



OUVIDORIA GERAL

Relatório Semestral Atividades das Ouvidorias

1º Semestre de 2020

Sumário

INTRODUÇÃO	3
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	4
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	10
DADOS GERAIS	15
CASA CIVIL.....	22
CASA MILITAR	28
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	33
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA	39
SECRETARIA DA AGRICULTURA E ABASTECIMENTO	48
SECRETARIA DA CULTURA E ECONOMIA CRIATIVA.....	54
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO	61
SECRETARIA DA FAZENDA E PLANEJAMENTO.....	69
SECRETARIA DA HABITAÇÃO	79
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA.....	86
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA.....	102
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	108
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO REGIONAL	136
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL	142
SECRETARIA DE ESPORTES.....	148
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE.....	154
SECRETARIA DE ESTADO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA.....	161
SECRETARIA DE GOVERNO	167
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE	222
SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TRANSPORTES.....	242
SECRETARIA DE PROJETOS, ORÇAMENTO E GESTÃO	259
SECRETARIA DE TURISMO	267
SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS	272

INTRODUÇÃO

Apresentamos o relatório semestral das atividades das Ouvidorias referente ao 1º (primeiro) semestre de 2020, em atendimento ao Decreto 61.175/2015, extraído do Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias, conforme regulamenta o Decreto nº 50.656/2006. No período foram registradas 544.962 (quinhentas e quarenta e quatro mil, novecentas e sessenta e duas) manifestações, das quais mais de 59% solicitações de informações.

No semestre em apreço, por conta dos impactos da quarentena exigida em decorrência da pandemia COVID-19, acentuou-se a redução na forma de contato presencial, que já vinha sendo observada nos semestres anteriores. As ouvidorias se adequaram às necessidades e mantiveram suas atividades sem modalidade presencial, não tendo sido registrado prejuízo no atendimento. A diferença foi notadamente absorvida pelos outros meios de contato, especialmente telefone e eletrônicos, mantidos no tele trabalho. Cumpre-nos destacar, que a somatória dos registros por todos os outros meios é praticamente igual ao número de contatos por telefone, demonstrando que carecemos de maior divulgação dos Sistemas Informatizados.

A Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão, passa a integrar o presente, tendo como órgãos vinculados, o IAMSPE, a SPPREV, o IPESP e a SPPREVCOM, transferidos da Secretaria da Fazenda e Planejamento. Não houve, todavia, registro de manifestações perante a sede, uma vez que ainda não foi designado o respectivo ouvidor, sendo a Ouvidoria da Secretaria da Fazenda e Planejamento, ainda responsável por essas demandas.

No que tange à funcionalidade implementada no sistema, no 1º semestre de 2019, dirigida aos Secretários e Procurador Geral do Estado, para o encaminhamento eletrônico dos seus respectivos relatórios e de todas as Ouvidorias que, direta ou indiretamente, se encontrem em seus respectivos âmbitos de atuação, com seus pareceres a respeito da matéria, evitando assim a impressão dos Relatórios Semestrais e seu encaminhamento ao Secretário de Governo, por meio de ofícios, a falta de previsão legal que assim determine,

implica na baixa adesão. No período, somente as Secretarias de Justiça e Cidadania e de Turismo, utilizaram-se do recurso.

Ouvidoria Geral do Estado

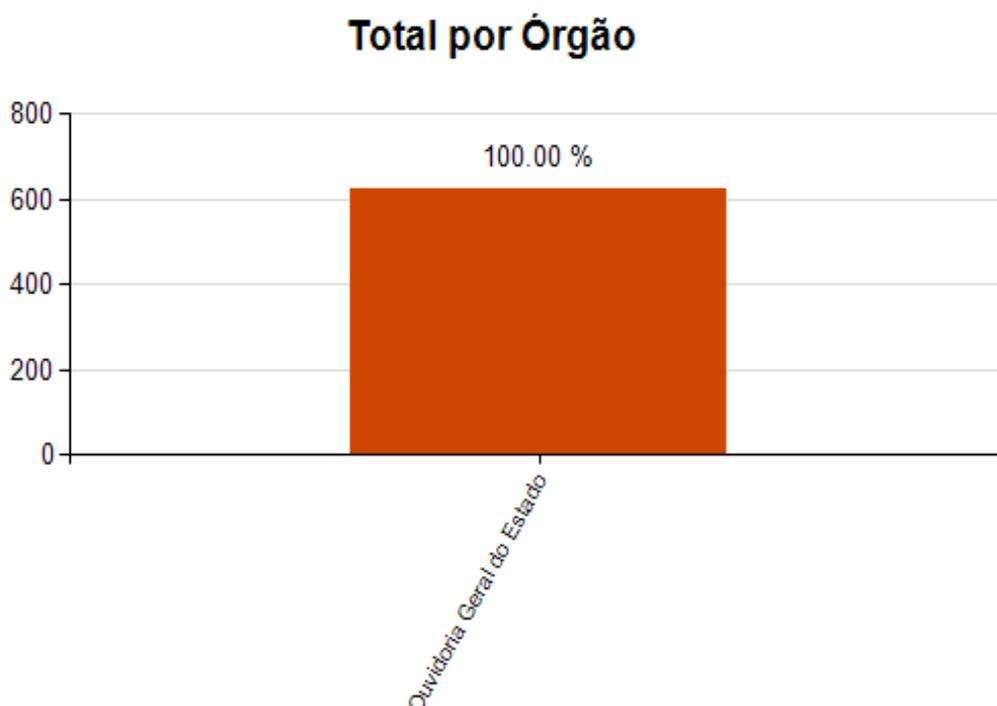
As atividades desenvolvidas no semestre foram adequadas às possibilidades, em virtude do Decreto nº 64.881 de 22 de março de 2020 e suas alterações, decorrente da Pandemia do COVID-19. Podemos afirmar que a única atividade suspensa durante a quarentena, foi a realização de treinamentos presenciais para utilização do Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias, com a concretização de apenas 01 destinado às equipes das Ouvidorias da ARSESP, Desenvolvimento Econômico e para os integrantes do GRS;

- Adoção de medidas para tele trabalho
Direcionamento das ligações telefônicas recebidas para os números particulares de telefonia móvel da equipe;
Disponibilização por parte de toda a equipe, de seus meios próprios para acesso à internet. Nesse contexto, o atendimento e suporte às Ouvidorias não sofreu prejuízo. Os contatos permaneceram estabelecidos por e-mail e telefone.
A integração da equipe, ainda contou com a plataforma “teams”, para realização de reuniões.
- Realização de pesquisa junto as ouvidorias sobre atividades e desempenho em tele trabalho;
- Implementação no Sistema da possibilidade de registro de manifestação anônima;
- Inserção do Banner “SP Contra o Novo Coronavírus” na página inicial do Sistema, com direcionamento direto para a Ouvidoria Geral, ampliando a oferta de canais de comunicação;

A Ouvidoria Geral do Estado, também é buscada pelos cidadãos que a identificam como um canal de registro de manifestações. O Grupo Técnico responsável pela Rede Paulista de Ouvidorias, constatou aumento em comparação ao ano anterior

e mesmo semestre, sendo os assuntos mais relevantes: descumprimento do Decreto referente à quarentena no Estado de São Paulo, no contexto da pandemia do COVID-19, Auxílio Emergencial e Auxílio Merenda. Os contatos são realizados por telefone, por meio do sistema “Fale Conosco” e ainda por registro direto no Sistema Informatizado. As manifestações registradas são redirecionadas diariamente para as ouvidorias competentes.

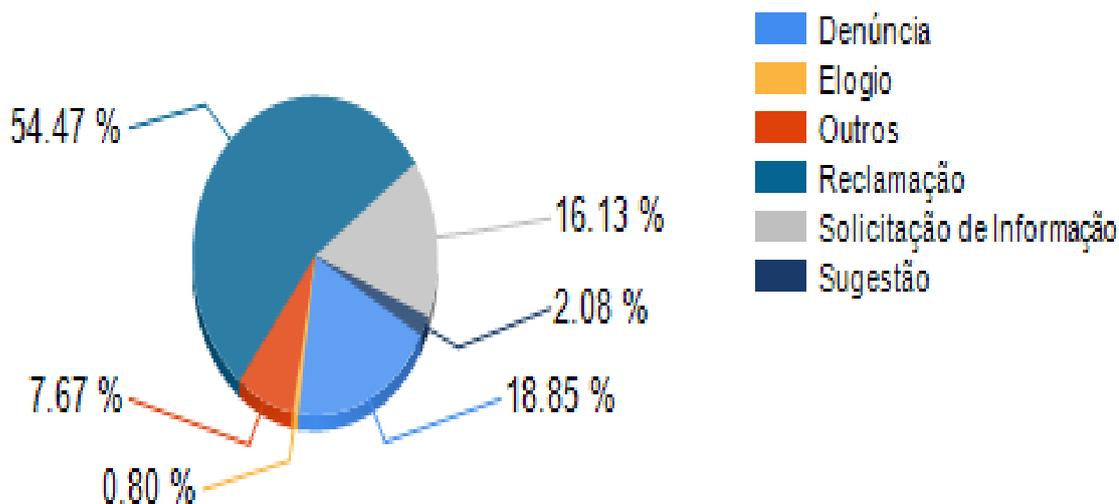
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Ouvidoria Geral do Estado	626
Total:		626



Tipo de Manifestação

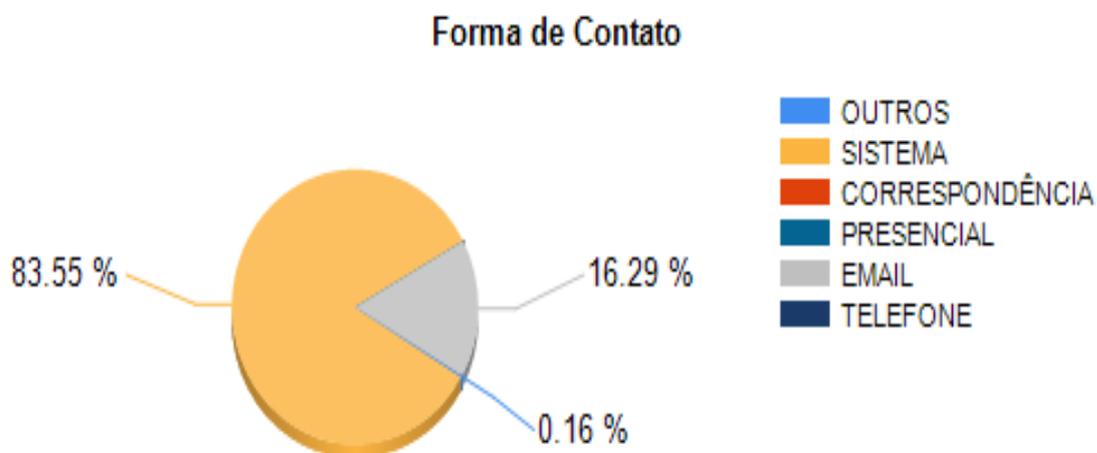
Tipo	Quantidade
Denúncia	118
Elogio	5
Outros	48
Reclamação	341
Solicitação de Informação	101
Sugestão	13
Total:	626

Total por Tipo



Forma de Contato

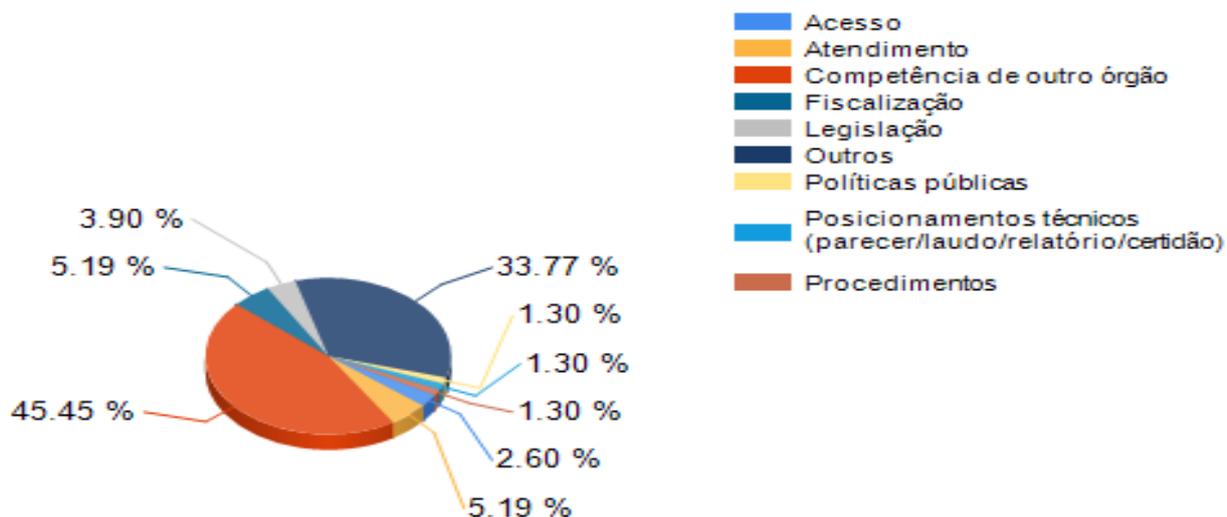
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	20	0	97	1	118
Elogio	0	0	0	0	5	0	5
Outros	0	0	0	0	48	0	48
Reclamação	0	0	65	0	276	0	341
Solicitação de Informação	0	0	14	0	87	0	101
Sugestão	0	0	3	0	10	0	13
Total	0	0	102	0	523	1	626



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	2	0	2
Atendimento	0	0	1	2	1	0	4
Competência de outro órgão	3	0	5	18	9	0	35
Fiscalização	0	0	0	4	0	0	4
Legislação	0	0	0	1	2	0	3
Outros	1	1	16	5	3	0	26
Políticas públicas	0	0	0	0	1	0	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	1	0	1
Procedimentos	0	0	0	0	1	0	1
Total	4	1	22	30	20	0	77

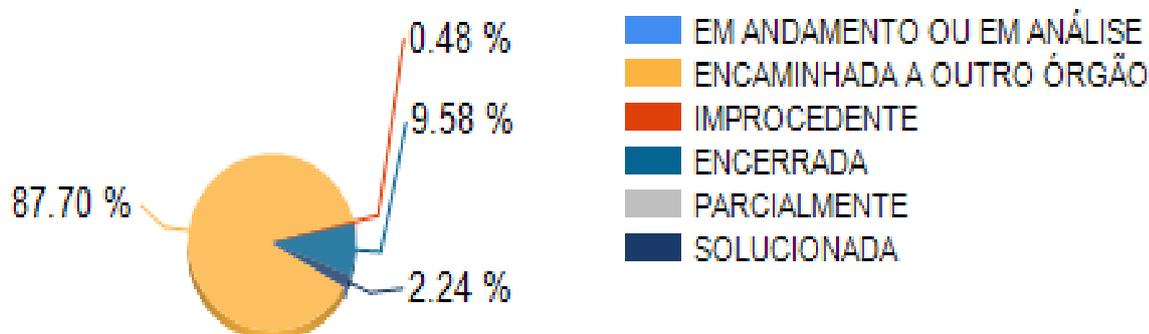
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucio nada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	4	0	114	0	118
Elogio	0	0	1	0	4	0	5
Outros	0	0	20	2	26	0	48
Reclamação	7	0	22	1	311	0	341
Solicitação de Informação	7	0	13	0	81	0	101
Sugestão	0	0	0	0	13	0	13
Total	14	0	60	3	549	0	626

Conclusão



Pesquisa de Satisfação

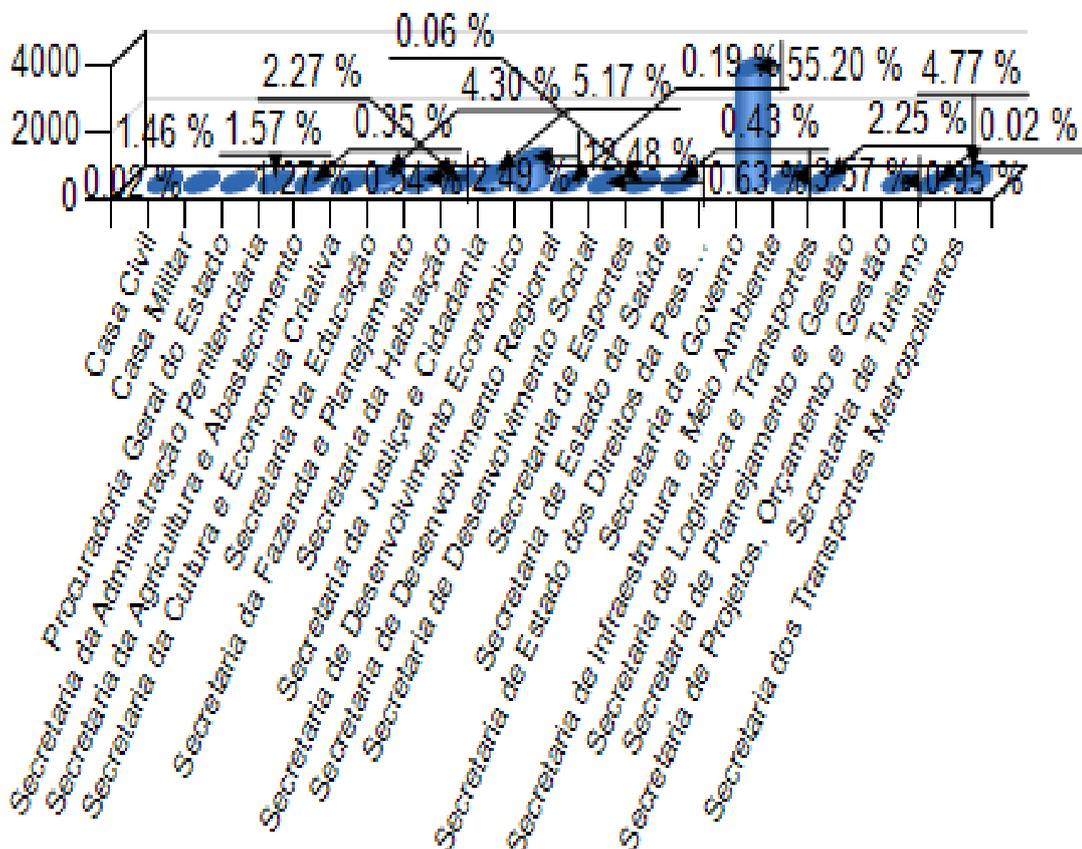
Esta pesquisa é limitada ao âmbito do atendimento das ouvidorias, ou seja, reflete a impressão do usuário que buscou atendimento na Ouvidoria. O **Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias** realiza Pesquisa de Satisfação com usuários que tenham cadastrado seu e-mail, a enviando, juntamente com a resposta da ouvidoria. Os órgãos que não utilizam diretamente o Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias efetuam suas pesquisas de acordo com suas especificidades, e da mesma forma que o Relatório de Atividades, enviam os dados gerais solicitados. Conforme demonstram os quadros abaixo, permanecemos na média de 6% de pesquisas respondidas, não sendo suficientes para uma análise efetiva. A exemplo de exercícios anteriores, podemos dizer que a avaliação em termos gerais é condicionada à satisfação da demanda, destacando, todavia, que 70% dos respondentes, utilizariam novamente as Ouvidorias.

Secretarias		Total de Manifestações respondidas	Total de Pesquisas respondidas
1	Casa Civil	3.164	92
2	Casa Militar	9	1
3	Procuradoria Geral do Estado	639	80
4	Secretaria da Administração Penitenciária	99	99
5	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	200	22
6	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	320	34
7	Secretaria da Educação	9.192	271
8	Secretaria da Fazenda e Planejamento	1.251	157
9	Secretaria da Habitação	3.061	143
10	Secretaria da Justiça e Cidadania	7.590	326
11	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	7.798	787
12	Secretaria de Desenvolvimento Regional	178	12
13	Secretaria de Desenvolvimento Social	429	40
14	Secretaria de Esportes	70	4
15	Secretaria de Estado da Saúde	235	27
16	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	6	0
17	Secretaria de Governo	64.932	3.480
18	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	2.214	225
19	Secretaria de Logística e Transportes	2.504	142

20	Secretaria de Planejamento e Gestão	58	0
21	Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão	560	60
22	Secretaria de Turismo	34	1
23	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	2.686	301
Total:		107.229	6.304

Período: 01/01/2020 a 30/06/2020

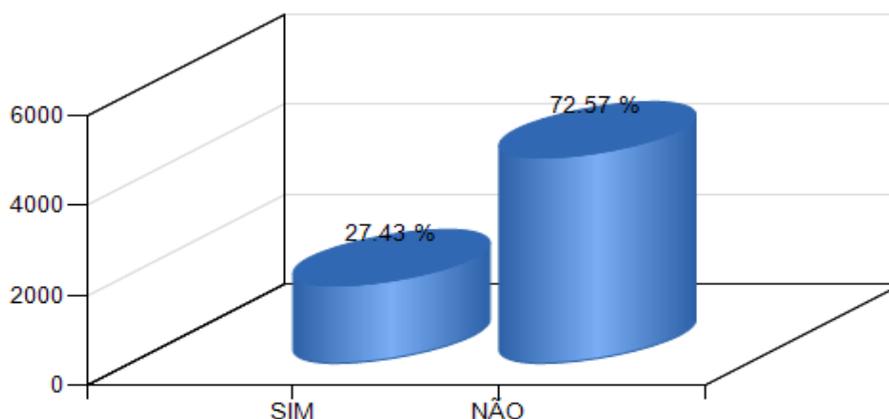
Total de pesquisas



Dificuldade para entrar em contato

SIM	1.721
NÃO	4.553
Total:	6.274

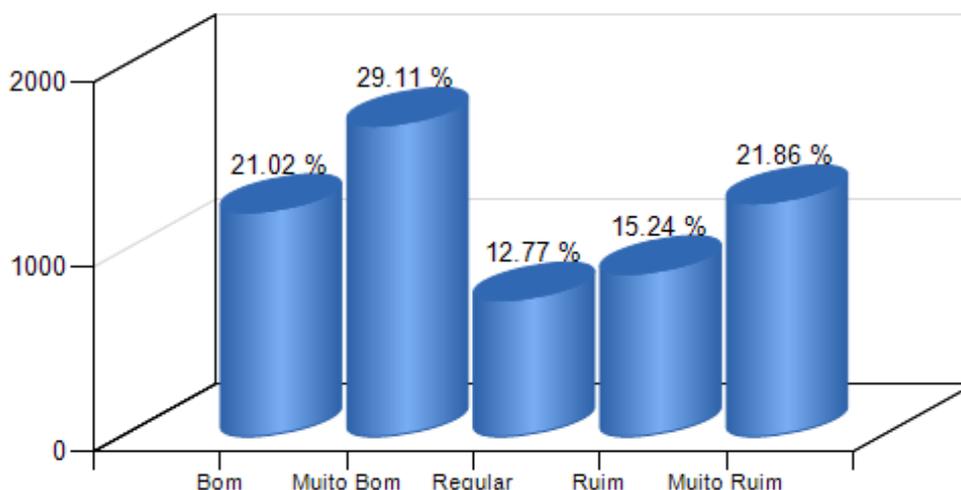
Dificuldade



Consideração sobre o atendimento

Bom	1.215
Muito Bom	1.683
Regular	738
Ruim	881
Muito Ruim	1.264
Total:	5.781

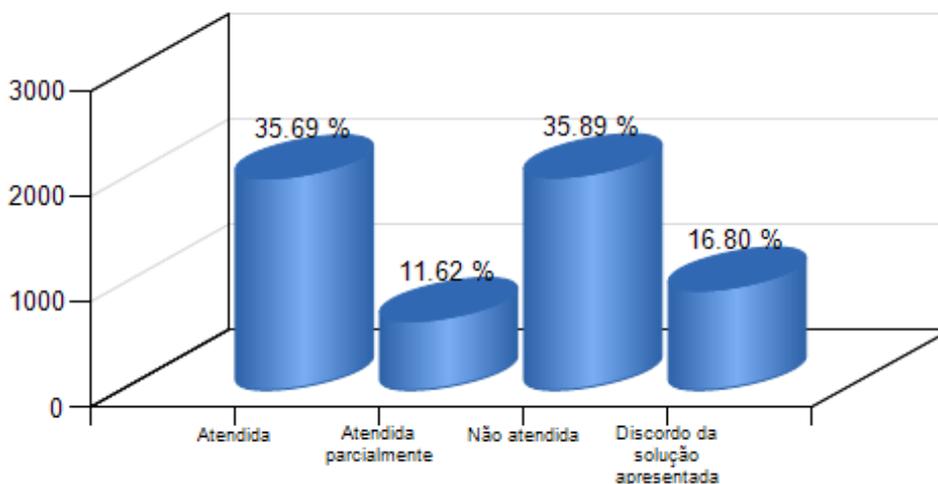
Atendimento



Conclusão do atendimento

Atendida	2.008
Atendida parcialmente	654
Não atendida	2.019
Discordo da solução apresentada	945
Total:	5.626

Conclusão



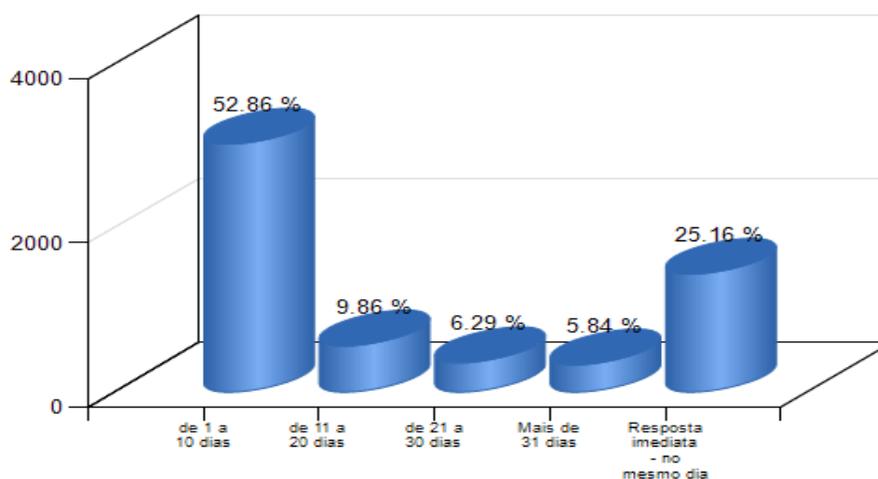
Satisfação do Cidadão

Satisfeito	2.092
Parcialmente Satisfeito	827
Insatisfeito	2.711
Total:	5.630

Tempo de Resposta

de 1 a 10 dias	3.034
de 11 a 20 dias	566
de 21 a 30 dias	361
Mais de 31 dias	335
Resposta imediata - no mesmo dia	1.444
Total:	5.740

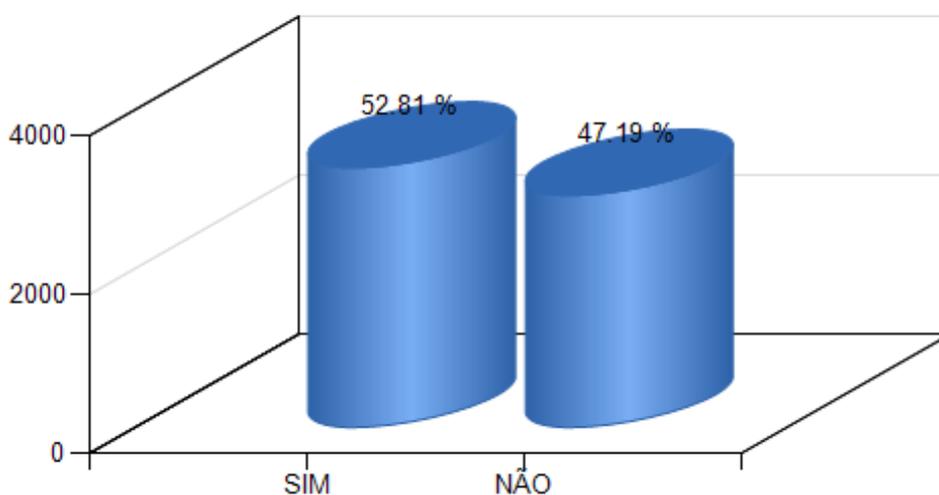
Resposta



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

SIM	3.253
NÃO	2.907
Total:	6.160

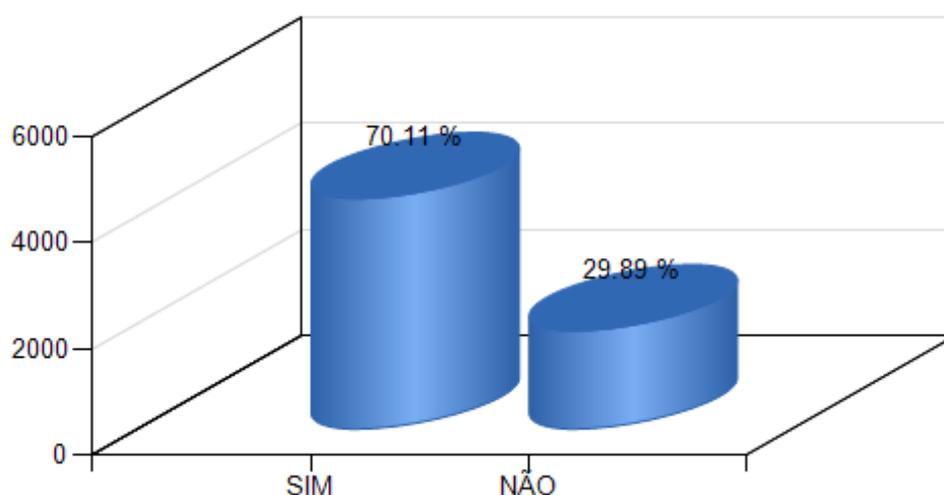
Importância



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

SIM	4.322
NÃO	1.843
Total:	6.165

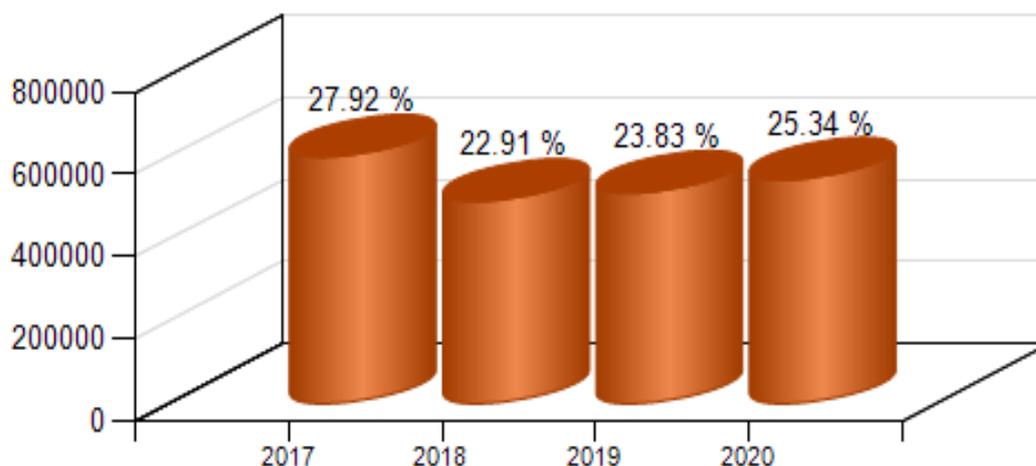
Utilização



Dados Gerais

2017	600.631
2018	492.732
2019	512.607
2020	544.962

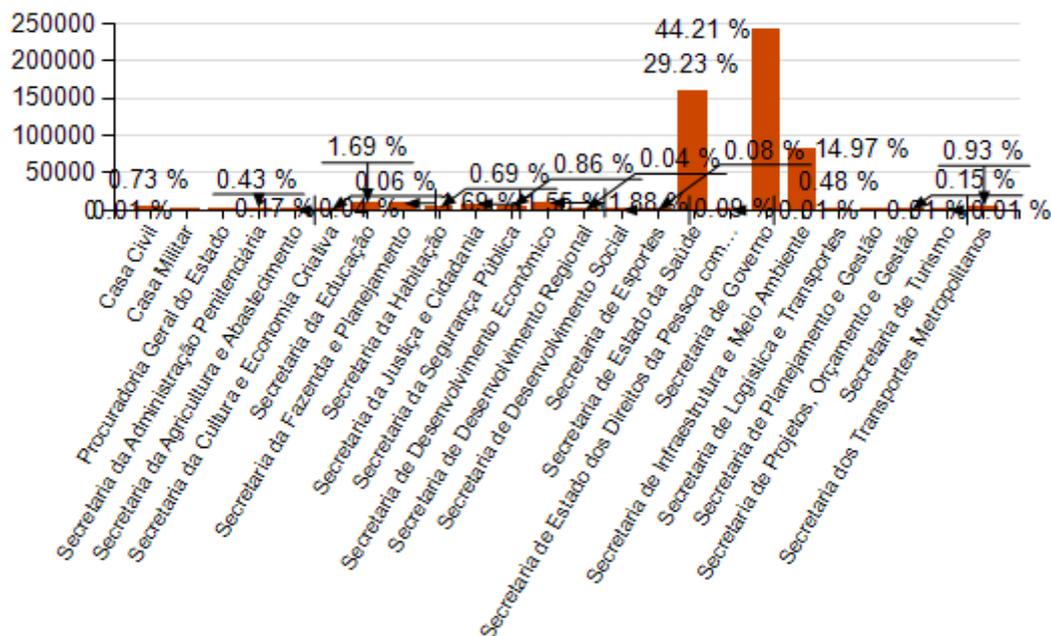
Total de Manifestação



Por Quantidade

SECRETARIAS		Quantidade
1	Secretaria de Governo	240.918
2	Secretaria de Estado da Saúde	159.304
3	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	81.607
4	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	10.260
5	Secretaria da Fazenda e Planejamento	9.219
6	Secretaria da Educação	9.192
7	Secretaria da Justiça e Cidadania	8.420
8	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	5.069
9	Secretaria da Segurança Pública	4.702
10	Casa Civil	4.000
11	Secretaria da Habitação	3.747
12	Secretaria de Logística e Transportes	2.590
13	Secretaria da Administração Penitenciária	2.357
14	Procuradoria Geral do Estado	947
15	Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão	791
16	Secretaria de Desenvolvimento Social	477
17	Secretaria de Esportes	422
18	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	340
19	Secretaria de Desenvolvimento Regional	220
20	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	201
21	Secretaria de Planejamento e Gestão	58
22	Casa Militar	49
23	Secretaria de Turismo	42
24	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	30
Total:		544.962

