEC ADAMANTINA – Adamantina, devido a suposta conduta administrativa inadequada da gestão escolar, diante da possível nomeação de cargo em confiança em presunção a nepotismo na integralização da equipe de gestão – proposta acolhida).

- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na FATEC São Paulo – São Paulo, em virtude da descrição de suposta má conduta docente provedora de prejuízos acadêmicos ao processo de ensino-aprendizagem discente e suposto desrespeito/dano moral a coordenação de curso e aluna – proposta acolhida).

- GRUPO DE SUPERVISÃO EDUCACIONAL – GSE - Administração Central (recomendação para preservação do Calendário e Portaria do processo seletivo Vestibulinho para o 1º Semestre de 2021, objetivando a manutenção da equidade e isonomia do processo de seleção de candidatos – proposta acolhida).

- SUPERVISÃO PEDAGÓGICA DO NÚCLEO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO LESTE - GSP LESTE - (recomendação para monitoramento da escalada de conflito entre discente e docente na ETEC da Zona

e órgão público, em busca da convergência de entendimentos, na gestão das práticas de acesso à informação, acerca da percepção bidirecional, em buscar soluções que atendam ao cidadão e ao Estado, a Ouvidoria do Centro Paula Souza provocou uma rede de pareceres institucionais como forma de ampliar o debate e substanciar elementos técnicos para nortear o amparo social ao cidadão e a conscientização da administração pública da Autarquia, através de consulta a ENCARREGADA DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS DO CENTRO PAULA SOUZA, sob o prisma da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, diante da continuidade do acesso a integralidade dos dados nominais do cidadão, e consulta a Douta PROCURADORIA JURÍDICA – PJ, do Centro Paula Souza, diante da amplitude contextual, teórica, jurídica e institucional acerca dos dispositivos legais e amparo jurídico acerca de eventual vedação do assessoramento documental institucional ao cidadão.

- parecer da Consultoria Jurídica do Centro Paula Souza em 08/06/21: conforme juntada dos pareceres institucionais e ato decisório da Autarquia, fundamentada no parecer da CONSULTORIA DA PROCURADORIA JURÍDICA DO CENTRO PAULA SOUZA, foi deflagrado diante do excesso peticional, a caracterização do “abuso do direito de acesso à informação”. Ressaltando tecnicamente que, o direito

Leste – São Paulo, em função de conduta virtual inadequada discente na plataforma Microsoft Teams e Redes Sociais Digitais WhatsApp e Facebook em suposto Assédio Virtual com conotação Moral a docente – proposta acolhida).

- UNIDADE DE RECURSOS HUMANOS – URH - (sugestão para complementação do subsídio informacional institucional em orientação ao critério de habilitação para vacinação dos profissionais da educação vinculados ao Centro Paula Souza, em razão do recebimento das provocações de CIDADÃOS/PROFESSORES/AFASTADOS, no qual, os mesmos não estão inclusos no faseamento de vacinação preliminar institucional, habilitando apenas os docentes ativos/em atividade aptos a composição dos planos de retomada elaborados pelos Diretores de Escola, para consolidação do retorno presencial das aulas – proposta indeferida).

- recomendação ao GABINETE DA SUPERINTENDÊNCIA para possível instauração de Sindicância Apuratória, em vista, da instrumentalização dos procedimentos de identificação sobre suposta “**conduta inadequada no ambiente digital**” provedora de:

- **ASSÉDIO VIRTUAL COM CONOTAÇÃO SEXUAL:**

- ETEC Prefeito José Esteves - Cerqueira César.
- FATEC Guarulhos – Guarulhos.
- ETEC Prof. Aprígio Gonzaga – São Paulo.

- **ASSÉDIO VIRTUAL COM**

de acesso à informação não é absoluto, uma vez que seu exercício/direito constitucional pode colidir com outros direitos consagrados na CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988. Além da fundamentação institucional, o objeto/matéria de JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE encontra previsibilidade jurídica, na caracterização do abuso ao direito de acesso à informação, fundamentada pelo Parecer da CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO – CGU, nº 3187 de 30/01/2017.

c) indisponibilidade de bolsa auxílio do programa de qualificação profissional Via Rápida Virtual:

O atual contexto social pandêmico, “tornou significativo” a necessidade da implementação de políticas públicas fomentadas pelo Governo do Estado de São Paulo, voltadas ao amparo social em garantia ao subsídio econômico e formação profissional. Com efeito, o Centro Paula Souza, como agente da Educação Profissional Pública no estado, cooperou com diversas iniciativas para promoção de oportunidades de formação profissional. Contudo, cabe ressaltar que nem todos os programas sociais vinculados à Secretaria de Desenvolvimento Econômico são de competência e provimento do Centro Paula Souza. O contexto vinculado, a referida temática apresentou disfunções administrativas no âmbito institucional em prosseguimento as manifestações condicionadas aos

CONOTAÇÃO MORAL:

- ETEC da Zona Leste – São Paulo.

-recomendação ao GABINETE DA SUPERINTENDÊNCIA para possível instauração de Sindicância Apuratória, em vista, a instrumentalização dos procedimentos de identificação sobre suposta “**conduta de Assédio Moral e condutas diversas**” em possível não cumprimento do Regulamento Disciplinar dos Empregados Públicos – REDEPS, do Centro Paula Souza:

- ETEC Guaianazes – São Paulo (Má conduta de servidor administrativo).
- ETEC Paulino Botelho – São Carlos (Má conduta de servidor administrativo).

- ETEC Sebastiana Augusta de Moraes – Andradina (Conduta docente fraudulenta).

- ETEC Gildo Marçal Bezerra Brandão - São Paulo (Má conduta docente).

- ETEC Professor Luiz Pires Barbosa - Cândido Mota (Suspeição a nepotismo).

- FATEC ADAMANTINA – Adamantina (Suspeição a nepotismo).

- FATEC São Paulo – São Paulo (Má conduta docente).

-abertura ao diálogo e “**reflexão institucional**” acerca de temáticas transversais a Educação Profissional Pública, vinculadas as perspectivas abaixo:

- alteração da Instrução CEETEPS de 04/05/88 que delibera obrigatoriedade para deferimento de acesso à informação somente se declarada expressamente a finalidade

	<p>elementos relacionados abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none">- instrução e direcionamento ao cidadão sobre a parceria entre a Secretaria de Desenvolvimento do Estado de São Paulo e a Universidade Virtual do Estado de São Paulo – UNIVESP: pela competência, o programa de qualificação profissional Via Rápida Virtual possui fomento administrativo e acadêmico da UNIVESP, em torno do oferecimento de qualificação profissional remota, no qual, organiza a tutela dos cursos virtuais disponibilizados na plataforma http://www.viarapida.sp.gov.br/home. O Centro Paula Souza, por sua vez, através de sua UNIDADE DE FORMAÇÃO INICIAL E EDUCAÇÃO CONTINUADA – UFIEC, oferece outros cursos de formação profissional remota, vinculadas as capacitações derivadas da modalidade itinerante das Carretas Móveis do Programa Via Rápida Emprego.- indisponibilidade sistêmica para recebimento de bolsa auxílio: pela competência e tutela do sistema de frequência vinculada a plataforma virtual de cursos da UNIVESP, a integralização sistêmica entre a plataforma de recebimento da bolsa auxílio associada a mensuração de frequência dos participantes dos cursos para liberação do benefício, apresentou instabilidades durante a validação sistêmica gerando inconformismo cidadão diante da divergência de dados impossibilitando temporariamente o acesso	<p>da solicitação. A normativa institucional vai contra a LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011 que regula os pedidos de acesso a informações.</p> <ul style="list-style-type: none">- consideração de pauta para abertura dos trabalhos da Comissão de Ética do Centro Paula Souza referente ao protocolo 1210105 – Fatec Adamantina, no qual, mesmo que os regimentos institucionais atribuírem competência a Direção para substituição da função de Coordenação, a Professora – Consultante/Gravida, pode ser amparada pela criação de um dispositivo institucional que preserve seu retorno da licença gestante retomando a função anteriormente exercida.- consideração de 2ª pauta para abertura dos trabalhos da Comissão de Ética do Centro Paula Souza referente ao protocolo 1215428 – EQUIDADE DE ACESSO DE REFUGIADOS AO PROCESSO SELETIVO VESTIBULAR, devido a impossibilidade de acesso as instituições públicas de seu estado de origem, devido à destruição das instituições públicas do Haiti, em função do grave desastre natural, impossibilitando a obtenção do documento de validação do histórico escolar pela autoridade competente (Unidade Escolar de origem), em cumprimento aos prazos estabelecidos na supramencionada Portaria institucional, tornando assim INEXEQUÍVEL a solicitação por parte do candidato, diante de seu status de refugiado.- recomendação para	
--	---	--	--

	<p>ao benefício.</p> <p>- insistência cidadã com a indisponibilidade no recebimento de bolsa auxílio: mediante as inconsistências sistêmicas para mensuração de participação e frequência nos cursos do programa de qualificação profissional Via Rápida Virtual, provocando a indisponibilidade no recebimento de bolsa auxílio, com efeito, o inconformismo cidadão foi massificado, em múltiplas manifestações, frequentes e reiteradas a Ouvidoria do Centro Paula Souza, potencializadas por réplica e tréplica de insatisfação, diante da ausência no recebimento do benefício.</p> <p>OBSERVAÇÕES:</p> <p>Salienta-se na comparação entre os períodos de 01/01/2020 a 30/06/2020 (1º semestre de 2020) e 01/01/2021 a 30/06/2021 (1º semestre de 2021), um aumento nas manifestações realizadas no Sistema Público de Ouvidorias, sendo “1.358” manifestações em 2020 e “1.698” manifestações em 2021. A Ouvidoria do Centro Paula Souza em observância ao atual contexto social e institucional, evidencia como potencial fator na contribuição do aumento das manifestações eletrônicas protocoladas no Sistema Público de Ouvidorias (https://www.ouvidoria.sp.gov.br), a naturalização do atual cenário de pandemia global da COVID-19, que ao longo do 1º semestre de 2021 consolidou a mediação das tramitações na modalidade eletrônica. Diante das percepções da Ouvidoria, durante o referido período, destacam-</p>	<p>incorporação de políticas públicas no processo seletivo Vestibular, em proposição a revisão da Portaria que regulamenta o processo seletivo VESTIBULAR para o 2º Semestre de 2021 diante dos dispositivos constitucionais que amparam os “candidatos refugiados e pessoas com deficiência” possibilitando o acesso igualitário deste público à Educação Profissional Pública do Estado de São Paulo oferecida pelo Centro Paula Souza.</p> <p>- recomendação a Assessoria de Comunicação – ASSCOM, em sugestão a MODERNIZACAO DAS POLÍTICAS DE USO/INTERAÇÃO SOCIAL DAS REDES SOCIAIS DIGITAIS DO CENTRO PAULA SOUZA, decorrente da perspectiva de eventual interpretação social a censura digital, devido a interação na FAN PAGE, indicar a possibilidade na presença de crítica aos órgãos públicos o imediato bloqueio de usuários e a exclusão dos comentários.</p> <p>- sugestão para incorporação de políticas públicas nos Processos Seletivos Simplificados institucionais, através de adequação da publicação institucional do resultado de Processo Seletivo Simplificado para contratação docente em consideração a declaração de candidatos Portadores de Deficiência.</p> <p>- apreciação ao conceito de abuso do acesso à informação diante da Lei de Acesso à Informação – LAI e Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, requerendo análise técnica</p>	
--	---	---	--

	<p>se os contextos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -monitoramento da escalada na intensidade dos conflitos no ambiente acadêmico em torno da polarização da volta presencial das aulas, circunstanciada pela ambivalência dos manifestos de repúdio e preferência pelo retorno presencial das atividades acadêmicas. -acolhimento de manifestações do MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO mediadas pela SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO referente ao contexto acadêmico de ETECs e FATECs. -impacto no interesse dos candidatos na inscrição/participação do processo seletivo Vestibulinho para o 2º Semestre de 2021 devido ausência de aulas práticas. -reorganização dos tramites de monitoramento das solicitações de permissão para quebra de sigilo objetivando a sinergia entre a decisão do cidadão e a necessidade da Ouvidoria para continuidade da tutela de confiança do cidadão. Procedimento instaurado devido a suposta causalidade conflitiva indicada pela SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA, vinculada ao Expediente nato digital SJC-EXP-2020-02417 sobre ocorrências acadêmico-pedagógicas na ETEC Jorge Street. -relevância do fluxo geral de tramitações tuteladas pela Ouvidoria do Centro Paula Souza. Mesmo considerando a relevância do Sistema Público de Ouvidorias, ressalta-se que 	<p>da Ouvidoria em face do prisma conceitual vinculado a caracterização do abuso ao direito de acesso à informação, diante do excesso peticional do "CIDADÃO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO".</p>	
--	---	--	--

	<p>muitas solicitações do referido sistema eletrônico são atomizadas em outras iniciativas da Ouvidoria, substanciando um fluxo de tramitações derivadas das manifestações acolhidas em diversos formatos e plataformas:</p> <p>PERÍODO SISTEMA PÚBLICO DE OUVIDORIAS TRAMITAÇÕES</p> <p>JANEIRO 374 683</p> <p>FEVEREIRO 403 618</p> <p>MARÇO 243 520</p> <p>ABRIL 191 529</p> <p>MAIO 260 522</p> <p>JUNHO 227 684</p> <p>TOTAL 1º SEMESTRE 2021 1698 3556</p>		
Faculdade de Ciências Médicas FCM Unicamp	Não houve manifestações frequentes devido ao número pequeno de demandas recebidas pela ouvidoria.	Não houve nenhuma recomendação.	Não houve dificuldades no período.
Faculdade de Medicina de Marília - Famema	Das cinco manifestações, duas foram relacionadas à informações e documentos de prontuário funcional de servidores; duas manifestações de vizinho da unidade de educação referentes à barulho de uma hora por semana em decorrência da atividade extracurricular de ensaio da	Parceria com a Comissão de Assédio Sexual e Moral da Famema, na divulgação da Ouvidoria como acesso e local de acolhimento do assediado(a). Proposta acatada e em desenvolvimento de ações e divulgação. Espaço físico adequado	As manifestações foram mínimas em função da situação de pandemia, através de medida de quarentena que consiste em restrição de atividades de maneira a evitar contaminação ou propagação do coronavírus. As atividades administrativas e as

	<p>bateria com a finalidade de recepcionar os calouros da Famema e; uma manifestação em decorrência de conflitos internos de servidores.</p>	<p>para acolhimento da manifestações na Ouvidoria. Proposta acatada mas não realizada até o momento em virtude da escassez de espaço físico adequado.</p>	<p>atividades de ensino dos Cursos de Graduação e Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão da FAMEMA foram desenvolvidas em sua maioria de forma remota no período. Além disso o espaço físico da Ouvidoria não tem visibilidade e privacidade.</p>
<p>Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp</p>	<p>1- Informações e dúvidas, a respeito do vestibular dos cursos de enfermagem, medicina e Psicologia da FAMERP;</p> <p>2- Informações sobre a transferência para o curso de Medicina da FAMERP; e</p> <p>3- Informações sobre a prova de residência médica da FAMERP.</p>	<p>Nada a declarar.</p>	<p>Nada a declarar</p>
<p>Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp</p>	<p>Reclamações: A maioria dos atendimentos são de reclamações recebidas, em especial de outros órgãos do Estado.</p> <p>As reclamações sobre a atuação da Fundação, tiveram como objeto o tempo para análise das outorgas.</p> <p>Houve aumento das solicitações de informações, em especial sobre o atendimento do público.</p> <p>Continuamos recebendo denúncias, na maioria das vezes relativas às infringências ao termo de outorga.</p> <p>Seguem em destaque as notícias sobre descumprimento da obrigação de dedicação exclusiva à pesquisa.</p> <p>Como no registro anterior, é fundamental destacar que, em razão da existência da plataforma "Converse com a</p>	<p>Não houve.</p> <p>Durante este período não ocorreu fato ou situação que motivasse a Ouvidoria a promover recomendações às Diretorias da Fundação.</p>	<p>Houve pouca.</p> <p>Novamente, a obrigatoriedade do distanciamento social e a suspensão das atividades presenciais da Fundação, importaram algum prejuízo, em especial no tempo de acesso aos processos físicos.</p> <p>No mais, houve um certo desencontro na compreensão dos usuários de que a FAPESP não era a gestora da bolsa "via rápida", o que acarretou em uma grande procura de informações sobre o tema em nossa Ouvidoria.</p>

	<p>FAPESP", muitas solicitações são feitas aos dois acessos . E, por este motivo, não raramente, ao solicitarmos informações ao setor responsável pela gestão dos projetos, as solicitações já foram atendidas.</p>		
<p>Hemocentro de Campinas/Unicamp</p>	<p>1) Demora no atendimento (permanência no serviço / agendamento)</p> <p>2) Procedimentos que qualificam inaptidão para doar sangue</p> <p>3) Horário estendido de atendimento nos postos e coletas externas</p>		<p>Falta de informação no formulário para responder (e-mail errado, telefone inválido, Endereço incorreto)</p>
<p>Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp</p>	<p>- Falta de leitos para internação de pacientes não oncológicos, considerados como emergência ou não Covid19, devido a redução drástica do atendimento em função da pandemia Covid 19;</p> <p>-Tempo de espera para atendimento na UER - Unidade de Emergência Referenciada, tempo de permanência na UER aguardando transferência para leito de enfermaria ou UTI e condições de internação na UER bem como total falta de estrutura física para espera por atendimento na UER e falta de organização para fornecimento de boletim médico, pois além de informações desconstruídas dos</p>	<p>- Adequação/melhoria nos canais de comunicação com usuários: Não acatada. Motivo: Falta de recursos humanos, estrutura física e tecnologia;</p> <p>- Maior agilidade no retorno a demandas apresentadas na Ouvidoria: Acatada;</p> <p>- Clareza e rapidez no compartilhamento das informações, determinações, decisões, protocolos da Instituição para otimizar o atendimento de forma a evitar desconfortos aos usuários e familiares/acompanhantes. As equipes médicas não orientam adequadamente pacientes/acompanhantes que relatam sensação de indiferença por parte</p>	<p>- Falta de cumprimento por parte das equipes médicas em fluxos pré definidos, como não fornecimento de boletins médicos nos horários e locais acordados. Enquanto a Ouvidoria tomava o devido cuidado em informar usuários dos horários e locais para atendimento, conforme informes da direção da unidades, a fim de evitar aglomeração, longa permanência no hospital e insatisfação de usuários pela falta de informações, os médicos responsáveis pela assistência ao paciente não compareciam e não eram encontrados para fornecimento de boletim médico, gerando enorme desconforto e expectativa nos familiares que</p>

	<p>médicos para fornecer o boletim, na maioria das vezes ocorre o não comparecimento do médico no local e horário, acordado e destinado para fornecimento do boletim, causando grande desconforto para familiares e acompanhantes;</p> <p>- Demora e cancelamentos sucessivos de procedimentos cirúrgicos agendados, gerando longos períodos de internação hospitalar, expectativa e ansiedade nos pacientes e acompanhantes, que se queixam de não terem sido devidamente informados sobre possíveis demoras e cancelamentos. Falta de clareza, falhas e dificuldade na comunicação por parte da equipe médica.</p>	<p>da Instituição na sua totalidade: Parcialmente acatada;</p> <p>- Transparência nos fluxos de trabalho: acatada;</p> <p>- Ressaltar junto as equipes a importância do retorno de respostas claras e adequadas para a Ouvidoria demonstrando o cuidado com os usuários de forma geral, não centralizando somente no tratamento da doença ou órgão doente e sim na pessoa de forma ética e humanizada: acatada parcialmente.</p>	<p>aguardavam por informações, e por vezes ficavam vários dias aguardando porque os médicos não cumpriam com o acordo estabelecido de fornecer informações pessoalmente nos locais e horários acordados ou por telefone;</p> <p>- Ausência de atendimento telefônico nas áreas acionadas: O atendimento em Ouvidoria necessita de acesso rápido a informações nas áreas acionadas, porém no período informado houve grande dificuldade de contato com as áreas acionadas, destacando serviço de agendamento, ambulatório de Oftalmologia e ambulatório de Cirurgia;</p> <p>- Falta de recursos humanos para atendimento de excelência e qualidade. Atualmente o serviço de Ouvidoria conta com uma Ouvidora, um patrolheiro que apresentou vários afastamentos longos no período e uma técnica administrativa que também teve afastamentos, sobrecarregando em demasia os profissionais que</p>
--	--	--	---

			permanecem em atividade.
Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - Ipen	<ul style="list-style-type: none"> - Reclamação quanto ao Plano de Saúde - Quantitativo de Material encaminhado, e - Demora na entrega. 	Quanto ao Plano de Saúde verificar remédios não liberados	- Falta de RH
Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT	<ul style="list-style-type: none"> Falta de atendimento telefônico pelos laboratórios; Atraso na entrega de resultados se serviços contratados; Limpeza / manutenção do espaço IBAMA - Jaguaré. 	<p>Realização periódica de revisão dos desenhos de procedimentos internos na gestão administrativas;</p> <p>Processo de comunicação intensa do endomarketing do IPT sobre o papel da ouvidoria na instituição;</p> <p>Operação de limpeza e manutenção do espaço IBAM – Jaguaré com adoção de procedimentos periódicos de acompanhamento na execução dos trabalhos;</p> <p>Adoção de procedimentos na melhoria do atendimento aos clientes seja pro telefone, internet ou presencial quando possível;</p> <p>Todas as recomendações da ouvidoria foram recebidas e apoiadas pela Diretoria Executiva do IPT.</p>	Tendo em vista a quarentena decretada pelo Governo do Estado, a Ouvidoria do IPT não pode realizar os atendimentos presenciais, dificultado sobre maneira alguns encaminhamentos. Foi priorizado o contato por e-mail / sistema da Ouvidora até a situação se normalizar.
Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp	<ul style="list-style-type: none"> 1 - Cobrança de processos / prazos. Informações sobre a situação de processos em andamento / pedido de posições. Diante das medidas sanitárias adotadas, fora executado o sistema de rodízios para jornada dos assessores bem como a execução de suas atividades via home office, refletindo no lapso para finalização de processos em decorrência da transição das alterações 		

dos fluxos.
Prosseguindo com o desenvolvimento das plataformas digitais, os serviços disponíveis de forma 100% eletrônico impulsiona o fluxo dos processos resultando em menores prazos, atualmente em funcionamento de forma online o serviço de livro mercantil digital, processos de constituição, alteração de integrantes, de capital, consolidação de matriz, baixa para os tipos jurídicos empresários individuais, EIRELI e Limitada, serviços de solicitação viabilidade junto às prefeituras, Inscrição Municipal e Licenciamento perante a Secretaria de Estado da Saúde - Vigilância Sanitária, Secretaria de Estado da Segurança Pública – Corpo de Bombeiros, Secretaria de Estado do Meio Ambiente - CETESB e Secretaria de Agricultura - Coordenadoria de Defesa Agropecuária.

2 - Atendimento Presencial

Para o recebimento e retirada de documentos físicos, em cumprimento das normas de segurança determinada pelo Governo do Estado de São Paulo como forma de prevenção ao contágio do coronavírus aos cidadãos usuários da Jucesp e seus funcionários, o atendimento presencial ocorre obrigatoriamente via agendamento prévio.
As manifestações e pedidos de informações neste sentido se referem aos procedimentos para obtenção do atendimento presencial ou de outras alternativas, ocorrendo a diminuição gradativa do assunto mediante a ampliação dos serviços disponíveis de forma digital, utilização dos

	<p>correios e ampliação dos canais virtuais de acesso ao plantão da Assessoria Técnica para esclarecimentos de dúvidas de processos em exigência.</p> <p>3- Suporte e informações via Rápida Empresa digital / Redesim.</p> <p>Mediante a ampliação dos serviços digitais, as manifestações e pedidos de informações desta matéria referem-se ao pedido de suporte às novas funcionalidades disponíveis, preenchimento de formulários ou feedback de eventuais problemas técnicos, ampliando-se a sessão de tutoriais, materiais de preenchimento e vídeo apresentação das funcionalidades (passo à passo) disponíveis ao cidadão junto a plataforma do VRE Redesim.</p>		
<p>Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Sede</p>	<p>Em primeiro lugar o elevadíssimo número de reclamações do Programa Via Rápida Emprego, por ter ocorrido um problema no Programa junto à PRODESP e os alunos não conseguiam receber o Bolsa Auxílio, havendo assim um crescimento considerável de manifestações.</p> <p>Em segundo lugar, considerando a transferência do Programa de Microcrédito Produtivo Banco do Povo Paulista da extinta Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho SERT para esta Secretaria de Desenvolvimento Econômico e considerando ainda a continuidade da Pandemia de Coronavírus: - Houve um aumento significativo de reclamações referentes à demora de concessões de</p>	<p>Esta Ouvidoria está sempre atenta para que todos os usuários tenham seus questionamentos solucionados de maneira satisfatória, passando continuamente estas informações às suas unidades competentes, para que possam dar a melhor solução, enfatizando ainda o prazo de resposta. Em sua maioria, temos um número consideravelmente alto de respostas positivas e solucionadas por completo. Como sugestão para aprimoramento dos serviços, que hajam mais cursos/palestras de reciclagem e atualização dos sistemas e serviços</p>	<p>Para citar uma dificuldade desta Ouvidoria, é quando a área responsável pede complementação de documentos ou maiores informações para sanar a questão apresentada (que mando como retorno no sistema) e o usuário não retorna com o solicitado. E com essa situação apresentada, não temos como dar continuidade para que a questão apresentada seja sanada de maneira adequada. Fora a situação acima apresentada não existem maiores dificuldades para que esta Ouvidoria deixasse de realizar seu trabalho de forma transparente, tanto para os dirigentes como para os usuários que pedem ajuda nos mais diversos assuntos. O que tenho a registrar é uma maior demora em receber as respostas por conta do</p>

	<p>crédito, duvidas de documentação para entrar com o pedido, bem como de solicitação de informações de como proceder para poder ser contemplado com a autorização de credito oferecido pelo Banco do Povo; -</p> <p>E em terceiro lugar houve um grande numero de manifestações solicitando esclarecimentos e detalhes do Plano São Paulo, bem como sugestões de reabertura do comércio ; - Registro ainda o aumento de manifestações referentes ao Seguro Desemprego como prazos e atrasos de pagamentos.</p>		<p>aumento no numero de demandas. Finalmente registro novamente a dificuldade de atendimento interno, pois os próprios funcionários temem represálias e acabam não formalizando suas insatisfações/manifestações, mesmo com opção de sigilo.</p>
<p>Universidade de São Paulo</p>	<p>1 Manifestações de alunos em relação ao retorno das atividades de estágio prático, durante a pandemia coronavirus (covid-19), bem como retorno às pesquisas de laboratório (pós-graduandos, docentes). Tais demandas ocorreram nos meses de março e abril, no momento do inicio do ensino prático. As aulas teóricas continuam remotas, tanto da graduação como na pós-graduação;</p> <p>2 Dúvidas da comunidade uspiana sobre o retorno parcial das atividades presenciais que foram implementadas, conforme último documento do Plano USP;</p> <p>3 Informação sobre vacina contra covid-19 para estudantes, docentes e funcionários, principalmente dos cursos considerados essenciais.</p> <p>4 Infraestrutura física e saúde mental dos estudantes moradores do conjunto residencial da Universidade de São Paulo (CRUSP)</p> <p>5 Demandas relacionadas</p>	<p>1 e 2 - Seguidas as recomendações do Plano USP de Readequação do Ano Acadêmico , com ações institucionais em cada segmento (acadêmico, administrativo e social) tendo envolvimento de todos os Diretores a Unidades da USP.</p> <p>3 - Quanto à vacinação para comunidade USP, segue o calendário adotado pelo Governo do Estado de São Paulo.</p> <p>4 - A USP, por intermédio da Superintendência de Assistência Social, vem promovendo ações diversas dirigidas aos estudantes do CRUSP. Referente à infraestrutura, dentre as principais mudanças, destaca-se a reforma de um dos blocos (Bloco D) que terá toda infraestrutura elétrica e hidráulica readequada e mais um reservatório de água. A obra inclui reforma das cozinhas, lavanderia, salas coletivas e acessibilidade em todos os ambientes. O sistema de internet de alta velocidade está sendo instalado com</p>	

	<p>à demora na expedição de diplomas (comunidade interna e externa)</p>	<p>uso de “cabos irradiantes”, que proporcionará maior qualidade em todos os apartamentos do conjunto. Em relação à saúde, todos os estudantes podem ter atendimento para tirar dúvidas e receber orientações sobre covid-19. Os alunos que moram no CRUSP, contam com orientações diretas de um profissional de enfermagem por meio de e-mail e whatsapp. Há opção de pronto-atendimento no caso de sintomas da covid-19; Em relação à saúde mental, destaca-se o Escritório de Saúde Mental (https://sites.usp.br/esm/). Neste ano de 2021, o Escritório já atendeu 450 estudantes da USP, parte deles moradores do CRUSP. A USP tem ampliado apoio a estudantes com dificuldades socioeconômicas, através da Política de Apoio à Formação e Permanência Estudantil (PAPFE), com benefícios que vão de bolsas a auxílio moradia, alimentação, transporte e aquisição de livros. 5 – A Secretaria Geral da USP, órgão interno responsável pelo serviço de expedição de diplomas, sensível ao acúmulo das solicitações durante a pandemia, para amenizar o problema, remanejou servidores com melhores condições de saúde e com menos idade para realizar o serviço em pauta .</p>	
<p>Universidade Estadual de Campinas - Unicamp</p>	<p>ATENDIMENTO: o Serviço de Ouvidoria da Unicamp continuou recebeu um elevado número de manifestações referente aos atendimentos prestados, Assim como no segundo semestre de 2020. Predominaram questões relativas à área de saúde (HC e CAISM), e</p>	<p>A partir do dia 19 de abril a Universidade Estadual de Campinas, mediante lista tríplice, conta com uma nova Gestão na administração central, o Prof. Dr. Antônio José de Almeida Meirelles, Tom Zé, tomou posse como novo reitor da Unicamp. Com a nova Administração a</p>	<p>Como já comentamos, desde meados de março de 2020, as aulas presenciais foram suspensas, o trabalho de docentes e funcionários passou a ser remoto e estamos constantemente nos adaptando e aprendendo a enfrentar os novos desafios. Nesta nova</p>

	<p>assuntos acadêmicos. Grande parte das manifestações foram em função do isolamento e do trabalho remoto devido a pandemia.</p> <p>OUTROS: Nesse semestre, também, a Universidade recebeu muitas manifestações acerca da COVID-19, tais como questionamentos sobre vídeos divulgados na internet, realização de exames para detecção do vírus, protocolos sobre o tratamento e sobre o afastamento social e atividades remotas e sobre a preparação para possível retomada.</p> <p>LEGISLAÇÃO: Em razão do ensino à distância e do trabalho remoto surgiram várias dúvidas referentes a assuntos acadêmicos, principalmente, sobre vestibular e a concessão de bolsas/permanência estudantil e regras adotadas na graduação. Ocorreu a Consulta para Reitor para mandato período 2021/2024, demandando assim, várias denúncias anônimas, referentes aos candidatos na disputa.</p>	<p>Ouvidoria teve alternância em seu quadro. A Partir de 07 de junho, assumiu a nova Ouvidora, Sra. Cecilia Marcia Pereira Lopes. Com essa reestruturação o recém inaugurado projeto da Câmara de Mediação e Ações Colaborativas da UNICAMP, e o SIC, não estão mais vinculados à Ouvidoria.</p> <p>Nesse semestre voltamos a trabalhar remotamente, sendo mantidas na Universidade apenas os serviços essenciais e a área de saúde, seguindo as orientações do plano São Paulo nas fases de transição. Os Atendimentos online (remotos) são realizados por vídeo conferência direto pela plataforma meet google. Em cada sessão é gerado um link diferente para a segurança de todos. Desta forma, na medida do possível, estamos conseguindo realizar cobranças de retornos das manifestações enviadas aos órgãos. Os dirigentes em sua maioria, também retornam no prazo estabelecido, dependendo do conteúdo exposto.</p>	<p>gestão veio a criação do Comitê Científico de Contingência do Coronavírus da Unicamp, e a Resolução 049/21 que institui medidas adicionais, emergenciais e temporárias, com objetivo de minimizar a transmissão e disseminação da COVID-19 nos campi da Universidade Estadual de Campinas, a serem observadas desde de 14 de junho de 2021.</p> <p>Assim, a equipe da Ouvidoria, atende a todas as instruções sanitárias e protocolos, se organiza para cumprir as regras adotadas contra o Coronavírus, como por exemplo, retorno das atividades presenciais, após catorze dias da segunda dose da vacina. Estabeleceu-se, por ora, que todos deverão fazer teste-PCR uma semana antes do retorno presencial, e fazer uso de máscaras e álcool gel além de manter distanciamento.</p>
<p>Universidade Estadual Paulista - Unesp</p>	<p>As três manifestações mais frequentes, em ordem decrescente de quantidade de registros, foram: 1) Solicitação de informações. Desses registros, os mais frequentes foram os constituídos de dúvidas sobre o ensino remoto e o funcionamento da graduação na Unesp. Observa-se que com a pandemia a Unesp passou a funcionar de modo remoto em todas as atividades, exceto aquelas previstas nas legislações que regulam a medidas sanitárias adotadas. E,</p>	<p>A reitoria da Unesp mudou e a nova gestão mostrou possuir uma compreensão da importância do papel da Ouvidoria de Serviços Públicos na mediação de conflitos e melhoria do serviço público e, também, um respeito e reconhecimento pelo serviço prestado à comunidade pela mesma. O reconhecimento e a compreensão da complexidade da atuação foi transformada na autorização de designação de duas servidoras, uma técnica-administrativa e uma docente para atuarem</p>	<p>Assim como em 2020, as maiores dificuldades foram decorrentes da própria condição da sociedade com a pandemia da COVID-19. A Ouvidoria de Serviços Públicos da Unesp precisou encontrar caminhos para não deixar de atender a nenhum cidadão que dela tenha necessitado.</p>