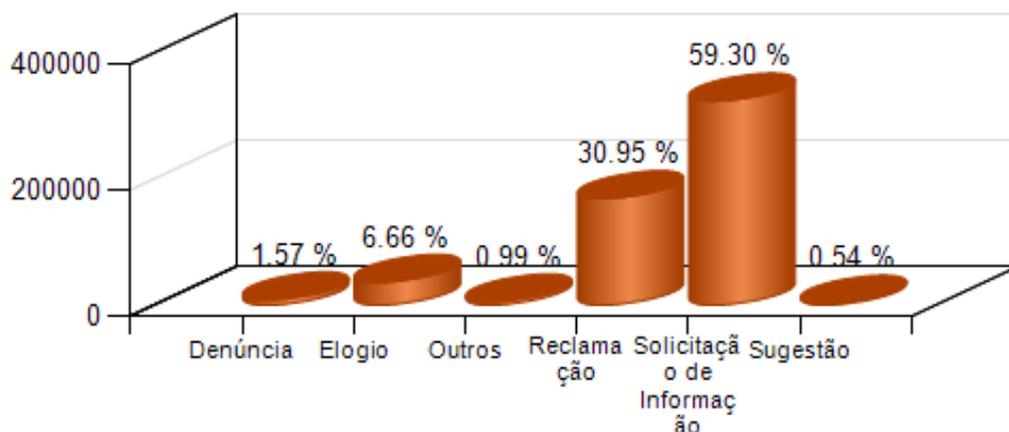
Total por Secretaria



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Solicitação de Informação	323.142
Reclamação	168.665
Elogio	36.289
Denúncia	8.532
Outros	5.386
Sugestão	2.948
Total:	544.962

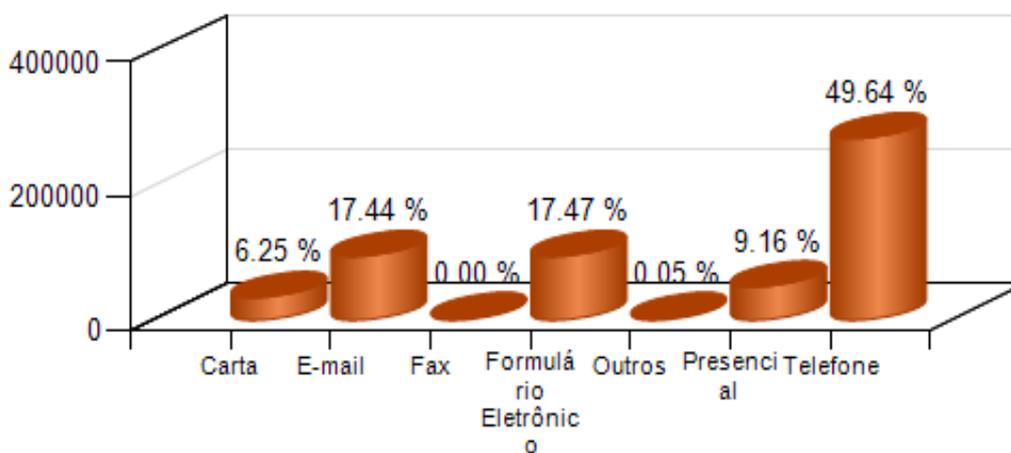
Total por Tipo



Forma de Contato

Forma	Quantidade
Telefone	270.530
Formulário Eletrônico	95.184
E-mail	95.023
Presencial	49.922
Carta	34.041
Outros	261
Fax	1
Total:	544.962

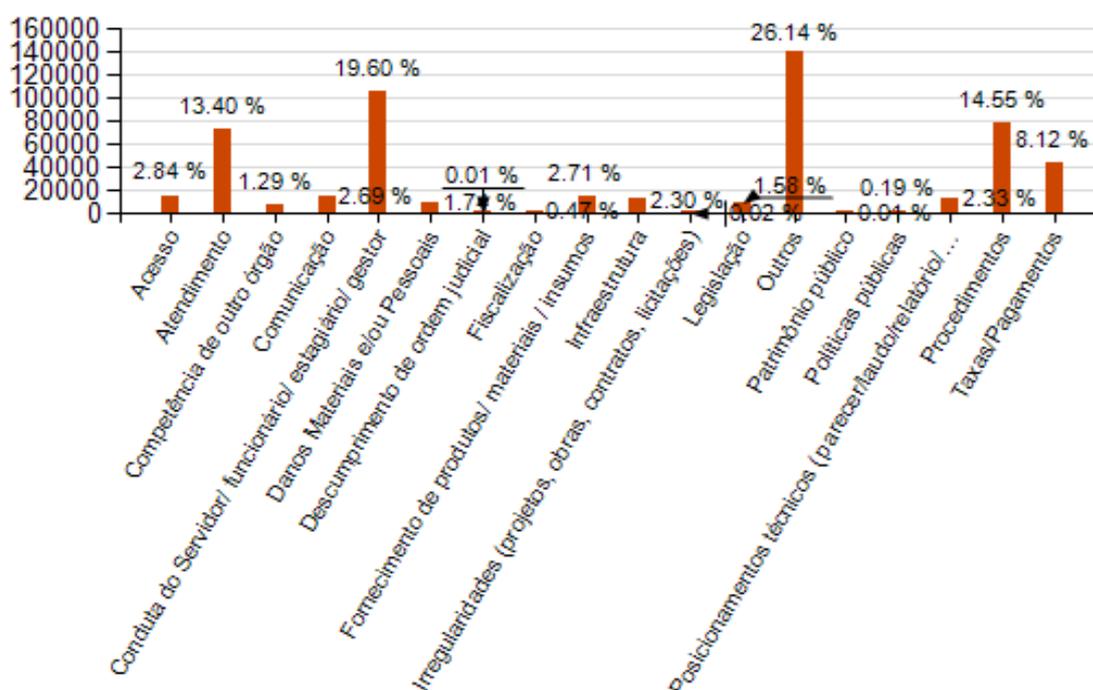
Total por Contato



Tema Geral

Tema Geral	Quantidade
Outros	140.364
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	105.271
Procedimentos	78.161
Atendimento	71.963
Taxas/Pagamentos	43.596
Acesso	15.258
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	14.568
Comunicação	14.427
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	12.526
Infraestrutura	12.376
Danos Materiais e/ou Pessoais	9.363
Legislação	8.501
Competência de outro órgão	6.908
Fiscalização	2.515
Políticas públicas	1.035
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	113
Descumprimento de ordem judicial	48
Patrimônio público	30
Total:	537.023

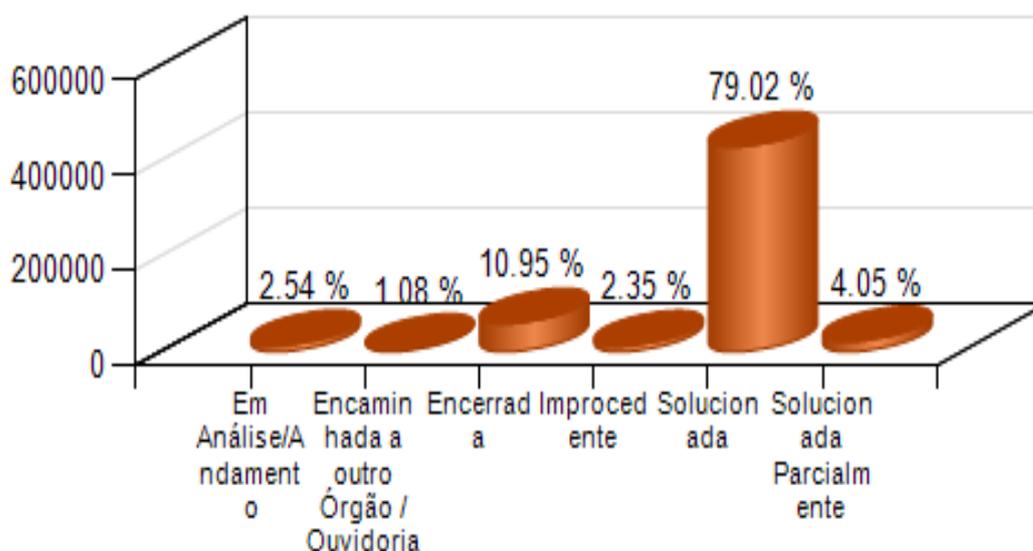
Total por Tema Geral



Conclusão

Entrada	Quantidade
Solucionada	430.653
Encerrada	59.662
Solucionada Parcialmente	22.065
Em Análise/Andamento	13.852
Improcedente	12.832
Encaminhada a outro Órgão / Ouvidoria	5.898
Total:	544.962

Total por Conclusão



Total por Secretaria/Tipo de Manifestação

	Secretarias	Total	Denúncia	Elogio	Outros	Sugestão	Reclamação	Informação
1	Casa Civil	4.000	123	25	33	133	394	3.296
2	Casa Militar	49	7	1	13	4	16	8
3	Procuradoria Geral do Estado	947	55	4	49	5	255	579
4	Secretaria da Administração Penitenciária	2.357	386	6	7	6	535	1.417
5	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	201	63	3	6	13	44	72
6	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	340	17	6	35	8	126	148
7	Secretaria da Educação	9.192	398	67	0	301	7.531	895
8	Secretaria da Fazenda e Planejamento	9.219	356	26	1.112	13	1.784	5.928
9	Secretaria da Habitação	3.747	1.013	14	237	25	1.309	1.163
10	Secretaria da Justiça e Cidadania	8.420	1.294	109	294	110	1.629	4.984
11	Secretaria da Segurança Pública	4.702	1.205	249	63	21	1.094	2.070
12	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	10.260	930	169	1456	277	4.800	2.628
13	Secretaria de Desenvolvimento Regional	220	78	0	26	10	44	62
14	Secretaria de Desenvolvimento Social	477	56	4	48	7	180	182
15	Secretaria de Esportes	422	45	3	35	21	202	116
16	Secretaria de Estado da Saúde	159.304	407	31.756	5	1.167	24.859	101.110
17	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	30	3	0	1	0	11	15
18	Secretaria de Governo	240.918	1.589	3.368	1.777	597	80.577	153.060
19	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	81.607	381	180	54	65	38.934	41.993
20	Secretaria de Logística e Transportes	2.590	48	15	46	31	1.068	1.382
21	Secretaria de Planejamento e Gestão	58	0	10	0	7	57	0
22	Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão	791	7	36	29	1	190	537
23	Secretaria de Turismo	42	2	0	10	5	8	17
24	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	5.069	69	271	51	128	3.061	1.489

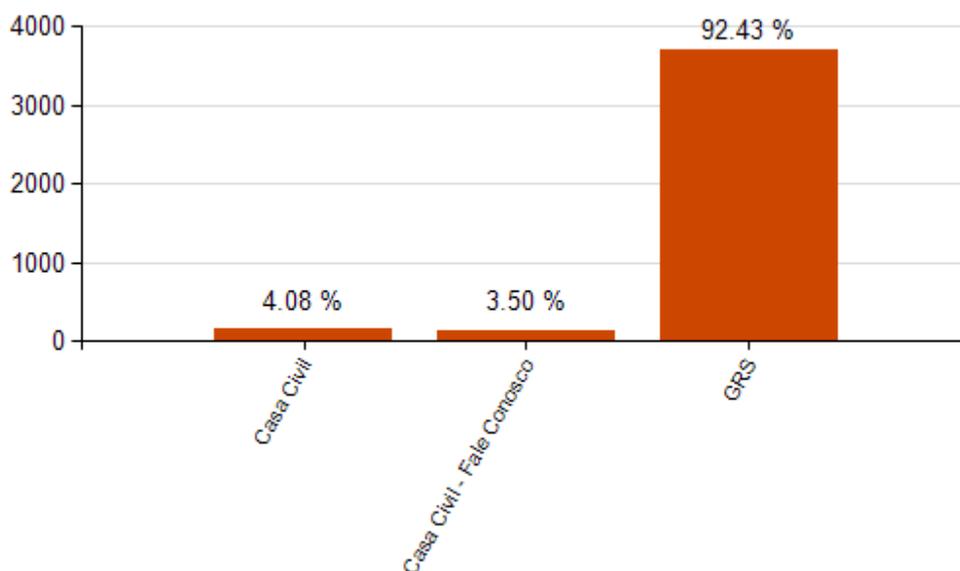
Total: 544.962

DADOS POR ÓRGÃO

Casa Civil

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Casa Civil	163
2	Casa Civil - Fale Conosco	140
3	GRS	3.697
Total:		4.000

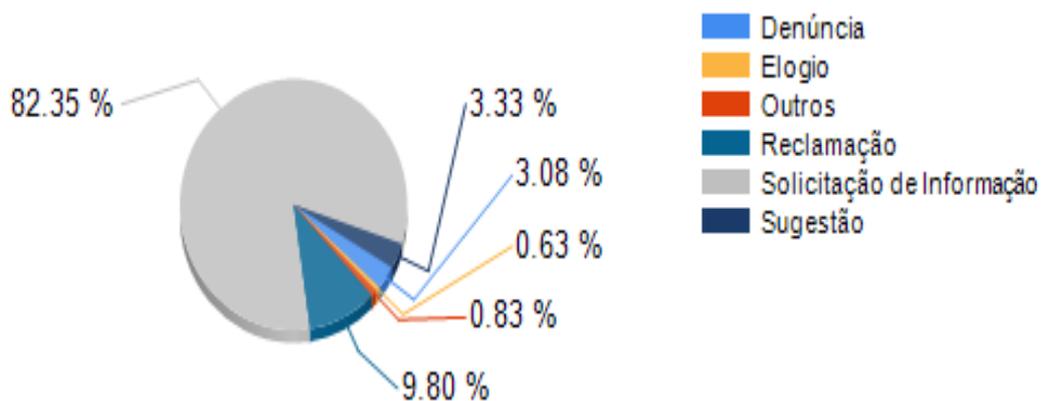
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	123
Elogio	25
Outros	33
Reclamação	392
Solicitação de Informação	3.294
Sugestão	133
Total:	4.000

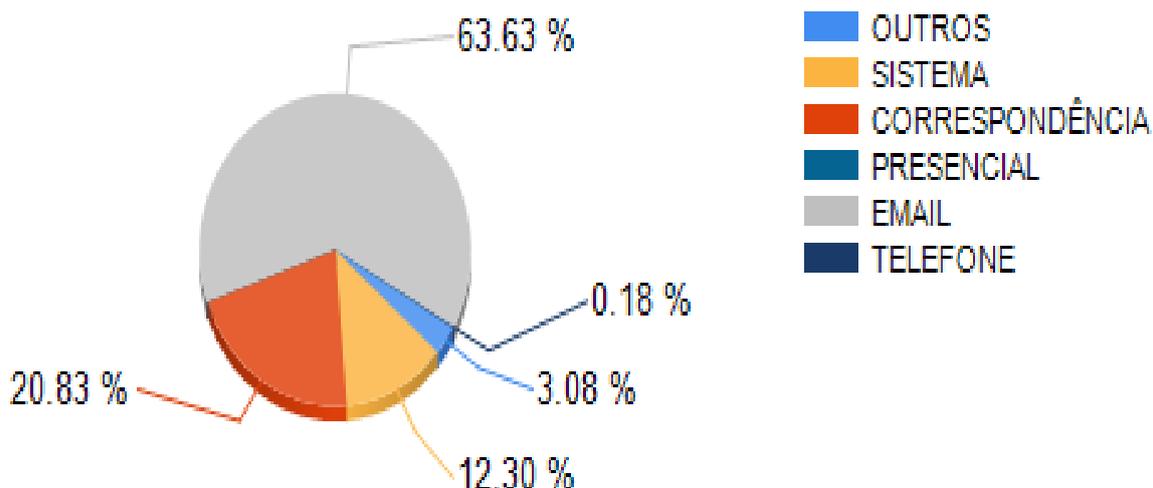
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	35	17	70	0	123
Elogio	0	0	10	7	8	0	25
Outros	0	0	2	0	31	0	33
Reclamação	0	0	266	44	81	1	392
Solicitação de Informação	0	6	2.186	752	229	121	3.294
Sugestão	0	0	46	13	73	1	133
Total	0	7	2.545	833	492	123	4.000

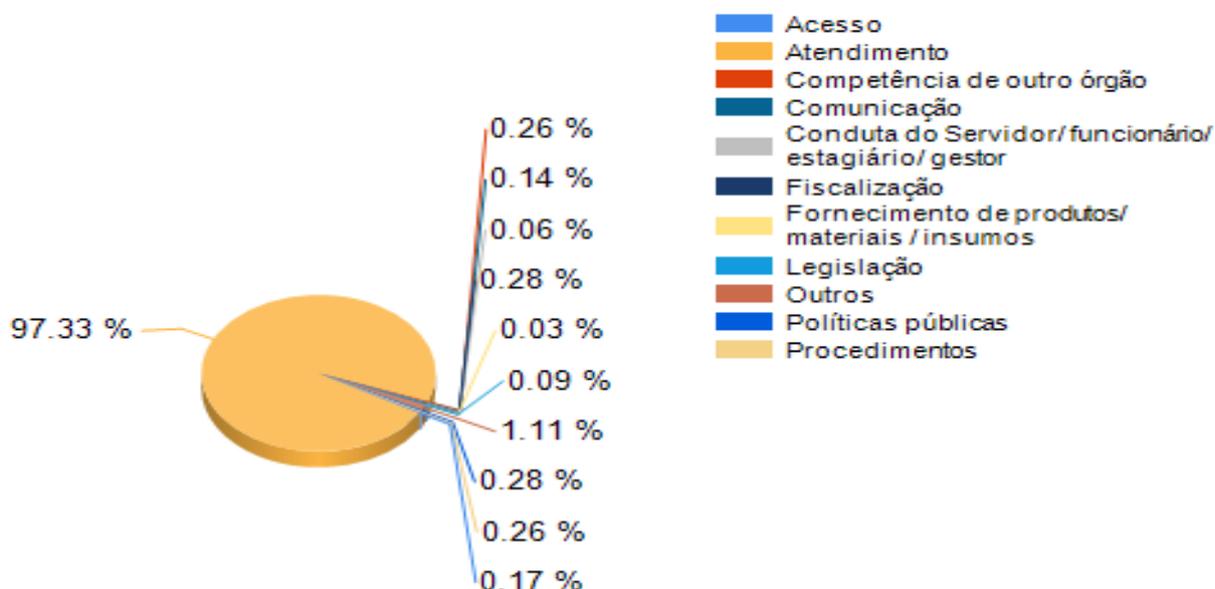
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	1	4	0	6
Atendimento	75	22	5	274	2.965	86	3.427
Competência de outro órgão	3	0	0	3	2	1	9
Comunicação	2	0	0	3	0	0	5
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	1	0	0	1	0	0	2
Fiscalização	8	0	0	1	0	1	10
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	0	0	0	0	0	1	1
Legislação	0	0	0	0	1	2	3
Outros	6	0	20	6	2	5	39
Políticas públicas	0	1	0	6	0	3	10
Procedimentos	1	0	0	2	2	4	9
Total	96	23	26	297	2.976	103	3.521

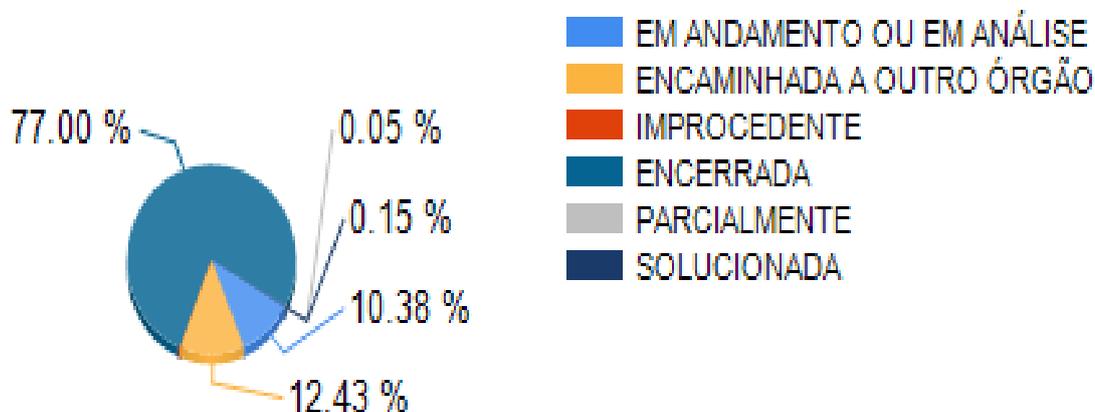
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	0	66	0	27	29	123
Elogio	0	0	13	0	2	10	25
Outros	1	0	5	0	7	20	33
Reclamação	0	0	238	0	101	53	392
Solicitação de Informação	4	2	2.677	0	330	281	3.294
Sugestão	0	0	81	0	30	22	133
Total	6	2	3.080	0	497	415	4.000

Conclusão

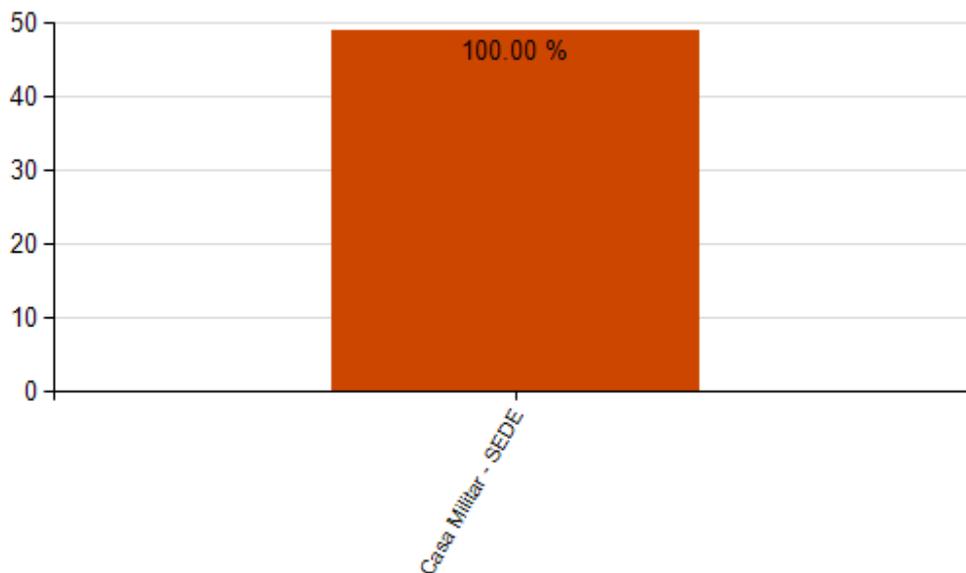


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Casa Civil	<p>- Denúncia de relaxamento da quarentena, promovido por gestores municipais em desacordo com o Plano São Paulo e Decreto Estadual. - Diversas solicitações a respeito de parcelamento de débitos fiscais, suspensão ou pausa das prestações da casa própria e quaisquer outros encargos relacionados ao Estado. - Frequente cobrança ao governador a respeito de contratação de candidatos remanescentes de concurso, principalmente da área de saúde e segurança pública por serem linha de frente no combate à pandemia do corona vírus.</p>	<p>Não enviamos recomendações aos dirigentes, nossa ouvidoria, felizmente, sempre foi bem atendida pelos setores quando solicitados.</p>	<p>Com relação às dificuldades, embora haja muito boa vontade dos departamentos em atender as demandas, ainda encontramos um pouco de morosidade no retorno das repostas. Sempre existe muita cautela por parte dos interlocutores, talvez por receio que estas tragam algum ônus político, principalmente em um ano de eleição.</p>

Casa Militar

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Casa Militar - SEDE	49
Total:		49

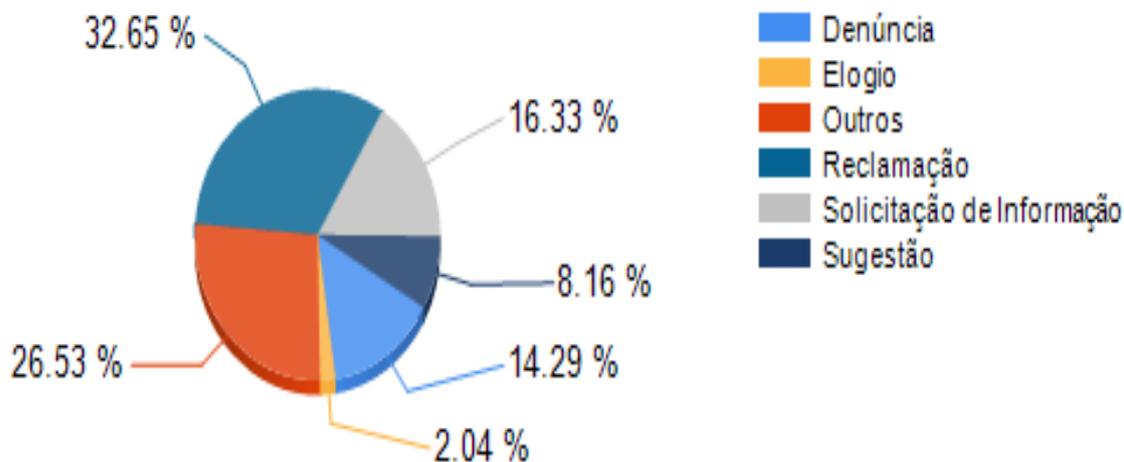
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	7
Elogio	1
Outros	13
Reclamação	16
Solicitação de Informação	8
Sugestão	4
Total:	49

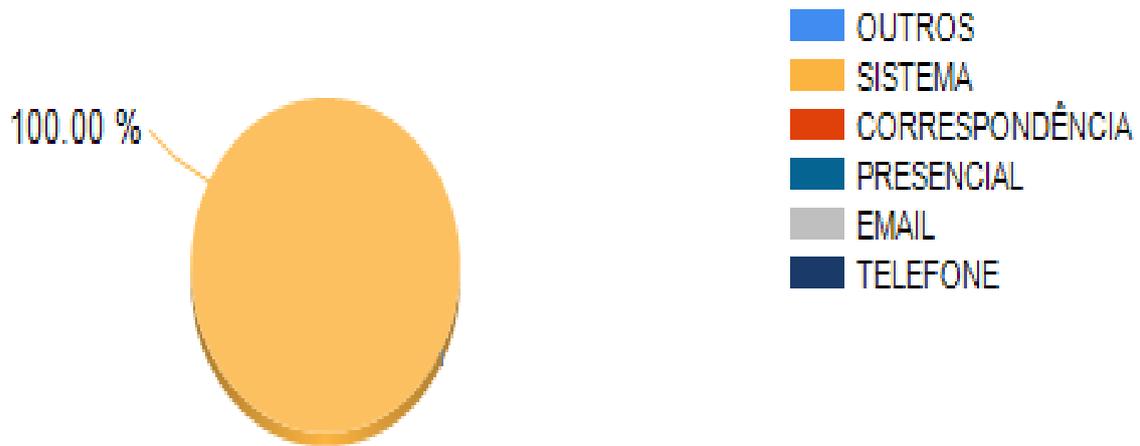
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	7	0	7
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	0	0	13	0	13
Reclamação	0	0	0	0	16	0	16
Solicitação de Informação	0	0	0	0	8	0	8
Sugestão	0	0	0	0	4	0	4
Total	0	0	0	0	49	0	49

Forma de Contato

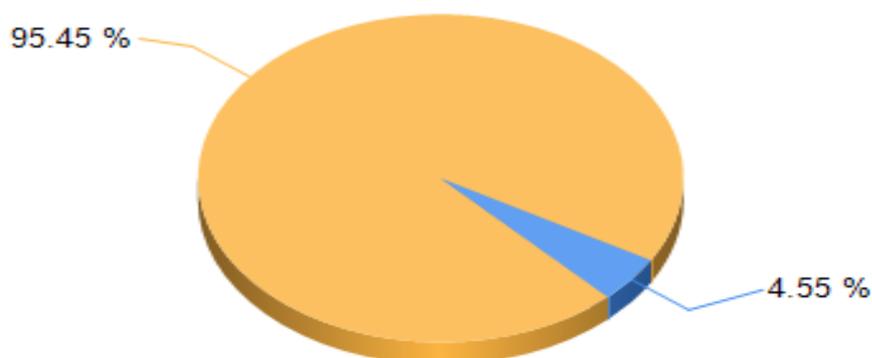


Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	1	1
Outros	2	1	10	5	3	0	21
Total	2	1	10	5	3	1	22