	<p>dessa forma, as aulas passaram para o formato remoto e isso suscitou muitas dúvidas, especialmente com os estudantes ingressantes no ano de 2021. As Seções Técnicas de Graduação das Unidades Universitárias/C6ampus foram bastante demandadas e tiveram seu trabalho aumentado durante o primeiro semestre de 2021, assim com já havia ocorrido em 2020. Em seguida, as maiores dúvidas da comunidade interna e externa à Universidade foram sobre o Vestibular Unesp 2021. Por questões decorrentes da pandemia, a Unesp precisou alterar a data da primeira e segunda fases do seu vestibular, ocasionando muitas dúvidas sobre os procedimentos e as novas datas. Por fim, foram recebidas muitas solicitações de informações decorrentes da COVID-19, em especial, as que tinham como foco o atendimento ou suspensão do mesmo em clínicas-escola.</p> <p>2) Reclamações. Das reclamações mais frequentes são as decorrentes da própria pandemia de COVID-19, resultantes do ensino remoto ou da falta de estrutura para essa atividade. Houve também, muitas reclamações sobre a decisão de voltar o atendimento das clínicas-escola, decorrentes do receio de transmissão. Em seguida, foram as reclamações sobre o atendimento em algum setor da Unesp, sem que haja algum com mais prevalência que outro e, por fim, o atendimento das Seções Técnicas de Graduação, também decorrentes da pandemia. Muitas vezes, em algumas</p>	<p>junto à Ouvidoria de Serviços Públicos da Unesp, mais especificamente na Ouvidoria Geral da Unesp, melhorando os fluxos e diminuindo a sobrecarga da Ouvidoria Geral.</p> <p>No primeiro semestre de 2021, os dirigentes da Unesp acataram todas as recomendações encaminhadas pela Ouvidoria de Serviços Públicos da UNESP. Dentre as recomendações que foram atendidas, destacamos: 1) Fortalecimento da ação da Ouvidoria como mediadora dos conflitos na condição de defensora do usuário do serviço público e prestação do serviço de forma transparente e eficiente; 2) Melhorias do Sistema Informatizado de Ouvidoria da Unesp, ampliando as possibilidades do mesmo e permitindo melhorias na qualidade dos dados registrados; 3) Por fim, assim como em 2020, foram implementadas ações específicas para minimizar os problemas advindos com a COVID-19, dentre eles destacamos a implementação de ações específicas para atendimento da saúde mental. Precisamos ressaltar que, assim como em 2020, houve um imenso esforço de todos os servidores técnico-administrativos e servidores docentes da Unesp em oferecer o melhor serviço à comunidade interna e externa, mesmo em situação tão adversa.</p>	
--	--	---	--

	<p>unidades, o atendimento remoto passou a ser feito exclusivamente por e-mail e nem sempre estudantes compreenderam e ficaram satisfeitos com o resultado, muitas vezes decorrentes da demora da resposta.</p> <p>3) Denúncias. Das denúncias registradas, não há uma prevalência muito caracterizada de um assunto sobre o outro. De qualquer forma, podemos destacar as denúncias de atribuição indevida de bolsas e benefícios do Programa de Permanência Estudantil da Unesp, com apontamento de estudantes que foram beneficiados sem que atendessem aos critérios. Em seguida temos denúncias de negligência no atendimento de alguns setores da universidade. Por fim, temos as denúncias que apontam relações conflituosas entre professores e estudantes, decorrentes, em especial, do ensino remoto. Nesse tipo de manifestação, assim como nos anteriores, podemos dizer que os assuntos foram altamente impactados pelas circunstâncias e consequências decorrentes da COVID-19.</p>		
<p>UNIVESP</p>	<p>1) Reclamações sobre atrasos nas correções de provas e atividades;</p> <p>2) Reclamações sobre atrasos nas atualizações de notas no Histórico Escolar;</p> <p>3) Reclamações sobre documentação de Estágio Obrigatório.</p>	<p>A Ouvidoria continua discutindo as manifestações mais relevantes mensalmente com o presidente da Univesp. Ações tomadas pela Ouvidoria e pelos colaboradores da Univesp são relatadas, bem como nossas recomendações. Seguimos nossa rotina mesmo com a Pandemia e no semestre em questão importantes ações foram tomadas:</p> <p>- Força tarefa para correções e atualizações</p>	<p>Não há.</p>

		<p>de notas e atividades;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reuniões quinzenais da Ouvidoria com a equipe do Atendimento ao Aluno para revisão e sincronização de informações; - Comunicados em todas as mídias acerca das mudanças de procedimento da Universidade em face do novo cenário mundial com a Pandemia; - Continuidade do teletrabalho por parte de toda a equipe da Univesp como forma de proteção; - Continuidade também das provas online para evitarmos a exposição de nossos alunos e colaboradores; - Revisão e padronização dos procedimentos de Estágio Obrigatório e Não Obrigatório. 	
--	--	--	--

Secretaria de Desenvolvimento Regional

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Desenvolvimento Regional - Sede	<ol style="list-style-type: none"> 1. Questões administrativas e de gestão, em razão de mudanças de executivos municipais após as últimas eleições, bem como informações de procedimentos e/ou rotinas e solicitações de contatos institucionais; 2. Denúncias e reclamações sobre o plano municipal de vacinação e o descumprimento das medidas de prevenção à pandemia de Covid-19 nos municípios paulistas; 3. Pedidos de informação sobre programas e cursos promovidos por esta Secretaria. 	Nada a declarar.	Nada a declarar.

Secretaria de Desenvolvimento Social

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	<p>-Reclamação sobre os procedimentos e critérios de elegibilidade do Programa Vale Gás lançado em junho de 2021. O Programa promove a transferência de renda para a compra de botijão de gás de cozinha as família em situação de pobreza e extrema pobreza, inscritas no CadÚnico (sem Bolsa Família), residente em comunidade e favelas de 82 municípios</p> <p>-Reclamação sobre o atendimento e o procedimento na distribuição de marmitas nos 59 restaurantes do Programa Bom Prato em funcionamento no Estado.</p> <p>-Manifestações de competência de outras Pastas, como o Auxílio Merenda e o Programa Via Rápida.</p>	As recomendações foram pontuais. As manifestações foram repassadas para os responsáveis das áreas, como coordenadores, diretores e técnicos.	Mesmo com a maioria dos servidores em teletrabalho, com o decorrer do tempo, os procedimentos e comunicação foram melhorando e o resultado foi satisfatório.

Secretaria de Esportes

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Esportes - Sede	<p>São os assuntos das manifestações e questões específicas mais frequentes e/ou mais relevante que chegaram ao conhecimento da Ouvidoria:</p> <p>1. COVID/ Quarentena: a</p>	No PRIMEIRO semestre de 2021, recebemos algumas manifestações sobre a Vila Olímpica Mário Covas, em que os usuários a questionam por estar fechada enquanto os parques	Para o PRIMEIRO semestre de 2021 não há uma NOVA dificuldade para mencionar neste tópico.

	<p>Ouvidoria recebeu manifestações relacionadas à Vila Olímpica Mário Covas por estar fechada.</p> <p>2. Manifestações de competência de outros órgãos: a Ouvidoria recebeu diversas manifestações de competência de outros órgãos via Sistema de Ouvidorias.</p>	<p>estão abertos. Com base em informações da direção da Vila Olímpica, esclarecemos aos usuários que o decreto que autoriza a abertura dos parques municipais não se enquadra ao centro de desenvolvimento esportivo Vila Olímpica Mário Covas e que em breve o referido centro iniciará reforma geral.</p> <p>No presente semestre houve um aumento no número de manifestações na Ouvidoria da Secretaria de Esportes comparado ao número de manifestações do semestre anterior. E esse aumento deve-se as demandas que não são de responsabilidade desta Secretaria. Das manifestações que chegaram ao nosso conhecimento, a maior parte delas são reclamação e solicitação de informação, respectivamente. Quanto as manifestações que chegaram por engano, ou seja, que não são de nossa responsabilidade, foram devolvidas aos cidadãos com a devida orientação ou reencaminhadas ao órgão competente.</p> <p>Importante ressaltar, também, que devido a quarentena, os eventos desenvolvidos pela Secretaria de Esportes continuam interrompidos.</p>	
--	---	---	--

Secretaria de Estado da Saúde

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
-------	--	---------------	--------------

<p>Secretaria da Saúde - Sede</p>	<p>Considerando à fase de Pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde, e não desconsiderando os frequentes elogios aos profissionais de saúde, entendemos que ao analisar as informações registradas pela Rede de Ouvidorias do SUS do Estado de São Paulo, as 03 manifestações relevantes são consequências da disseminação da COVID-19.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cancelamentos de consultas, cirurgias e exames. • Reclamações do atendimento dos profissionais da saúde. • Falta de informação do quadro clínico dos pacientes internados em área COVID-19 (visitas canceladas nas Unidades de Saúde e dificuldade em receber boletim médico). 	<p>Devido à Pandemia, e conseqüentemente ao excesso de trabalho, alguns serviços de Ouvidoria registraram dificuldade em elaborar relatórios, entretanto, os serviços que conseguiram, relataram que os Gestores utilizaram os dados das Ouvidorias para melhorar os fluxos de atendimento. Ainda como consequência da Pandemia, serviços de Ouvidorias apontaram que não participaram de reuniões de diretoria, justificando que muitas foram suspensas para direcionar e centralizar os esforços e os recursos humanos na assistência aos pacientes.</p>	<p>Identificamos que mesmo com a Pandemia, as dificuldades na atuação dos serviços de Ouvidoria do SUS são recorrentes. O comprometimento das áreas internas com o prazo de resposta das manifestações ainda é significativo, a qualidade das respostas das áreas também tem sido motivo de preocupação e continuamos com a necessidade de sensibilizar e conscientizar os gestores e servidores quanto à organização, atribuição e competência das Ouvidorias.</p>
-----------------------------------	---	--	---

Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede</p>	<p>A Vacinação da pessoa com deficiência, que não recebe o BPC, acabou gerando um grande número de manifestações, principalmente via telefone, e email, com intuito de informação de quando se iniciaria e</p>	<p>Estratégias de como conseguirmos explicar o papel da Secretaria: Maior parte dos cidadãos que nos procuram solicitam coisas que a Secretaria não consegue atender como: cadeiras de rodas, home care,</p>	<p>Explicar para os cidadãos o papel da Secretaria e no que consegue auxiliar de forma direta. A falta de paciência dos setores de atendimento ao público dos outros órgãos acaba trazendo</p>

	<p>reclamação pela demora.</p> <p>Solicitações de informações, das mais variadas: principais temas são do âmbito jurídico, como buscar auxílio jurídico direitos descumpridos. informações de programas, acessos (principalmente transporte) e quais são os direitos dos pcd's.</p> <p>Carteira do Espectro Autista - orientações de onde e como fazer.</p> <p>Curso de Libras, abertura de inscrições, horário das aulas e início das turmas.</p>	<p>assessoria de jurídica, disponibilização de advogado para casos específicos, etc. Ou buscam um local para denunciar descumprimento da lei de cotas, preconceito contra pcd.</p> <p>Seria de grande melhora, se conseguíssemos apresentar o papel da SEDPCD, as vezes os demais órgãos escutam "deficiente" e já passam o contato da SEDPCD, no entanto são pautas que não estão sobe nossa gestão. Que demandam de uma orientação, mas não ação efetiva da pasta.</p> <p>Orientamos como resolver, e na maior parte das vezes eles já vieram de contatos desses locais, mais por falta da orientação correta veem nos procurar.</p>	<p>a Ouvidoria da pasta, demandas que não são diretamente nossas, fazendo com que o trabalho seja "terceirizado". Exemplo: Secretaria de Educação, Secretaria de Transportes Metropolitanos, as demandas chegam para nós ao invés de chegar para eles, principalmente via telefone .</p>
--	--	--	--

Secretaria de Governo

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp</p>	<p>No primeiro semestre de 2021, a Ouvidoria ARTESP recebeu um total de 1.781 manifestações, sendo:</p> <p>Transporte Intermunicipal de Passageiros – Regular: 785</p> <p>Transporte Intermunicipal de Passageiros – Fretamento: 50</p> <p>Transporte Clandestino de Passageiros: 72</p> <p>Concessão Rodoviária: 367</p> <p>Agência: 259</p> <p>Operadoras de Serviço de Arrecadação (OSA): 12</p> <p>Ausência de Competência: 236</p> <p>Com relação ao Transporte Intermunicipal de Passageiros – Regular, as manifestações mais relevantes dizem respeito a viagem (598), sendo, as mais significativas sobre atraso (32), alteração/supressão de horários (256), alteração/supressão de itinerários (96) e superlotação (152).</p> <p>Sobre o total de manifestações recebidas 274 delas estão relacionadas à pandemia do novo coronavírus os assuntos mais frequentes são, alteração/supressão de horários (131) e superlotação (77), abaixo o número diário das manifestações.</p> <p>Já as manifestações relacionadas à Concessão Rodoviária, o destaque se dá nas demandas sobre Pedágio 128, sendo as mais relevantes sobre Isenção (22), Tarifa (18)</p>	<p>O cargo de Ouvidor da ARTESP está vago desde 16/09/2019, o que dificultou a elaboração de recomendações no 1º semestre de 2021. Além disso, a pandemia e a consequente decretação da quarentena em março/2020 dificultaram a elaboração de recomendações.</p>	<p>A pandemia do coronavírus e a consequente necessidade de isolamento social é um grande desafio para o setor de transporte coletivo de passageiros, que depende da circulação de grande quantidade de pessoas para viabilizar a sua operação.</p> <p>Com a preocupação de manter o equilíbrio econômico-financeiro das empresas de transporte coletivo, e considerando a queda acentuada na demanda de passageiros, a Diretoria de Procedimentos e Logística da ARTESP autorizou as empresas a reduzirem a oferta de horários nas linhas de ônibus ou até mesmo a paralisação temporária de linhas. Essa situação gera insatisfação para os usuários e aumento no número de reclamações sobre alteração/supressão de horários.</p> <p>Por fim, observamos que em setembro de 2020 entrou em vigor a Lei Federal 13.709, a Lei Geral de Proteção de Dados, o que ocasionou a mudança de alguns procedimentos da Ouvidoria da ARTESP. Em algumas situações, como reclamações de emissão de passe escolar ou erro na</p>

	<p>e Sistema Ponto a Ponto (14). Também recebemos 34 manifestações solicitando ressarcimentos e 57 manifestações relacionadas à Conservação.</p>		<p>cobrança da tarifa de pedágio, é imprescindível que a ARTESP compartilhe com a empresa regulada dados pessoais do reclamante, como nome do estudante e placa do veículo. Conforme determinação da LGPD, a Ouvidoria da ARTESP solicita autorização prévia do usuário para compartilhamento do dado pessoal com a empresa.</p>
<p>Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo- Arsesp</p>	<p>Faturamento = 121 registros. Valor da fatura de água, gás canalizado ou energia elétrica. Falta d'água = 57 registros. Abastecimento deficiente. Pedido de ligação ou religação de serviços de energia, gás ou saneamento = 50 registros. Diz respeito a pedido ainda não atendido pela prestadora.</p>	<p>Recomendações ao Serviço de Atendimento ao Usuário:</p> <p>1ª) Evitar indicar na resposta encaminhada pelo SAU ao usuário que o que já foi informado pela prestadora, exceto quando a situação solicitada pelo reclamante tenha sido resolvida;</p> <p>2ª) Considerando que alguns indeferimentos possuem respostas complexas, se possível, o ideal é que o parecer conclusivo seja encaminhado por e-mail a fim de evitar desgaste no contato do call center. Dessa forma, evita-se o registro na Ouvidoria sobre esse atendimento.</p> <p>3ª) No caso de ocorrerem várias</p>	<p>Nada a Declarar.</p>

		<p>tentativas de contato telefônico do call center, sem sucesso, e havendo essa possibilidade, encaminhar o parecer do SAU por e-mail ao invés de encerrar com a observação do contato frustrado.</p> <p>Recomendação à área de comunicação:</p> <p>1ª) Tendo em vista a grande quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria, que deveriam ter sido encaminhadas ao SAU (1ª instância), propõe-se estudar formas de melhor informar o usuário. Assim, conjuntamente com a equipe de Comunicação/Site da Arsesp, avaliar a página da Ouvidoria no site Arsesp, com o objetivo de examinar forma e conteúdo das informações ali divulgadas, e considerar possíveis alterações.</p>	
<p>CART - Concessionária Auto Raposo Tavares</p>	<p>1 - Consulta de pendências de evasão de pedágio representa 18%, esse número se dá pelo fato de o pagamento de nossas praças serem apenas em dinheiro, e atualmente os usuários trabalham em sua maioria com cartão de débito.</p> <p>2 - Elogio viário foi responsável por 9% das</p>	<p>A Ouvidoria CART recomendou a Implantação de Linguagem Cidadã em retornos da Ouvidoria.</p> <p>Através da implantação desta melhoria, a ouvidoria recomendou a implantação de uma linguagem mais amigável</p>	<p>A dificuldade da ouvidoria se dá no entendimento das demais áreas entenderem a necessidade de parceria para benefício do usuário.</p>

	<p>manifestações registradas na ouvidoria, sendo reflexo do trabalho contínuo de integração entre operação e ouvidoria, além da divulgação mensal dos elogiados do mês;</p> <p>3 - Reclamação de Irregularidade no pavimento, representou 7% das demandas do primeiro semestre, porém, atualmente estão sendo realizadas ao longo do corredor, um programa de obras de conservação estruturais do pavimento, onde revitalizaremos mais de 800 km de rodovias, de maneira a atender as condições de segurança e conforto dos usuários. .</p>	<p>e de fácil entendimento.</p> <p>O intuito é disponibilizar informações de forma assertiva e estreitar o relacionamento com o usuário, demonstrando ao usuário a importância do contato dele para a concessionária.</p> <p>Destaca-se que a referida melhoria prestigia os princípios de satisfação do usuário com os serviços prestados.</p> <p>A elevação do nível de satisfação do usuário, porque estima-se o pronto e completo entendimento do usuário com o retorno recebido, além de trazer maior leveza no tratamento do assunto, uma vez que não o trataremos com termos formas e jurídicos.</p> <p>A Recomendação foi prontamente acatada pelo presidente CART.</p>	
<p>CCR Autoban</p>	<p>No 1º semestre de 2021, foram registradas 4.601 manifestações na Ouvidoria da CCR AutoBAN.</p> <p>Período ainda marcado pelo isolamento social devido a Pandemia do Corona-Vírus, e com número crescente das manifestações comparando com o período anterior (3.898, + 18%).</p> <p>1) Em primeiro lugar neste acumulado de manifestações frequentes se refere ao recebimento de comprovantes bancários eletrônicos de pagamento de tarifa de pedágio. (711 processos, representando 15% do total das demandas).</p> <p>Cabe lembrar que, o pagamento posterior da tarifa de pedágio oferecido por liberalidade da concessionária, é por meio de</p>	<p>RECOMENDAÇÃO OUVIDORIA CCR AutoBAN nº 01/2021</p> <p>Ref.: AB-OUV-0010/2021</p> <p>Legislação:</p> <p>Considerando a Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999 que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado e, em seu Capítulo II Seção I dos Direitos Básicos, seu artigo 3º “São direitos básicos do usuário a qualidade na prestação de serviço”;</p> <p>Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre as atividades das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº</p>	<p>Neste semestre a Ouvidoria observou uma situação que entendemos ser dificuldade.</p> <p>Uma ocorrência envolvendo usuário na divisa de trecho, seja com outra concessionária de rodovia ou com o município daquela região, se torna difícil ao usuário entender que não poderá ser atendido pela concessionária, caso essa ocorrência esteja no trecho fora da jurisdição da concessionária.</p> <p>Temos o contrato de</p>