Tema Geral

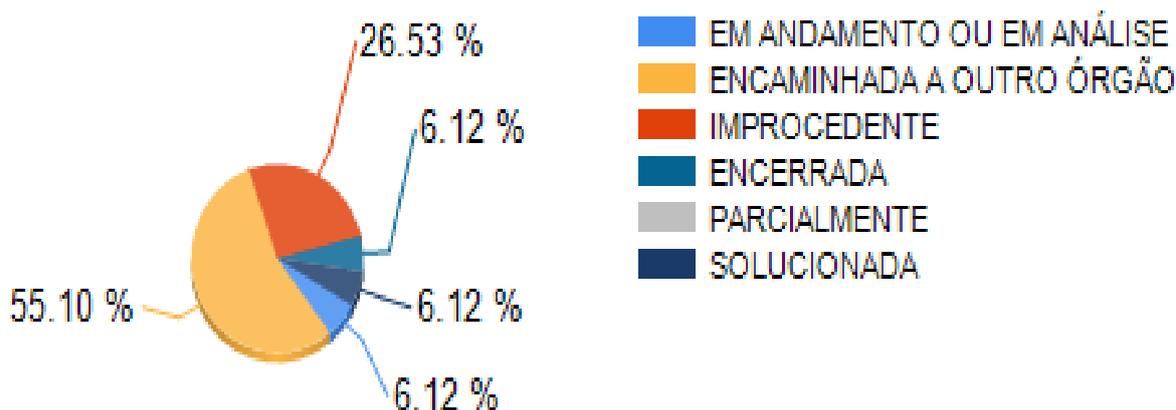
■ Acesso
■ Outros



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucio- nada Parcial- mente	Encerra- da	Improce- dente	Encaminhad a a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	1	1	5	0	7
Elogio	0	0	0	0	0	1	1
Outros	0	0	0	9	3	1	13
Reclamação	0	0	2	2	11	1	16
Solicitação de Informação	3	0	0	0	5	0	8
Sugestão	0	0	0	1	3	0	4
Total	3	0	3	13	27	3	49

Conclusão

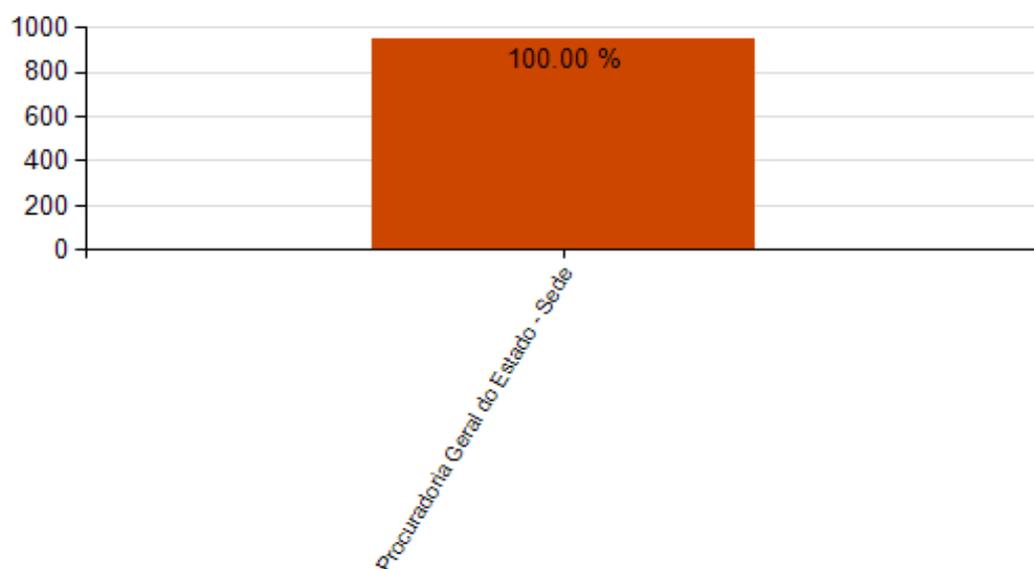


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Casa Militar - SEDE	Solicitação de informações acerca da atuação da Defesa Civil e outras solicitações de informações, sendo em sua maioria redirecionadas a outros órgãos.	Não há.	Não foram encontradas dificuldades de maior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

Procuradoria Geral do Estado

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Procuradoria Geral do Estado - Sede	947
Total:		947

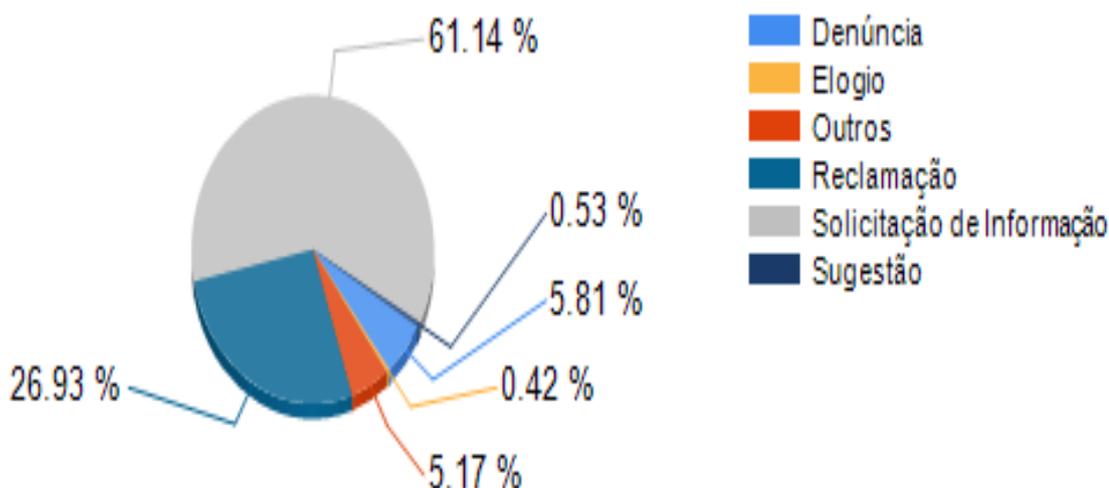
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	55
Elogio	4
Outros	49
Reclamação	255
Solicitação de Informação	579
Sugestão	5
Total:	947

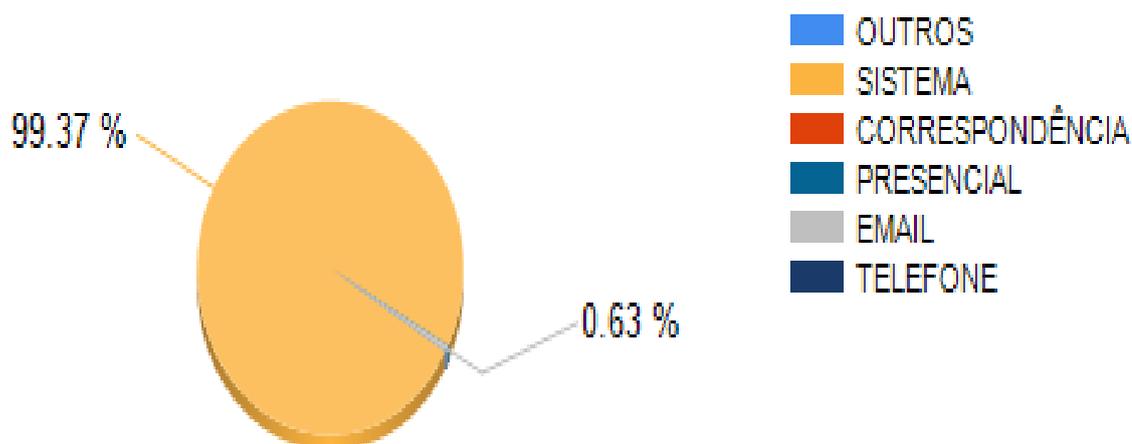
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	55	0	55
Elogio	0	0	0	0	4	0	4
Outros	0	0	0	0	49	0	49
Reclamação	0	0	3	0	252	0	255
Solicitação de Informação	0	0	3	0	576	0	579
Sugestão	0	0	0	0	5	0	5
Total	0	0	6	0	941	0	947

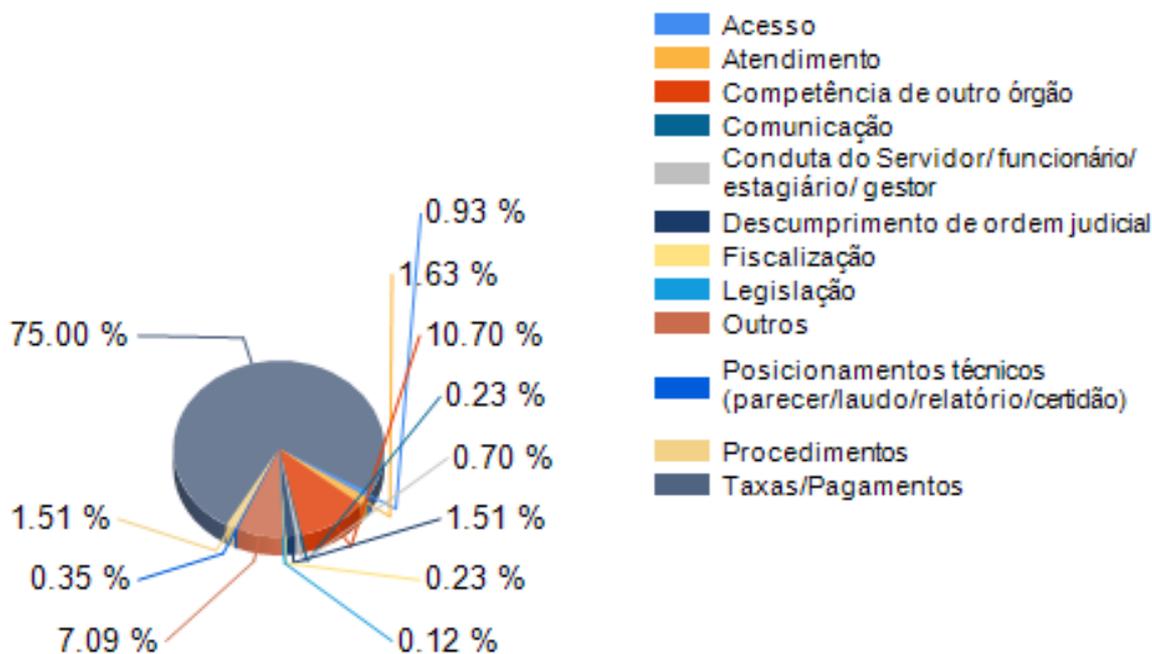
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	5	3	0	8
Atendimento	0	2	0	1	11	0	14
Competência de outro órgão	11	0	4	46	30	1	92
Comunicação	0	0	0	0	2	0	2
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	2	0	0	2	1	1	6
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	6	7	0	13
Fiscalização	2	0	0	0	0	0	2
Legislação	0	0	0	0	1	0	1
Outros	5	0	10	7	39	0	61
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	3	0	3
Procedimentos	0	0	0	1	12	0	13
Taxas/Pagamentos	3	2	30	150	459	1	645
Total	23	4	44	218	568	3	860

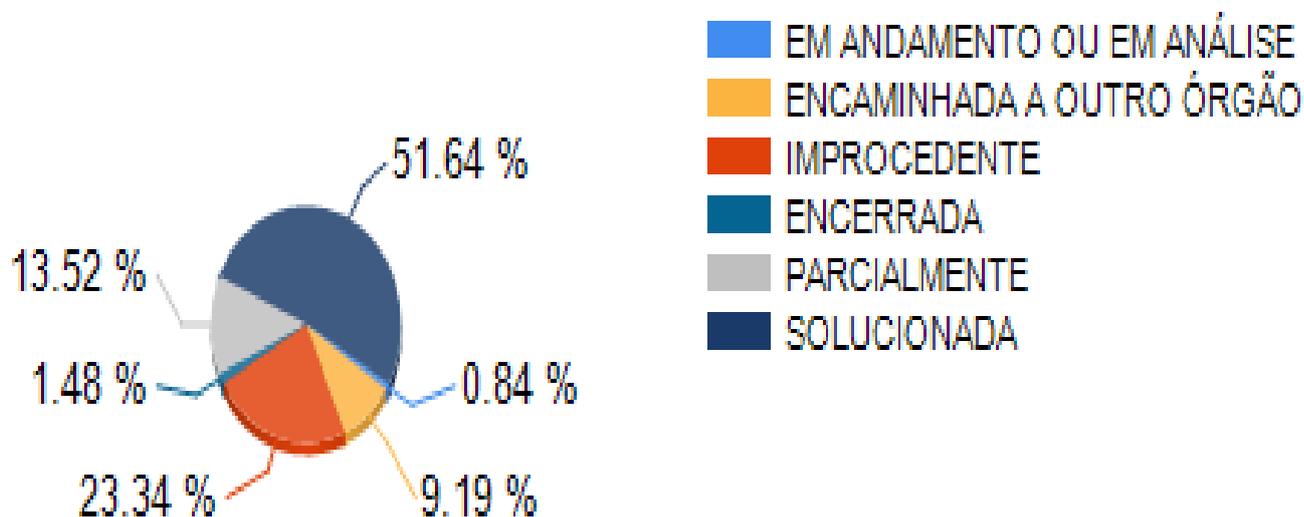
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	4	1	0	18	32	0	55
Elogio	4	0	0	0	0	0	4
Outros	22	2	0	19	5	1	49
Reclamação	64	38	9	104	37	3	255
Solicitação de Informação	394	86	5	79	11	4	579
Sugestão	1	1	0	1	2	0	5
Total	489	128	14	221	87	8	947

Conclusão

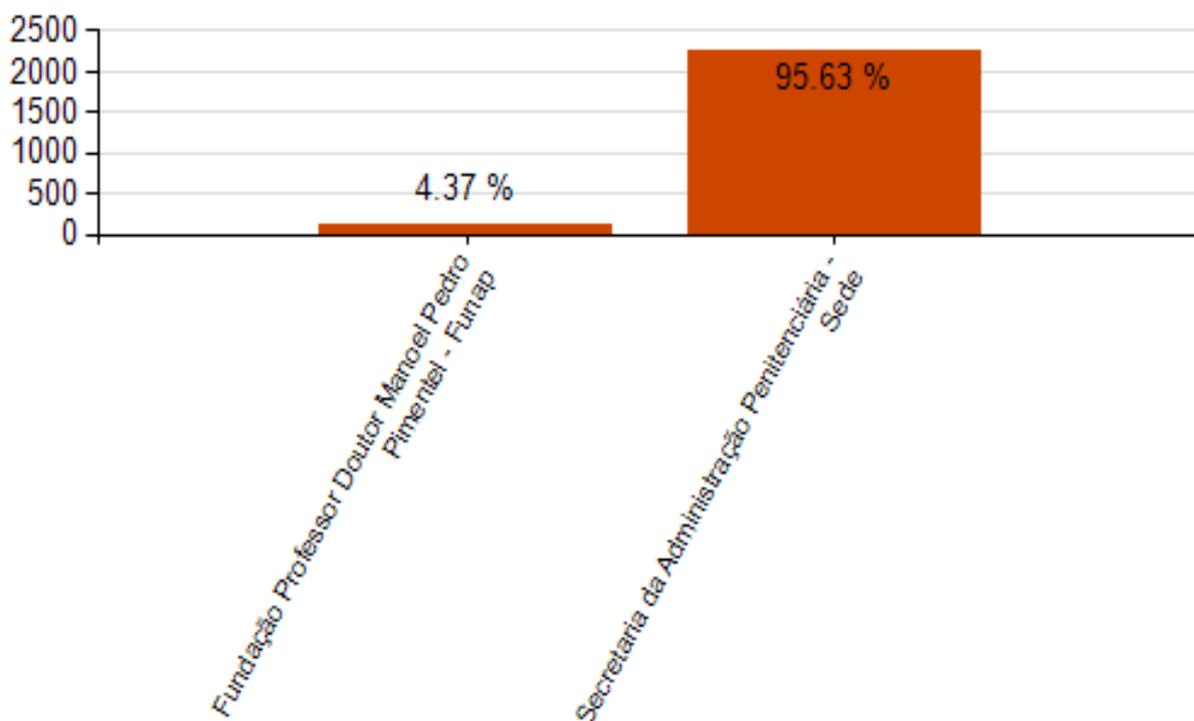


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Procuradoria Geral do Estado - Sede	<p>I- Em razão do reconhecimento da prescrição de cerca de 930.000 (novecentos e trinta mil) débitos de IPVA - exercício de 2015 - a comunicação da prescrição aos Cartórios não foi imediata, gerando uma grande quantidade de solicitações para que o contribuinte pudesse pagar as custas do Cartório e cancelar o protesto. Levamos a demanda à Procuradoria da Dívida Ativa, que prontamente solucionou os casos urgentes e, posteriormente, logrou efetivar a comunicação de baixa relativamente a todas as dívidas. II- Em razão da pandemia da COVID-19, constatamos um aumento no número de 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. III- No primeiro semestre de cada ano é grande o número de pessoas que procura a Ouvidoria com a finalidade de obter o informe de rendimentos relativo ao recebimento de OPV (Obrigação de Pequeno Valor), para declaração do Imposto de Renda. Tais informes estão disponíveis no Portal dos Precatórios?. Assim, ao invés de fornecermos tal documento, como vinha ocorrendo, a Ouvidoria passou a orientar os usuários a lerem as instruções constantes do manual disponibilizado no Portal dos Precatórios ou, para os usuários com maior dificuldade, foi dada orientação por telefone</p>	<p>I. Sugerimos à Assessoria de Precatórios a inserção do manual do credor? no Portal dos Precatórios, de modo a diminuir a demanda em busca de informações acerca dos OPVs e informes de rendimentos?. A proposta foi acatada. II. Esta Ouvidoria propôs a inserção de tabela, no site da PGE, com todos os e-mails institucionais para contato e protocolo eletrônico. Proposta foi acolhida.</p>	<p>I. As mensagens redirecionadas por e-mail pelo Sistema de Ouvidorias Públicas? não indicam os dados pessoais dos interessados, tornando muitas vezes necessário o envio de novas mensagens para esclarecimentos, a fim de que a Ouvidoria reúna elementos para prestar as informações solicitadas ou atender às reclamações dos usuários. II. Dificuldade para anexar documentos nas respostas enviadas através do Sistema Ouvidorias?.</p>

Secretaria da Administração Penitenciária

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap	103
2	Secretaria da Administração Penitenciária - Sede	2.254
Total:		2.357

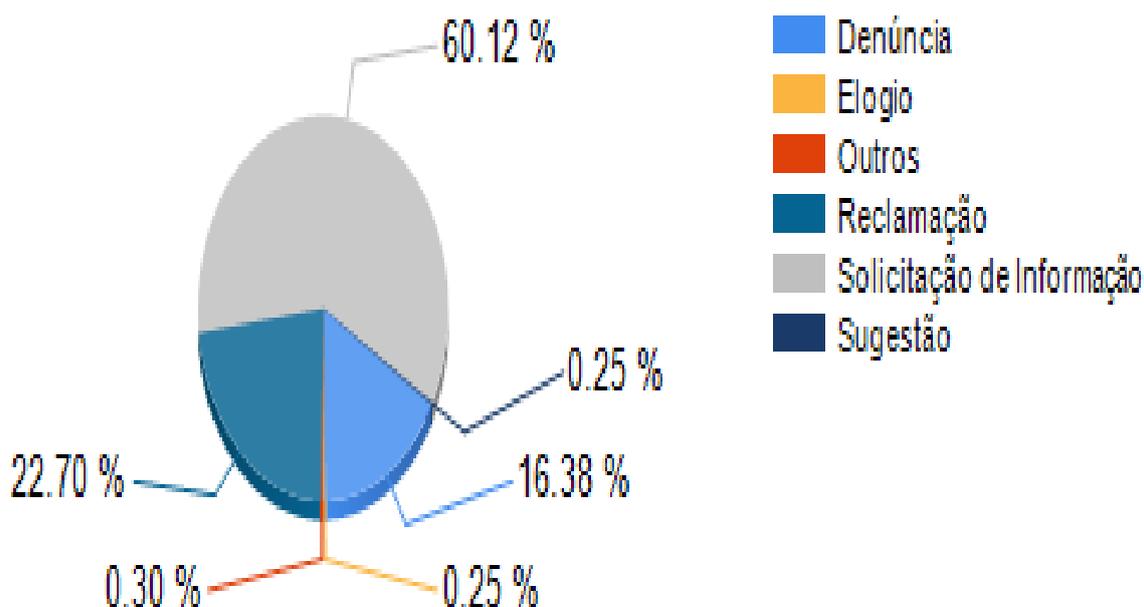
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	386
Elogio	6
Outros	7
Reclamação	535
Solicitação de Informação	1.417
Sugestão	6
Total:	2.357

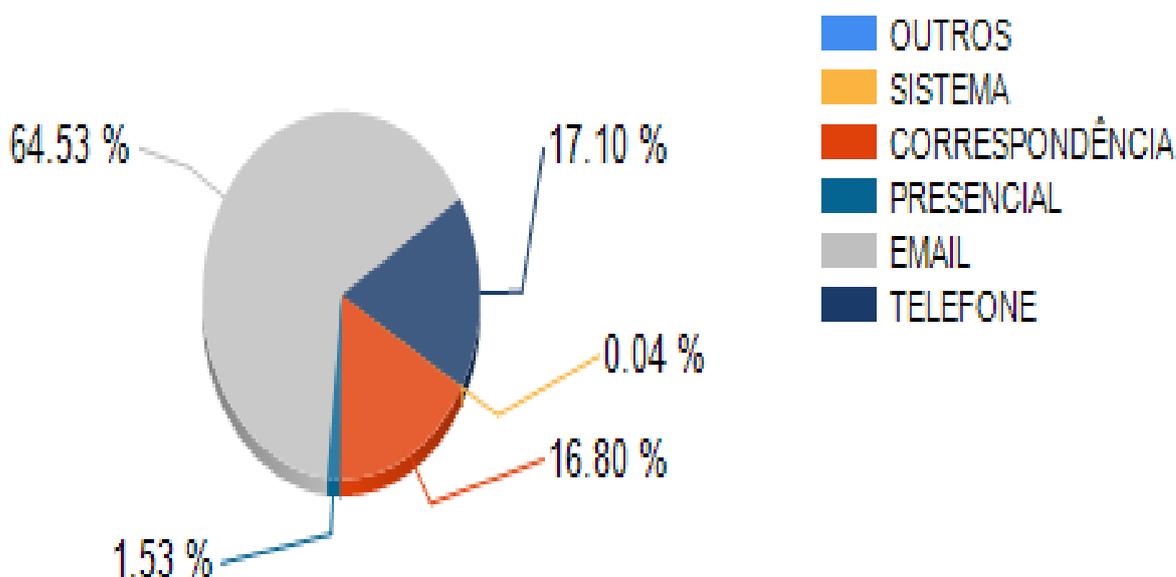
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	2	1	293	90	0	0	386
Elogio	0	0	6	0	0	0	6
Outros	0	0	6	0	1	0	7
Reclamação	7	20	410	98	0	0	535
Solicitação de Informação	27	382	800	208	0	0	1.417
Sugestão	0	0	6	0	0	0	6
Total	36	403	1.521	396	1	0	2.357

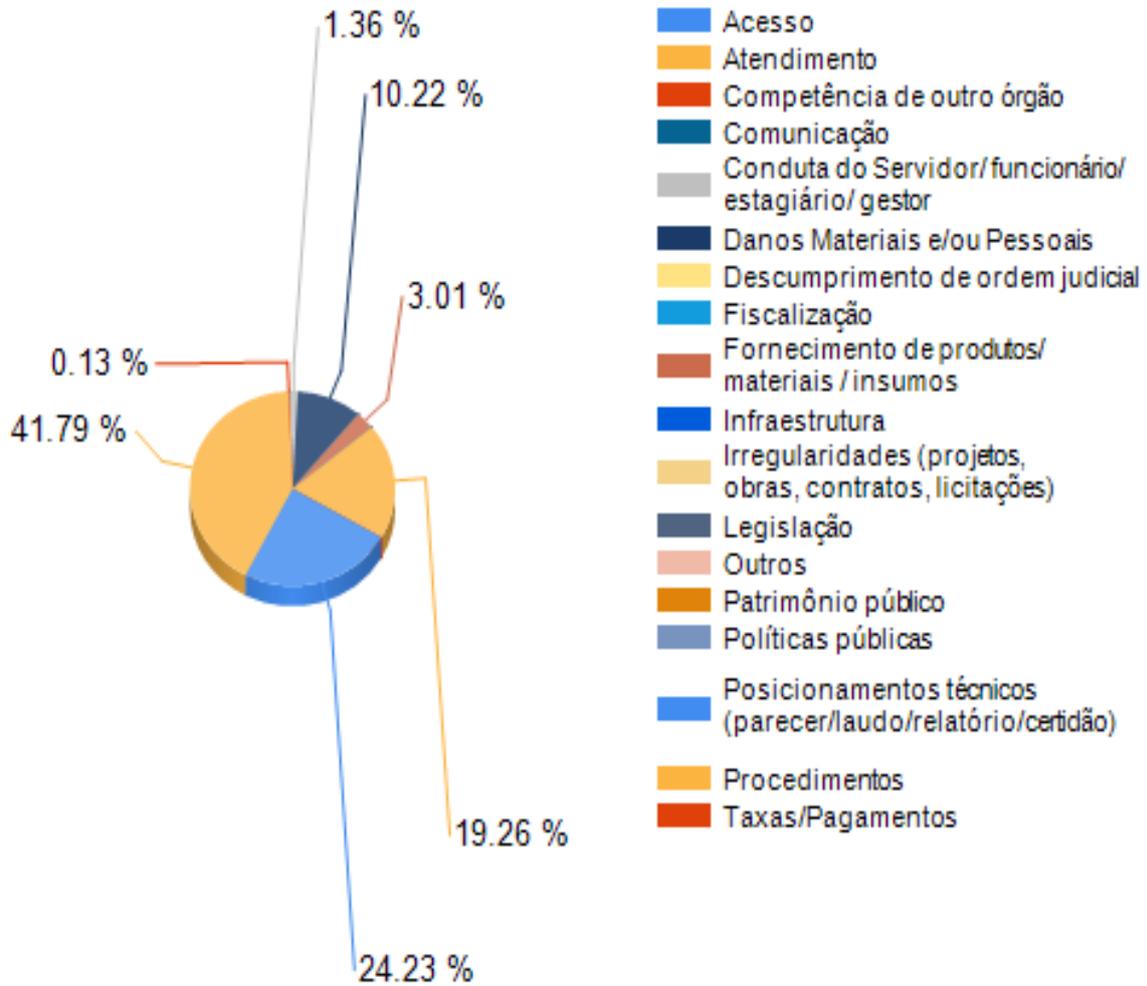
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	66	0	0	215	290	0	571
Atendimento	26	6	6	222	721	4	985
Competência de outro órgão	0	0	3	0	0	0	3
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	32	0	0	0	0	0	32
Danos Materiais e/ou Pessoais	240	0	0	1	0	0	241
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	22	0	0	47	0	2	71
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	0	0	0	0
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	48	406	0	454
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	386	6	9	533	1.417	6	2.357

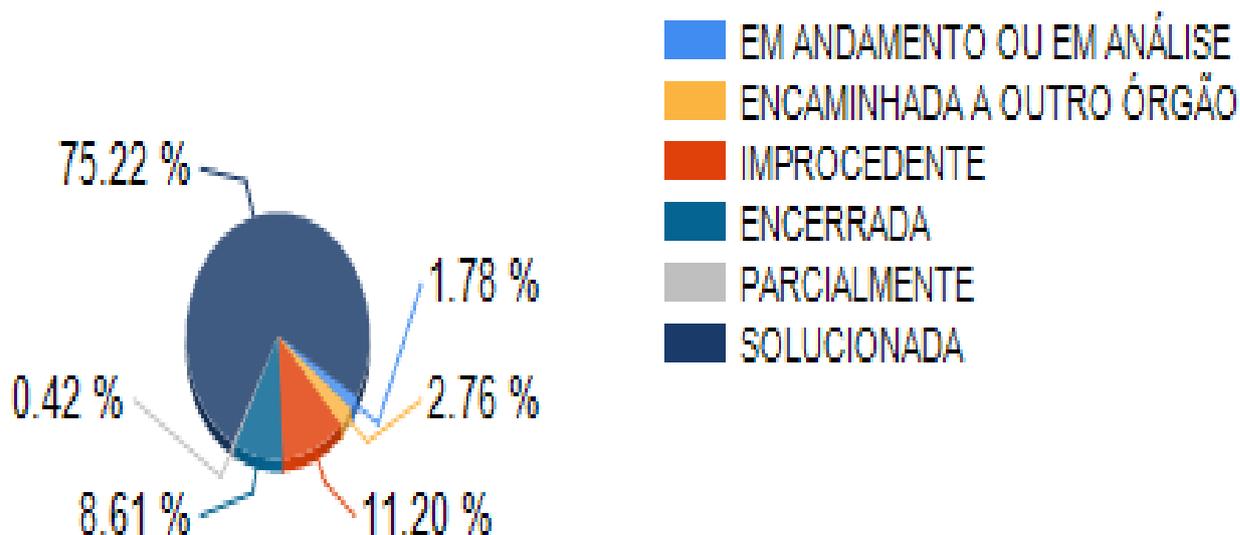
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	164	0	51	140	18	13	386
Elogio	3	0	0	0	3	0	6
Outros	3	0	3	0	1	0	7
Reclamação	334	0	45	119	9	28	535
Solicitação de Informação	1.266	10	104	5	31	1	1.417
Sugestão	3	0	0	0	3	0	6
Total	1.773	10	203	264	65	42	2.357

Conclusão



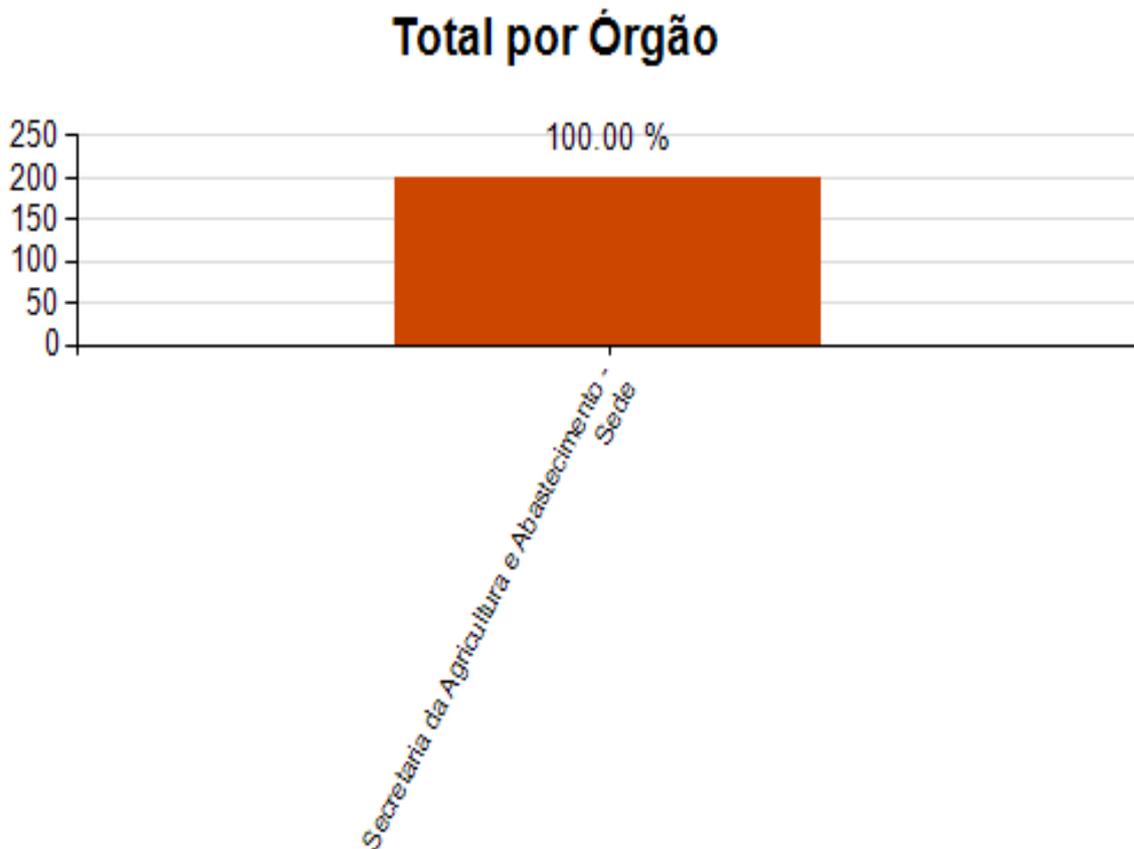
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap</p>	<p>1- As solicitações recebidas formuladas por reeducandos e por familiares destes foram encaminhadas aos advogados para que fossem prestados os serviços gratuitos de assistência jurídica previstos no convênio da Defensoria Pública Estadual; 2- Prestação de informações referente à estágio junto à FUNAP e também sobre as hipotéticas formas de ingresso de seu quadro de pessoal, assim como quanto às condições para viabilização da contratação de mão de obra de reeducandos do sistema penitenciário; 3- Envio às áreas da SAP e da FUNAP responsáveis pela educação formal e profissionalizante dos reeducandos, de recebidos pedidos, em regra formulado por egressos das unidades prisionais pleiteando a obtenção/emissão de certificados de realização/conclusão de cursos realizados.</p>	<p>Por ainda estarmos comprometidos com a tarefa cujo objeto mais relevante é, neste momento, s.m.j., a estruturação minimamente necessária ao adequado funcionamento do sistema de ouvidoria desta entidade, de forma a atentar adaptá-la ao desfavorável contexto de todos os transtornos advindos da Pandemia, entendemos ainda como prematuro, portanto, mas apenas por ora, o envio de eventuais sugestões/recomendações à direção da entidade.</p>	<p>Conforme o acima contextualizado, ainda estamos avaliando não só as dificuldades enfrentadas, mas também buscando ordená-las de forma a poder oferecer soluções concretas no sentido de efetiva e oportunamente tentarmos contorná-las.</p>

<p>Secretaria da Administração Penitenciária - Sede</p>	<p>Numa abordagem quantitativa temos como principais manifestações recebidas nesta Ouvidoria neste 1º Semestre as reclamações oriundas do público externo (visitantes, advogados, sociedade civil). 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, e também atendimento específico para aqueles que estão no grupo de risco para a Covid-19.</p>	<p>- Assistência a Saúde: A Pasta tem efetivado ações para garantir assistência à saúde da população prisional do Estado, e agindo para mitigar os efeitos da Covid-19 nas unidades prisionais do Estado. Observamos junto às unidades prisionais que tem sido mantido o uso de máscara e o fornecimento de EPIs aos funcionários. Tem sido também fornecido máscara também aos reeducandos e permitido o envio por familiares através do Sedex. Reforçamos a necessidade de monitoramento dos reeducandos considerados grupo de risco para a Covid-19, preferencialmente com isolamento em raio específico (o que já tem sido feito por algumas unidades prisionais), e continuação de seus tratamentos médicos. - Atendimento com público externo: Temos que o grande número de reclamação do público externo refere-se a dificuldade de contato com a unidade prisional, daí porque reforçamos a necessidade de criação de meios alternativos de contatos, preferencialmente via meio eletrônico, nessa linha importante falar sobre a iniciativa do Programa Conexão Familiar que tem facilitado a comunicação entre o reeducando e sua família através do envio de e-mails. Entendemos que essas iniciativas contribuem para o fortalecimento do convívio</p>	<p>No momento não encontramos dificuldades em nossa atuação.</p>
---	--	--	--

		<p>familiar entre as partes. Destarte, reforçamos que ainda há necessidade de maior transparência nos procedimentos adotados pelas unidades prisionais, como prazos, documentos necessários, dias de atendimento pessoal, itens permitidos e proibidos de ingressar, o que são objeto da maior parte das demandas aqui referenciadas.</p>	
--	--	---	--

Secretaria da Agricultura e Abastecimento

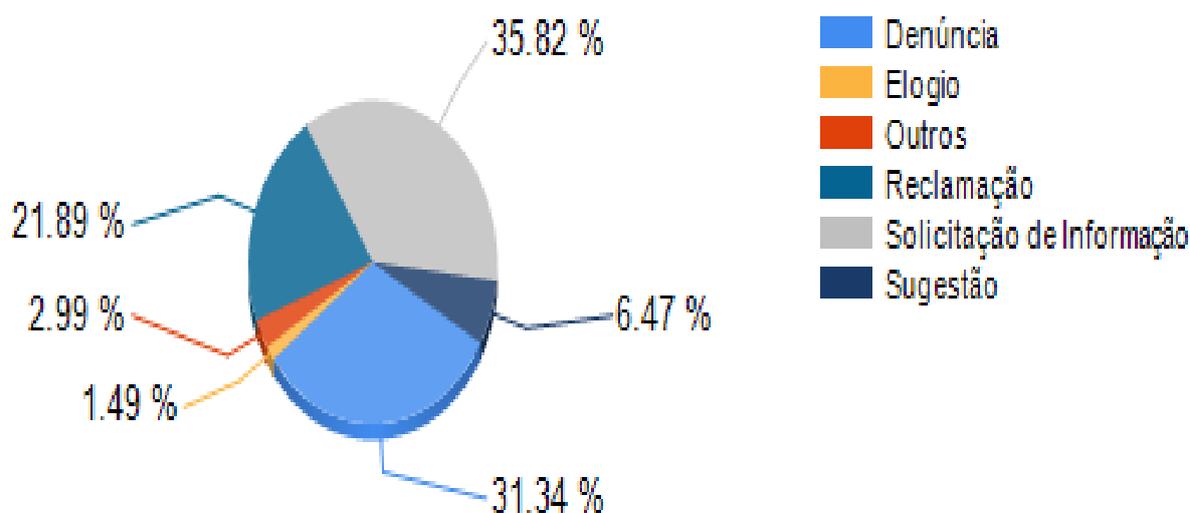
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	201
Total:		201



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	63
Elogio	3
Outros	6
Reclamação	44
Solicitação de Informação	72
Sugestão	13
Total:	201

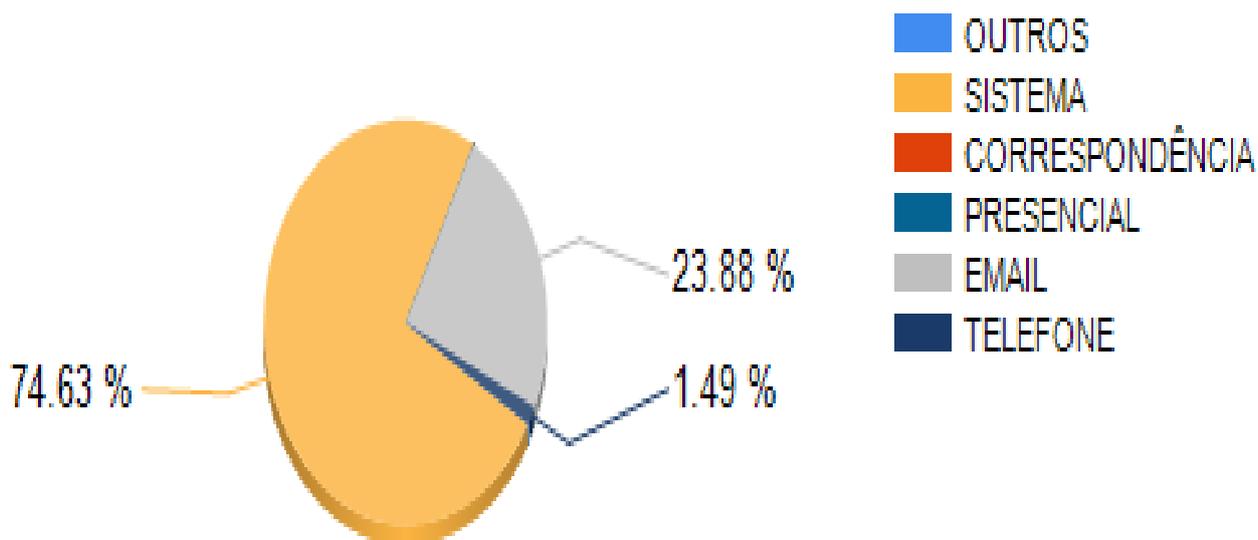
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	2	16	0	45	0	63
Elogio	0	0	1	0	2	0	3
Outros	0	0	1	0	5	0	6
Reclamação	0	0	14	0	30	0	44
Solicitação de Informação	0	1	15	0	56	0	72
Sugestão	0	0	1	0	12	0	13
Total	0	3	48	0	150	0	201

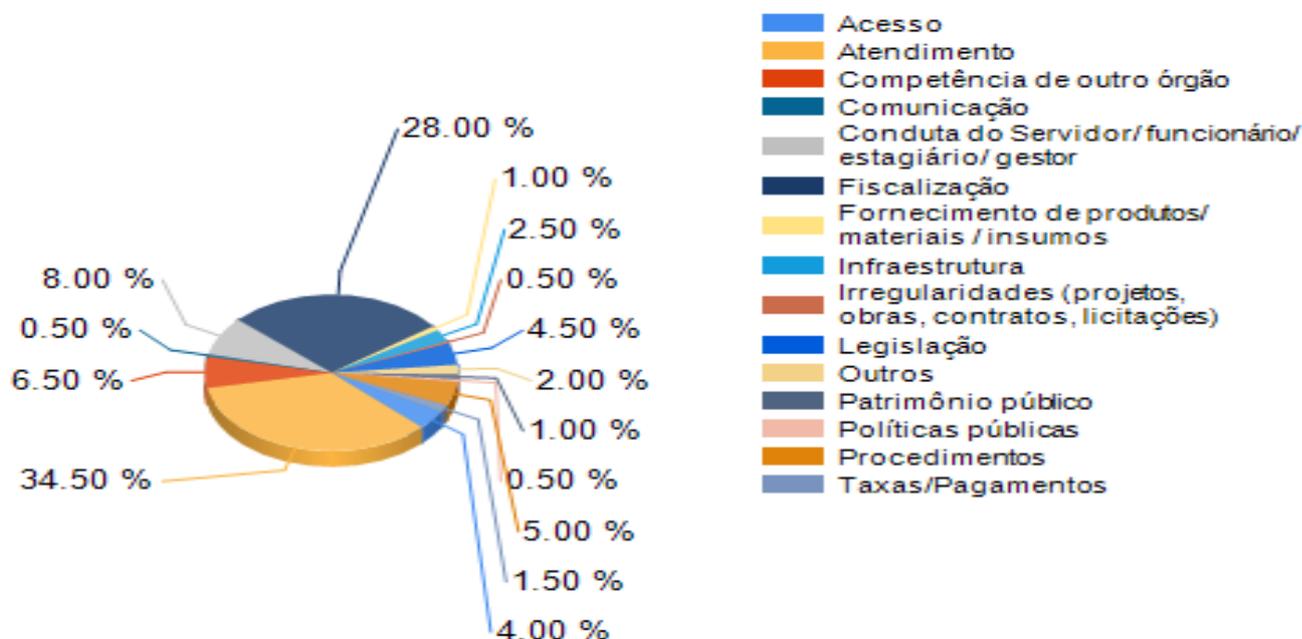
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	1	4	3	8
Atendimento	0	0	0	22	41	6	69
Competência de outro órgão	3	0	0	2	7	1	13
Comunicação	0	1	0	0	0	0	1
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	10	2	0	4	0	0	16
Fiscalização	47	0	1	5	3	0	56
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	1	0	1	2
Infraestrutura	1	0	0	3	1	0	5
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	0	0	0	0	7	2	9
Outros	0	0	4	0	0	0	4
Patrimônio público	0	0	0	2	0	0	2
Políticas públicas	0	0	0	1	0	0	1
Procedimentos	1	0	1	2	6	0	10
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	3	0	3
Total	63	3	6	43	72	13	200

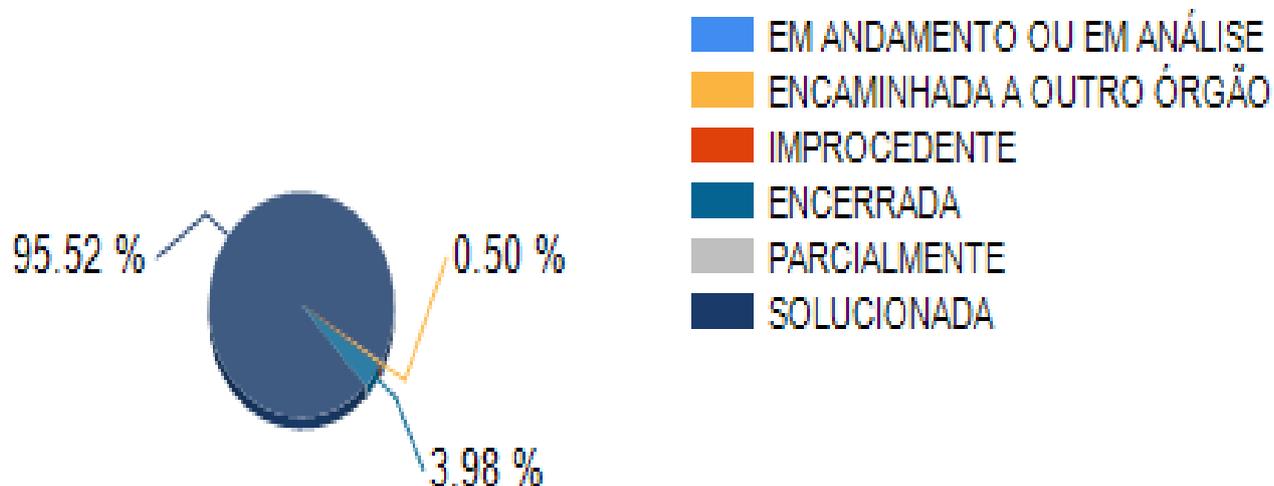
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	60	0	3	0	0	0	63
Elogio	3	0	0	0	0	0	3
Outros	6	0	0	0	0	0	6
Reclamação	40	0	3	0	1	0	44
Solicitação de Informação	70	0	2	0	0	0	72
Sugestão	13	0	0	0	0	0	13
Total	192	0	8	0	1	0	201

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	<p>- Solicitação de informação - informações gerais sobre os serviços e formas de atendimento nesta Pasta. - Denúncia - sobre as fiscalizações realizadas pela Coordenadoria de Defesa Agropecuária, tais como: fiscalização quanto a eventos irregulares, processamento de produtos de origem animal e agrotóxicos. - reclamação: sobre a funcionalidade de sistema e sobre a atuação dos servidores.</p>	<p>A Ouvidoria tem trabalhado conjuntamente com os órgãos pertencentes a Pasta no intuito de melhorar o acesso do cidadão aos serviços prestados, cientificando os dirigentes sobre as demandas mais frequentes, para as providências cabíveis de acordo com suas competências. Desta forma, observamos que os órgãos vêm adequando seus trabalhos, de acordo com as científicas encaminhadas. Com exemplo, neste momento de pandemia, observamos a adequação da forma de atendimento ao cidadão, quanto a prestação dos serviços, de forma satisfatória.</p>	<p>Não foi observada qualquer dificuldade de atuação desta Ouvidoria da Secretaria de Agricultura e Abastecimento.</p>

Secretaria da Cultura e Economia Criativa

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	339
Total:		339

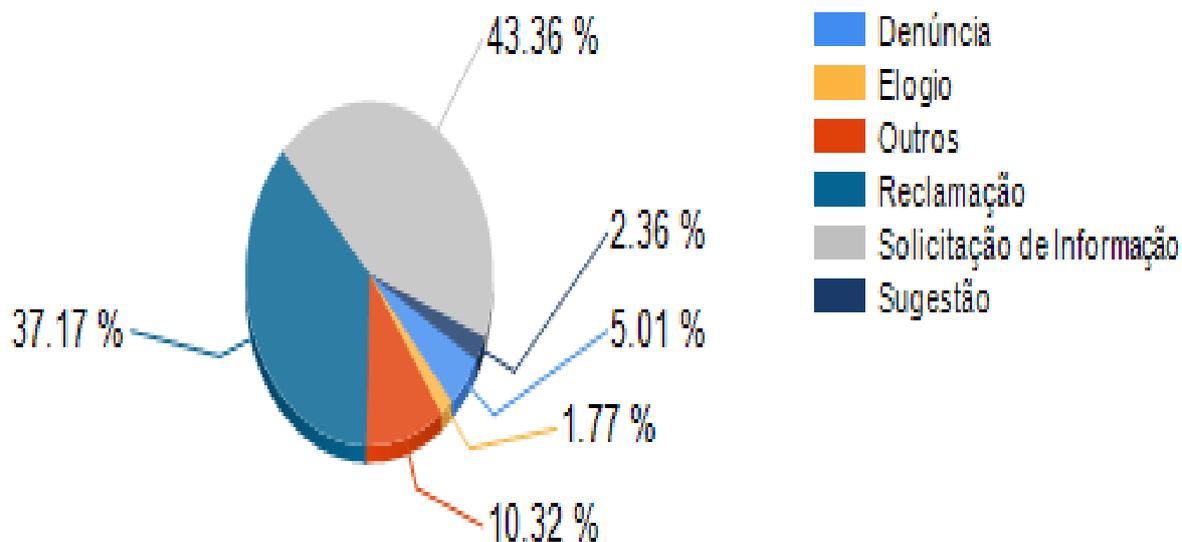
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	17
Elogio	6
Outros	35
Reclamação	126
Solicitação de Informação	147
Sugestão	8
Total:	339

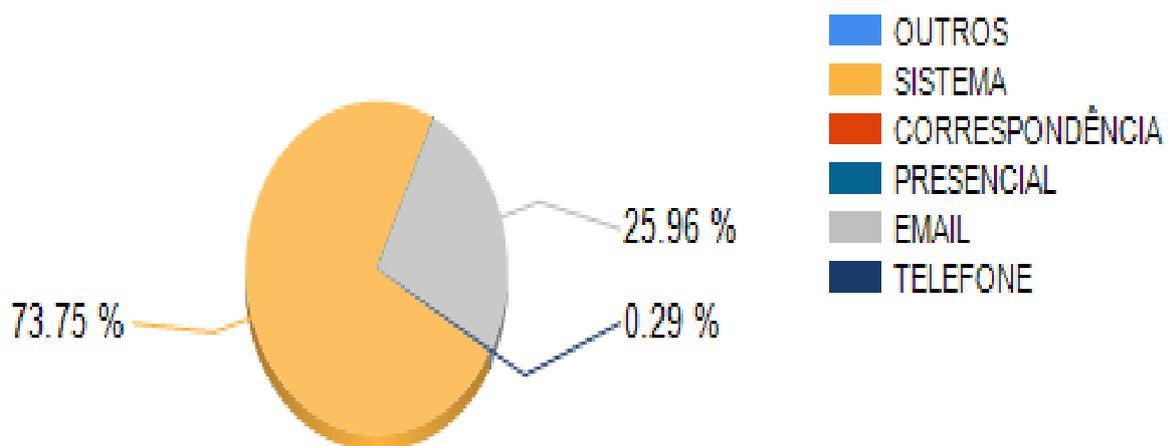
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	4	0	12	0	17
Elogio	0	0	4	0	2	0	6
Outros	0	0	1	0	34	0	35
Reclamação	0	0	39	0	87	0	126
Solicitação de Informação	0	0	40	0	107	0	147
Sugestão	0	0	0	0	8	0	8
Total	0	1	88	0	250	0	339

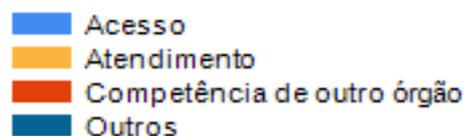
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	2	0	0	1	0	4
Atendimento	16	4	20	124	142	8	314
Competência de outro órgão	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	15	1	3	0	19
Total	17	6	35	125	147	8	338

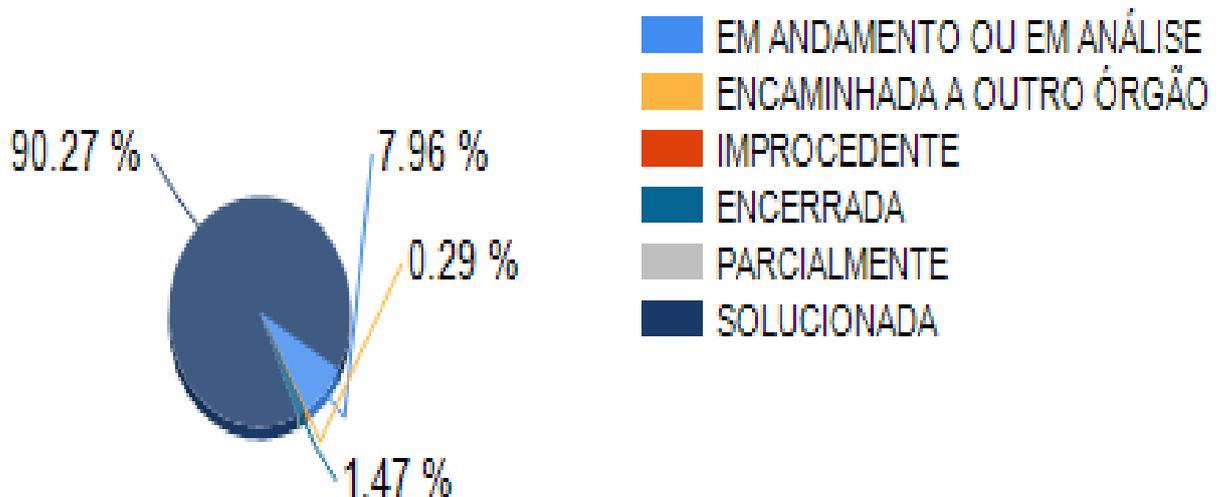
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucio nada Parcial mente	Encerrada	Improce dente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	14	0	0	0	0	3	17
Elogio	6	0	0	0	0	0	6
Outros	31	0	3	0	0	1	35
Reclamação	115	0	0	0	1	10	126
Solicitação de Informação	132	0	2	0	0	13	147
Sugestão	8	0	0	0	0	0	8
Total	306	0	5	0	1	27	339

Conclusão

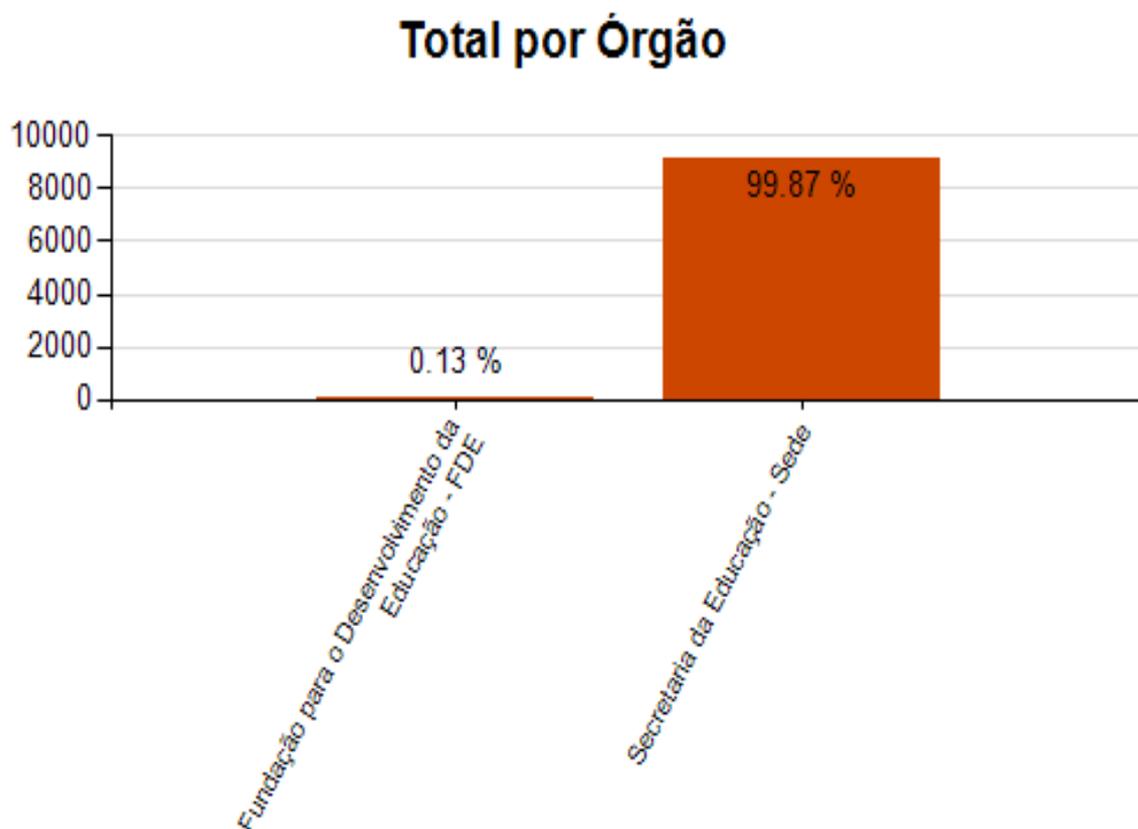


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	<p>A Ouvidoria da Secretaria de Cultura e Economia Criativa do Estado de São Paulo recebeu 339 manifestações, no decorrer do 1º semestre de 2020. Este quantitativo demonstra um acentuado decréscimo em relação aos mesmos períodos de anos anteriores. Apenas para fins de comparação, indicamos o quantitativo dos primeiros semestres dos últimos 4 exercícios: em 2016 - 828 manifestações; em 2017 - 816 manifestações; em 2018 - 559; e, em 2019 - 1.020 manifestações. Atribuímos este decréscimo à ocorrência da COVID-19. Isto porque, em decorrência da pandemia, várias medidas de caráter excepcional foram adotadas pelo Governo do Estado, com fulcro nas orientações dos Órgãos de Saúde, do Centro de Contingência do Coronavírus e do Comitê Administrativo Extraordinário, sendo todas elas observadas por esta Pasta, resultando na suspensão de diversas atividades. A Secretaria manteve contato com as Organizações Sociais de Cultura, transmitindo as orientações pertinentes, de modo a que elas pudessem aderir às medidas de prevenção e combate à Covid-19 e comunicar o seu público das providências adotadas. Especificamente no que diz respeito à discriminação das três manifestações mais frequentes e/ou relevantes, observamos que: (i) as "solicitações de informações" corresponderam a aproximadamente 45% das demandas; (ii) as "reclamações", corresponderam a aproximadamente 40%; e, (iii) as "denúncias" corresponderam a aproximadamente 5%. Os "elogios", "sugestões" e "outros",</p>	Não houve.	Não foram encontradas dificuldades na execução de nossas atividades.

	<p>corresponderam a aproximadamente 10%. Os Projetos / Equipamentos mais demandados, aqui registrados os três primeiros por quantidade de manifestações, em termos de "solicitações de informações" e "reclamações" foram: 1º - Proac ICMS (41); 2º - OSESP (32); 3º - Museu da Imigração (22). Os assuntos mais abordados relacionavam-se a: (i) cancelamento de eventos e forma de ressarcimento de ingressos; (ii) liberação de recursos, via projetos apoiados pela Secretaria, em especial durante a pandemia; (iii) forma e local de consulta à base dados de imigrantes. Dentre estes temas, registramos que 41 manifestações tinham relação com a COVID-19, estando a maior parte delas relacionadas ao cancelamento de eventos.</p>		
--	--	--	--

Secretaria da Educação

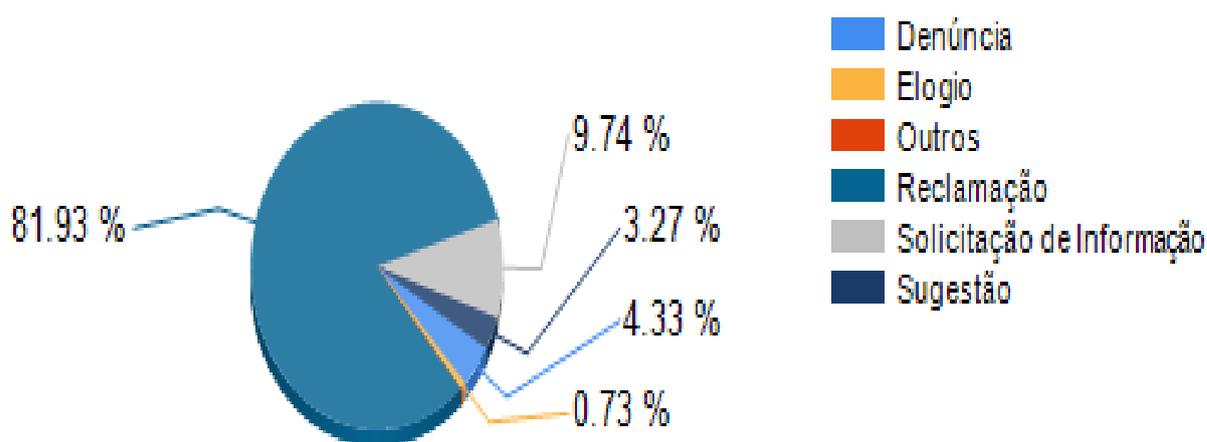
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Fundação para o Desenvolvimento da Educação – FDE	12
2	Secretaria da Educação - Sede	9.180
Total:		9.192



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	398
Elogio	67
Outros	0
Reclamação	7.531
Solicitação de Informação	895
Sugestão	301
Total:	9.192

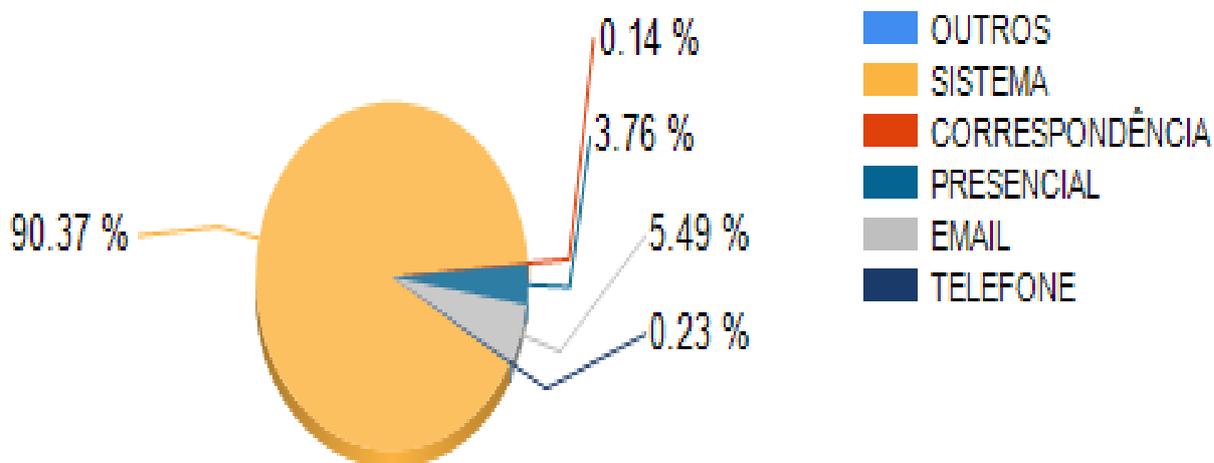
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	8	1	35	6	348	0	398
Elogio	2	0	0	0	65	0	67
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	316	19	383	7	6.806	0	7.531
Solicitação de Informação	15	1	72	0	807	0	895
Sugestão	5	0	15	0	281	0	301
Total	346	21	505	13	8.307	0	9.192