	<p>depósito bancário identificado ou em qualquer praça de pedágio administrado pela AutoBAn, porém, com as agências bancárias em horários de atendimento presencial reduzidos e a sensibilidade do usuário em se dirigir à agência evitando aglomerações, observamos a migração do pagamento por meio eletrônico, tendo assim, a necessidade de envio do comprovante para rastreabilidade.</p> <p>2) Reclamações referentes a troco errado recebido nos pedágios administrados pela CCR AutoBAn e cobrança incorreta que resultam em devolução de valores aos usuários, seja manual ou eletrônica foi o segundo detalhe de manifestação mais frequente no período. Com 316 manifestações, representou 07% do total das demandas. Os feedbacks aos agentes recorrentes em reclamações são realizados pela Liderança direta conforme a necessidade e identificação do tipo de reclamação. Também alimenta-se o histórico do colaborador com ações para ele ter conhecimento da reclamação gerada e novo treinamento em plataforma online a fim de agregar conhecimento no desenvolvimento de sua função.</p> <p>3) Dúvida na cobrança de tarifa eletrônica, foi a manifestação que ocupou o terceiro lugar nas mais frequentes do período, sendo 279 manifestações, e representou 06% do total. A cobrança eletrônica de tarifa de pedágio gera conforto e facilidade ao usuário, porém, se por algum motivo, no momento da passagem o condutor realizar a passagem acima de 40 km/h, manter distância menor que 30 metros do veículo à frente ou até mesmo esteja com</p>	<p>10.294/99, e, em seu artigo 4º, inciso XIII, estabelece ser atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos.</p> <p>Introdução:</p> <p>A Concessionária CCR AutoBAn tem em seus procedimentos a realização de treinamentos aos colaboradores que integrarão as obras e serviços de rotina nas rodovias por ela administrada.</p> <p>Esta Ouvidoria considera extremamente importante a realização desses treinamentos aos colaboradores diretos e indiretos, a fim de oferecer mais segurança tanto ao colaborador e também ao usuário (cliente), antes, durante a execução e após a conclusão da obra / reparo / etc... que possa existir.</p> <p>Diante da rotina desses treinamentos realizados entre os setores de Segurança do Trabalho, Conservação e Obras desta Concessionária, verificou-se a oportunidade da Ouvidoria ter uma participação, inserindo nesses treinamentos, levantamentos de danos ocasionados em consequência de alguma obra/serviço realizado nas rodovias administradas pela CCR AutoBAn e também o canal de contato para auxílio e informações aos usuários que possam</p>	<p>concessão, que nos embasa com as dimensões e seus limites, mas, o usuário tem dificuldades de comprovar o local exato do fato e ter seu pleito atendido quando recorre a uma empresa e esta se nega, alegando ser de outro a responsabilidade.</p>
--	--	---	---

	<p>dispositivo bloqueado, por medida de segurança, o sistema eletrônico informa por semáforo vermelho, sirene e até a possibilidade da cancela não levantar. Com isso, usuário fica na dúvida se houve a cobrança, e demanda seu questionamento na Ouvidoria, a fim de se evitar penalidade de multa por evasão de pedágio.</p>	<p>recorrer com algum funcionário no local do fato.</p> <p>Recomendação:</p> <p>Esta recomendação tem por objeto preservar a segurança e integridade física de todos os envolvidos nessa atividade e também a redução do número de solicitações de ressarcimentos oriundas de incidentes causados por serviços de roçada e obras.</p> <p>Recomendação compartilhada com Gestão da AutoBAN: &#61692; Gerente Conservação: Cristóvão Pinto Catão Filho &#61692; Segurança do Trabalho: Sérgio Cordeiro Ruano &#61692; Gerente de Obras: Felipe Antonio de Lellis Andrade</p> <p>Conclusão:</p> <p>Recomendação remetida à Diretoria com arquivo anexo, sendo inserido o conteúdo no trabalho da Integração de Obras e Conservação da Concessionária.</p>	
<p>CCR RodoAnel Oeste</p>	<p>1- Registramos um alto volume de manifestações solicitando a regularização de evasões de pedágio ou atraso/ dificuldade no pagamento do documento SEP, neste caso informamos o contato da área responsável pelo assunto na Concessionária.</p> <p>2- Houve registros frequentes de usuários solicitando informações acerca do procedimento para solicitar ressarcimento e conseqüentemente bastante manifestações em que o</p>	<p>A Ouvidoria recomendou no primeiro semestre de 2021 que, quando o usuário solicitar um canal para regularização de passagens (evasão) seja informado nas praças de Pedágio, Casas do usuário e junto aos agentes do guincho, etc. o novo e-mail de acordos: rodoanel.acordos@grupo ccr.com.br já que recentemente houve uma alteração na forma de atendimento a estas</p>	<p>É observada dificuldade em receber retorno de algumas áreas dentro do prazo interno da Concessionária, com relação às manifestações encaminhadas para subsídios, mas entendemos que algumas vezes os assuntos são complexos e requerem mais tempo para análise.</p>

	<p>usuário efetivamente solicitou o ressarcimento e enviou os documentos necessários para realizar a análise</p> <p>3- Nossa Ouvidoria registrou com frequência pedidos de verificação da existência de imagens de ocorrência do tipo acidentes e incidentes na rodovia, seja para tentar identificar a placa do veículo envolvido ou para provas do fato. A Ouvidoria faz a verificação junto à área responsável e informa ao usuário se há ou não imagens do ocorrido, caso positivo, esclarece o procedimento para um pedido judicial que será analisado posteriormente pela área jurídica.</p>	<p>demandas, que eram feitas somente via telefone e passaram a ocorrer exclusivamente por e-mail, porém, após a sinalização de usuários sobre a dificuldade em compreender as letras do e-mail de forma correta ouvindo a pronúncia na URA do 0800, em 26.03 foi realizada a alteração de:</p> <p>rodoanel.acordoscct@gr upoccr.com.br para: rodoanel.acordos@grupo ccr.com.br .</p> <p>Como recebemos algumas manifestações de usuários que dizem que o e-mail informado para regularização das passagens nas Praças de Pedágio, Casa do usuário e eventualmente através dos agentes do guincho é o antigo e não o novo, entendemos que deveríamos reforçar junto às áreas da Concessionária a informação correta e esta fosse repassada aos nossos clientes.</p>	
<p>CCR SPVias</p>	<p>1- Solicitação de informação sobre procedimento para ingressar com pedido de ressarcimento (danos em veículos de usuários).</p> <p>2- Reclamações sobre demora de atendimento na rodovia.</p> <p>3- Solicitação de informações sobre os procedimentos para pagar evasão de pedágio.</p>	<p>A Ouvidoria analisou os protocolos registrados no sistema KCOR, relacionados a demora de atendimento na rodovia, o comparativo foi do período de janeiro a maio 2019 x 2020 x 2021.</p> <p>Após obter o resultado do levantamento da quantidade de manifestações, referentes a demora de atendimento do guincho, o propósito da Ouvidoria foi recomendar a necessidade de uma atenção especial à questão abordada, visto que houve um aumento neste comparativo.</p> <p>Os resultados mostram que houve um aumento</p>	<p>Não enfrentamos dificuldades, pois a sinergia entre a Ouvidoria, a Diretoria e as áreas envolvidas no processo, contribuem com a qualidade nas respostas e ações sugeridas pela Ouvidoria.</p>

23% (16) de reclamações sobre demora de atendimento, em 2021, comparado ao mesmo período de 2019 (13). Ressaltamos, que foi necessário incluir no comparativo os dados de 2019, pois em 2020 (5) foi um ano atípico devido as questões da pandemia.

Nesse segmento, a Ouvidoria recomenda à Gestão da Atendimento ao Cliente, um olhar mais apurado no assunto em questão, a fim de mitigar reincidências e possível oportunidade de melhorias, mantendo assim a sinergia entre a Concessionária e os nossos Clientes.

Com o intuito de contribuir para que os resultados sejam satisfatórios e facilitar o acesso às manifestações referentes a demora de atendimento, a Ouvidoria irá mensurar os protocolos, sinalizando mensalmente os números no relatório gerencial.

Em conformidade com a Lei nº 10.294 e o Decreto 60.399, podemos concluir que cumprimos a legislação vigente, dando conhecimento às áreas do motivo legal para que as demandas sejam tratadas com comprometimento e responsabilidade.

Dessa forma, mantemos uma cultura de melhoria contínua nos processos de Ouvidoria, visando pela excelência no atendimento e garantindo a transparência na prestação de serviço para os nossos Clientes.

<p>CCR ViaOeste</p>	<p>1- Registramos um alto volume de manifestações solicitando a regularização de evasões de pedágio ou atraso/ dificuldade no pagamento do documento SEP, neste caso informamos o contato da área responsável pelo assunto na Concessionária. 2- Houve registros frequentes de usuários solicitando informações acerca do procedimento para solicitar ressarcimento e conseqüentemente bastante manifestações em que o usuário efetivamente solicitou o ressarcimento e enviou os documentos necessários para realizar a análise 3- Nossa Ouvidoria registrou com frequência pedidos de verificação da existência de imagens de ocorrência do tipo acidentes e incidentes na rodovia, seja para tentar identificar a placa do veículo envolvido ou para provas do fato. A Ouvidoria faz a verificação junto à área responsável e informa ao usuário se há ou não imagens do ocorrido, caso positivo, esclarece o procedimento para um pedido judicial que será analisado posteriormente pela área jurídica.</p>	<p>A Ouvidoria recomendou no primeiro semestre de 2021 que, quando o usuário solicitar um canal para regularização de passagens (evasão) seja informado nas praças de Pedágio, Casas do usuário e junto aos agentes do guincho, etc. o novo e-mail de acordos: viaoeste.acordos@grupo ccr.com.br já que recentemente houve uma alteração na forma de atendimento a estas demandas, que eram feitas somente via telefone e passaram a ocorrer exclusivamente por e-mail, porém, após a sinalização de usuários sobre a dificuldade em compreender as letras do e-mail de forma correta ouvindo a pronúncia na URA do 0800, em 26.03 foi realizada a alteração de: viaoeste.acordoscct@gru poccr.com.br para: viaoeste.acordos@grupo ccr.com.br . Como recebemos algumas manifestações de usuários que dizem que o e-mail informado para regularização das passagens nas Praças de Pedágio, Casa do usuário e eventualmente através dos agentes do guincho é o antigo e não o novo, entendemos que deveríamos reforçar junto às áreas da Concessionária a informação correta e esta fosse repassada aos nossos clientes.</p>	<p>É observada dificuldade em receber retorno de algumas áreas dentro do prazo interno da Concessionária, com relação às manifestações encaminhadas para subsídios, mas entendemos que algumas vezes os assuntos são complexos e requerem mais tempo para análise.</p>
<p>Comgás</p>	<p>As 3 categorias de manifestações mais frequentes / relevantes no 1º semestre de 2021 foram: - Consumo elevado; - Inclusão nome cliente no órgão de proteção ao crédito;</p>	<p>No 1º semestre de 2021, comparado com o mesmo período de 2020, ocorreu uma redução de -20% no número de manifestações na Ouvidoria. Essa redução aconteceu por alguns</p>	<p>Devido à situação socioeconômica do nosso país, identificamos um aumento no número de cliente inadimplentes e conseqüentemente um aumento de</p>

	<p>- Cobrança indevida do pagamento da conta</p>	<p>motivos como: iniciativas voltadas à melhoria do nosso atendimento, ajuste do fluxo de tratativas e identificação de problemas que causam insatisfação aos consumidores, atuando na causa raiz.</p>	<p>reclamações referentes a protestos e negativas. Para minimizar os impactos, a Companhia mantém comunicação para os clientes nos diversos canais de relacionamento. Essa comunicação é fundamental para que o consumidor tenha a possibilidade de quitar seus débitos através de condições acessíveis e viáveis.</p>
<p>Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp</p>	<p>1- Canal do Colaborador - (colaboradores dos fornecedores) - As reclamações de ex-colaboradores no que tange a não pagamento de verbas rescisórias, foram as reclamações mais recorrentes no semestre de 2021. A Prodesp, por meio da Ouvidoria criou um canal específico para absorver dúvidas e reclamações dos colaboradores de empresa terceirizadas que reclamam ou informam não cumprimento das obrigações das mesmas. Essa frete associa o apoio aos colaboradores e, por outro lado, o apoio ao processo de fiscalização dos contratos de fornecedor.</p> <p>2- Reclamações de clientes Adesões – Despachantes - valores cobrados dos serviços prestados.</p> <p>3- Demandas Vacina – Sec. Saúde - manifestações diversas (dúvidas, problemas de sistema, problemas de cadastro, etc...) relativas ao sistema/site VacinaJá.</p>	<p>1- Recomendações acerca das melhorias na comunicação junto aos clientes despachantes no que tange às cobranças em relação aos serviços prestados.</p> <p>2- Recomendações acerca das melhorias relativo à comunicação aos cidadãos nos casos Programa do VacinaJá</p>	<p>Não obstante a situação ainda complexa em relação a Pandemia, as atividades da Ouvidoria foram desenvolvidas com normalidade.</p>
<p>Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.</p>	<p>1- Reclamações Cobrança eletrônica de tarifa – usuários reclamando de cobrança de tarifa devido a falha na atualização do sistema, atraso na inserção de cobrança na fatura do TAG devido a</p>	<p>Considerando reclamação registrada através do protocolo 1589640, onde usuário reclama sobre dificuldade no contato através do Call Box, foi recomendado a área de</p>	<p>Em maio de 2021, houve problema de intermitência no servidor da concessionária e o trabalho da ouvidoria precisou ser desenvolvido sem a</p>

	<p>intermitencia no sistema e atraso do Demutran para envio da lista de isentos (Placa Mercosul). 2- Reclamações cobrança de tarifa – reclamações sobre cobrança de eixo e procedimento para confirmação da isenção (placa Mercosul). 3- Reclamações Ponto a ponto – usuários reclamando de dificuldade para acessar o portal Ponto a Ponto e demora no retorno do e-mail (situações decorrentes da intermitência ocorrida no site/portal/sistema utilizado para o cadastro ponto a ponto) e cobrança integral de tarifa.</p>	<p>operações, que em situações em que o colaborador identifica problemas no call box, utilizar uma frase padrão indicando ao usuário que será enviada uma viatura até o local. (Recomendação foi recusada em razão de já haver tal procedimento, equipe foi reorientada).</p>	<p>utilização de sistema e internet até que o servidor e sistemas fossem reestabelecidos.</p>
<p>Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol</p>	<p>No primeiro semestre de 2021 a manifestação mais frequente foi solicitação de informação de orientação de ressarcimento, foram registradas 176 demandas no referido período, 24% de todo o universo das manifestações registradas na ouvidoria. Posteriormente, tivemos reclamação pavimento, foram 81 manifestações registradas, destas 46 (57%), consideradas procedentes. A terceira manifestação mais frequente foi cobrança eletrônica de tarifa, registros sobre evasão de pedágio.</p>	<p>Considerando o comprometimento da concessionária em atender os requisitos dos clientes através do monitoramento de indicadores de gestão, foi constatado que a demanda Solicitações – Orientação Ressarcimento de Conservação – Serviço de Roçada, apresentou desempenho acima da média histórica, quando da análise comparativa do primeiro trimestre do ano 2021 com o primeiro trimestre do ano anterior. Assim sendo, com o objetivo de alertar e sensibilizar a empresa prestadora dos serviços de conservação de rotina quanto ao impacto que estas ocorrências causam aos usuários e, conseqüentemente, a concessionária, a ouvidoria da AB Triângulo do Sol recomenda que os dados estatísticos analisados, sejam formalmente comunicados à empresa responsável pelo serviço prestado, para que sejam tomadas providências necessárias, visando a</p>	<p>Não há dificuldades na atuação da Ouvidoria junto às áreas da concessionária AB Triângulo do Sol.</p>

		melhoria contínua para redução das demandas classificadas pela Ouvidoria como Solicitações – Orientação Ressarcimento de Conservação – Serviço de Roçada, provenientes dos serviços de roçada prestados no trecho administrado pela concessionária.	
Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A	<p>1. Informações de pedágio referente a evasões considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de solicitações de informações relacionadas a evasões: 441 registros (28,2%).</p> <p>2. Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 230 registros (14,7%).</p> <p>3. Elogios – Usuários da rodovia satisfeitos com atendimento recebido (pedágio, socorro mecânico, guincho e resgate). Quantidade: 98 registros, o que corresponde a 6,3% das manifestações.</p>	<p>No período a Ouvidoria da Intervias fez uma recomendação de melhoria no sistema de drenagem SP-147 Km 82 Leste em Engenheiro Coelho, recebemos manifestações de usuários referente a um alagamento que ocorreu em 22/12/2020, devido à chuva forte que caiu sobre o trecho, ocasionando a interdição da pista.</p> <p>A recomendação foi acatada com a previsão de início das obras em julho/2021</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.</p>
Concessionária de Rodovias Tebe S/A	<p>No primeiro semestre de 2021, tivemos 574 manifestações, sendo que 76,13% foram elogios em relação a satisfação dos usuários com o nosso atendimento. Na sequência, 17,07% das manifestações foram solicitações de informações diversas e para finalizar, 6,62% das manifestações foram reclamações relacionadas a pedidos de ressarcimento por danos materiais envolvendo incidentes com ressolagens, atropelamento de animais, objetos (ferro, madeiras, entre</p>	<p>Bebedouro, 08 de junho 2021</p> <p>À CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS TEBE A/C Sr. Diretor Presidente Antonio Carlos Chinellato</p> <p>Assunto: RECOMENDAÇÃO OUVIDORIA Nº 001/2021</p> <p>Considerando a Lei nº13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas básicas para</p>	<p>Não Houve dificuldade. Há boa relação interpessoal e cooperação entre a Diretoria / Presidência e demais áreas da Concessionária.</p>