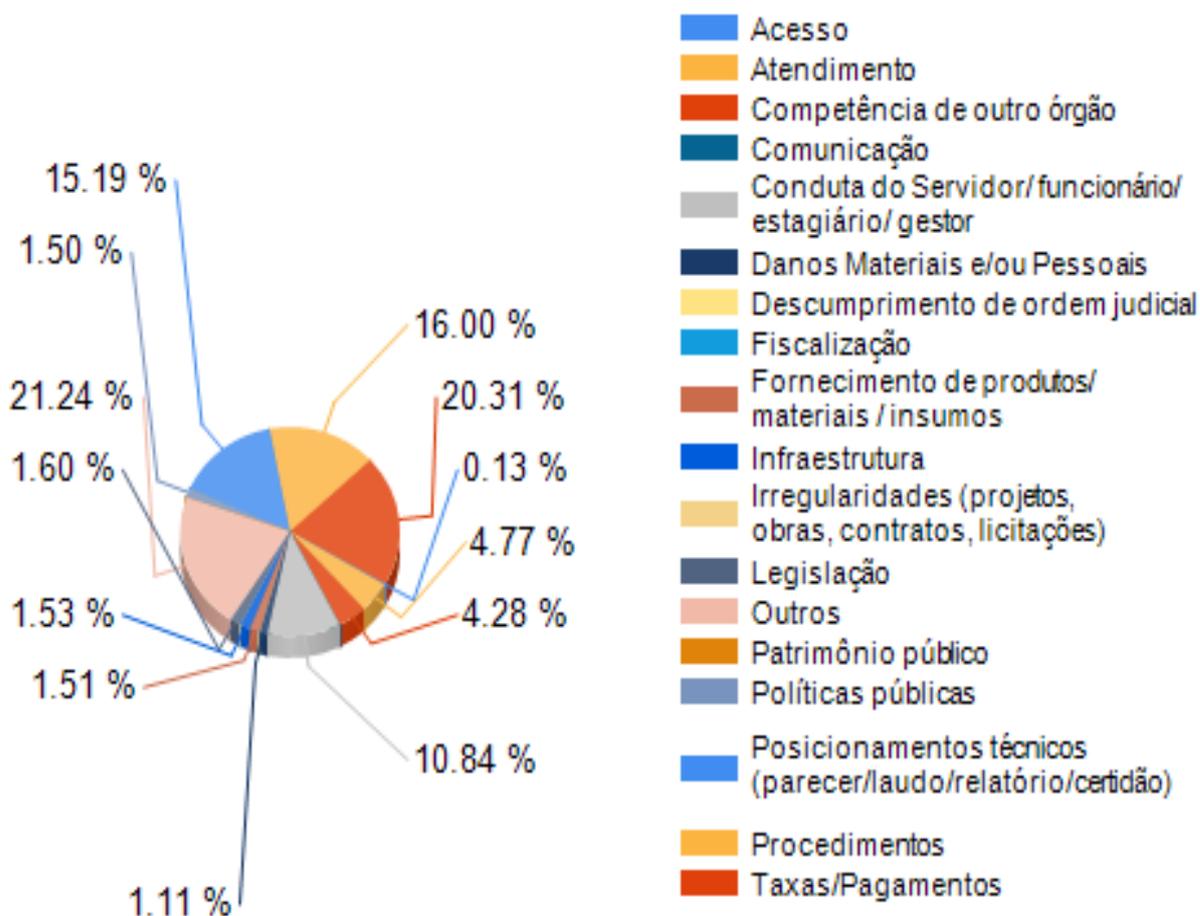
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	1	0	6	4	1	12
Atendimento	0	14	0	300	115	9	438
Competência de outro órgão	17	0	0	334	37	5	393
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	349	37	0	607	0	3	996
Danos Materiais e/ou Pessoais	21	0	0	81	0	0	102
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	117	11	11	139
Infraestrutura	0	0	0	126	8	7	141
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	1	0	36	75	35	147
Outros	9	1	0	1.802	114	26	1.952
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	77	43	18	138
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	1.230	166	0	1.396
Procedimentos	1	13	0	964	306	187	1.471
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1.851	16	0	1.867
Total	397	67	0	7.531	895	302	9.192

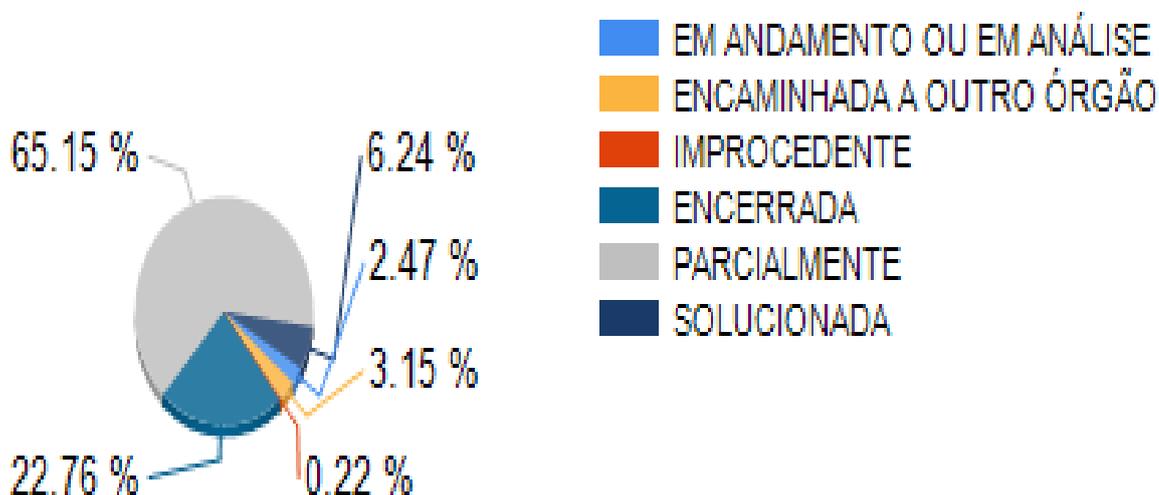
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucio nada	Solucionada Parcialmente	Encerra da	Improce dente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	20	96	49	4	221	8	398
Elogio	20	7	4	0	36	0	67
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	425	5.076	1.782	14	25	209	7.531
Solicitação de Informação	79	583	216	1	6	10	895
Sugestão	30	227	41	1	2	0	301
Total	574	5.989	2.092	20	290	227	9.192

Conclusão



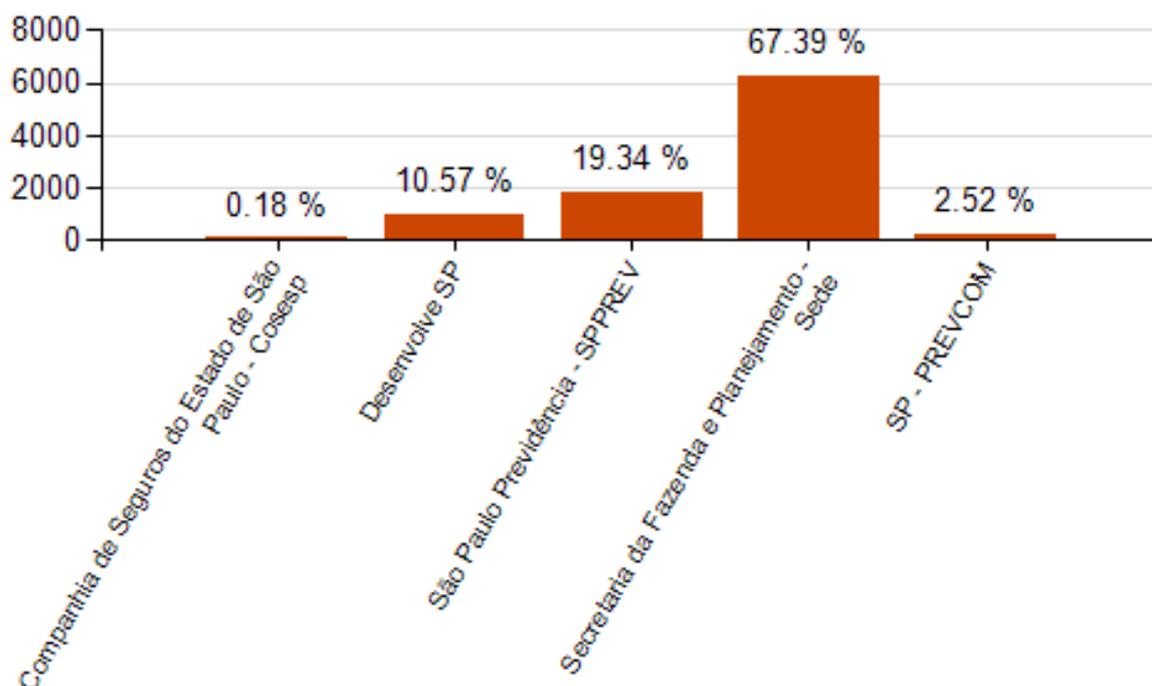
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	Obras - informações - atraso nas obras ou como esta o processo Informática - infraestrutura	Todas as respectivas reclamações/informações foram atendidas	Pelo pouco tempo na Ouvidoria, apenas pouco mais de 30 dias, não tenho tido problemas com meus interlocutores, pois venho da área do SIC.
Secretaria da Educação - Sede	Com base nos dados obtidos pelo sistema da Ouvidoria identificamos a manifestação classificada como "Reclamação" a mais frequente e os registros são referentes à verificação de pagamento do servidor público. Apontamos como segunda manifestação mais frequente o registro classificado como "Solicitação de Informação" identificamos as manifestações acerca de questões relacionadas aos documentos funcionais. E na sequência, o registro classificado como "Denúncia" que aborda questões relacionadas aos gestores das unidades escolares, conforme abaixo se apresenta: 1º Reclamação - Procedimento Operacional -	Em atendimento ao previsto no Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, 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; a Ouvidoria da SEDUC-SP propôs as recomendações abaixo: "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 receberam.	Nada consta.

	<p>Regularização de pagamento, obtidos com o registro de 1851 manifestações. 2º Solicitação de Informação - Procedimento Operacional - Procedimento, obtidos por meio do registro de 306 manifestações. 3º Denúncia - Recursos Humanos - Conduta do servidor (gestão), problema identificado nos 349 registros das manifestações do semestre.</p>		
--	---	--	--

Secretaria da Fazenda e Planejamento

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia de Seguros do Estado de São Paulo - Cosesp	17
2	Desenvolve SP	974
3	São Paulo Previdência - SPPREV	1.783
4	Secretaria da Fazenda e Planejamento - Sede	6.213
5	SP - PREVCOM	232
Total:		9.219

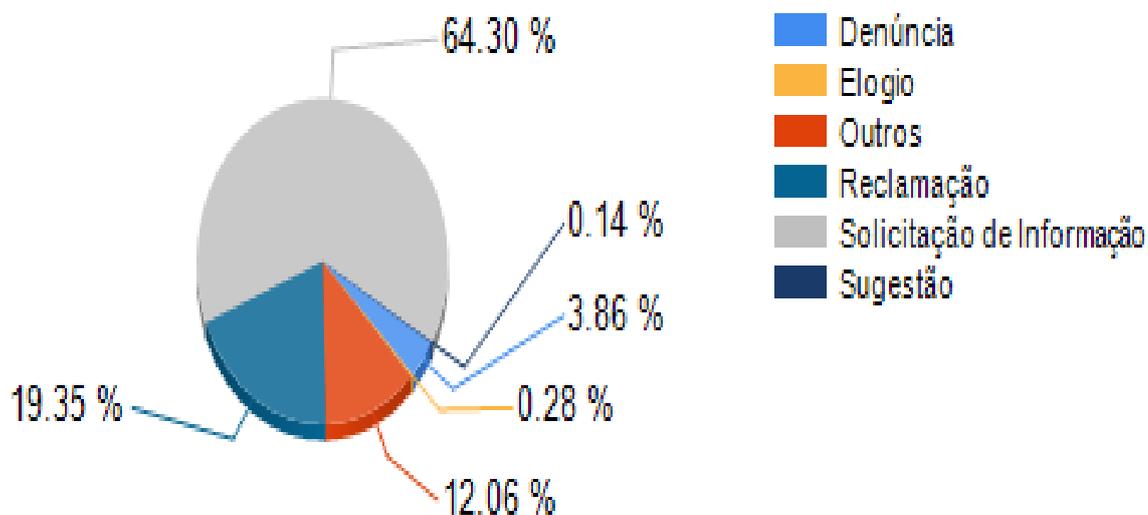
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	356
Elogio	26
Outros	1.112
Reclamação	1.784
Solicitação de Informação	5.928
Sugestão	13
Total:	9.219

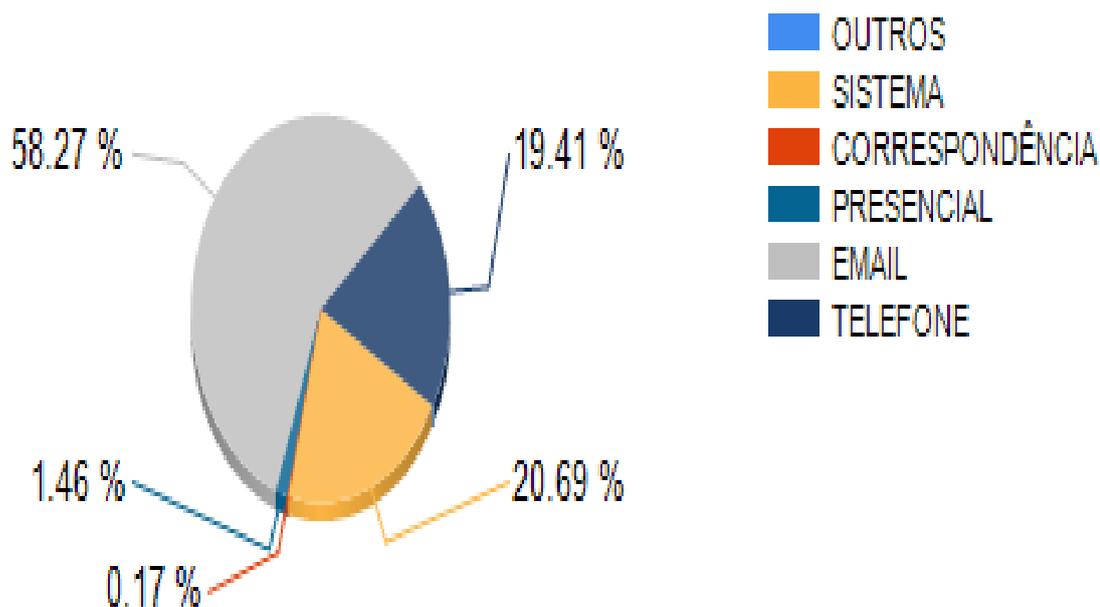
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	1	276	5	73	0	356
Elogio	1	1	23	0	1	0	26
Outros	4	344	510	0	254	0	1.112
Reclamação	49	29	1.330	10	366	0	1.784
Solicitação de Informação	79	1.414	3.226	1	1.208	0	5.928
Sugestão	1	0	7	0	5	0	13
Total	135	1.789	5.372	16	1.907	0	9.219

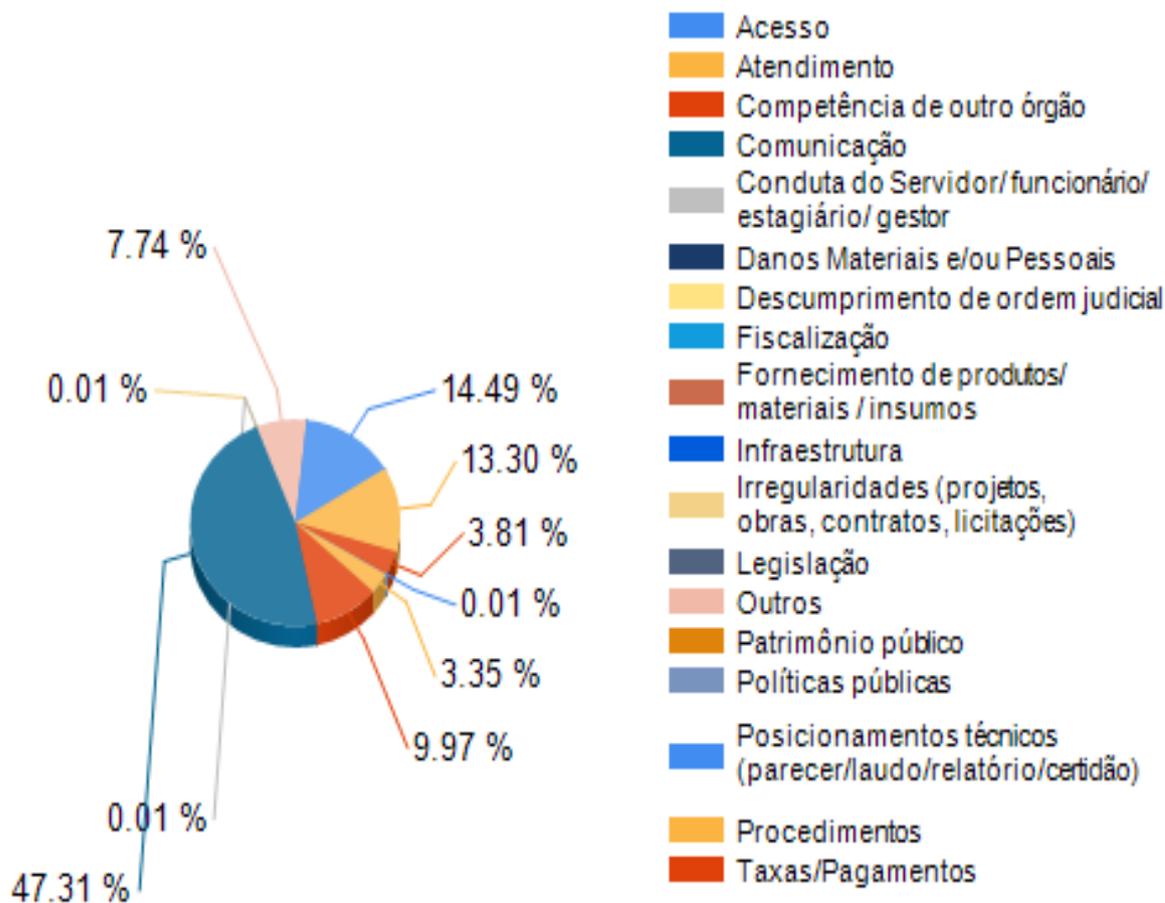
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	0	0	0	1
Atendimento	0	16	199	52	24	0	291
Competência de outro órgão	0	0	301	74	491	0	866
Comunicação	0	0	0	0	4.108	0	4.108
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	1	0	0	0	0	0	1
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	0	0	0	0	0	0	0
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	1	0	0	0	1
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	1	2	552	112	4	1	672
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	54	1	0	12	1.187	4	1.258
Procedimentos	2	7	0	1.140	0	6	1.155
Taxas/Pagamentos	279	0	3	49	0	0	331
Total	337	26	1.057	1.439	5.814	11	8.684

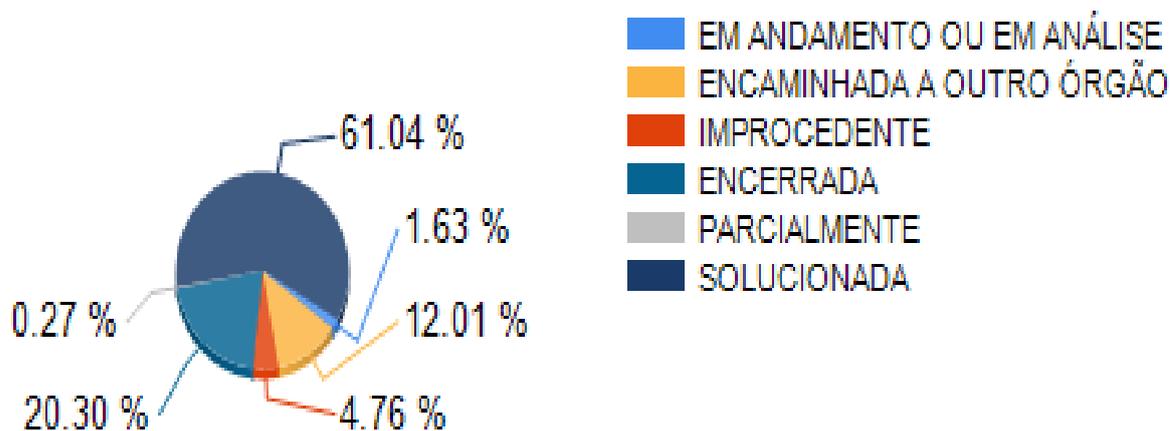
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucio nada	Soluciona da Parcialmente	Encerra da	Improcede nte	Encaminha da a outro Órgão	Em andame nto ou Em Análise	Total
Denúncia	276	1	49	0	19	11	356
Elogio	15	0	11	0	0	0	26
Outros	32	5	850	155	55	15	1.112
Reclamação	1230	0	13	121	418	2	1.784
Solicitação de Informação	4.068	19	945	163	612	121	5.928
Sugestão	6	0	3	0	3	1	13
Total	5.627	25	1.871	439	1.107	150	9.219

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Seguros do Estado de São Paulo - Cosesp	As quatro manifestações recebidas tratam dos seguintes assuntos: 1- Pedido de informação sobre apólice de policiais civis do Estado de São Paulo; 2- Pedido de informação sobre assistência funeral; 3- Solicitação de envio de boleto para pagamento de prêmio; 4- Comunicação de emissões sonoras acima do permitido, ocorridas nas proximidades do edifício sede da Companhia.	Em virtude do reduzido volume de manifestações direcionadas à COESP, elencamos as mesmas já descritas no item anterior.	Não há observações.

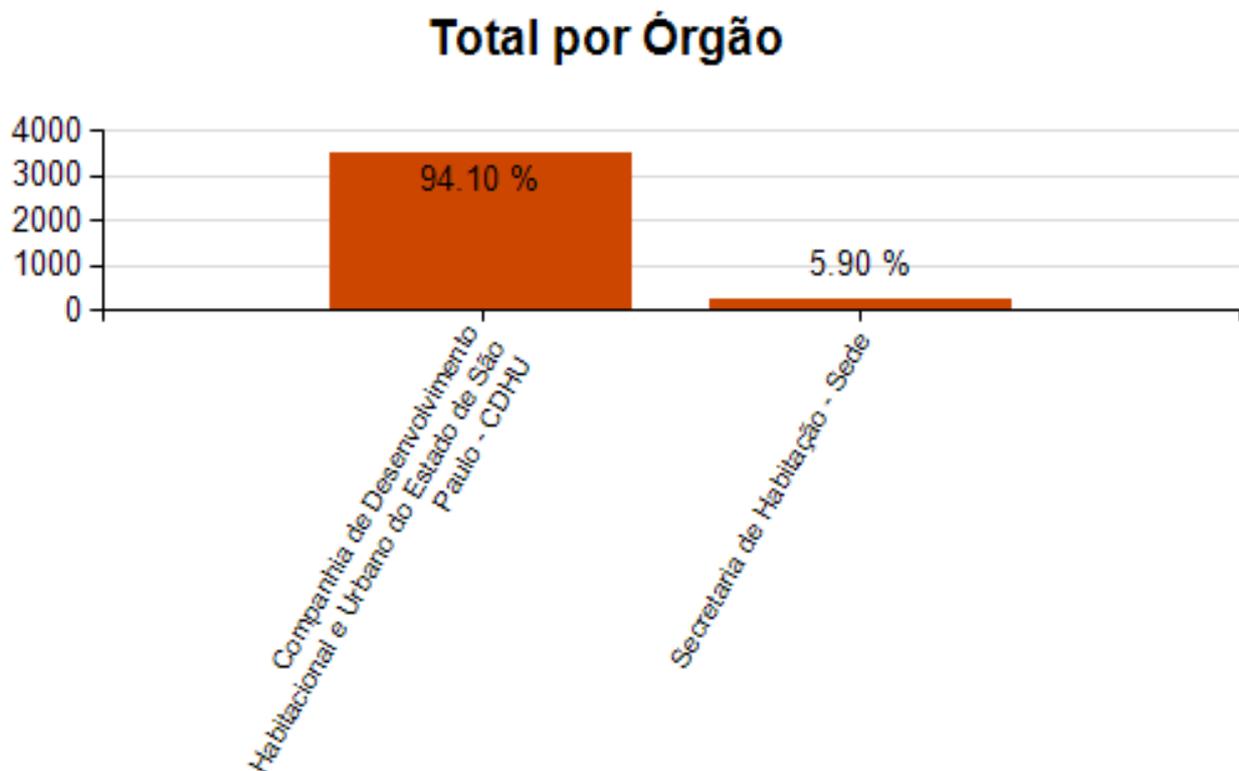
<p>Desenvolve SP</p>	<p>1) Informações sobre operação financeira - As informações variam entre esclarecimentos sobre linha de financiamento, monitoramento do processo de crédito e maiores informações sobre o cancelamento da operação. Com o aumento da procura das empresas por crédito, todos nossos canais de atendimento passaram a ficar congestionado, com sobre carga de ligações e, conseqüentemente, transbordando os contatos para os canais da Ouvidoria. Ainda sobre o aumento da demanda, o tempo de análise e conclusão dos processos de financiamento passaram a ser superiores, fazendo com que os clientes procurassem ainda mais os canais de contato da instituição. Outros interessados em nossos produtos que não se enquadram em nossas políticas também nos acionaram por não conseguirem a aprovação dos seus pleitos. 2) Banco do Povo Paulista ? por ser parceira do Banco do Povo Paulista, tendo em nossa página publicações de notícias do Banco do Povo, os usuários e interessados no produto oferecido por aquele órgão buscam na Ouvidoria da</p>	<p>Durante o semestre não foi efetuada nenhuma recomendação.</p>	<p>O primeiro semestre de 2020 foi marcado por um aumento expressivo dos atendimentos nesta Ouvidoria. Diante da necessidade por crédito das empresas paulistas, em conjunto com o Governo do Estado, a Desenvolve SP ofereceu incentivos nas linhas de financiamentos oferecidas. O volume de interessados em obtenção de crédito conosco superou o total de operação realizados em toda a existência da instituição e provocou o congestionamento de todos os canais oficiais de atendimento, inclusive desta Ouvidoria. Considerando o aumento expressivo das demandas e que a Ouvidoria é composta por um integrante, as informações do semestre em referência, imputadas no Sistema de Ouvidorias, contemplou, na integralidade, todos os protocolos gerados, recebidos por e-mail, telefone e sistema do Banco Central, e as manifestações não caracterizadas como demandas de ouvidoria, sendo que para estas, foram computadas apenas informações recebidas por e-mail, ficando prejudicada a apuração integral das ligações recebidas no período. Por ser uma</p>
----------------------	--	--	--

	<p>Desenvolve SP o atendimento de segunda instância. O motivo dos contatos são os mais diversos, entretanto, o cliente sempre é informado sobre a impossibilidade da atuação da Ouvidoria da Desenvolve SP no assunto solicitado. 3) Empresas Credenciadas de Vistoria ? Recebemos 115 manifestações de usuários a respeito das reaberturas e demais pleitos relacionados às Empresas Credenciadas de Vistoria, sendo indicado a incompetência da atuação da Desenvolve SP no pleito.</p>	<p>Agência de Fomento e estar submetida às normas do Banco Central do Brasil, todas as ligações da Ouvidoria são gravadas e, no encerramento de cada período, consolidadas no respectivo relatório. No 1º semestre de 2020, o número total de gravações foi de 1764, sendo conferidas apenas 35% deste quantitativo, correspondendo à 619 arquivos. Destes 619 arquivos, 315 representaram manifestações não caracterizadas como Ouvidoria, cujas estatísticas estão computadas nos dados lançados neste sistema. Os outros 304 arquivos verificados foram descartados por não terem função qualitativa e quantitativa para o fim analítico. Na versão final do Relatório da Ouvidoria, a ser encaminhada aos órgãos colegiados da Desenvolve SP e, posteriormente, publicado em nosso site, serão computados na íntegra as demandas registradas na Ouvidoria e as demais manifestações recebidas por e-mail e telefone que não foram classificadas como demandas da Ouvidoria.</p>
--	---	---

<p>Secretaria da Fazenda e Planejamento - Sede</p>	<p>a) Isenção de tributo para deficiente físico/autista: demora na análise e homologação de pedido de Isenção de ICMS de veículo zero quilômetro adquirido por pessoa com deficiência física, visual, mental severa ou profunda e autistas; b) Isenção de tributo para deficiente físico/autista: demora na análise e homologação de pedido de Isenção de IPVA de veículo usado adquirido por pessoa com deficiência física, visual, mental severa ou profunda e autistas. c) Folha de Pagamento: dúvidas e reclamações dos servidores sobre o preparo e a averbação do pagamento de salários.</p>	<p>I. Referente aos serviços da área tributária pede-se para melhorar o tempo de resposta das unidades de atendimento fazendárias aos usuários do serviço público. II. 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 sobre divergência salarial.</p>	<p>Neste semestre a maior dificuldade ficou ancorada nos isolamentos e tele trabalho motivados pela epidemia da Covid-19 onerando, em alguns momentos, os tempos de respostas das áreas da estrutura fazendária.</p>
--	--	--	--

Secretaria da Habitação

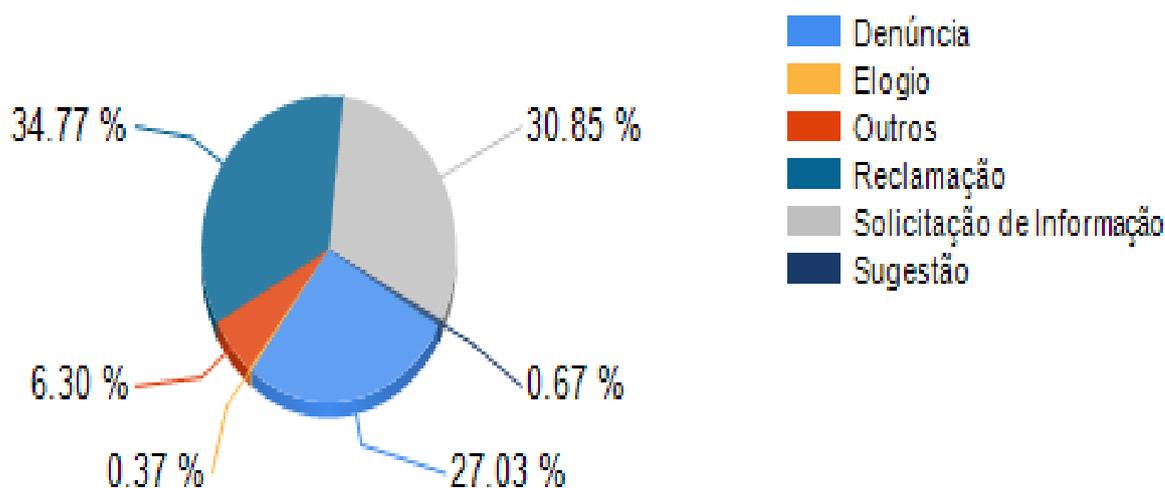
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	3.526
2	Secretaria de Habitação - Sede	221
Total:		3.747



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1.013
Elogio	14
Outros	236
Reclamação	1.303
Solicitação de Informação	1.156
Sugestão	25
Total:	3.747

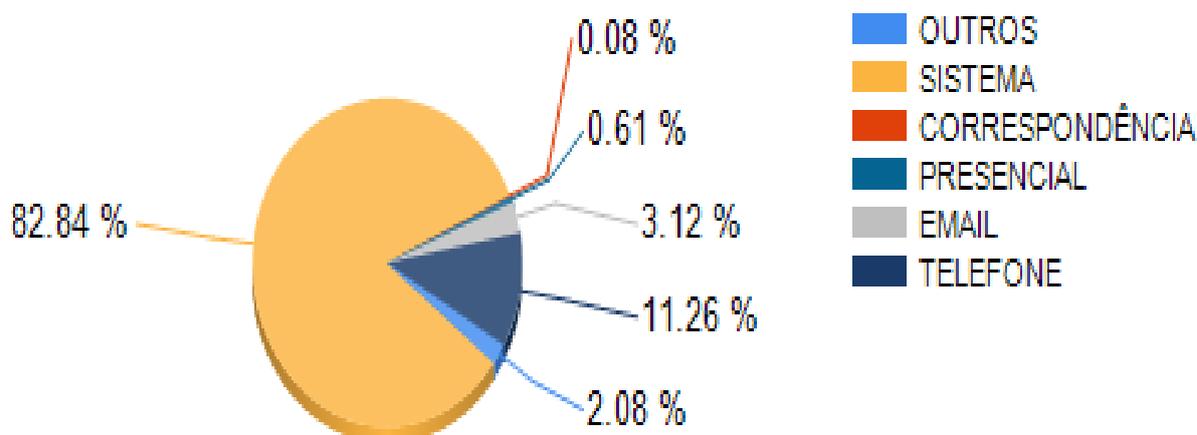
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	267	11	2	659	73	1.013
Elogio	0	0	0	0	14	0	14
Outros	0	0	0	0	236	0	236
Reclamação	12	102	15	1	1.170	3	1.303
Solicitação de Informação	10	53	91	0	1.000	2	1.156
Sugestão	0	0	0	0	25	0	25
Total	23	422	117	3	3.104	78	3.747