	<p>outros) e pedras na pista de rolamento.</p> <p>As três manifestações acima relacionadas foram as que aconteceram com maior frequência no período de Janeiro a Junho de 2021.</p>	<p>proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública;</p> <p>Considerando o Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018 que regulamenta a Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;</p> <p>Considerando que a Lei nº13.460, em seu artigo 9º estabelece que para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos;</p> <p>Considerando o EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 013/CIC/97, lote 03, ANEXO 6 - Serviços correspondentes a funções conservação, item 2, cita padrões dos serviços de conservação/manutenção o na execução dos trabalhos da CONCESSIONÁRIA;</p> <p>Considerando o Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº10.294, de 20 de abril de 1999, e, em seu artigo 4º, inciso XIII, estabelece ser atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;</p> <p>Considerando o Decreto nº 60.399, de 29 de abril</p>	
--	---	---	--

de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº10.294, de 20 de abril de 1999, e, em seu artigo 5º, inciso II, estabelece que para a consecução de suas atribuições é assegurado a Ouvidoria solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atuam;

Sendo assim, a Ouvidoria da Concessionária de Rodovias TEBE recomenda o que segue abaixo:

Devido a manifestações de usuários recebidas via Ouvidoria no início do primeiro semestre de 2021, sugerindo a utilização de tela de proteção durante a realização dos serviços de roçagem manual nas margens das rodovias, recomendo algumas tratativas junto ao departamento responsável, afim de atender ao pleito e proporcionar maior segurança para a atividade:

a) Antes da execução das roçadas manuais, o supervisor responsável da Concessionária deverá assegurar que a tela de proteção, está sendo utilizada durante a realização dos serviços. A mesma deverá ser colocada próxima à roçadeira manual, no bordo da pista de rolamento / acostamento, devendo ter altura e largura suficientes para proteger pessoas e

		<p>veículos automotores;</p> <p>b) Com a utilização correta da tela de proteção pretende-se evitar o lançamento de detritos sobre a pista de rolamento, evitando a ocorrência de incidentes e proporcionado maior segurança para atividade e aos usuários das rodovias.</p> <p>Visto que, existem áreas com necessidade de se promover a roçagem manual da vegetação, ou seja, locais onde a mesma deve ser cortada ou aparada com frequência, de maneira a manter-se limpos e com a estética adequada, a tela de proteção utilizada na prestação destes serviços contribui para a eficiência e qualidade do trabalho, preservando a segurança da mão de obra diretamente envolvida e principalmente dos usuários das rodovias.</p> <p>Diante do exposto e com a atribuição que o Decreto 60.399 confere ao Ouvidor em seu artigo 4º, inciso XIII, a Ouvidoria encaminha a recomendação 001/2021 para a Diretoria da Concessionária de Rodovias TEBE e solicita avaliação e tomada de providências.</p> <p>Janaina de Freitas Ramos Ombudsman</p>	
<p>Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.</p>	<p>1 - Taxas / Pagamentos Assunto: Reconhecimento de Dívida Problema: Usuários passam pela pista automática sem possuir o TAG ou com a TAG irregular. Posteriormente entram em contato com a</p>	<p>Considerando a importância de um acompanhamento mais assertivo das reclamações recebidas por meio do canal da Ouvidoria, recomendamos à Alta</p>	<p>Não foram registradas dificuldades na atuação da ouvidoria dentro da empresa. Ao contrário, a Alta Direção encontra-se sempre disponível e apoia as</p>

	<p>Ouvidoria da concessionária para verificar formas de efetuar o pagamento posterior (receando as consequências de uma multa por evasão de pedágio)</p> <p>2- Danos Materiais e/ou Pessoais Assunto: Ressarcimento de danos causados aos veículos dos usuários. Problema: Usuários relatam danos causados em seus veículos ao transitarem pela rodovia, decorrentes de objetos na pista, animais na pista, sinalização fora de lugar, choque contra cancela do pedágio, entre outras.</p> <p>3 - Atendimento Assunto: Elogios Relato: Usuários entram em contato com a Ouvidoria para agradecer o atendimento recebido em situações de emergência na Rodovia.</p>	<p>direção a inclusão de um indicador de Reclamações, analisando a causa raiz de todas as Reclamações apresentadas mensalmente pelos usuários. A finalidade desta recomendação é: (i) possibilitar um maior detalhamento e acompanhamento das reclamações dos usuários pela Alta Direção; (ii) realizar uma tratativa eficiente da causa raiz dos problemas reportados, envolvendo de forma integrada todas as áreas responsáveis e interessadas; (iii) diminuir a reincidência de diversos temas na ouvidoria; sem prejuízo é claro do (iv) fortalecimento da imagem da empresa perante as Partes Relacionadas. A recomendação foi bem aceita pela Alta Direção e já encontra-se em atividade.</p>	<p>ações da Ouvidoria.</p>
<p>Concessionária Rodovias do Tietê</p>	<p>Protocolo 52846 Usuário alega que estava voltando de viagem 01/01/2021, onde se deparou com um problema na TAG do SEM PARAR que não abriu a cancela e, gostaria que a Concessionária enviasse uma fatura para pagar o valor do pedágio pendente, para que não seja gerado uma multa por evasão de pedágio, o que de forma nenhuma aconteceu.</p> <p>Protocolo 52927 Usuária informa que ao passar por nossa praça de pedágio foi informada que o dispositivo do SEM PARAR estava bloqueado. Foi orientada a entrar em contato com a CRT e solicitar os valores da passagem.</p> <p>Protocolo 53065</p>	<p>Recomendação aceita pela Diretoria da Concessionária, onde foi sugerido uma melhoria no atendimento aos usuários.</p> <p>Recomendação 001/2021 Considerando a Lei nº10.294, de 20 de Abril de 1999 que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado, em seu artigo 1º parágrafo 1, as normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados: por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de</p>	<p>A Ouvidoria reitera a dificuldade de retorno de resposta das demandas encaminhada as áreas responsáveis da empresa, muitas vezes temos que levar o assunto a Diretoria da empresa para que seja resolvido dentro do prazo da Ouvidoria.</p>

	<p>Usuário informa que ao passar por nossa praça de pedágio foi informado que seu dispositivo do sem parar estava bloqueado. Foi orientado a entrar em contato conosco e solicitar valores para pagamento.</p>	<p>delegação, por ato administrativo, contrato ou convênio. A Lei nº10.294/1999, na Seção III Do Direito à Qualidade do Serviço, em seu Artigo 6º e 7º onde, o usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade e o direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviços públicos. Considerando ainda o Decreto 60.399, de 29 de Abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº10.294/99, em seu artigo 4º, que estabelece ser atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos. Baseado nas disposições legislativas citadas, visando a segurança, o conforto e o bom atendimento dos usuários da Concessionária Rodovias do Tietê, a Ouvidoria ponderou as necessidades internas da organização, considerando o cenário histórico pandêmico ocorrido a partir do ano de 2020 e decidiu recomendar uma reestruturação total a própria área, a fim de a companhia obter um canal personalizado e mais próximo dos usuários, tal sugestão é constituída pelos seguintes tópicos: Suspensão temporária do atendimento presencial e substituição pelo atendimento virtual através de vídeo conferência.</p> <p>Processo Recomendado:</p>	
--	--	--	--

		<p>Criar canal e substituir temporariamente atendimento presencial dos usuários que se interessam por esta modalidade, uma vez que a concessionária adotou o regime de home office de forma integral a toda sua equipe administrativa, tal substituição neste momento, além de facilitar o acesso ao respaldo e intermediações da ouvidoria, permite o atendimento de forma efetiva e segura, tanto para a equipe de ouvidoria quanto aos usuários. As reuniões seriam feitas através do “Microsoft Teams”, onde cada usuário, após sua manifestação de interesse e prévio agendamento, receberia por e-mail, orientações e links para realização da reunião. Em casos em que a orientação for dificultada por interpretações do usuário, a ouvidoria ainda pode oferecer a opção de chamada de vídeo através do aplicativo “Whatsapp”, que é popularmente utilizado de forma geral, porém o aplicativo não gravará o processo de intermediação como o “Microsoft Teams”. A implementação deste canal deve consistir na divulgação em site e mídias sociais, assim como na revisão de procedimentos internos e orientação de todos envolvidos.</p> <p>Estruturação de sistema de Whatsapp para canalização correta das ligações e prévia orientação aos usuários sobre os protocolos para registros de reclamações ou solicitações.</p>	
--	--	---	--

		<p>Processo Recomendado: Aquisição da versão “Whatsapp Business” para equipe da ouvidoria, seguido da parametrização das mensagens automáticas em acordo as já disponíveis no sistema URA (0800) conforme roteiro abaixo: - Usuário: “Olá, Boa Tarde...” - Atendente Virtual: “Olá, eu sou o atendente virtual da Concessionária Rodovias do Tietê, em que posso ajuda-lo(a) ? (Listagem do Menu de Opções abaixo):</p> <p>&#9312; Reclamações, Denúncias ou Elogios Preencha as informações abaixo para que possamos protocolar sua solicitação: - Nome completo: - E-mail: - Município de origem da solicitação: - 2º opção de contato telefônico: - Descreva com detalhes a ocorrência (local, data, horários, nomes de colaboradores envolvidos, registros de eventos e fotografias): Olá Sr.(a) usuário, agradecemos seu contato, suas informações são de extrema importância para o nosso desenvolvimento e evolução.</p> <p>Se as informações listadas anteriormente foram disponibilizadas por completo, sua solicitação será registrada e até o final do próximo dia útil retornaremos com o número do seu protocolo, agradecemos a atenção e compreensão!</p> <p>&#9313; Solicitação de ressarcimento Encaminhe as</p>	
--	--	--	--

		<p>informações abaixo para que possamos protocolar sua solicitação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descrição detalhada da ocorrência (local, data, horários, nomes de colaboradores envolvidos, registros de eventos e fotografias): - Boletim de Ocorrência; - Foto nítida da CNH (Frente e verso); - Foto nítida do documento do veículo envolvido (frente e verso); - 3 orçamentos ou a nota fiscal do serviço já realizado; - 2º opção de contato telefônico: <p>Caso prefira, o Sr.(a) poderá encaminhar a documentação para o e-mail: ouvidoria@rodoviasdotiet.com.br. Por gentileza, encaminhe sua solicitação somente em um canal de comunicação.</p> <p>• Análise de passagens e evasões Encaminhe as informações abaixo para que possamos protocolar sua solicitação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descrição detalhada da ocorrência (local/prça de pedágio, data, horários, sentido da pista, tipo de pista (manual ou automática), modelo, cor e placa do veículo): <p>Caso prefira, o Sr.(a) poderá encaminhar as informações para o e-mail: ouvidoria@rodoviasdotiet.com.br. Por gentileza, encaminhe sua solicitação somente em um canal de comunicação.</p> <p>• Animais apreendidos Encaminhe as informações abaixo para que possamos protocolar sua solicitação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descrição detalhada da 	
--	--	--	--

		<p>ocorrência (local, data, horários, características do animal):</p> <p>- Fotos do animal:</p> <p>Caso prefira, o Sr.(a) poderá encaminhar as informações para o e-mail: ouvidoria@rodoviasdotiet.com.br. Por gentileza, encaminhe sua solicitação somente em um canal de comunicação.</p>	
Concessionária Rota das Bandeiras	<p>1) Reclamações relacionados ao pedágio, consultas de passagens em pista automática com e sem dispositivo TAG e multas geradas por evasão de pedágio.</p> <p>2) Negociação de pagamento da tarifa posterior à passagem pelo pedágio.</p> <p>3) Solicitação de forma de pagamento nos pedágio por meio de cartão de débito, crédito ou PIX.</p>	<p>A Concessionária Rota das Bandeiras adotou medidas preventivas para combater a disseminação do novo coronavírus em acordo com as orientações da Organização Mundial da Saúde (OMS), desta forma a Ouvidoria recomendou a assinatura digital, método utilizado de autenticação de informação digital tipicamente tratada como substituta à assinatura física. Nos processos de ressarcimento, usuário poderia optar pelo envio do documento, via correio ou por meio da assinatura digital.</p> <p>Recomendação Acatada.</p>	<p>Não foi encontrada nenhuma dificuldade relevante, a Ouvidoria tem uma boa relação interpessoal e cooperação da presidência, diretoria e demais áreas da Concessionária.</p>
Concessionária SPMar	<p>Classificação : Informações Pedágio RD</p> <p>A ouvidoria estava recebendo muitas ligações relacionadas a forma de efetuar o pagamento de Reconhecimento de Dívida - RD.</p> <p>O que é RD (reconhecimento de dívida)</p> <p>Os pagamentos de pedágio devem ser realizados no ato da passagem. Ao não pagar a tarifa do pedágio, o usuário está sujeito às penalidades pela prática de evasão (multa de R\$ 195,23 e 5 pontos na habilitação, sujeito à alteração, conforme prevê o</p>	<p>A ouvidoria solicitou ao Diretor e as áreas envolvidas a análise de melhoria no processo de pagamento desse documento (RD - reconhecimento de dívida).</p> <p>Justificativa: Pudemos observar que estava crescente esse tipo de manifesto, sendo que de Janeiro a Abril de 2021 , recebemos um total de 1320 usuários solicitando informações sobre outra forma de efetuar o pagamento da RD. As tratativas do manifesto, quando o</p>	<p>A Ouvidoria não enfrentou dificuldades para argumentar a melhoria em questão tanto para a Direção quanto para as áreas envolvidas.</p>

	<p>artigo 209 do Código de Trânsito Brasileiro (Lei 9.503/97). Quando o usuário não dispõe de verba no momento da passagem a Concessionária SPMAR disponibiliza o RD – Reconhecimento de Dívida em caráter de exceção e é disponibilizado pela praça de pedágio uma ÚNICA vez. O pagamento deve ser feito no prazo de 5 dias corridos.</p> <p>Antes não havia a opção de depósito bancário, era apenas informado para efetuar o pagamento nas praças de pedágio, o que fazia o usuário entrar em contato com a Ouvidoria questionando outra forma de pagamento.</p>	<p>usuário entra em contato com a Ouvidoria, é de analisarmos e posterior fornecermos uma conta para depósito, fazendo portanto com que o usuário tenha uma outra opção para efetuar o pagamento da RD. Sendo assim, com essa observação a Ouvidoria sugeriu que fosse incluído no documento de RD a informação da conta bancária, facilitando assim para o usuário e melhorando as demandas que entram pela Ouvidoria apenas para esse tipo de informação.</p> <p>Direção e áreas: A sugestão da Ouvidoria foi acatada , e no final de maio 2021, houve a alteração no documento com a implementação dos dados bancários para o pagamento da RD (reconhecimento de dívida).</p>	
<p>Concessionária ViaPaulista</p>	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações mais frequentes do semestre:</p> <p>1) Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 409 registros (17,9%).</p> <p>2) Informações de pedágio referente a evasões considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de solicitações de informações relacionadas a evasões: 398 registros (17,4%).</p> <p>3) Solicitação de S.A.U. referente a obtenção de imagens e documentos, considerado pela frequência, ou seja, quantidade de pedidos: 137 registros (6,0%).</p>	<p>Foi encaminhada uma recomendação formal da Ouvidoria em junho de 2021, em atribuição ao Decreto 60.399. A Ouvidoria recomendou a implantação de sinalização nos locais em que forem instalados novos radares, orientando os motoristas sobre a fase de implantação e que estão inoperantes, de modo a não confundir os usuários que trafegam pela rodovia. A recomendação foi acatada pelo Diretor de Operações da Concessionária, Senhor Ricardo Tozzi Gerab.</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.</p>

<p>CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Danos Elétricos; 2. Variação de Consumo; 3. Cobrança de Irregularidade. 	<p>A Ouvidoria do Grupo CPFL tem conduzido reuniões de trabalho com as áreas de negócio da empresa para apresentar os indicadores das manifestações recebidas, bem como realizar diagnósticos de causa raiz, visando a identificação de oportunidades e implementação de planos de aprimoramento dos processos, com o objetivo de redução das reclamações e melhoria dos processos da empresa.</p>	<p>Nada a informar.</p>
<p>DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1- Reclamações envolvendo Veículos (Comunicação de Venda; retirada de documentos nas unidades) 2- Reclamações envolvendo CNH's (baixa de pontuação; primeira habilitação) 3- Reclamações sobre infrações e assuntos de competência de outros órgãos (Prefeituras e Órgãos Atuadores). 	<p>Não houve</p>	<p>As dificuldades são as mesmas do relatório do semestre anterior, ou seja:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Continuamos recebendo manifestações onde os cidadãos não nos deixam meios de contato para esclarecer dúvidas ou solicitar dados, o que gera dificuldades para possível resolução da demanda. 2. A Ouvidoria esteve e ainda está com falta de funcionários devido à diminuição de sua equipe, pois alguns de seus funcionários saíram e ainda não puderam ser repostos
<p>Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A</p>	<p>No segundo semestre de 2021 as manifestações mais frequentes na Ouvidoria da Ecopistas foram:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 - Cobrança indevida - (50 registros) - Casos relacionados aos veículos que acessam as pistas automáticas com o dispositivo de leitura automática (TAG) liberados e ocorre a cobrança de categoria diferente da 	<p>Recomendação: Formalizar uma Instrução de Trabalho para detalhar as atividades de Ouvidoria com as particularidades da concessionária. Justificativa: Necessidade de detalhamento das particularidades da unidade, tais como prazos para demandas</p>	<p>Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações encaminhadas para análise técnica dos responsáveis por fornecer subsídios à Ouvidoria e consequentemente resolução do caso e o envio de respostas aos usuários no menor</p>