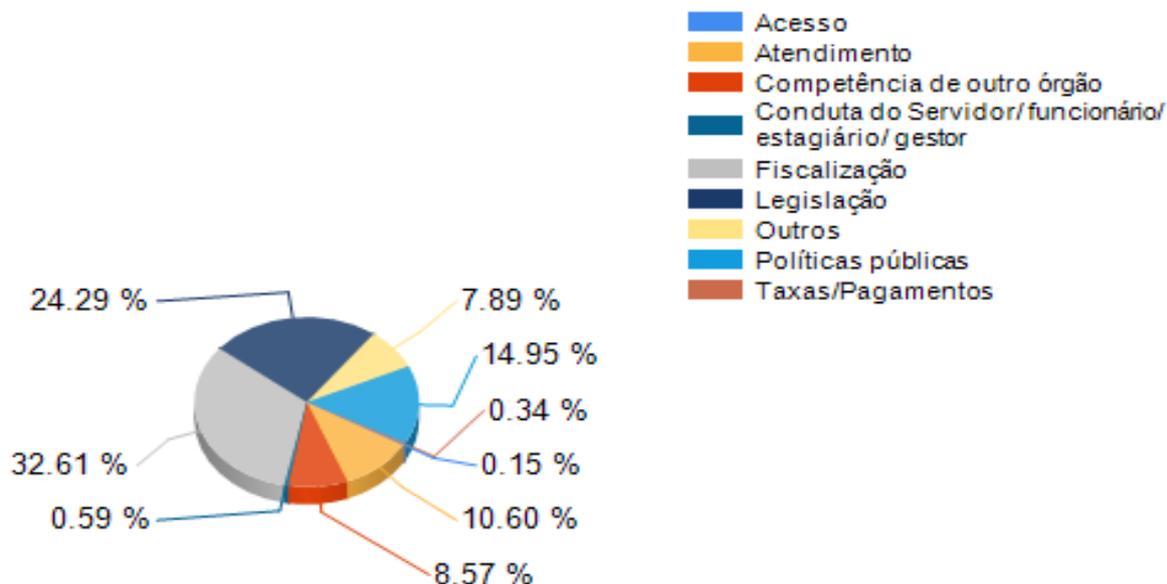
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	4	1	0	5
Atendimento	59	3	5	48	229	0	344
Competência de outro órgão	14	1	129	74	57	3	278
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	2	5	0	10	2	0	19
Fiscalização	615	2	1	408	31	1	1.058
Legislação	26	1	6	363	390	2	788
Outros	105	0	65	30	56	0	256
Políticas públicas	122	0	6	86	270	1	485
Taxas/Pagamentos	0	0	0	3	8	0	11
Total	943	12	212	1.026	1.044	7	3.244

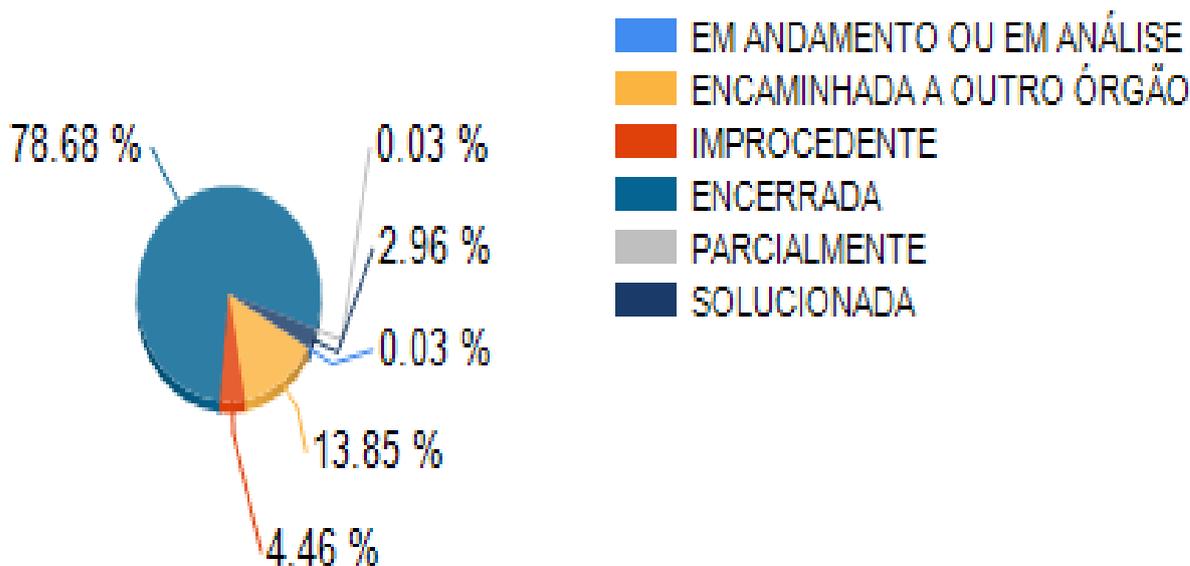
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucio- nada	Soluciona da Parcialme nte	Encerra da	Improce dente	Encaminha da a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	10	0	893	40	70	0	1.013
Elogio	0	0	11	1	2	0	14
Outros	2	0	199	10	25	0	236
Reclamação	57	0	860	103	283	0	1.303
Solicitação de Informação	42	1	978	13	121	1	1.156
Sugestão	0	0	7	0	18	0	25
Total	111	1	2.948	167	519	1	3.747

Conclusão



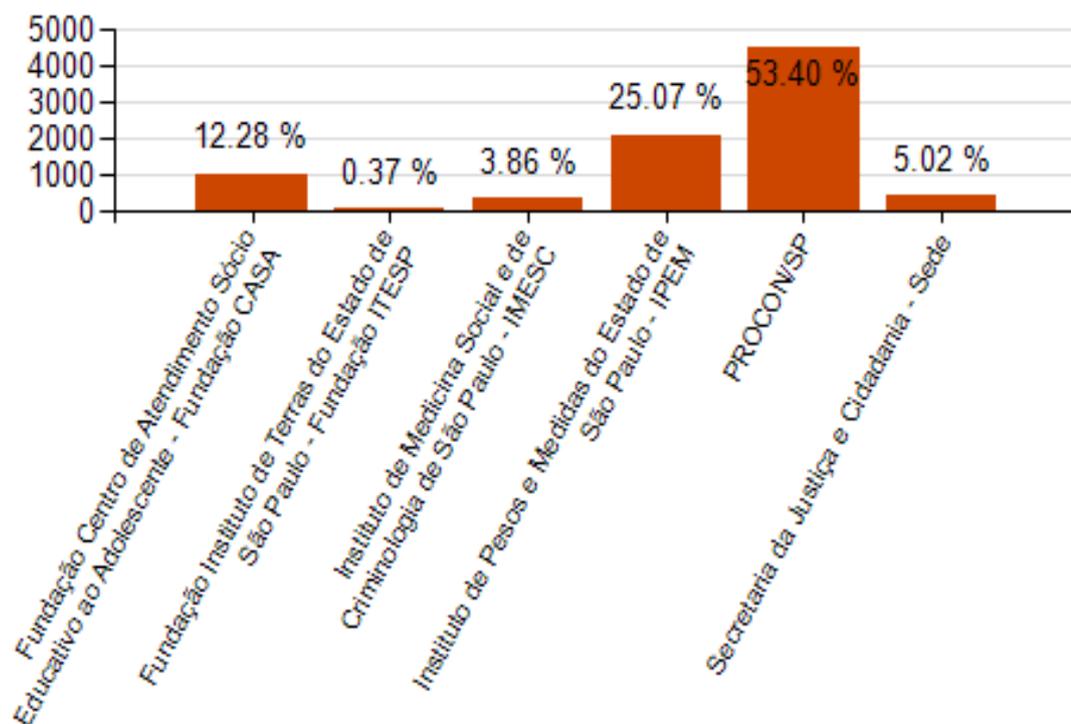
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU</p>	<p>Listamos as manifestações mais frequentes registradas no decorrer do 1º semestre de 2020, sendo questões; Relacionadas a: Contratos de mutuários (quitação, prestação, regularização, transferência, etc.); Relacionadas a: Ocupação das unidades habitacionais (venda, locação, invasão, unidade vazia); Relacionadas a: Programas Habitacionais (inscrição, sorteio, suplência).</p>	<p>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.</p>	

<p>Secretaria de Habitação - Sede</p>	<p>1º) Desclassificação em sorteio do Programa Parceria Público Privado – PPP</p> <p>2º) Dificuldades no cadastro ao Programa Nossa Casa.</p> <p>3º) Informações sobre subsídio do Servidor Público pelo Casa Paulista.</p>	<p>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. Em raros casos alertamos o dirigente sobre o cumprimento para não perder o prazo de resposta.</p>	<p>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 a fim 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 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

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA	1.034
2	Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP	31
3	Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC	325
4	Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM	2.111
5	PROCON/SP	4.496
6	Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede	423
Total:		8.420

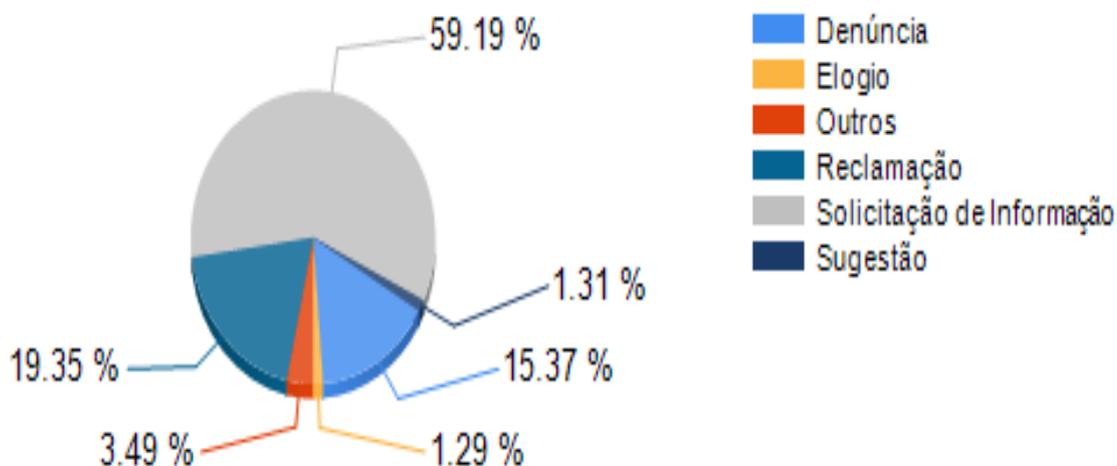
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1.294
Elogio	109
Outros	294
Reclamação	1.629
Solicitação de Informação	4.984
Sugestão	110
Total:	8.420

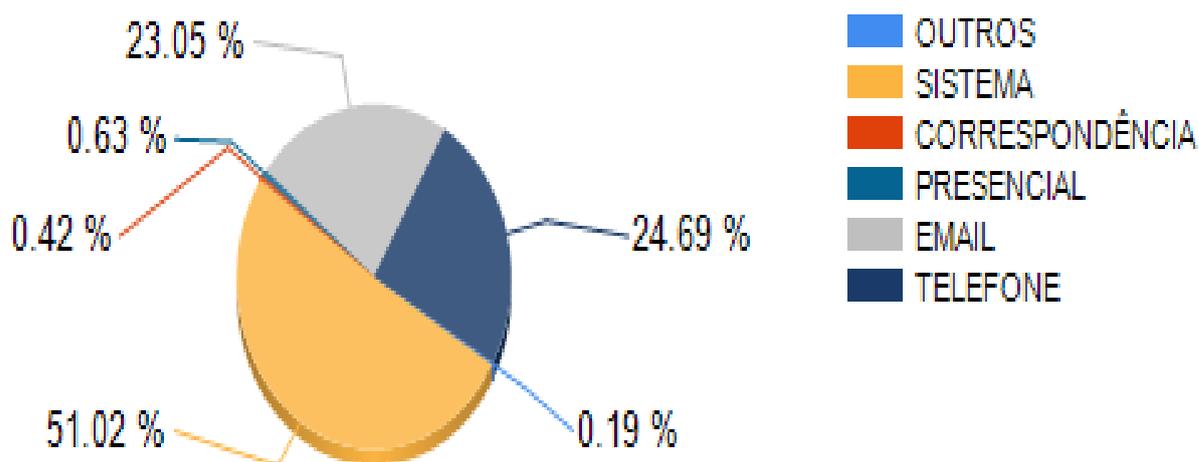
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	7	365	591	15	316	0	1.294
Elogio	15	14	28	13	32	7	109
Outros	1	2	62	0	228	1	294
Reclamação	19	409	192	6	999	4	1.629
Solicitação de Informação	10	1.282	1.004	1	2.683	4	4.984
Sugestão	1	7	64	0	38	0	110
Total	53	2.079	1.941	35	4.296	16	8.420

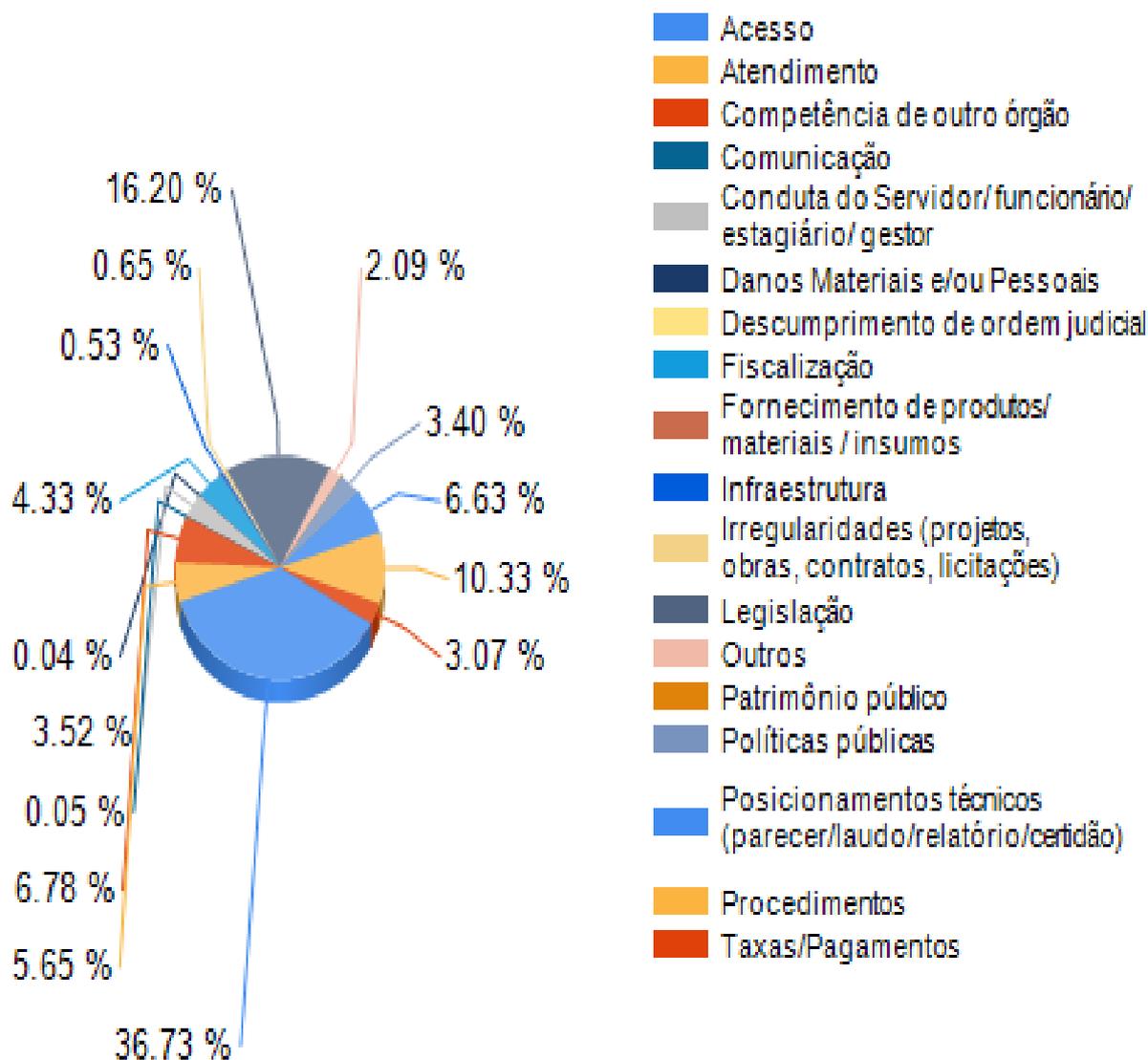
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	6	185	2.854	1	3.046
Atendimento	133	2	13	204	117	0	469
Competência de outro órgão	31	0	99	32	397	3	562
Comunicação	0	0	1	2	0	1	4
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	136	79	1	74	2	0	292
Danos Materiais e/ou Pessoais	2	0	0	1	0	0	3
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	1	0	2	35	318	3	359
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	4	0	1	34	2	3	44
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	18	0	0	36	0	0	54
Legislação	829	0	6	22	487	0	1.344
Outros	1	0	135	12	21	4	173
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	7	23	7	31	142	72	282
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/ certidão)	2	0	5	212	331	0	550
Procedimentos	86	1	9	666	78	17	857
Taxas/Pagamentos	1	0	0	28	226	0	255
Total	1.251	105	285	1.574	4.975	104	8.294

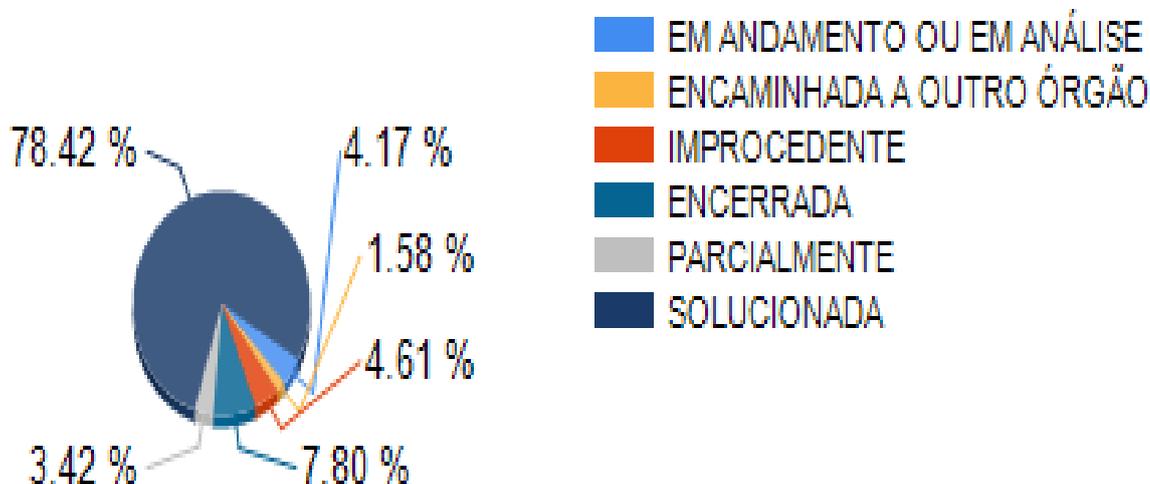
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucio nada	Solucio nada Parcial mente	Encerrada	Improce dente	Encaminha da a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	815	7	166	47	45	214	1.294
Elogio	97	0	4	0	4	4	109
Outros	78	1	194	9	8	4	294
Reclamação	854	199	126	314	58	78	1.629
Solicitação de Informação	4.710	76	124	15	11	48	4.984
Sugestão	49	5	43	3	7	3	110
Total	6.603	288	657	388	133	351	8.420

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA	(1) Reclamação (498) (2) Denúncia (237) (3) Solicitação de Informação (180)	<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 socioeducativos subordinados as suas respectivas Divisões Regionais que compõem a estrutura organizacional da Fundação CASA.</p> <p>Complementamos que as referidas informações são encaminhadas ao Gabinete da Presidência para subsídio na Gestão e no Planejamento Estratégico Institucional.</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, foram suspensos os atendimentos presenciais, entretanto, a equipe da Ouvidoria, através de revezamento, continua com os atendimentos através dos meios de contato 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.</p>

<p>Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP</p>	<p>Neste semestre, destacaram-se as manifestações de RECLAMAÇÕES/INFORMAÇÕES com referência a créditos rurais. Em contato com a área técnica competente, observaram que houve mudanças na direção do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária-INCRA, culminando com alterações administrativas que ocasionaram dificuldades aos assentados para obter, junto aos bancos, a transferência dos créditos federais. Outras manifestações são costumeiras, principalmente de INFORMAÇÃO, de como conseguir um lote rural e orientações para regularizar imóveis urbanos e rurais. As DENÚNCIAS mais relevantes, continuam sendo as suspeitas de arrendamentos de lotes, fortemente coibidas e sanadas pelos grupos técnicos de campo do ITESP. Em sua maioria não se confirmam. Geralmente, constata-se frequentes parcerias formadas entre beneficiários e dissoluções de casamentos, que posteriormente agregam novos companheiros, resultando em</p>	<p>As recomendações continuam sendo para que os técnicos de campo reforcem constantemente, nas visitas e reuniões com os beneficiários, a seguirem as regras e normas previstas nos manuais da fundação ITESP e se coloquem à disposição para orientar e esclarecer dúvidas.</p>	<p>Não ocorreram dificuldades. As demandas recebidas por esta Ouvidoria, foram encaminhadas aos órgãos internos e prontamente tratadas, com presteza e rapidez.</p>
---	---	--	---

	<p>alterações da composição familiar. Também são comuns as RECLAMAÇÕES por acesso de animais em lotes vizinhos, para pastoreio. Constatando animais em seus lotes, os beneficiários são orientados a lavrar Boletim de Ocorrência nas delegacias. Quando verificadas pelos técnicos de campo da Fundação ITESP, estes notificam os proprietários dos animais.</p>		
<p>Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC</p>	<p>Solicitação de Laudos em Atraso; Solicitação de Datas de Agendamento; Reclamação do Atendimento do Perito.</p>	<p>Encaminhamento à Assistência Técnica para cobrar dos peritos os atrasos de Laudo. Encaminhamento à Chefia de Agendamento para solicitação de datas de agendamento. Encaminhamento à Chefia Médica para orientação de melhor atendimento dos peritos. Foram todas acatadas pelo respectivo setor.</p>	<p>Grande demanda de ofícios de Varas Judiciais. Grande volume de ligações telefônicas. Atendimento presencial.</p>

<p>Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM</p>	<p>Em relação às demandas metrológicas apuramos para o primeiro semestre/2020, por meio do Ranking Mensal Acumulado a verificação dos quinze produtos ou serviços mais denunciados ou reclamados pelos cidadãos. Na análise semestral obtivemos como os três mais reclamados, a seguinte ordem: O primeiro lugar, foi ocupado pelo ?Instrumento de Medição?: BOMBA MEDIDORA DE COMBUSTÍVEIS, o qual a Ouvidoria recebeu 493 denúncias, correspondendo a 59,5% do total de demandas/denúncias recebidas durante o primeiro semestre, de consumidores que não concordaram com a quantidade abastecida nos Postos Revendedores de Combustíveis. Eles desconfiaram da existência de fraudes nesses instrumentos durante o abastecimento. Resultando em 450 ou 91,3% das demandas que foram atendidas, em 107 reprovações, ou seja, 23,8% das reclamações concluídas eram procedentes. O segundo lugar com 38 denúncias</p>	<p>Mensalmente a Ouvidoria comunica a Alta Direção da Instituição sobre o total de demandas e seus respectivos resultados, sejam elas Metrológicas-DM ou Institucionais-DI. Para as demandas metrológicas utilizamos o Ranking Mensal Acumulado de Demandas que fica disponibilizado na Intranet e no sítio do Órgão. 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. Para as denúncias de caráter grave que envolve 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 refinada.</p>	<p>Não observamos dificuldades na atuação da Ouvidoria do IPEM-SP durante o primeiro semestre/2020.</p>
---	--	---	---

registradas durante o semestre, corresponderam às BALANÇAS - INSTRUMENTO DE PESAGEM NÃO AUTOMÁTICA, para atender as mais diferentes necessidades: mecânicas, eletrônicas, antropométricas, de precisão, etc. Cada uma delas é fabricada para capacidades de pesagem adequadas ao seu uso. Do total de demandas atendidas/concluídas pelas equipes de fiscalização do IPEM-SP que foram 22 demandas, 6 ou 27,3% do total foram reprovadas, ou seja, a desconfiança do consumidor tinha fundamento em relação a pesagem incorreta. E o terceiro lugar, com 27 denúncias registradas no semestre, coube ao produto "Chupeta", que de acordo com as normas do INMETRO- INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA, só podem ser fabricadas, comercializadas ou importadas se forem submetidas à Avaliação da Conformidade por um Organismo de Certificação Acreditado pelo

<p>INMETRO, que exige o atendimento aos requisitos de segurança e que e disponibilizadas à sociedade livres de substâncias impróprias. Esse produto deve ser comercializado ostentando o selo da Avaliação da Conformidade, (selo do INMETRO) exigidas pelas Portarias do INMETRO nº 34/2009 e 490/2014.</p>		
--	--	--

<p>PROCON/SP</p>	<p>a) Desconhecimento de canais de atendimento: 3109 consumidores encaminharam equivocadamente reclamações de relações de consumo de empresa públicas e privadas para a Ouvidoria ao invés de direcioná-las à Diretoria de Atendimento do PROCON SP. Apesar de ser uma ocorrência comum em todos os semestres, vale destacá-la, em razão do aumento de 46% desta demanda em razão da Pandemia, que aumentou a procura dos usuários pela Fundação PROCON SP. b) Discordância em relação aos posicionamentos: foram registradas 192 manifestações nas quais os usuários discordaram do PROCON SP, sendo que 42% foram questionamentos sobre a baixa da CIP, 15% em relação a finalização da reclamação administrativa, 10% orientações dos canais de atendimento e 33% de assuntos diversos. c) Demora no encaminhamento ou cadastramento: 164 protocolos foram de reclamações sobre a demora para que o PROCON analise reclamações de consumo de usuários</p>	<p>a) Problema: fornecedor que recebeu uma notificação com prazo exíguo para atendimento ao PROCON SP reclamou que no telegrama não consta informação clara e objetiva para contato e retorno. Sugestão: especificar na notificação aos fornecedores, que o referido e-mail (cadastro.fornecedor@procon.sp.gov.br) é para esclarecimentos adicionais e também para cadastramento para fins de acesso à reclamação/processo. Situação: acatada parcialmente, pois foram realizadas alterações no fluxo que possibilitaram a solução do problema de outra forma, eficientemente igual. b) Problema: com a alteração do Portal do PROCON SP, alguns conteúdos e menu que são obrigatórios por lei foram retirados. Sugestão: reestabelecer o menu Transparência e replicar alguns menus que estavam distribuídos em outros menus. Situação: acatada. Após reuniões realizadas com todos os envolvidos, a PRODESP (desenvolvedora) por intermediação da Assessoria de Tecnologia promoveu as adequações solicitadas.</p>	<p>a) Pandemia COVID 19 Em razão do cenário mundial, a Ouvidoria está desde o dia 20/03/20 sem atendimento presencial ou por telefone, pois os especialistas estão em tele trabalho. 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 pela ausência destes canais. b) Dificuldades para emissão de relatórios A ferramenta de emissão de relatórios, apesar de estar sendo modificadas pela gestão do Sistema de Ouvidorias, ainda restringe a emissão de relatórios específicos, em especial, porque alguns dados que precisam ser corrigidos, a exemplo da reclassificação de Status de Finalização, não podem ser realizados. c) Serviço de Informação ao Cidadão ?SIC Integra os trabalhos da Ouvidoria e tem as suas atividades realizadas por um especialista que acumula esta função as tarefas diárias do Sistema de Ouvidorias, não sendo possível atuar em outras frentes como a elaboração de material informativo sobre a Lei de Acesso a Informação, a realização de palestras de divulgação da LAI e</p>
------------------	--	--	---

(30%), respostas de fornecedores (7%), demora no cadastramento de reclamações administrativas (51%) e outros assuntos (12%).

também a melhoria do portal de transparência do Procon SP.

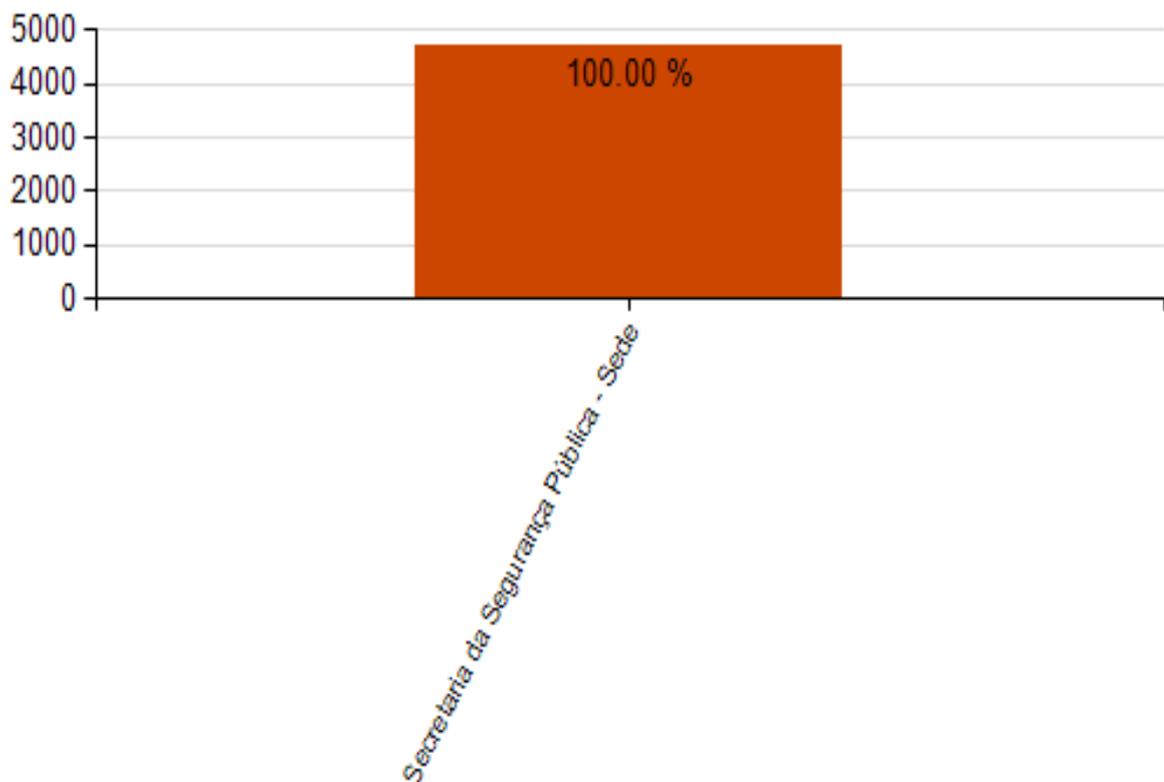
<p>Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede</p>	<p>Os temas mais relevantes versam sobre: (i) Denúncias de Discriminação por Orientação Sexual e/ou Identidade de Gênero e Denúncias de Discriminação Racial e Discriminação por Motivo Religioso; (ii) Denúncias relacionadas à trabalho escravo ou exploração sexual; e (iii) Temas cuja competência pertence a outro órgão. Merece ser destacada a questão referente ao advento da lei nº 17.157, de 18 de setembro de 2019. Onde o número total de demandas (denúncias, solicitação de informações, entre outros) relacionadas ao eixo no primeiro semestre de 2020 totalizaram em 60 (sessenta). Aspecto positivo quanto ao tema. No que tange às manifestações relativas aos temas Discriminação por Orientação Sexual e/ou Identidade de Gênero e étnico-Racial, apesar da interrupção de mediações em razão da pandemia, nota-se o contínuo desenvolvimento de atividades destinadas à promoção da cidadania, com destaque para apuração de denúncias (Leis Estaduais 10.948/2001 e</p>	<p>Recomendação para a centralização das informações e recebimento de denúncias no Sistema de Ouvidorias, a fim de produzir um banco de dados e estatísticas confiáveis e consequente elaboração de diagnósticos e políticas públicas efetivas. A recomendação foi acatada pelos Dirigentes do órgão, contudo, continua em fase de elaboração uma resolução interna para a redefinição de fluxos e procedimentos.</p>	<p>Considerando o período de pandemia, as demandas não pertencentes a esta Ouvidoria sofreram aumento em razão da falta de entendimento comum dos cidadãos acerca do vocábulo Justiça, das competências da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, órgão do Poder Executivo e das atribuições do Sistema de Justiça disciplinado na Constituição Federal de 1988, sendo, sempre que possível, direcionadas para outras ouvidorias ou orientadas em dirigir a manifestação para o Órgão competente.</p>
---	---	---	--

14.187/2010).
 Cumpre reiterar neste semestre a prevalência de manifestações enquadradas como "Competência de Outro Órgão". Cuidam-se de orientações fornecidas por esta Ouvidoria referentes à estrutura do Sistema de Justiça no Brasil, composto pelo Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, dentre outros, consistindo na falta de informações e/ou equívocos dos cidadãos em arbitrar à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, órgão do Poder Executivo do Estado de São Paulo, responsabilidades afetas ao âmbito do Sistema de Justiça disciplinado na Constituição Federal de 1988. Por fim, no que se refere às demandas recepcionadas por esta Ouvidoria, cumpre destacar as solicitações de informação referentes ao tema COVID 19, consistentes em falhas nos auxílios emergenciais e perguntas sobre funcionamento do Poder Judiciário, Defensoria Pública, dentre outros.

Secretaria da Segurança Pública

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Segurança Pública - Sede	4.702
Total:		4.702

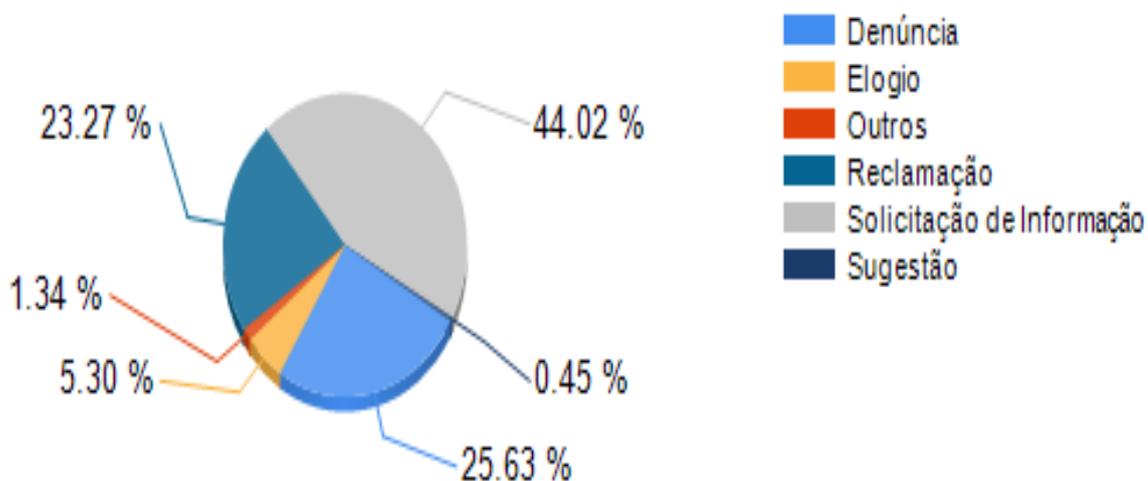
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1.205
Elogio	249
Outros	63
Reclamação	1.094
Solicitação de Informação	2.070
Sugestão	21
Total:	4.702

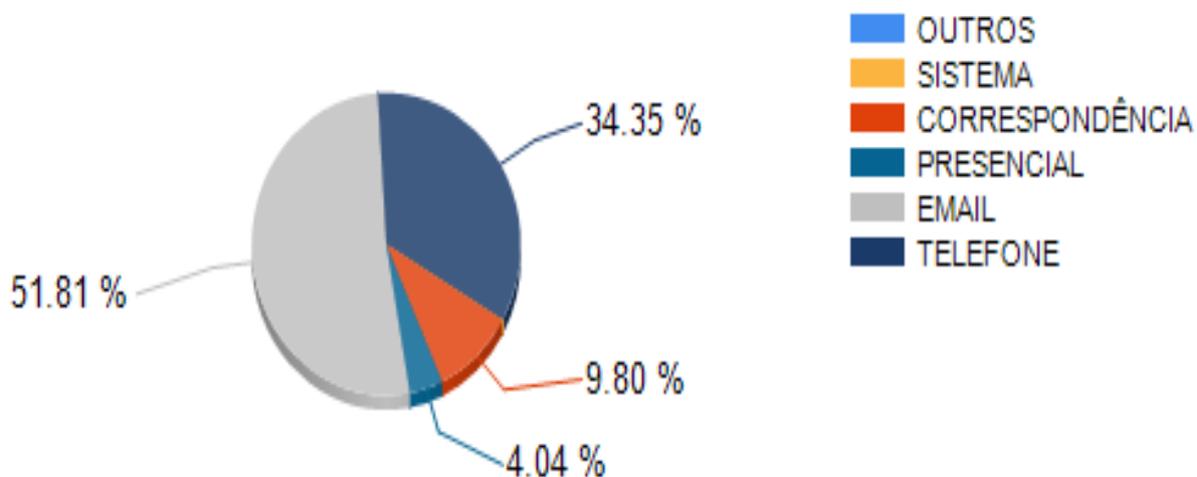
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	26	248	545	386	0	0	1.205
Elogio	3	46	189	11	0	0	249
Outros	3	9	39	12	0	0	63
Reclamação	11	387	689	7	0	0	1.094
Solicitação de Informação	133	918	974	45	0	0	2.070
Sugestão	14	7	0	0	0	0	21
Total	190	1.615	2.436	461	0	0	4.702

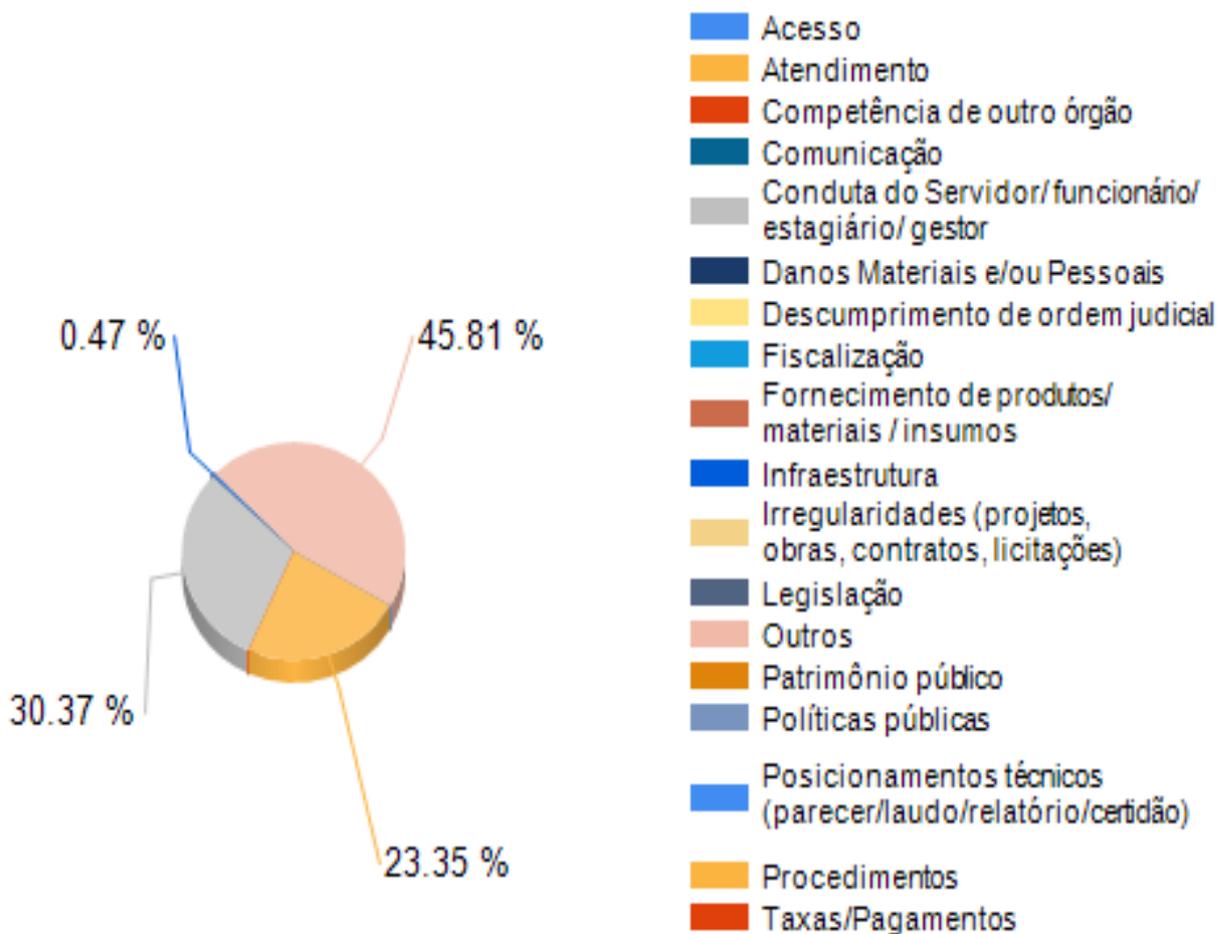
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	120	0	0	978	0	0	1.098
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	1.085	249	0	94	0	0	1.428
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	0	0	0	22	0	0	22
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	63	0	2.070	21	2.154
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	1.205	249	63	1.094	2.070	21	4.702

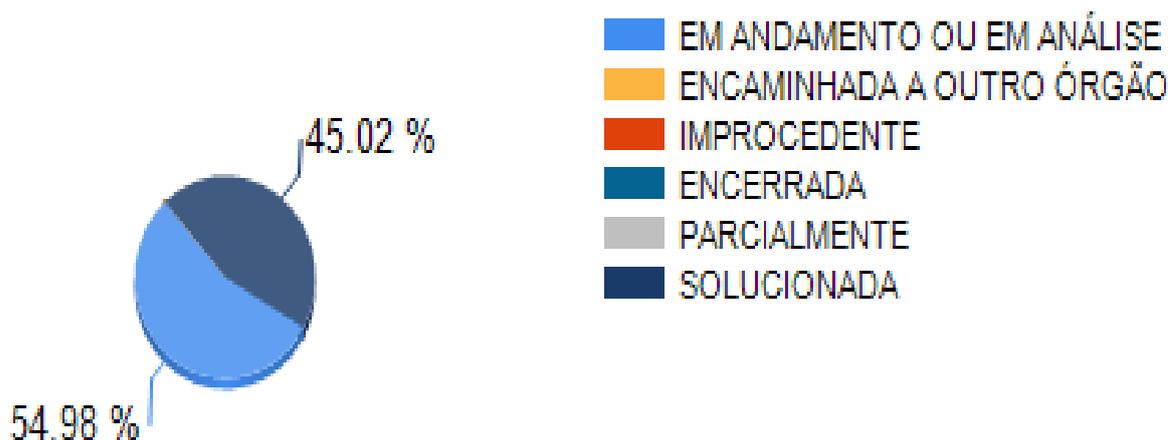
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucio nada	Solucio nada Parcial mente	Encerra da	Improceden te	Encami nhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	36	0	0	0	0	1.169	1.205
Elogio	3	0	0	0	0	246	249
Outros	2	0	0	0	0	61	63
Reclamação	6	0	0	0	0	1.088	1.094
Solicitação de Informação	2.070	0	0	0	0	0	2.070
Sugestão	0	0	0	0	0	21	21
Total	2.117	0	0	0	0	2.585	4702

Conclusão

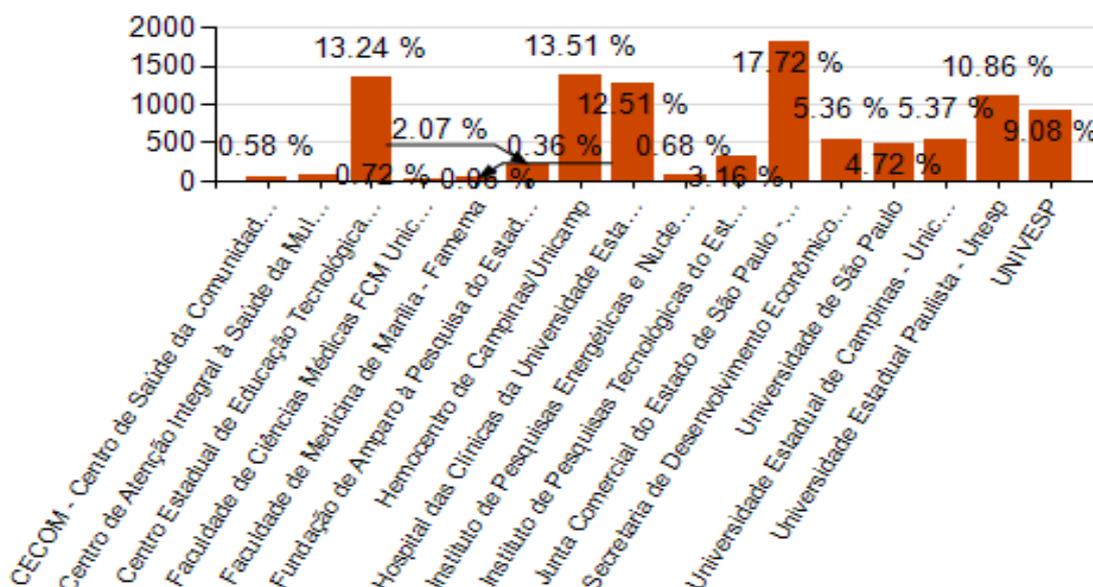


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomenda ções	Dificuldades
Secretaria da Segurança Pública - Sede	Solicitação de policiamento- 408 demandas, Má qualidade no atendimento- 355 demandas, Morte em decorrência de intervenção policial - 316 demandas		

Secretaria de Desenvolvimento Econômico

ÓRGÃOS		Quantidade
1	CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	60
2	Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	74
3	Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	1.358
4	Faculdade de Ciências Médicas FCM Unicamp	6
5	Faculdade de Medicina de Marília - Famema	37
6	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp	212
7	Hemocentro de Campinas/Unicamp	1.386
8	Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	1.284
9	Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - Ipen	70
10	Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT	324
11	Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp	1.818
12	Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Sede	550
13	Universidade de São Paulo	484
14	Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	551
15	Universidade Estadual Paulista - Unesp	1.114
16	UNIVESP	932
Total:		10.260

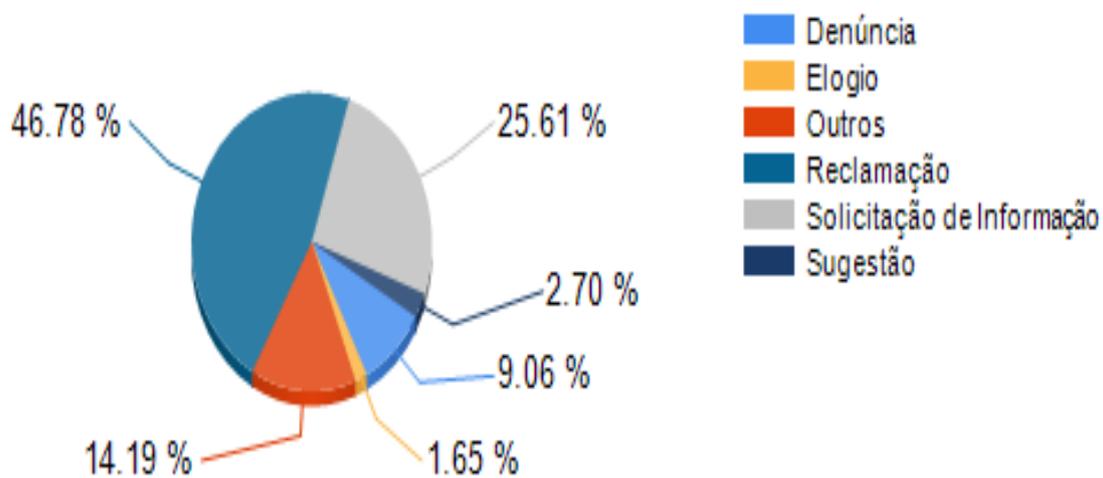
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	930
Elogio	169
Outros	1.456
Reclamação	4.800
Solicitação de Informação	2.628
Sugestão	277
Total:	10.260

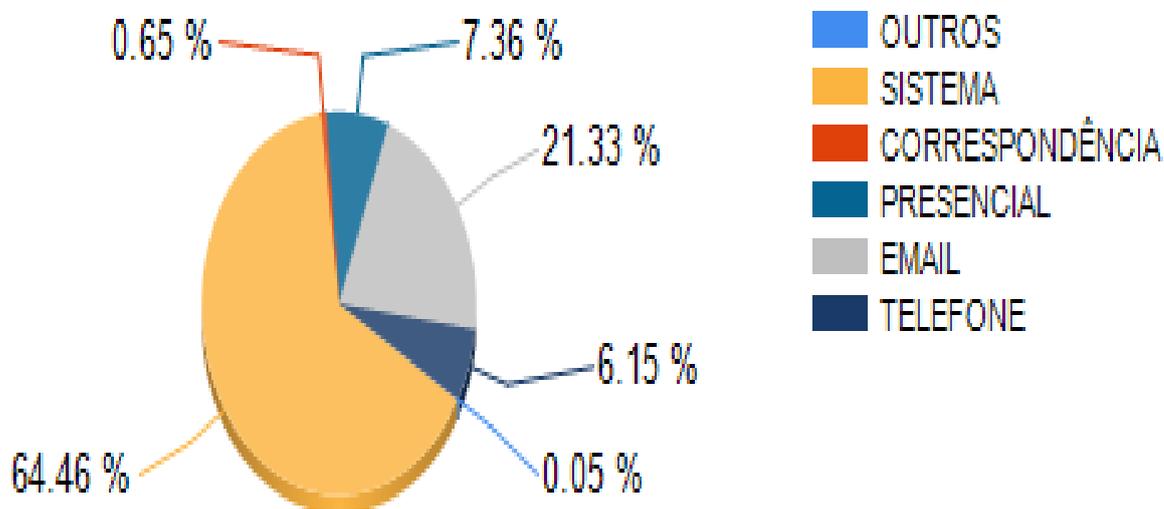
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	3	5	29	3	890	0	930
Elogio	35	2	34	26	72	0	169
Outros	155	7	1.096	0	198	0	1.456
Reclamação	336	101	527	24	3.810	2	4.800
Solicitação de Informação	204	516	461	10	1.434	3	2.628
Sugestão	22	0	41	4	210	0	277
Total	755	631	2.188	67	6.614	5	10.260

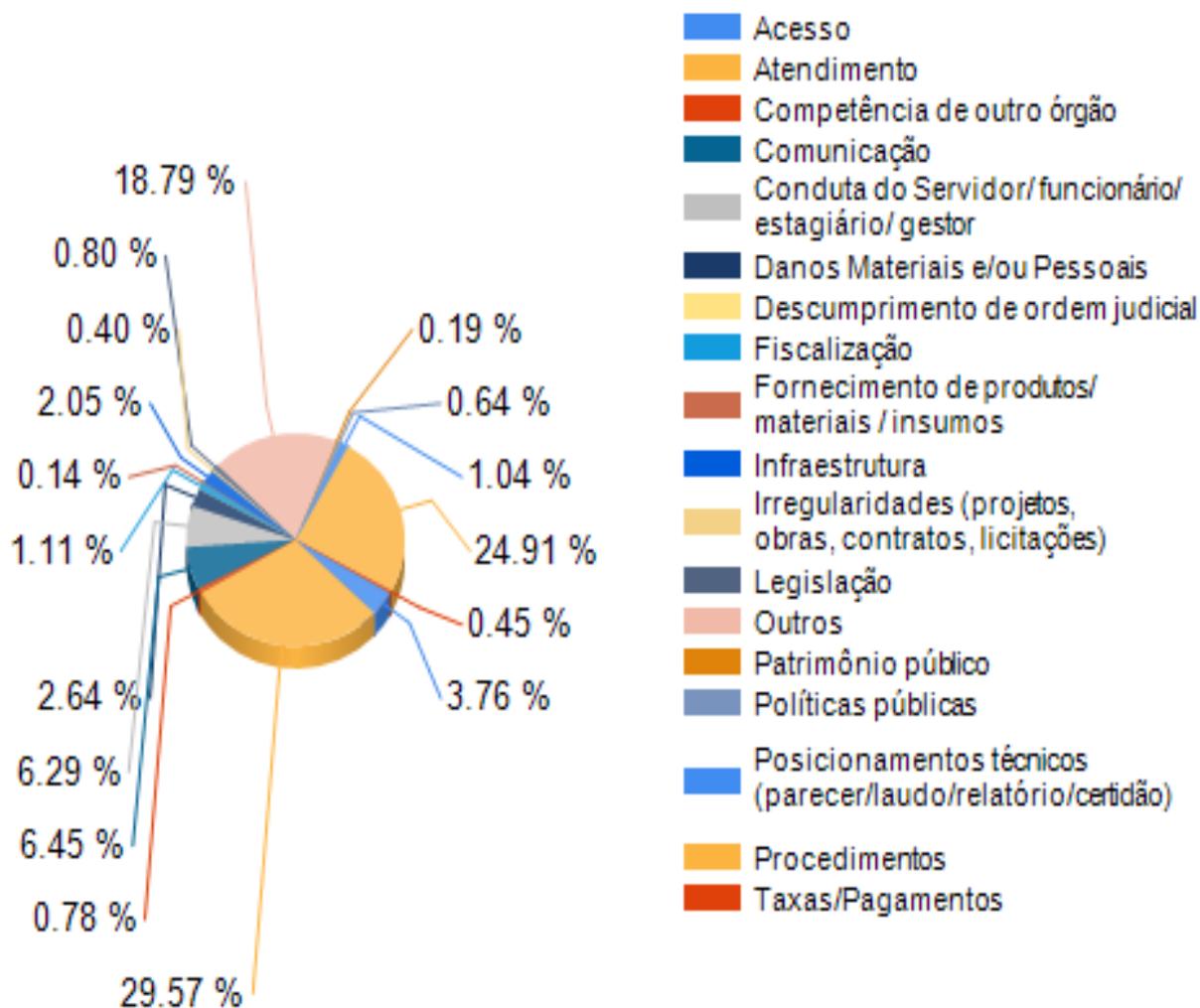
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	2	0	10	227	114	9	362
Atendimento	73	61	52	1.319	1.265	74	2.844
Competência de outro órgão	11	0	6	40	15	3	75
Comunicação	21	1	4	462	125	7	620
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	212	70	2	308	11	2	605
Danos Materiais e/ou Pessoais	212	0	4	29	8	1	254
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	39	0	0	42	20	6	107
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	12	1	0	13
Infraestrutura	42	0	2	131	8	14	197
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	33	0	0	4	1	0	38
Legislação	18	0	1	45	11	2	77
Outros	82	14	1.317	219	131	44	1.807
Patrimônio público	11	1	1	4	1	0	18
Políticas públicas	3	0	3	34	12	10	62
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/ certidão)	0	0	0	2	98	0	100
Procedimentos	88	5	20	1.513	688	82	2.396
Taxas/Pagamentos	2	0	0	28	12	1	43
Total	849	152	1.422	4.419	2.521	255	9.618

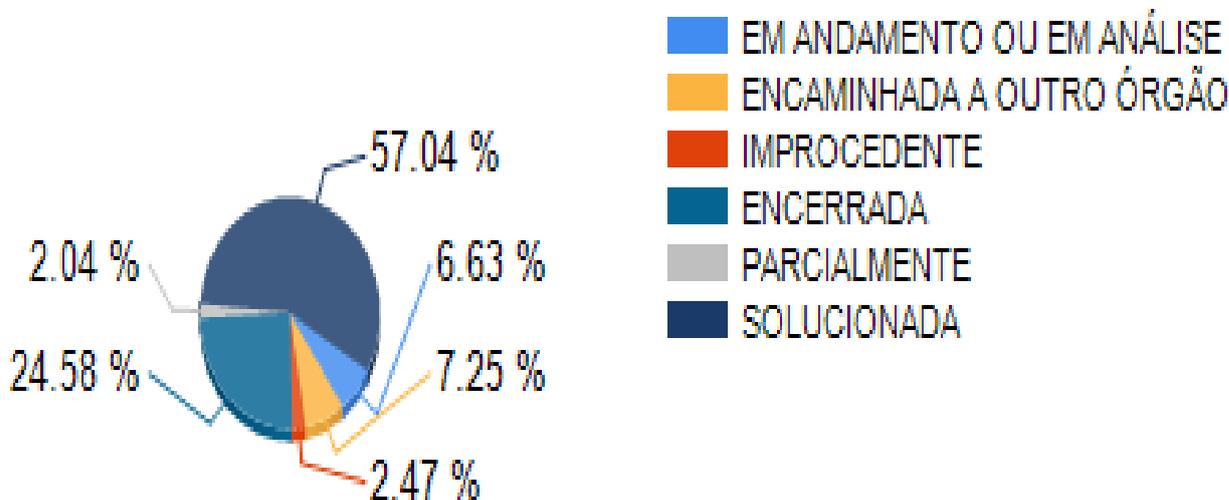
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucio nada	Solucio nada Parcial mente	Encerra da	Improce dente	Encaminha da a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	180	22	324	31	90	283	930
Elogio	57	13	11	12	74	2	169
Outros	1.297	10	78	22	35	14	1.456
Reclamação	2.425	99	1.484	121	393	278	4.800
Solicitação de Informação	1.808	61	488	56	123	92	2.628
Sugestão	85	4	137	11	29	11	277
Total	5.852	209	2.522	253	744	680	10.260

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	1. Atendimento - Mal atendimento recebido pelo profissional - (5) 2. Falta de atendimento agendado - Suspensão das consultas eletivas (pandemia covid-19) - (4) 3. Agendamento por telefone - dificuldade de acesso - (3)	nada a declarar.	nada a declarar.
Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	Reclamação sobre conduta de servidor, demora na marcação de consultas e demora no atendimento	Nada a declarar	Devido ao quadro reduzido temos apenas atendimento de uma ouvidora.
Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	1. As três manifestações mais frequentes/relevantes (assunto e problema): Durante o primeiro semestre de 2020 a Ouvidoria do Centro Paula Souza atuou em cerca de 1.358 atendimentos (janeiro a junho) diante das manifestações de usuários do Serviço Público, registradas no Sistema Público de Ouvidorias, sendo 13 atendimentos presenciais acolhidos na Administração Central do Centro Paula Souza, entre ligações telefônicas e e-mails. No primeiro semestre de 2020, as manifestações mais frequentes obtiveram os seguintes temas: 1 insatisfação com o processo de ensino-aprendizagem mediado pela plataforma Microsoft Teams; 2 indeferimento de matrículas no Vestibulinho 1º semestre 2020; 3 dificuldades no ambiente virtual. a) insatisfação com o processo de ensino-aprendizagem mediado	2. recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes/departamentos da autarquia (considerações): - ETEC de Suzano - Suzano (instauração de sindicância apuratória interna devido a suposta omissão docente na prestação de primeiros socorros a aluna em atividades acadêmicas desenvolvidas laboratório - acolhida); - ETEC de Peruíbe - Peruíbe (aplicação do Regimento Comum das Escolas Técnicas Estaduais em face de discente autor de Assédio Virtual com conotação Moral direcionado a ex-servidora pública - acolhida); - ETEC Presidente Vargas - Mogi das Cruzes (aplicação do Regimento Comum das Escolas Técnicas Estaduais em face de	3. dificuldades na atuação da Ouvidoria: No que tange as dificuldades da Ouvidoria, com efeito a pandemia COVID-19 que atingiu o Estado de São Paulo com a decretação de quarentena, foi o núcleo central dos desafios impostos ao 1º Semestre de 2020. A partir deste contexto, dois aspectos se tornaram expressivos no desenvolvimento das atividades, o contexto digital (Tele trabalho e Educação remota), decorrente da abrupta conversão do ambiente presencial, para o ambiente virtual protagonizou a urgência do aprimoramento dos procedimentos

pela plataforma Microsoft *Teams*: Em função do reconhecimento de calamidade pública, decorrente da pandemia COVID-19 que atingiu o Estado de São Paulo e da decretação de quarentena, foi implantada solução tecnológica imediata objetivando a continuidade dos processos administrativos e pedagógicos da Educação Profissional Pública de forma remota. O ambiente virtual, da plataforma Microsoft *Teams* (integrante do contrato de licenciamento do atual Office 365) foi propício para escalabilidade do volume de usuários, disciplinas, cursos e unidades, diante da necessidade operacional de atividades, compartilhamento, controle e geração de conteúdo, para as áreas administrativas e pedagógicas. A partir da mediação do processo de ensino-aprendizagem na modalidade remota, identificou-se que os gargalos no processo educacional estavam circunstanciados pela: - metodologia docente: atividades acadêmicas divergentes do Plano de Orientação para Aprendizagem a Distância ? POAD, excesso de atividades acadêmicas e tempo insuficiente na aplicação de avaliação. - ausência da explicação dos conteúdos e feedback acadêmico das atividades: excesso de vídeos do *YouTube* suprimindo a exposição/explicação do conteúdo, indisponibilidade

discente com suposta atribuição autoral de Assédio Virtual com conotação Sexual direcionado a aluna - acolhida); - ETEC Getúlio Vargas - São Paulo (apreciação para possível readaptação docente conforme recomendação do Núcleo de Movimentação de Pessoal NMP/URH objetivando análise da saúde ocupacional mediada pela Aclimed - acolhida); - ÁREA DE GESTÃO DE PARCERIAS E CONVÊNIOS - AGPC - Administração Central (análise técnica do Convênio de cooperação educacional estabelecido entre Centro Paula Souza e Prefeitura de Cotia, objetivando identificação do descumprimento contratual estabelecido entre as partes, em vista, a suposta ausência de manutenção predial da FATEC - acolhida); - UNIDADE DO ENSINO SUPERIOR DE GRADUAÇÃO - CESU - Administração Central (recomendação para mobilização de recursos e ações destinadas a solução de contorno para conflito no ambiente profissional das relações entre a Professora Anna Cristina Barbosa - FATEC Itaquera e os Diretores do Campus Acadêmico

operacionais, diante do imediatismo digital. O ambiente virtual, condicionou cenários em torno do Tele trabalho e seus excessos, como também da Educação remota, circunstanciada pela imperícia tecnológica provedora de instabilidade nas relações e desequilíbrio emocional. Outro aspecto expressivo foi a capacidade operacional da Ouvidoria na Administração Central, o quadro funcional reduzido, diante da amplitude (tamanho da instituição) e do momento institucional (mediação do processo educacional pela plataforma Microsoft *Teams*) representou com efeito dificuldades na modernização de processos internos, como também afetou a participação da Ouvidoria em comissões institucionais. Mesmo diante dos desafios de adaptação a esta realidade (Novo normal) que a instituição passa a conviver diante da pandemia COVID-19, a Ouvidoria do Centro Paula Souza dentro dos