	<p>cadastrada na OSA.</p> <p>2 - OSA - Operadora de Serviços de Arrecadação - (130 registros): Casos relacionados à relato de problemas durante as passagens de veículos cadastrados na OSA pelas pistas automáticas (falha na leitura, TAG bloqueado, TAG não cadastrado e/ou não instalado).</p> <p>3 - Elogio/Funcionário – (198 registros): elogios ao atendimento prestado pelos colaboradores da Concessionária.</p>	<p>oriundas da Artesp, procedimento em caso de reabertura de manifestações de usuários e tratativas para documentos e objetos perdidos na rodovia. Recomendação acatada.</p>	<p>tempo possível.</p>
Ecovias	<p>1 - Serviço de Ajuda ao Usuário (313 registros): Casos relacionados a acidentes, remoção de objetos e animais, serviços de guincho, socorro médico, atendimento</p> <p>2 - OSA - Operadora de Serviços de Arrecadação (259 registros): Casos relacionados a algum tipo de erro na fatura de cobrança automática, falta da passagem ou erro de categoria. 3 - Condições das rodovia (193 registros): Casos relacionadas aos serviços de conservação da rodovia, como pavimentação, sinalização e limpeza.</p>	<p>Recomendação acatada.</p>	<p>Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações encaminhadas para análise técnica dos responsáveis por fornecer subsídios à Ouvidoria e consequentemente resolução do caso e o envio de respostas aos usuários no menor tempo possível.</p>
EDP Bandeirante	<p>1º: Prazos - LN, RL e MOD</p> <p>Problema: Demora para atendimento;</p> <p>2º: Danos elétricos</p> <p>Problema: Elevação da demanda devido ao período úmido;</p> <p>3º: Interrupção Fornecimento Energ. Elétrica</p> <p>Problema: Demora para restabelecimento/período úmido.</p>	<p>Foi realizada análise crítica para melhoria operacional dos processos e procedimentos dos negócios de distribuição de energia elétrica, cujas ações estão sob análise das áreas de negócio.</p>	<p>Podemos destacar a elevada e sazonal demanda no 1º trimestre, em razão das intempéries climáticas, refletindo diretamente nos assuntos relacionados a falta de energia, ressarcimento de danos elétricos e prazos.</p>
EIXO SP CONCESSIONARIA DE RODOVIAS S.A	<p>No semestre tivemos reclamações de usuários que</p>	<p>Imediatamente, a Ouvidoria acionou a área</p>	<p>Não houve dificuldades</p>

	tiveram seus veículos atingidos por respingos de tinta enquanto era executado o serviço de pintura em barreira New Jersey em trechos das rodovias.	responsável solicitando medidas para mitigar o problema de respingos de tinta no momento da pintura das barreiras. A equipe de Conservação estudou alternativas e mandou fabricar um dispositivo de proteção que foi implementado no equipamento de pintura afim de evitar respingo do spray no sentido contrario do fluxo. Hoje os serviços estão sendo desenvolvidos normalmente. Importante destacar que no período de desenvolvimento do dispositivo de proteção, os serviços de pintura de barreira New Jersey foram suspensos.	neste período.
Elektro Eletricidade e Serviços	Os assuntos mais relevantes do periodo foram: - Reclamação de Faturamento / Consumo - discordância do valor faturado - Ressarcimento de Danos - Discordância de Parecer na resposta enviada - Ligação / Religação - Discordância do prazo	As principais recomendações as áreas internas foram quanto a atenção e compromisso de atendimento das demandas dos clientes de acordo com as informações e prazos informados no atendimento	Não há
Enel	Consumo - questionamento sobre valores Leitura - Reclamação por impedimento ao centro de medição/erro de leitura Débitos - Solicitação para negociação de débitos vencidos	A consolidação das manifestações registradas na Ouvidoria são compartilhadas com as áreas gestoras visando à adoção de medidas de contorno e adequação dos processos internos. Dessa forma, quando da identificação de oportunidades de melhoria e/ou necessidade de ajuste do processo é efetuado o apontamento dessa demanda às áreas responsáveis envolvidas, com vistas a evitar novas manifestações. Adicionalmente, a Ouvidoria participa	

		regularmente de reuniões com as áreas gestoras de cada processo juntamente com a área de Qualidade, a fim de avaliar ajustes de processo que objetivem à melhoria do serviço prestado, bem como a redução de reclamações.	
Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A	<p>1 - Reclamação sobre Danos Elétricos: Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de análise, prazos e indeferimento de seu pedido de ressarcimento de danos elétricos - Participação 25,3% sobre o total de reclamações;</p> <p>2 - Reclamação sobre Variação de Consumo: Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao consumo faturado pela empresa, para sua unidade consumidora - Participação 20,3% sobre o total de reclamações;</p> <p>3 - Reclamação sobre Faturas: Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao critério de faturamento utilizado pela empresa, para sua unidade consumidora - Participação 16,5% sobre o total de reclamações.</p>	<p>1 - Reclamação sobre Danos Elétricos: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da Distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente em relação ao processo de danos elétricos (Módulo 9 do PRODIST);</p> <p>2 - Reclamação sobre Variação de Consumo: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da Distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente em relação aos consumos faturados para emissão das contas de energia elétrica (REN 414/2010);</p> <p>3 - Reclamação sobre Faturas: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da Distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente em relação aos critérios de faturamentos utilizados para emissão das contas de energia elétrica (REN 414/2010).</p> <p>Todos os procedimentos estão sendo adotados em conformidade a legislação vigente do setor elétrico.</p>	Nada a declarar.

<p>Entrevias</p>	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações que estão dentre as mais frequentes/relevantes do semestre:</p> <p>1 - Reclamações referente a troco errado nos pedágios. Foram registradas 43 manifestações procedentes, que correspondem a 15,41% do total das Reclamações procedentes no 1º semestre de 2021.</p> <p>2 – Solicitação de imagens, foram registradas 109 solicitações de imagens da rodovia. O que corresponde a 31,23% do total de solicitações de informações procedentes no 1º semestre 2021.</p> <p>3 – Solicitações de informações sobre o procedimento de ressarcimento. Foram registradas 75 manifestações, que correspondem a 26,88% do total das Solicitações de Informações procedentes no 1º semestre de 2021.</p>	<p>A Ouvidoria tem atuação diária, pontual e sistêmica das demandas registradas. Especialmente nos itens citados abaixo, a Ouvidoria atuou da seguinte forma:</p> <p>1 – A Ouvidoria em conjunto com as áreas de qualidade e arrecadação vem atuando na melhoria de processos para que haja redução na quantidade de reclamações de troco errado. Importante destacar que o time de arrecadação passa por constantes treinamentos sobre o tema e tem as atividades acompanhadas pela gestão da área por meio de documento interno próprio e ciência das reclamações registradas na Ouvidoria.</p> <p>2- A Ouvidoria juntamente à assessoria jurídica definiu procedimento de atendimento para solicitações de imagens das rodovias. Este procedimento visa garantir a proteção dos dados dos usuários e o controle das informações pela concessionária, além</p>	<p>Não há dificuldades de atuação.</p>
------------------	---	--	--

		<p>de dar agilidade de retorno ao solicitante.</p> <p>3-Existe procedimento formal dentro da empresa que avalia direitos e deveres dos usuários e da concessionária, com critérios de imparcialidade e isonomia na avaliação dos casos.</p> <p>4-Esta Ouvidoria encaminhou cópia a ARTESP de recomendação formal de melhoria sobre o tema a seguir: Diretoria e área técnica da empresa foram informadas sobre oportunidades de melhoria no sistema de pagamento automático da operadora de TAG VELOE, uma vez que houve registro de reclamações nesta Ouvidoria.</p>	
<p>Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade</p>	<p>- As manifestações mais frequentes referem-se ao Painel SP CONTRA O NOVO CORONAVÍRUS – BOLETIM COMPLETO*, disponível no site do Seade e no portal do governo do estado. Com a continuidade da pandemia, as manifestações ocorreram durante todo o semestre. O tema originou a maior parte delas (31 do total de 68), divididas em dois grupos:</p> <p>1 - Atualização dos dados e divergências entre os</p>	<p>- Considerando que uma das atribuições da Ouvidoria é a realização de pesquisas com usuários, ou de ações pró-ativas, no sentido de aferir opinião/ expectativa dos usuários sobre produtos e atendimento, sugerimos que fossem retomadas a tabulação e análise – para posterior divulgação de resultados – da Pesquisa de Satisfação, realizada pela Assessoria Técnica</p>	<p>Vale observar que as atividades da Ouvidoria, como ocorre desde março de 2020, foram realizadas, normalmente, neste semestre, na modalidade de teletrabalho, sem prejuízo aos usuários, cujos meios usuais de contato com a Ouvidoria são, por ordem: Sistema Informatizado (formulário), e-mail e</p>

	<p>números divulgados no painel e aqueles divulgados pelas prefeituras e outras fontes;</p> <p>* Em parceria com a Secretaria de Estado da Saúde, desde março de 2020, a Fundação Seade é responsável pela organização e divulgação dos dados sobre casos, óbitos e leitos no Estado de SP, por Departamentos Regionais de Saúde e municípios. Com atualização diária, o painel traz também dados sobre o isolamento social e dados de outros Estados e países. A plataforma está disponível para acesso no site da Fundação Seade e no site do Governo do Estado.</p> <p>2 - Vacinação Covid-19 – com o início do programa de vacinação, mesmo este tema não fazendo parte do painel produzido pelo Seade, houve buscas de informações e envios de reclamações sobre problemas de agendamento, entre outros. Esses usuários foram orientados a procurar a Secretaria de Saúde, com a indicação do canal de atendimento.</p> <p>- Informações socioeconômicas e demográficas</p> <p>3 - Manifestações relacionadas aos produtos do Seade, de modo geral. Inclui solicitações de informações e/ou de orientação para localizá-las no site. Figuram ainda neste grupo as manifestações de ex-candidatos que solicitam a retirada de seus dados do produto Informações Eleitorais, que traz os resultados das eleições no estado de São Paulo, com os dados dos candidatos (fornecidos nos registros das candidaturas nos tribunais eleitorais, conforme constam no site do TSE) e partidos desde 1974.</p>	<p>da Diretoria Executiva, que permaneceu ativa no site do Seade por mais de três anos. Sugestão não foi colocada em prática, pois a pesquisa foi retirada do ar, em meados do primeiro semestre deste ano.</p> <p>- Reorganizar a seção Contato, do site, de modo a otimizá-la e para que fiquem claras para o usuário as finalidades de cada um dos canais Fale Conosco, SIC e Ouvidoria e seus respectivos meios de acesso (telefone, e-mail, chat; formulário eletrônico). A sugestão ainda não foi acatada. Mas, considerando a possibilidade de mudanças na estrutura do site, a sugestão será reiterada.</p>	<p>telefone.</p> <p>E as solicitações que demandaram encaminhamento interno foram atendidas pronta e adequadamente pelas áreas técnicas e administrativa e pela direção da Fundação Seade, utilizando-se dos mesmos meios.</p> <p>Não há dificuldades na atuação da Ouvidoria a relatar.</p>
Imprensa Oficial do Estado S.A. - IMESP	As solicitações mais	A Ouvidoria, além da	Diante do cenário

	<p>frequentes recebidas nesta Ouvidoria, foram pedidos de Informações, com 78%. O segmento de serviço mais procurado, mantendo a tendência do semestre anterior, foi Certificado Digital, 35%, seguido do Diário Oficial, 21%. Os assuntos mais demandados sobre Certificação Digital, referem-se à Aquisição/Renovação, Proposta Comercial, Senha, entre outros. Em relação ao Diário Oficial, as maiores demandas versam sobre a exclusão de dados pessoais mencionando a LGPD e informações sobre quando serão publicados alguns tipos de matérias, porém esta demanda é de competência de outro órgão, pois o texto publicado e seu cronograma são de responsabilidade do órgão emissor, e por vezes os clientes avaliam o atendimento da Ouvidoria como insatisfeitos com a resposta recebida. As demandas tratadas como sendo da Ouvidoria, em sua maioria são de competência de outro órgão, falta de clareza na descrição do objeto e algumas solicitações de empregados.</p>	<p>interlocução diária com cada setor da empresa, informa as gerências por meio de relatórios mensais os assuntos mais abordados pelos clientes, a fim de que sejam utilizadas não só na gestão dos problemas apresentados, mas também como prevenção, sempre em busca de uma melhoria constante na forma de atendimento/prestação de serviço. A Ouvidoria e o SAC trabalham em conjunto para que a resposta ao cidadão seja sempre a mesma, independentemente do canal de entrada da manifestação.</p>	<p>devido a pandemia do Covid-19 e também da incorporação da Imprensa Oficial pela Prodesp, esta Ouvidoria recebeu todo o suporte para alinhar as novas estruturas e demandas que surgirão, e também recebeu todo o apoio para executar suas funções por home office e apresenta plenas condições de atuação, pois todas as ferramentas foram disponibilizadas, tais como o acesso à nova ferramenta que o SAC está utilizando, o ITSM, acesso remoto a VPN, redirecionamento das ligações telefônicas recebidas para o número particular de telefonia móvel, sem causar nenhuma dificuldade de contato com o cidadão.</p>
Naturgy	<p>Informação de serviço Reclamação de Variação de Consumo</p>	<p>Foram feitas as considerações sobre a necessidade de reforço dos procedimentos de Variação de Consumo,</p>	<p>Não foram identificadas dificuldades na atuação da ouvidoria com suas interfaces da empresa</p>

	<p>Informação de débito</p>	<p>em função da permanência maior dos consumidores em suas casas devido a quarentena. E também orientação de força tarefa com a chegada do inverno.</p> <p>Foram intensificadas nos canais digitais da empresa as informações sobre débito e disponibilizado na plataforma digital da empresa (Minha Naturgy) a possibilidade de parcelamento de dívida, uma vez que os consumidores continuam em suas casas devido a pandemia.</p> <p>Por fim, salientamos a redução de ingressos de atendimentos em relação ao semestre anterior.</p>	<p>no referido semestre.</p>
<p>Programa Poupatempo</p>	<p>1. Serviço Poupatempo/DETRAN - CNH - Dificuldade em realizar o serviço; atraso na emissão e não cumprimento dos prazos de entrega; datas disponíveis para agendamento; dificuldade em alterar local/médico para exame; biometria.</p> <p>2. Serviço Poupatempo/DETRAN - VEÍCULOS – Dificuldade no licenciamento E-CRLV /CRV digital; dificuldade no envio de documentos pela internet e acompanhamento do processo de transferência; transferência de propriedade (bloqueios; documentos não localizados para retirar); atraso na liberação de documentos físicos e virtuais; datas disponíveis para agendamento; agendamento em local errado ou fechado.</p> <p>3. Serviço Poupatempo/IIRGD - RG - atraso na emissão e não cumprimento da entrega presencial e via correios; datas disponíveis para</p>	<p>1) Poupatempo Santo André - recomendação de um cartaz informativo nos postos Poupatempo sobre regra de ingresso de acompanhante - Foi desenvolvido, pela Área de Comunicação, um informativo para ser fixado nas portarias de todos os Postos Poupatempo, esclarecendo e orientando os cidadãos quanto as regras de atendimento devido ao período de pandemia que ainda estamos vivendo.</p> <p>2) Serviço Detran/CNH - exame toxicológico - possibilidade de se disponibilizar no sistema e-CNHsp, o acesso ao exame toxicológico pelo médico credenciado que foi selecionado para fazer o exame médico do cidadão. (em análise pela área)</p> <p>3) Serviço Detran/CNH - exame toxicológico -</p>	<p>Não obstante a situação ainda complexa em relação a Pandemia, as atividades da Ouvidoria foram desenvolvidas com normalidade.</p>

	<p>agendamento; fechamento dos postos.</p>	<p>ajustar no Portal do Poupatempo o texto informativo sobre o serviço para explicitar a informação de que o cidadão não precisa levar o resultado do exame toxicológico (em análise pela área)</p>	
<p>RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A</p>	<p>No 1º semestre de 2021, foram registradas 2488 manifestações na Ouvidoria da Renovias. As 03 manifestações mais frequentes e / ou relevantes nesse primeiro semestre de 2021 são:</p> <p>1-) Assunto: Solicitação de Informação de Evasão de Pedágio nas Pistas Manuais e Automáticas, sendo 165 manifestações recebidas (6,6%). Descrição: Clientes (Usuários) que evadiram o pedágio mantém contato para tentar evitar a emissão de notificação de evasão de pedágio ou apresentaram dúvidas se durante a passagem na pista AVI (pista para cobrança automática) houve registro de evasão devido ao seu TAG estar bloqueado.</p> <p>2-) Assunto: Solicitação de informação sobre procedimento para ingressar com pedido de ressarcimento, sendo 155 manifestações recebidas (6,2%). Descrição: Clientes (Usuários) solicitam informações para pleitear ressarcimento junto à concessionária. Dentre os principais motivos estão atropelamento de animais e choque contra objeto.</p> <p>3-) Assunto: Solicitação Informação de disponibilização Imagens e/ou documentos, sendo 55 manifestações recebidas (2,2%). Descrição: Clientes (Usuários) solicitam informações quanto ao procedimento para obterem imagens de</p>	<p>RECOMENDAÇÃO OUVIDORIA RENOVIAS 1º SEMESTRE 2021 CI-OUV- 001/2021</p> <p>Mogi Mirim, 09 de março de 2021. Att.: Rogério Cezar Bahú – Diretoria Francisco Coimbra Coelho Rocha – Conservação de Rotina Rafael Marangoni – Segurança do Trabalho</p> <p>Ref.: Recomendação Ouvidoria nº 001/2021</p> <p>Legislação Considerando a Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999 que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado e, em seu Capítulo II Seção I dos Direitos Básicos, seu artigo 3º “São direitos básicos do usuário a qualidade na prestação de serviço”; Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº10.294/99, em seu artigo 4º, que estabelece ser atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos.</p> <p>Introdução: Considerando o comprometimento da</p>	<p>Não enfrentamos dificuldades. Existe muita sinergia entre a Ouvidoria e as áreas envolvidas e suporte da Diretoria e Gerentes e Liderança, o que contribuem nas tratativas das manifestações de cliente (usuários) e nas recomendações sugeridas pela Ouvidoria.</p>

	<p>ocorrências sejam nas rodovias ou nas praças de pedágios</p>	<p>Renovias com a segurança dos seus clientes, colaboradores e prestadores de serviços que trafegam na malha viária, frequentemente são realizados treinamentos aos colaboradores diretos e indiretos, a fim de oferecer maior segurança a esses colaboradores e aos usuários (clientes).</p> <p>E diante da rotina de treinamentos desenvolvidos por esta concessionária, neste semestre está programado a realização de treinamento de Segurança Viária para os prestadores de serviços da área de Conservação de Rotina, visando sedimentar as orientações já realizadas com essas equipes.</p> <p>E por essa Ouvidoria considerar extremamente importante a realização e reciclagem desses treinamentos com as equipes, recomenda que sejam incluídas nesse treinamento de Segurança Viária, informações relacionadas com a utilização correta e segura dos equipamentos de proteção individual e coletivo (tela de proteção, protetor facial, protetor auditivo, avental, entre outros).</p> <p>Recomendação: Essa recomendação tem como objetivo preservação da segurança e integridade física dos envolvidos na realização dessa atividade e do usuário (cliente) e possível mitigação do número de solicitações de ressarcimentos oriundas de incidentes causados</p>	
--	---	---	--

		<p>por serviços de roçada.</p> <p>Conclusão: Recomendação formalizada à Diretoria e áreas envolvidas: Conservação de Rotina – responsável Engenheiro Francisco Coimbra Coelho Rocha e Segurança do Trabalho – responsável Engenheiro Rafael Marangoni, conforme protocolo (assinatura)</p> <p>Simone Sandra Quaglio Ouvidoria</p> <p>OBS: Essa recomendação foi aceita pela Diretoria da Concessionária e áreas envolvidas e os treinamentos com colaboradores e prestadores de serviços que trafegam na malha viária foram realizados no 1º Semestre de 2021, conforme cronograma e registros de evidências enviados juntamente com essa recomendação por e-mail para apoioouvidoria@artesp.sp.gov.br em 02/07/2021 - 17h42 - RV-OUV-0086/2021.</p>	
Secretaria de Governo - Sede	<p>Conforme pode verificar no relatório quantitativo, a maioria das demandas realizadas pelo sistema para esta ouvidoria é de competência de outros órgãos.</p> <p>Assim, as demandas de outros órgãos são: DETRAN, vacina, vale gás, e bolsa de cursos do Via Rápida.</p> <p>Quando é demanda da SEGOV, normalmente é de RH ou publicação de adicionais do DETRAN.</p>	não houve	não houve. Pelo sistema é possível realizar o trabalho seja de forma presencial, ou em teletrabalho.
ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A	As manifestações recebidas com maior frequência são:	Recomendamos que em função da pandemia,	Devido à existência de prazos externos e

	<p>1) Reclamações de buracos e irregularidades no pavimento, totalizando 37 manifestações, onde os usuários requerem reparos emergenciais em determinados trechos da Rodovia.</p> <p>2) Solicitação de pagamento de passagens devido evasões de pedágio pela pista manual e via de cobrança automática (AVI), totalizando 45 manifestações.</p> <p>3) Solicitação de imagens e declarações de atendimento, totalizando 54 manifestações</p>	<p>redução de custos, e evitando expor uma quantidade maior de colaboradores, recomendamos que as pesquisas de satisfação sejam realizadas pelo CCO – Centro de Controle Operacional via contato telefônico mensalmente ampliando assim a avaliação quanto ao atendimento prestado pelo recurso, bem como pela equipe Operacional de tráfego no momento dos atendimentos aos usuários, assim este poderá prontamente realizar seus apontamentos quanto as condições da rodovia bem como avaliar o atendimento recebido. Salientamos que a recomendação foi aceita e que a pesquisa de satisfação já está sendo realizada pela equipe operacional no momento do atendimento, bem como pela equipe do CCO via contato telefônico.</p>	<p>internos, a maior dificuldade enfrentada pela Ouvidoria neste primeiro semestre de 2021 reside no cumprimento destes decorrente da pandemia em virtude do COVID-19, pois que diante das medidas sanitárias e de segurança, foi necessário o trabalho tele presencial, devido esse afastamento, o setor de Ouvidoria teve dificuldades quanto as respostas das demandas em algumas áreas, até mesmo pela impossibilidade de alguns trabalhos de campo não poderem ser realizados por questões de segurança sanitária, evitando assim qualquer tipo de aglomeração e contato entre os colaboradores.</p>
--	---	---	---

Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	<p>As manifestações mais frequentes neste semestre foram:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclamações: referentes a problemas de poluição ambiental; • Denúncias: referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais; • Informações: referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais, além de procedimentos decorrentes das medidas de prevenção ao Covid-19. 	<p>Neste semestre recomendamos diversas alterações no site da CETESB e na Intranet, para a inclusão de informações atualizadas sobre todos os canais de atendimento, com a disponibilização de relatórios, dando transparência às atividades dos canais de atendimento. Propusemos e implantamos um novo sistema para a Ouvidoria, Fale Conosco e outros canais de atendimento da Companhia (Sistema de Relacionamento com o Cidadão), de modo a melhor delimitar as competências e as atuações em 1ª e 2ª instâncias. Todas as sugestões foram acatadas pelos dirigentes da CETESB.</p>	<p>A inobservância de algumas áreas aos prazos estabelecidos. A falta de respostas de algumas áreas em tempo hábil, permanece como maior dificuldade no atendimento das demandas no prazo previsto no Decreto Estadual nº 60.399, de 29/04/2014. Não podemos deixar de mencionar que o enfrentamento da pandemia ainda implica na demora de retorno das áreas competentes.</p>
Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	<p>Houve um aumento de 11% nas reclamações e uma diminuição de 7% nas informações em comparação com o semestre passado.</p> <p>As 3 reclamações com mais frequentes:</p> <p>CONTA/FATURA 21.892 LIGAÇÃO 6.643 ABASTECIMENTO 5.155</p>	<p>Conforme já relatado, a Ouvidoria participa do Fórum de Clientes da Sabesp, órgão colegiado com participação de todas as Diretorias e delegação para discutir os assuntos relativos a atendimento a clientes. Não houve necessidade de encaminhamento de novas recomendações.</p>	<p>O número de manifestações continua muito alto. Mesmo com aumento de posições para atendimento permitido pelo atual contrato, ainda estamos com dificuldades. Uma licitação para novo contrato com aumento expressivo de postos de atendentes está em andamento.</p>
Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee	<p>Informações sobre andamento de processos e procedimentos</p> <p>Denúncia de poços clandestinos</p>	<p>A partir da identificação dos principais problemas do DAEE a Ouvidoria sempre mandem os gestores de cada área informados para que</p>	<p>Mesmo em home office a Ouvidoria teve apoio de toda a diretoria.</p>

	Dúvidas quanto a Outorga Eletrônica	permita solucionar as dificuldades e um melhor atendimento na prestação de serviços aos seus usuários.	
Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	<ul style="list-style-type: none"> - Informações sobre informações das Unidades de Conservação - Denúncia sobre desmatamento - Envio de currículo para trabalhar nas Unidades de Conservação. 		
Fundação Parque Zoológico de São Paulo	<p>I. Nesse semestre também houve um grande volume de solicitação de informações. Muito se perguntou sobre a reabertura e funcionamento dos parques, sobre o protocolo sanitário de combate à Covid-19, sobre a validade dos vouchers adquiridos na Campanha Amigos do Zoo e sobre a compra de ingressos on-line.</p> <p>2. No campo Outros as manifestações foram todas recorrentes, com destaque para as questões referentes a Ingressos (modo de aquisição, preços, condição para obtenção de descontos e promoções); Exposição de animais (aparência, saúde e comportamento dos bichos) e relevantes foram as queixas contra o estacionamento terceirizado que fica em frente ao Zoo; hoje sob gestão da USP (desorganização, banheiros fechados, excesso/disputa de ambulantes, furto, fechamento antecipado e mal atendimento entre outros).</p> <p>3. No tocante à infraestrutura, destacaram-se as questões relativas à organização e a aparência do parque.</p>	<p>A fim de melhorar a disponibilização de informações ao público, solicitamos várias alterações e atualizações no site institucional do Zoológico, as quais foram realizadas. De igual modo, na tentativa de melhorar o serviço do estacionamento, solicitamos a interlocução da Diretoria Administrativa do Zoo junto aos gestores do espaço, o que de fato ocorreu, mas por enquanto, sem evidências de resultados.</p>	<p>Lidar com a ansiedade e expectativa do público, sobretudo nessa época de pandemia. Mesmo tendo informações completas, claras e atualizadas, nos vários canais de comunicação da Instituição, os visitantes não as leem, pois preferem telefonar para o Zoo ou contatar a Ouvidoria para perguntar. Por uma série de questões de ordem operacional, nem sempre o contato/retorno imediato é possível, o que resulta em conflito na bilheteria e reclamações de toda ordem na Ouvidoria.</p>
Secretaria do Infraestrutura e Meio Ambiente - Sede	1. Coordenadoria de Parques e Parcerias - CPP, responsável pelos Parques	Reportamos apenas aos dirigentes dos órgãos, casos que demandam o monitoramento e	Em função da Pandemia as atribuições da Ouvidoria foram

	Urbanos, prejudicado em virtude da Pandemia de COVID, assim mesmo recebemos solicitações de visita, funcionamento durante a pandemia, informações sobre fechamento, reclamações sobre a infraestrutura como problemas de iluminação, restrições de lazer, abandono; 2.Sistema de Cadastro de Criadores Amadoristas de Passiformes (SisPASS) - reclamações sobre demora no atendimento; 3- Muitos e-mails, ainda confundem as nossas atribuições com a Secretaria do Verde e Meio Ambiente, denúncia-reclamação de poluição sonora, poda de árvores, corte de árvores, invasão em área urbana.	acompanhamento dos mesmos.	prejudicadas. Não tivemos atendimentos presenciais e por telefone., razão pelo qual os atendimentos foram um pouco abaixo da média.
--	---	----------------------------	---

Secretaria de Logística e Transportes

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Docas de São Sebastião	1- Solicitação de informação. 2- Reclamação. 3- Denúncia.	Não há.	Não há.
Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	No primeiro semestre de 2021 as consultas mais relevantes foram acerca do projeto de concessão dos aeroportos do Estado e sobre a infraestrutura dos aeroportos no que se refere a limpeza, atendimento e funcionamento de equipamentos (ar condicionado).	Todas as demandas e recomendações foram prontamente atendidas pelas diretorias responsáveis.	Não houve dificuldade na atuação.
Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER	1. Manifestações sobre multas e recursos no atendimento 3311-1718, questões de como entrar com recursos, indicação de condutor, ou até mesmo contestação sobre o auto de infração recebido, e a demora na baixa no sistema	Informamos que foram devidamente orientados a análise e providências de cada demanda e seus respectivos assuntos, sendo respondidos e atendidos em seu devido	Esclarecemos que todas as demandas foram devidamente analisadas e encaminhadas ao departamento responsável, cumprindo então o tempo de

	<p>após o pagamento do auto de infração.</p> <p>2. Manifestações sobre solicitações de manutenção em rodovia administradas pelo DER , como buraco nas pistas, poda de árvores e informações sobre obras.</p> <p>3. Reclamações sobre radares, solicitação de aferição, ou comprovação dos locais dos radares.</p>	prazo.	análise e resposta ao solicitante.
Departamento Hidroviário	<p>As três principais manifestações chegaram à esta ouvidoria foram, na ordem:</p> <p>CONDUTA DO SERVIDOR/ FUNCIONÁRIO/ ESTAGIÁRIO/ GESTOR</p> <p>DANOS MATERIAIS E/OU PESSOAIS</p> <p>FISCALIZAÇÃO</p>	<p>Recomendações</p> <p>CONDUTA DO SERVIDOR/ FUNCIONÁRIO/ ESTAGIÁRIO/ GESTOR - Indicando para os responsáveis necessidades de ajustes nos procedimentos, treinamento e até, na contratação de colaboradores – Em processo de análise</p> <p>DANOS MATERIAIS E/OU PESSOAIS - Indicando necessidade de um protocolo rápido de procedimentos na aprovação ou não do ressarcimentos e modos de promove-los – Em processo de análise</p> <p>FISCALIZAÇÃO – reclamação pelo questões de filas e prioridades. Sugestões de uma liha de comunicação mais intensa e em mídias variadas – Em processo de análise</p>	<p>Alguns departamentos / travessias demoram excessivamente para responder ou ignoram completamente a demanda enviada.</p>
Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa	<p>Devido a empresa estar em liquidação, as demandas estão cessando.</p> <p>Estamos recebendo muitas demandas de</p>	<p>Manifestações que deram entrada via sistema, são direcionadas ao DH ou ao órgão competente.</p>	

	<p>outros órgãos, os quais sempre encaminhamos aos órgãos competentes para providencias.</p>		
<p>Secretaria de Logística e Transportes - Sede</p>	<p>01. RECLAMAÇÃO: Recebemos muitas reclamações referentes a outros Órgãos, em especial DETRAN por falta de atendimento e dificuldades em transferência de veículos.</p> <p>02. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES: Referentes ao transporte intermunicipal, transferência de veículos e más condições das estradas.</p> <p>03. DENÚNCIA : Referentes a Autoescolas e falta de transparência em leilões de carros (DETRAN)</p>	<p>Todas as manifestações encaminhadas aos órgãos da Secretaria foram atendidos e/ou respondidos adequadamente.</p>	<p>O trabalho da ouvidoria transcorreu de forma remota com qualidade e colaboração.</p>

Secretaria de Orçamento e Gestão

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE</p>	<p>1- Dificuldade em acessar as áreas de Cadastro e Restituição;</p> <p>2- Dificuldade para contatar familiares de pacientes internados;</p> <p>3- Obter informação médica de pacientes internados.</p>	<p>1- Iamspe/Ceamas - Apresentamos sugestões para melhoria do fluxo das áreas que apresentaram problemas - acatado;</p> <p>2- HSPE/Enfermaria - Colocar no sistema de forma integrada as informações de todos os profissionais - realizado;</p> <p>3- HSPE/PS - Sugerimos alteração no fluxo de atendimento - foi aplicado e modificado, trazendo maior agilidade.</p>	<p>Receber o retorno dentro do prazo legal de alguns setores.</p>

<p>São Paulo Previdência - SPPREV</p>	<p>Pensão por morte: por conta da Reforma Previdenciária, as novas regras exigiram participação da Consultoria Jurídica, o que ocasionou maior tempo para deliberação das áreas e, por conseguinte, aumento do número de manifestações de Ouvidoria.</p> <p>Aposentadoria: Outro tipo de manifestação afetado pela Reforma. Nos casos em que há transição de regras é necessário participação de outros entes, de forma a melhor orientar nosso usuário.</p> <p>Informe de Rendimentos: por conta da pandemia e das restrições no atendimento presencial, muitos usuários necessitaram cadastrar informações no fluxo digital para retirada do informe</p>	<p>No período de pandemia, encaminhamos proposta de atendimento virtual que foi acatada pelos dirigentes e parceiros, evitando maiores transtornos aos usuários.</p>	<p>Os problemas do período decorreram em maior parte por conta da pandemia e da necessidade de restrição da circulação.</p>
<p>SP - PREVCOM</p>	<p>- Benefício de risco - – Manifestações em relação ao prazo e análise de documentações para pagamento de pecúlio por morte</p> <p>- Benefício de risco: Manifestações gerais sobre os benefícios, valores, cobertura, ressarcimento de valores cobrados indevidamente.</p> <p>- Atualização do benefício de risco na área restrita: manifestações sobre a disponibilização do certificado de Benefício de risco e atualização dos valores na área restrita do participante em nosso site.</p>	<p>Mais agilidade nos fluxos de tramitação interna. Contudo são fluxos estabelecidos por Regulamento.</p>	<p>Tendo em vista que a Prevcum é uma fundação nova e o numero de demandas não é expressivo, não há problemas e dificuldades na atuação da ouvidoria e relacionamento com as áreas</p>

Secretaria de Turismo

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
-------	--	---------------	--------------

<p>Secretaria Turismo - Sede</p>	<p>1) Analisando as demandas do referido semestre, observamos que o item Solicitação de Informação foi o que teve maior movimentação nas demandas. Dessas demandas a sua maioria versam sobre informações relativo a pagamentos de parcelas dos Convênios firmados com a DADETUR - Departamento de Apoio aos Municípios Turísticos desta Secretaria com respectivas cidades do interior que receberam apoio através de concessão de verbas para melhoria do município</p> <p>2) Com relação as Reclamações embora não tenha sido um número muito expressivo, os assuntos abordados foram sobre as dificuldades que os cidadãos enfrentaram quando foram obrigados a cancelar suas respectivas viagens, em vista da Pandemia Covid-19, e solicitar reembolso das referidas passagens, e;</p> <p>3) CADASTUR: Solicitação de informação de cadastramento e solicitação de alteração de cadastro.</p>	<p>Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram solucionadas prontamente pelos responsáveis dos respectivos órgãos e departamentos.</p>	<p>As solicitações, manifestações e demandas foram direcionadas aos respectivos departamentos para análise e providência, com retorno da área dentro do prazo determinado por esta ouvidoria.</p>
----------------------------------	--	--	---

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô</p>	<p>• Serviços ao Cliente – Indenizações/Ressarcimentos : Dentre os pedidos mais recorrentes estão as solicitações de ressarcimentos de aparelhos celulares subtraídos por meliantes dentro dos trens e estações do Metrô. Os demais pedidos, nesse semestre, ficaram pulverizados entre as</p>	<p>• Serviços ao Cliente – Indenizações/Ressarcimentos: Cada caso é analisado cuidadosamente e, quando necessário, a Ouvidoria envolve outras áreas da Companhia como Operação, Manutenção e Jurídica. Nos pedidos de ressarcimento por furto</p>	<p>• Serviços ao Cliente – Indenizações/ressarcimentos: Internamente a Ouvidoria não encontra dificuldade quanto à apuração das ocorrências. Entretanto, com relação ao passageiro, está</p>

	<p>demandas, sem destaque para um item específico. Após as apurações necessárias, os pedidos correspondentes aos celulares foram indeferidos devido à constatação da não culpabilidade da Companhia.</p> <p>• Segurança – Ambulantes e Roubo/Furto Manifestações relacionadas à Segurança no que diz respeito à atuação de ambulantes no interior dos trens e estações do Metrô, bem como ocorrências sobre furto de celulares foram frequentes nesse semestre. Entendemos tratar-se de uma questão de Segurança Pública. No âmbito da Companhia do Metropolitano de São Paulo-Metrô, tem sido objeto de especial atenção, com a adoção de estratégias específicas para cada problema apontado.</p> <p>• Empregados – Atendimento (Elogios): Dentre as demandas mais frequentes que tratamos nesse período estão também os elogios. A maioria relacionada à excelência no atendimento aos passageiros por parte dos empregados de segurança de bloqueios</p>	<p>de aparelhos celulares, as recomendações continuam sendo no sentido de aumentar a emissão de mensagens sonoras nos trens e estações lembrando sobre a atenção que os passageiros devem ter com seus pertences. Além disso, a Ouvidoria, sempre que necessário, promove reuniões com as áreas acima mencionadas o que, muitas vezes, gera oportunidade de melhoria em processos e/ou procedimentos internos.</p> <p>• Segurança – Ambulantes e Roubo/Furto Para coibir o comércio irregular e furto de objetos em suas dependências, o Metrô conta com uma equipe de agentes de segurança treinados para atuar em benefício de todos os passageiros, realizando estratégias operacionais e rondas constantes, uniformizados e à paisana, nos trens e estações do Sistema. A Companhia continua realizando campanhas de conscientização alertando os passageiros sobre os perigos de consumirem produtos de procedência desconhecida e os transtornos provocados por esta prática. Quando flagrados, os vendedores têm suas mercadorias recolhidas e encaminhadas para a subprefeitura mais próxima da estação onde ocorreu a ação e podem ser retirados de acordo com os critérios estipulados pela Prefeitura de São Paulo.</p> <p>Ao observarem atuação de ambulantes ou</p>	<p>associada à insatisfação causada quando a solicitação de ressarcimento do bem ou dano é indeferida. Outra questão é quando o manifestante procura, de imediato, ingressar com ações no judiciário com questões que, muitas vezes, poderiam ser solucionadas entre o cidadão e o Metrô, por intermédio da Ouvidoria.</p> <p>• Segurança – Ambulantes e roubo/furto A dificuldade da Ouvidoria refere-se à solução definitiva dos problemas apontados pelos cidadãos, uma vez que o tema Segurança não depende somente das ações implementadas pela Companhia. Acreditamos, também, envolver a situação sócio – econômica que o País vem atravessando.</p> <p>• Empregados – Atendimento (elogios): A única dificuldade que nos deparamos no tratamento das demandas de elogios, refere-se à falta de clareza do manifestante quanto à descrição do empregado que prestou o serviço, como: nome, descrição física, linha, estação, horário de atendimento, o que pode dificultar a identificação do empregado para que tome conhecimento do elogio direcionado a ele.</p>
--	--	--	--

		<p>ocorrências de roubo/furto nas dependências do Metrô, os passageiros podem enviar mensagem de texto para o aplicativo de smartphone Metrô Conecta ou para o SMS Denúncia do Metrô (9 7333-2252). Estas ferramentas permitem ações imediatas dos agentes de segurança e garantem total anonimato do manifestante. Outra orientação que o Metrô dá à vítima sobre roubo/furto, é que procure imediatamente por um empregado da Estação, não necessariamente da Segurança, e informe o ocorrido. Nesses casos, a ocorrência é registrada através de Boletim de Ocorrência na DELPOM – Delegacia do Metropolitano, situada na Estação Barra Funda.</p> <p>• Empregados – Atendimento/Postura (elogios) Quanto às manifestações de elogios, são encaminhadas às áreas responsáveis para que tanto as chefias quanto os empregados envolvidos tomem conhecimento, bem como para que sirva de agente motivador e continuem melhorando cada vez mais os serviços prestados. Com esses elogios, as chefias promovem ações de agradecimento aos elogiados com entrega de certificados de reconhecimento pelo atendimento realizado com gentileza, prontidão e cordialidade.</p>	
Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes: Ao longo do primeiro semestre de	INFRAESTRUTURA: via: realização de verificação nas regiões indicadas e	INFRAESTRUTURA: ar-condicionado: impossibilidade de

	<p>2021 as três manifestações com maior número de registros foram relativas aos seguintes motivos: INFRAESTRUTURA (ruído na via - trilhos - e temperatura do ar-condicionado), PROCEDIMENTO (buzina) e CONDUTA DE EMPREGADO (relativas principalmente ao fato dos empregados cobrarem os passageiros sobre o uso de máscara por conta da pandemia de COVID-19)</p>	<p>atuação das equipes de manutenção. Ar-condicionado: não há recomendação pois a temperatura obedece aos padrões de saúde recomendados. PROCEDIMENTO: reforço na orientação aos maquinistas para que as buzinas sejam acionadas somente mediante necessidade. CONDUTA DE EMPREGADO: não há recomendações pois a atuação obedece aos procedimentos de combate à pandemia de COVID-19</p>	<p>contato com o passageiro para prestar esclarecimentos sobre a questão, uma vez que este não se identifica.</p>
Eco Jordão - Parque Capivari	<p>Os tipos de manifestações mais frequentes são (em ordem de recebimento):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Horários: Dúvidas sobre horário das atrações, principalmente o teleférico (abertura e fechamento) - Preços: Informações sobre o valor das atrações e se é cobrada a entrada para o parque - Funcionamento: Perguntas sobre o funcionamento do parque, se abre todos os dias, qual o horário de início e término das atividades, sobre o espaço, se há opções de alimentação, entre outros... 	<p>As informações solicitadas, são respondidas conforme os horários e preços estabelecidos na operação da empresa.</p> <p>Sempre recomendamos/sugerimos ao solicitante visitar nosso site ou nossas redes sociais para ter acesso as informações do parque (horários de funcionamento, preços, fotos do parque, etc.</p> <p>Nossos canais de comunicação www.parquecapivari.com.br, nossas redes sociais, Facebook "Parque Capivari- Campos do Jordão" e Instagram "@parquecapivari."</p>	<p>Não encontramos dificuldades na atuação da ouvidoria, todas as demandas foram facilmente resolvidas.</p>
Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU	<p>Assunto: Linha Intermunicipal Metropolitana Manifestações:</p> <p>Horário (descumprimento da partida, intervalo entre partidas, reprogramação horária);</p> <p>Tripulação/Funcionário (comportamento inadequado);</p> <p>Inobservância de Ponto (não parar o veículo para</p>	<p>Com base nos apontamentos fornecidos pelos usuários, promover o aprimoramento do serviço e buscar soluções possíveis. Promover agenda positiva no sentido de alcançar a excelência dos resultados.</p>	<p>Continuar buscando alternativas de evolução do processo, na contratação de profissionais, aquisição de equipamentos atualizados, bem como treinamentos constantes.</p>

	embarque ou desembarque).		
Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede	<p>1) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP</p> <p>Linha de ônibus intermunicipal 695 - Hortolândia (Jardim Santiago)/Campinas (Terminal Metropolitano Prefeito Magalhães Teixeira).</p> <p>Não cumprimento da tabela horária;</p> <p>2) Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ</p> <p>Solicitação de Informação sobre as obras no trecho Trem de Serra (Pindamonhangaba a Campos do Jordão).</p> <p>3) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP</p> <p>Reclamação de passageiros sobre o comércio ambulante, por vendedores sem máscaras, em todas as linhas de ônibus no Terminal Capão Redondo.</p> <p>4) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP</p> <p>Período de vacina contra a Covid -19 para motoristas e cobradores de ônibus.</p> <p>Cronograma de Vacinação: a partir de 18/05/2021.</p>	<p>1) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP</p> <p>Linha de ônibus intermunicipal 695 - Hortolândia (Jardim Santiago)/Campinas (Terminal Metropolitano Prefeito Magalhães Teixeira).</p> <p>A EMTU/SP realiza diariamente diversas fiscalizações nas linhas da Região Metropolitana de Campinas, no intuito de avaliar a qualidade do serviço prestado pelo Consórcio BUS. Na constatação de irregularidades, a empresa é notificada.</p> <p>2) Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ</p> <p>As obras no trecho de Serra permanecem em andamento. Além da equipe técnica da EFCJ, também existe convênio de cooperação técnica com a Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM, que auxilia nas análises e avaliações das melhorias.</p> <p>3) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP</p> <p>As reclamações são encaminhadas para o Setor de Planejamento da Viação Miracatiba, que em conjunto com a ViaMobilidade, fazem a análise dos fatos e estudam as providências que serão tomadas.</p> <p>4) Empresa Metropolitana de</p>	<p>Não há dificuldades na atuação da Ouvidoria.</p>

		<p>Transportes Urbanos - EMTU/SP</p> <p>Período de vacina contra a Covid -19 para motoristas e cobradores de ônibus.</p> <p>Cronograma de Vacinação: a partir de 18/05/2021.</p> <p>Os motoristas e cobradores de ônibus que apresentaram dificuldades para validar seus dados no site Vacina Já e receber o QR Code, foram orientados a entrar em contato com o Departamento de RH de sua empresa.</p>	
<p>ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A</p>	<p>Conduta dos passageiros durante a pandemia: Manifestações mais frequentes foram em relação à obrigatoriedade do uso de máscaras por parte dos passageiros. Mesmo com fiscalização e orientação, alguns passageiros utilizam a máscara de forma incorreta.</p> <p>Comércio irregular: Após relato dos agentes de segurança e manifestações recebidas nos canais oficiais da concessionária, mesmo com ronda e fiscalização, há muitos vendedores ambulantes nos trens, estações e terminais.</p>	<p>Campanha Uso exclusivo dos Elevadores durante a pandemia: Com base nos registros que chegam aos canais de atendimento da concessionária ViaMobilidade e na percepção dos Agentes Atendimento e Segurança, os passageiros pertencentes ao grupo preferencial sempre manifestam a falta de cidadania dos demais em utilizar os elevadores. Para conscientizar o uso dos elevadores durante a pandemia, a concessionária estimula a atitude cidadã e orienta o embarque nos elevadores a quem mais precisa, que são pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, idosos, gestantes e pessoas com crianças de colo. Esse estímulo ocorre através de campanhas de comunicação, com divulgação de cartazes informativos, vídeos</p>	<p>Nesse semestre não houve dificuldades que possam representar obstáculos à atuação da Ouvidoria.</p>

veiculados nos monitores dos trens e plataformas, além de adesivos no interior dos elevadores indicando até 4 pessoas para embarque.

Atuação da Concessionária na

Pandemia: Em função da pandemia houve queda significativa no número de passageiros transportados, e conseqüentemente queda no número de manifestações recebidas nos canais de atendimento da ViaMobilidade. Importante ressaltar aqui que, diante do avanço da disseminação do novo coronavírus pelo país, a ViaMobilidade tem adotado uma série de ações direcionadas à prevenção e mitigação da doença, com foco constante na segurança e bem-estar dos passageiros e colaboradores. A companhia tem feito grande esforço para difundir a prática da higienização como principal estratégia de proteção dos colaboradores e passageiros. Para isso, distribui aos colaboradores máscaras e álcool em gel e instrui frequentemente sobre a eficácia comprovada da lavagem das mãos com o uso de água e sabão. Além disso, foi desenvolvido um protocolo corporativo de desinfecção que foi ampliado com técnicas de limpeza mais frequentes e produtos de alta eficiência no combate ao coronavírus que estão sendo usados nas estações e trens. Estão sendo produzidas e veiculadas sistematicamente peças

		<p>de orientação – vídeos, cartazes, além de comunicados internos, compartilhando informações de prevenção. Desde novembro de 2020 os trens da Linha 5-Lilás passaram a ser nebulizados por névoa seca, medida adicional de proteção contra o coronavírus, uma medida de segurança sanitária com o uso de tecnologia aprovada pela Anvisa. Diferentemente de outros tipos de higienização, a nebulização atinge locais no transporte que a limpeza manual não alcança, como pontos nas alças pegão-mão. Além de se juntar a outras medidas de prevenção no combate ao coronavírus, a nebulização não elimina o uso de máscaras, obrigatório nos transportes públicos. A medida, que se soma à limpeza manual, permite eliminar do ambiente partículas suspensas, gotículas de saliva e poeira. O produto foi desenvolvido especificamente para eliminar fungos, bactérias, germes e vírus, incluindo o novo coronavírus. Após ser lançado no ar, o produto se mantém ativo por até 72 horas, atuando contra os microrganismos, embora sua névoa se dissipe em 6 minutos no máximo. Para evitar incômodo aos clientes, o produto é aplicado uma vez ao dia em todos os trens disponíveis, após o recolhimento ao pátio ou na plataforma não operacional de uma das estações terminais.</p>	
ViaQuatro - Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo	Infraestrutura: Manifestações mais frequentes foram em	Campanha Uso exclusivo dos	Nesse semestre não houve dificuldades que

	<p>relação ao conforto do passageiro em utilizar a Linha 4-Amarela. Temperatura do ar condicionado, fila nos elevadores da estação Pinheiros, escadas rolantes que ficaram inoperantes em algum momento e limpeza dos banheiros.</p> <p>Conduta dos colaboradores: Atuação dos agentes de segurança orientando aos clientes sobre o uso exclusivo nos elevadores da estação Pinheiros durante a pandemia.</p>	<p>Elevadores durante a pandemia: Com base nos registros que chegam aos canais de atendimento da concessionária ViaQuatro e na percepção dos Agentes Atendimento e Segurança, os passageiros pertencentes ao grupo preferencial sempre manifestam a falta de cidadania dos demais em utilizar os elevadores. Para conscientizar o uso dos elevadores durante a pandemia, a concessionária estimula a atitude cidadã e orienta o embarque nos elevadores a quem mais precisa, que são pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, idosos, gestantes e pessoas com crianças de colo. Esse estímulo ocorre através de campanhas de comunicação, com divulgação de cartazes informativos, vídeos veiculados nos monitores dos trens e plataformas, além de adesivos no interior dos elevadores indicando até 4 pessoas para embarque.</p> <p>Atuação da Concessionária na Pandemia: Em função da pandemia houve queda significativa no número de passageiros transportados, e consequentemente queda no número de manifestações recebidas nos canais de atendimento da ViaQuatro. Importante ressaltar aqui que, diante do avanço da disseminação do novo coronavírus pelo país, a ViaQuatro tem adotado uma série de ações direcionadas à prevenção e mitigação</p>	<p>possam representar obstáculos à atuação da Ouvidoria.</p>
--	--	--	--

da doença, com foco constante na segurança e bem-estar dos passageiros e colaboradores. A companhia tem feito grande esforço para difundir a prática da higienização como principal estratégia de proteção dos colaboradores e passageiros. Para isso, distribui aos colaboradores máscaras e álcool em gel e instrui frequentemente sobre a eficácia comprovada da lavagem das mãos com o uso de água e sabão. Além disso, foi desenvolvido um protocolo corporativo de desinfecção que foi ampliado com técnicas de limpeza mais frequentes e produtos de alta eficiência no combate ao coronavírus que estão sendo usados nas estações e trens. Estão sendo produzidas e veiculadas sistematicamente peças de orientação – vídeos, cartazes, além de comunicados internos, compartilhando informações de prevenção. Desde novembro de 2020 os trens da Linha 4-Amarela passaram a ser nebulizados por névoa seca, medida adicional de proteção contra o coronavírus, uma medida de segurança sanitária com o uso de tecnologia aprovada pela Anvisa. Diferentemente de outros tipos de higienização, a nebulização atinge locais no transporte que a limpeza manual não alcança, como pontos nas alças pegão-mão. Além de se juntar a outras medidas de prevenção no combate ao coronavírus, a nebulização não elimina

		<p>o uso de máscaras, obrigatório nos transportes públicos. A medida, que se soma à limpeza manual, permite eliminar do ambiente partículas suspensas, gotículas de saliva e poeira. O produto foi desenvolvido especificamente para eliminar fungos, bactérias, germes e vírus, incluindo o novo coronavírus. Após ser lançado no ar, o produto se mantém ativo por até 72 horas, atuando contra os microrganismos, embora sua névoa se dissipe em 6 minutos no máximo. Para evitar incômodo aos clientes, o produto é aplicado uma vez ao dia em todos os trens disponíveis, após o recolhimento ao pátio ou na plataforma não operacional de uma das estações terminais.</p>	
--	--	---	--