<p>para vista das dúvidas e desconsideração aos questionamentos apresentados. - dificuldade de adaptação docente as aulas remotas e imperícia tecnológica: pouca interação/espontaneidade na relação professor/aluno, ausência no compartilhamento de conteúdo e carência de aulas síncronas. b) Indeferimento de matrículas no Vestibulinho 1º semestre 2020: Considerando uma visão macro, referente aos episódios de indeferimento de matrículas do Vestibulinho 1º Semestre 2020, a Ouvidoria identificou múltiplas nuances expressivas mobilizadas por diferentes eixos interpretativos, tais como: 1. Especialistas do Centro Paula Souza; 2. Cidadão (via E-mails, <i>WhatsApp</i>, Ouvidoria e Redes Sociais Digitais); 5. Unidades Escolares; 6. Petições Judiciais; 7. Repercussão Midiática; A centralidade do indeferimento das matrículas, foi circunstanciada ?pelo ineditismo? do pré-requisito para o ingresso, publicado na página 23 do manual do candidato: - As vagas para o Ensino Médio em todos os seus formatos são exclusivas para candidatos aprovados no processo e que sejam concluintes do 9º ano do Ensino Fundamental em 2019, ou para candidatos concluintes do Ensino Fundamental de anos anteriores, que ainda não tenham sido matriculados na 1ª série do Ensino</p>	<p>compartilhado FATEC Itaquera/ETEC Itaquera II - não acolhida); - DEPARTAMENTO DE OBRAS - UIE - Administração Central (apuração de suposto caso de assédio sexual em face de aluna, proveniente do comportamento inoportuno de funcionário terceirizado de obras na ETEC Presidente Vargas - acolhida); - SUPERINTENDÊNCIA - GDS - Administração Central (apreciação para sugestões de ações preditivas objetivando a melhoria dos processos do exame de seleção de estudantes, diante dos episódios de indeferimento de matrículas do Vestibulinho 1º Semestre 2020 - em análise); - COMISSÃO DE ORIENTAÇÃO E PREVENÇÃO CONTRA ASSÉDIO MORAL E SEXUAL - COPAMS - Administração Central (apreciação para possível instauração de Sindicância Apuratória na ETEC Guaracy Silveira, diante de possível má conduta docente, em vista, a suposto comportamento inoportuno de Assédio Virtual com conotação Sexual - acolhida); - COMISSÃO DE ORIENTAÇÃO E PREVENÇÃO CONTRA ASSÉDIO MORAL E SEXUAL -</p>	<p>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 educacionais e administrativos em apoio ao Gabinete da Superintendência através de indicadores da sociedade objetivando o desenvolvimento institucional e a constante melhoria da Educação Profissional Pública no Estado de São Paulo.</p>
---	---	--

Médio, e não serão destinadas aos processos de transferência, reclassificação a maior ou a menor ou aproveitamento de estudos. A condição indispensável para consolidação de matrícula na Educação Profissional Pública oferecida pelo Centro Paula Souza, substanciou conflitos interpretativos, em torno das seguintes questões problema: - desvio interpretativo do manual do candidato: repudio a suposta política excludente, ausência de ampla divulgação ou debate em torno da retroação e questionamentos sobre fundamento legal para mudança do critério institucional. - ambiente de matrícula insalubre devido aos conflitos: tumulto nas unidades das Escolas Técnicas Estaduais gerado pela insatisfação do indeferimento, necessidade de apoio policial em algumas unidades escolares para garantir a ordem na matrícula e procedimentos de matrículas incorretos realizados por algumas Secretarias Acadêmicas em vista da retroação. - repercussão midiática negativa: sequenciamento dos pedidos de tutela antecipada, petições judiciais encaminhadas ao Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e mobilização/repercussão sindical, nas Redes Sociais Digitais e veículos de comunicação jornalísticos. c) dificuldades no ambiente virtual: Diante da pandemia COVID-19 a Autarquia

COPAMS - Administração Central (apreciação de possível instauração de Sindicância Apuratória na FATEC Taquaritinga, em vista, a suposta conduta docente inadequada em relação a comentários homofóbicos, machistas em sala de aula - acolhida); - CHEFIA DE GABINETE - GDS - Administração Central (considerações sobre a necessidade de transferência de Unidade Escolar do Sr. Fabrício Marqui Sanches - Auxiliar de Docente, lotado na ETEC de Ilha Solteira, em vista, dos múltiplos requerimentos realizados pelo servidor caracterizando abuso do direito de petição, objetivando a preservação do ambiente escolar, evitando o contato sistemático do supracitado servidor com a equipe de gestão da ETEC de Ilha Solteira e a proliferação dos múltiplos requerimentos ao longo do ano de 2020 - não acolhida); - CHEFIA DE GABINETE - GDS - Administração Central (proposição para o desenvolvimento de capacitação institucional sobre - Conduta no Ambiente Virtual? objetivando ampliação das boas práticas digitais de acordo com a

decidiu pela utilização da plataforma Microsoft *Teams* para mediação da educação remota. Neste contexto digital, a abrupta conversão do ambiente presencial, para o ambiente virtual oportunizou a imperícia tecnológica, diante da naturalização/aprimoramento/recriação das práticas docentes e dos processos de aprendizagem discentes. As variações do exercício de cátedra nas salas virtuais, condicionou o desentendimento entre docentes, discentes e equipe de gestão escolar a partir da falta de urbanidade digital universalizada pelas divergências abaixo: - direito a desconexão: envio de orientação pedagógica e participação de reuniões fora do horário de trabalho, recebimento de inúmeras mensagens profissionais em grupo de *WhatsApp* acadêmico fora da jornada profissional e disponibilidade online excessiva para organização das atividades pedagógicas. - excessos relacionados ao Tele trabalho: urgência pela organização dos Plano de Orientação para Aprendizagem a Distância ? POAD, cumprimento de prazos apertados e afetação ao equilíbrio/harmonia emocional. - falta de urbanidade digital: divergência iniciada no aplicativo multiplataforma de mensagens *WhatsApp* transportada para salas virtuais da plataforma Microsoft *Teams*, comunicação violenta em

CARTILHA DE BOAS PRÁTICAS DIGITAIS do Governo do Estado de São Paulo - em análise); - CHEFIA DE GABINETE - GDS - Administração Central (apreciação para análise técnica de caracterização do abuso ao direito de acesso à informação, do servidor Fabrício Marqui Sanches - ETEC de Ilha Solteira, diante dos múltiplos requerimentos proferidos no período de 14/04/2019 a 05/03/20 - ?78 requerimentos - acolhida pelo Dr. José Procópio da Silva de Souza Dias - Procurador do Estado Chefe da Consultoria da Procuradoria Jurídica do Centro Paula Souza); - CHEFIA DE GABINETE - GDS - Administração Central (considerações à Secretaria de Desenvolvimento sobre a parceria estabelecida para o oferecimento de cursos gratuitos de qualificação profissional na modalidade NOVOTEC Expresso, em vista, as dificuldades de acesso ao site e efetivação de matrícula on-line - acolhida); - CHEFIA DE GABINETE - GDS - Administração Central (recomendação para afastamento do Sr. Silvio Roberto Wick - Agente Técnico e Administrativo, de suas funções na ETEC de Ibaté, durante a

chat privado e cautela/ausência na moderação do ambiente virtual por parte da gestão escolar fundamentada pela CARTILHA DE BOAS PRÁTICAS DIGITAIS DO GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO.

OBSERVAÇÕES: Salienta-se na comparação entre os períodos de 01/01/2019 a 30/06/2019 (1º semestre de 2019) e 01/01/2020 a 30/06/2020 (2º semestre de 2020), uma redução nas manifestações realizadas no Sistema Público de Ouvidorias, sendo ?1807? manifestações em 2019 e ?1358? manifestações em 2020. A Ouvidoria do Centro Paula Souza em observância ao contexto institucional, evidencia os potenciais fatores em contribuição a diminuição das manifestações eletrônicas protocoladas no Sistema Público de Ouvidorias (<https://www.ouvidoria.sp.gov.br>) diante da elevação de manifestações digitais postadas em Redes Sociais Virtuais e Microblogues: - em decorrência da pandemia COVID-19 o Governo do Estado de São Paulo e a Secretaria da Saúde, diante da necessidade de saúde pública para proteção e enfrentamento da pandemia do Novo Coronavírus, recomendaram a suspensão das aulas presenciais a partir de 16 de março de 2020 nas Faculdades de Tecnologia do Estado (Fatecs) e 18 de março nas Escolas Técnicas Estaduais (Etecs); - considerável

apuração dos fatos encaminhados à Procuradoria Geral do Estado - PGE, objetivando tirá-lo do convívio da Sra. Jordana Perez Martins - Assessora Administrativa, evitando o contato sistemático do Sr. Silvio e a potencial desinteligência entre as partes, em face de intimidação no ambiente escolar - não acolhida); - CHEFIA DE GABINETE - GDS - Administração Central (instauração de sindicância apuratória em face do servidor Fabrício Marqui Sanches - ETEC de Ilha Solteira devido a possível má conduta decorrente do abuso ao direito de acesso à informação - em análise); - CHEFIA DE GABINETE - GDS - Administração Central (apreciação da instauração de Inquérito Civil no Ministério Público de São Paulo em face da gestão escolar da ETEC de Ibaté, diante de suspeição a responsabilidade por ato de improbidade administrativa, em atenção a possível má conduta dos servidores públicos vinculados ao Centro Paula Souza - em análise); - recomendação ao GABINETE DA SUPERINTENDÊNCIA para possível instauração de Sindicância Apuratória, em vista, da

mobilização nas Redes Sociais Digitais direcionando o fluxo de manifestações aos canais institucionais de comunicação (endereços eletrônicos da Comissão Permanente de Orientação e Prevenção Contra Assédio Moral e Sexual ? COPAMS, Fale Conosco, Assessoria de Comunicação); - dinamismo do Tele trabalho consoante ao exercício do imediatismo aplicado a necessidade da adoção de novas metodologias de trabalho para gestão das demandas digitais; - crescimento de mobilizações online em repúdio as manifestações postadas em Redes Sociais Digitais (Twitter ? EXPOSED) acerca de supostas condutas inadequadas de assédio, em especial a ascensão do Assédio Virtual com conotação Moral e Sexual.

instrumentalização dos procedimentos de identificação sobre suposta - conduta docente de Assédio Sexual: - ETEC Fernando Prestes - Sorocaba; - ETEC Lauro Gomes - São Bernardo do Campo; - ETEC Amim Jundi - Osvaldo Cruz; - ETEC São Mateus - São Paulo; - ETEC Professora Nair Luccas Ribeiro - Teodoro Sampaio; - FATEC Sorocaba - Sorocaba; - ETEC Vasco Antonio Venchiarutti - Jundiaí; - ETEC de Taboão da Serra - Taboão da Serra; - ETEC Parque da Juventude - São Paulo; - ETEC Guaracy Silveira - São Paulo; - ETEC Bento Carlos Botelho do Amaral - Guariba. - 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 Guaracy Silveira - São Paulo; - FATEC Ipiranga - São Paulo; - ETEC Prof. Fausto Mazzola - Avaré; - ETEC Arnaldo Pereira Cheregatti - Aguaí. - ASSÉDIO VIRTUAL COM CONOTAÇÃO

		<p>MORAL: - ETEC de Peruíbe. - 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 outras situações? de possível não cumprimento do Regulamento Disciplinar dos Empregados Públicos do Centro Paula Souza: - FATEC Taquaritinga - Taquaritinga (Homofobia); - ETEC de Ilha Solteira - Ilha Solteira (Abuso do direito de acesso à informação); - ETEC de Ibaté - Ibaté (Má conduta); - ETEC de Itararé - Itararé (Má conduta); - ETEC Professor Armando José Farinazzo - Fernandópolis (Má conduta). - abertura ao diálogo e reflexão institucional acerca de temáticas transversais a Educação Profissional Pública: modernização do processo seletivo Vestibulinho, Assédio Virtual e Urbanidade Digital.</p>	
<p>Faculdade de Ciências Médicas FCM Unicamp</p>	<p>Não houve manifestações frequentes devido ao número pequeno de demandas recebidas pela ouvidoria.</p>	<p>Não houve nenhuma recomendação.</p>	<p>Não houve dificuldades no período.</p>

<p>Faculdade de Medicina de Marília - Famema</p>	<p>1. Solicitações de informações referentes à acesso na Graduação de Medicina e Enfermagem, tais como: vestibular; transferências; estágios; cotas; PIMESP; ENEM; etc. 2. Solicitações de informações e sugestões referentes à Pandemia Corona Vírus, tais como: suspensão de jogos; suspensão das atividades acadêmicas e de internato; tutorias on-line; etc. 3. Solicitações de informações e reclamações referentes à suspensão de bolsa auxílio para os estudantes de graduação em medicina e enfermagem.</p>	<p>1. Análise da viabilidade de um espaço físico para a Ouvidoria e SIC com ampla visibilidade, identificação, privacidade para os usuários. Recomendação acatada pela Diretoria e encontra-se em estudo; 2. Divulgação da Ouvidoria para os estudantes de 1º série dos cursos de medicina e enfermagem. Recomendação acatada pela Diretoria e realizada pela Ouvidoria na semana do "Acolhimento aos Estudantes"; 3. As recomendações que são provenientes das manifestações acolhidas, fazem parte do processo de trabalho, onde Ouvidoria, Diretorias e Serviços buscam constantemente melhoria para satisfazer os usuários.</p>	<p>A Ouvidoria Famema desenvolve seu trabalho em parceria com as Diretorias e Serviços, buscando de forma integrada atender e satisfazer os usuários. Entretanto acredita-se que um espaço físico de maior visibilidade, privacidade e identificação proporcionará um aumento considerável no volume de manifestações e conseqüentemente na satisfação dos usuários.</p>
--	---	---	--

<p>Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp</p>	<p>Reclamações: A maioria das reclamações recebidas são de outros órgãos do Estado. Acerca das reclamações sobre a atuação da Fundação, a grande maioria são sobre a administração de solicitações de outorgas e sobre as próprias outorgas. Compõem as reclamações temas como: critério de avaliações dos projetos submetidos, reclamações sobre o relacionamento entre orientando e orientado e sobre atendimento na plataforma da "converse com a FAPESP". Denúncias: A maioria das denúncias são relativas às infringências ao termo de outorga. Destaco as notícias sobre descumprimento da obrigação de dedicação exclusiva à pesquisa. Solicitação de informações: Houve solicitação sobre questões funcionais da Fundação, mas a grande maioria se relaciona à questões acerca da administração de outorgas. É importante destacar que, em razão da existência da plataforma "Converse com a FAPESP", muitas solicitações são feitas aos dois aparelhos de atendimento. E, por este motivo, não raramente, ao solicitarmos informações ao setor responsável pela gestão dos projetos, as solicitações já foram atendidas.</p>	<p>Não houve. Embora haja extrema liberdade de atuação desta Ouvidoria, durante este período não ocorreu qualquer recomendação às Diretorias da Fundação.</p>	<p>Não houve. Embora ainda recebamos reclamações de outros órgãos, o ajuste no encaminhamento de reclamações melhorou de forma considerável nosso volume de recebimentos.</p>
<p>Hemocentro de Campinas/Unicamp</p>	<p>1) Demora no atendimento (permanência no serviço / agendamento) 2) Infraestrutura móveis velhos 3) Procedimentos que qualificam inaptidão para doar sangue</p>		<p>falta de informações no formulário para responder, telefones inválidos, e-mail errado, endereço incorreto.</p>

<p>Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp</p>	<p>1- Cancelamento total de todos os exames/procedimentos/consultas eletivos em função da Pandemia Covid 19, sem aviso prévio ou qualquer tipo de contato com os pacientes. Tais cancelamentos podem causar grande impacto e prejuízo no tratamento de doenças crônicas, de alta complexidade e gravidade cujo tratamento não poderia ser interrompido sob risco de evolução para piora em quadro clínico que podem evoluir de forma muito negativa, inclusive óbito; 2 - Dificuldade de acesso a documentos e relatório médicos, causando impacto e atrasos no acesso a concessão de benefícios, outros tratamentos e continuidade de processos já existentes; 3 - Negativa de informações por parte de equipe média sob justificativa de necessidade de isolamento. A restrição nos horários de visita e a falta de comunicação ocasionou o desencontro da equipe médica com os acompanhantes, situação que poderia ser evitada caso houvesse mais disponibilidade e empatia da equipe médica. Na maioria das vezes o boletim médico foi fornecido somente com intervenção da Ouvidoria, após várias dias de espera da família por informações concretas sobre o quadro clínico do paciente.</p>	<p>1 - Melhoria nos processos de comunicação de todos os profissionais/direção do hospital com os usuários do serviço. Atualmente o maior volume de queixas registradas na Ouvidoria é relacionada a pouca ou nenhuma comunicação eficaz das equipes com os usuários. Não acatada 2 - Ponderação por parte da equipe acionada ao elaborar respostas as demandas apresentadas na Ouvidoria. Não Acatada. 3 - Posicionamento da Direção em relação à existência da Ouvidoria no Hospital e ao cumprimento da exigência de respostas adequadas e de prazos estabelecidos em legislação. Acatada</p>	<p>1 - Evidente desrespeito por parte de alguns Departamentos, especialmente Cirurgia e Otorrinolaringologia, em relação a Ouvidoria do Hospital. Solicitações e queixas apresentadas pelos usuários na Ouvidoria são tratadas com descaso e total desrespeito, inclusive com clara negativa de resposta. Esse tipo de situação resulta em dificuldade do funcionamento da Ouvidoria, além de demonstrar a indiferença de algumas disciplinas em relação ao usuário atendido pela Instituição. 2 - Falta de clareza e/ou presença de letra ilegível nas respostas. Respostas evasivas com conteúdos que não apresentam nenhuma definição de conduta, resolutividade ou orientação adequada. Descuidado e desatenção na elaboração de respostas. Em alguns casos a resposta fornecida está totalmente fora da realidade do atendimento ao paciente. 3 - Dificuldade de</p>
---	--	--	---

			<p>acesso a alguns profissionais/áreas para agilizar o retorno ao usuário.</p> <p>4 - Direcionamentos inadequados de situações à Ouvidoria, como nos casos de Diretoria Clínica e Serviço Social que deveriam assumir o atendimento, mas direcionam a demanda para a Ouvidoria, sem avaliação prévia.</p>
<p>Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - Ipen</p>	<p>Gerador de Tecnécio , Iodeto de Sódio Kit Vácuo</p>	<p>Devemos buscar outros fornecedores pois a comunidade médica solicita um quantitativo maior de materiais.</p>	<p>Trazer o material para o Brasil pois com a pandemia grande parte dos aeroportos internacionais estava ou estão fechados o que dificultou a logística de importação.</p>

<p>Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT</p>	<p>Reclamações Internas referente a prestação de serviços do restaurante e do serviço de fretados relacionadas a qualidade dos serviços prestados; Comportamento inadequado dos empregados da Instituição relacionado ao tratamento aos prestadores de serviço da portaria; Deficiência na execução da manutenção predial/Limpeza do Campus do IPT. Mudanças nos procedimentos internos de forma abrupta sem prévia comunicação aos colaboradores.</p>	<p>Realização periódica de reunião com a Presidência para acompanhamento das manifestações; Recomendado que a atuação do Departamento de Segurança do Trabalho no que tange a avaliações referentes às áreas insalubres e pediculoses do instituto seja consolidado de maneira mais ágil o que está sendo feito de maneira continuada; Recomendações referente melhoria na prestação de serviços (restaurante, fretados, limpeza) foram acatadas e evidenciadas periodicamente por essa ouvidoria; Todas as recomendações da ouvidoria foram bem recebidas e acatadas pelo Diretor Presidente do IPT.</p>	<p>Para a consolidação e o bom andamento dos serviços prestados por essa Ouvidoria há necessidade da difusão de seu papel no IPT, tanto para o público interno como para o público externo. O apoio da Presidência, gestores e chefias bem como das áreas envolvida nas resoluções dos problemas foram fatores determinantes para que tivéssemos as manifestações solucionadas, contribuindo assim para a satisfação dos usuários de nossos serviços. Um processo de comunicação intenso do endomarketing do IPT sobre o papel da ouvidoria na instituição foi fundamental para disseminação de informação em diversas mídias (intranet, IPTv, e-mails, etc).</p>
---	--	---	---

<p>Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp</p>	<p>Manifestações mais frequentes: I. Agendamento, Em atenção ao atendimento presencial na Jucesp, o recebimento e retirada de documentos estão ocorrendo de forma restrita mediante o agendamento prévio, obedecendo as normas de segurança determinada pelo Governo do Estado de São Paulo como forma de prevenção ao contágio do coronavírus aos cidadãos usuários de nossos serviços e funcionários. Em análise das manifestações recebidas, observa-se que as reclamações mais frequentes se referem a dificuldade em obter agenda para retirada de processos físicos com exigência. Para os demais tipos de serviços, é dado outras alternativas, como o uso dos correios para novas entradas e o uso dos serviços online para obtenção dos processos deferidos. Contudo as taxas de reclamações foram sinalizadas as diretorias responsáveis na qual já estudou e procedeu com o remanejamento de senhas afim de que haja o aumento gradual para retirada de processos físicos. II. Cobrança de processos em andamento Observa-se nas manifestações que as cobranças de processo em andamento tratam-se de malotes contendo diversos documentos, o que impossibilitou o acompanhamento individual para obtenção de posicionamento em tempo real. Contudo fora implementado o método <i>Drive Thru</i> expresso para</p>		
--	---	--	--

	<p>protocolização de até 3 processos o que facilitou o acompanhamento e posicionamento individual.</p> <p>III. Certidão de Inteiro Teor (processos deferidos)</p> <p>Solicitação de cobrança para disponibilização online das imagens (Certidão de Inteiro Teor) dos processos deferidos. Observa-se que as certidões são disponibilizadas regularmente, portanto quando o cidadão obtém a informação que o processo foi deferido, este entende que o documento será disponibilizado em tempo real, no entanto há necessidade do processamento da via da Jucesp para as atualizações registrais até o envio ao departamento de digitalização.</p>		
--	---	--	--

<p>Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Sede</p>	<p>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 chegada da Pandemia de Coronavírus: - Houve um aumento significativo de reclamações referentes à demora de concessões de crédito, dúvidas de documentação para entrar com o pedido, bem como de solicitação de informações de como proceder para poder ser contemplado com a autorização de crédito oferecido pelo Banco do Povo; - Um grande número 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 - E por fim manifestações dos Programas Novotec e Via Rápida Emprego com relação à dificuldades de acesso no site e demora dos pagamentos das pessoas que concluíram os seus cursos.</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 aumento no número de demandas. Finalmente registro novamente a dificuldade de atendimento interno, pois os próprios funcionários temem represálias e acabam não formalizando suas</p>
---	---	--	---

			insatisfações/manif estações, mesmo com opção de sigilo.
Universidade de São Paulo	<p>1) Dúvidas da comunidade interna (alunos), em relação às aulas dos cursos de graduação e pós-graduação, bem como assistência social durante a pandemia coronavirus (covid-19); Tais demandas ocorreram principalmente no mês de março, ou seja, na transição das aulas presenciais para aulas online; 2) Dúvidas da comunidade interna (funcionários técnico-administrativos e docentes) em relação aos procedimentos de tele trabalho adotados pela Universidade em razão da pandemia coronavirus (covid-19) 3) Pedido de informações gerais da comunidade externa sobre os serviços oferecidos pela Universidade.</p>	<p>Sobre os itens 1 e 2 das manifestações mais frequentes, foram tomadas providências imediatas por parte da Administração da Universidade, com ações institucionais em cada segmento (acadêmico, administrativo, social, acesso ao campus etc). Destacamos, a criação do portal A USP e a COVID-19 (https://jornal.usp.br/coronavirus/) Quanto ao item 3, a Ouvidoria Geral em parceria com um órgão interno (Escritório de Gestão de Indicadores de Desempenho Acadêmico - EGIDA USP) estão desenvolvendo a Carta de Serviços da USP. A previsão é que esse portfólio em plataforma</p>	

		digital esteja disponível aos cidadãos no segundo semestre de 2020,	
Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	<p>ATENDIMENTO: Assim como no segundo semestre de 2019, o Serviço de Ouvidoria da Unicamp continuou a receber um elevado número de manifestações referentes a atendimento. Predominaram questões relativas à área de saúde (HC e CAISM). Tivemos muitos atendimentos de questões relativas ao Vestibular, Vestibular Indígena e às Cotas Étnico-Raciais. Com o início do isolamento social e o trabalho remoto, houve, também, muitas manifestações referentes a questão do ensino à distância e estrutura para trabalho em home office.</p> <p>OUTROS: Nesse primeiro semestre de 2020, também em função da Pandemia, 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.</p> <p>INFRA-ESTRUTURA: A maior parte das</p>	<p>Com a criação da Câmara de Mediação e Ações Colaborativas da Unicamp e a capacitação do quadro de mediadores da Universidade, que encontra-se em fase final (módulo prático do curso), estimamos que a partir da retomada das atividades presenciais, a Câmara de Mediação possa ser implantada. Com isso, esperamos que a Administração Superior, atue, como já vem atuando, no sentido de prestigiar e respaldar junto à Comunidade Universitária, a Câmara de Mediação da Unicamp. Somando-se a isso, a consolidação da política atual da Universidade no tocante aos Direitos Humanos, acreditamos que a Comunidade Universitária se tornará um lugar com predominância do diálogo, da ética e da cultura da paz.</p>	<p>A maior dificuldade nesse primeiro semestre de 2020 foi a Pandemia enfrentada mundialmente em função da COVID-19. Em meados de março, as aulas presenciais foram suspensas, o trabalho de docentes e servidores passou a ser feito remotamente, sendo mantidas na Universidade apenas os serviços essenciais e a área de saúde. Houve muitas reclamações e solicitações de informações. Muitos alunos, docentes e servidores tiveram dificuldades para se adequar ao ensino à distância e ao trabalho em home office. Tivemos várias manifestações em relação aos atendimentos oferecidos pela área da saúde, agendamentos de consultas e</p>

manifestações referentes a Infraestrutura dizem respeito às dificuldades encontradas pelos alunos, docentes e servidores quanto ao ensino à distância e o trabalho em home office. A Universidade disponibilizou computadores e chips para alunos que apresentaram necessidades quanto aos equipamentos para realizarem o ensino à distância.

cirurgias. A Universidade criou um Grupo de Força Tarefa - COVID 19, sendo designados vários grupos de trabalho para ações diante da nova realidade, sendo inclusive criado o e-mail coronavirus@unica.mp.br para questões diretamente relacionadas à COVID 19. A equipe da Ouvidoria teve que se organizar rapidamente para dar continuidade ao tratamento das manifestações e aos atendimentos. Temos nos reunido virtualmente sempre que necessário, para alinhar os procedimentos adotados. Para atendimentos que eram feitos presencialmente, estamos atendendo através de reuniões via *Google Meet*.

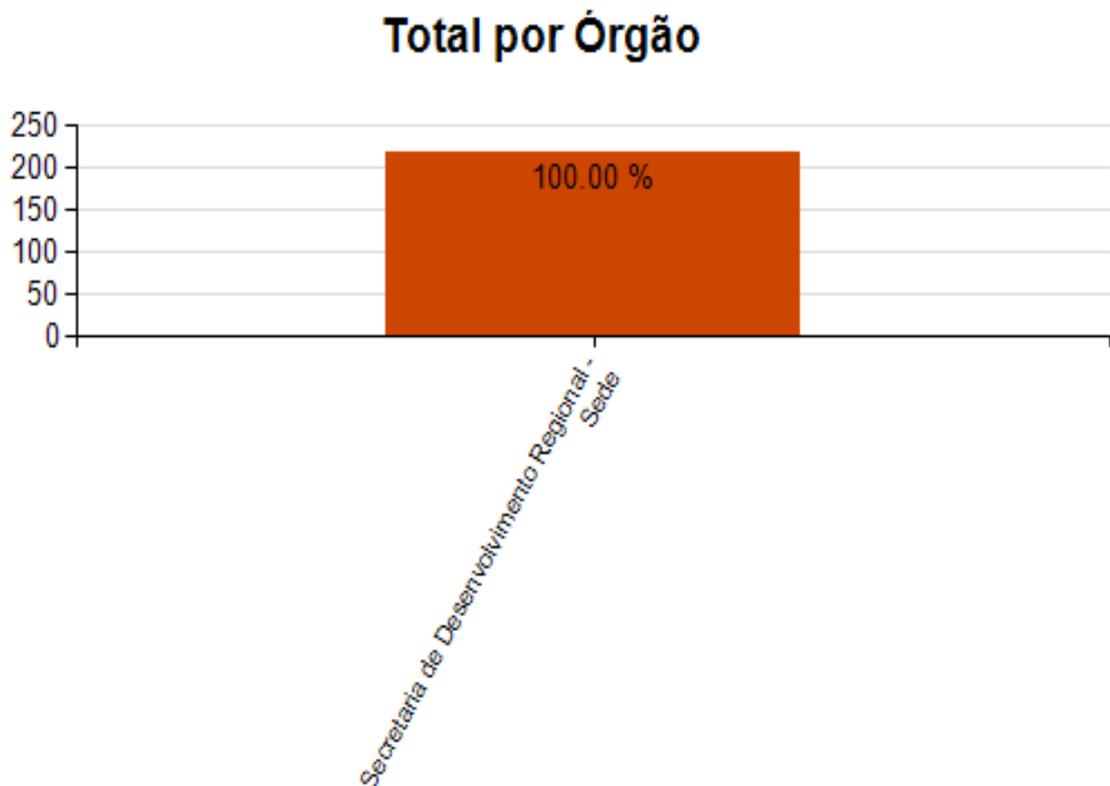
<p>Universidade Estadual Paulista - Unesp</p>	<p>1) Solicitação de Informação: dentre as solicitações recebidas, as mais prevalentes foram as que questionaram algum aspecto do atendimento ou funcionamento de setores específicos da Unesp. Dos setores mais questionados, destacamos as seções técnicas de Graduação ou Pós-graduação, os setores que cuidam dos Vestibulares Unesp, além das também frequentes consultas sobre atendimento em clínicas-escola, especialmente as que oferecem atendimentos à comunidade externa. Destacamos, também, as solicitações de informação sobre algum aspecto da COVID-19, seja sobre aulas, pesquisas e atendimentos em diferentes setores da Unesp. 2) Denúncias: dentre as denúncias recebidas, as mais prevalentes foram, novamente, as que apontaram algum tipo de irregularidade em auto declarações de ingressantes pelo Sistema de Reserva de Vagas para Educação Básica Pública (SRVEBP), mais especificamente, nas vagas destinadas aos candidatos autodeclarados Pretos, Pardos ou Indígenas. 3) Reclamações: dentre as reclamações, as mais frequentes foram as que apresentaram alguma queixa de atendimento em diferentes setores da Unesp. Essas reclamações estão distribuídas em todas os campi da Unesp, sem que haja prevalência de</p>	<p>A Ouvidoria encaminhou algumas recomendações aos dirigentes da Unesp para implementação de mudanças no atendimento de alguns setores e foi atendida em todas elas. Com as atividades em tele trabalho, a Ouvidoria não teve suas atividades interrompidas e se manteve integralmente a garantia de direitos, fazendo recomendações e cobrando soluções aos dirigentes.</p>	<p>As maiores dificuldades dizem respeito à incompreensão ou desconhecimento do papel/função da Ouvidoria por parte da comunidade interna e externa no atendimento às demandas do cidadão. No momento da pandemia do coronavírus, por exemplo, muitas pessoas buscaram o apoio da Ouvidoria de Serviços Públicos da Unesp para soluções de problemas sem qualquer relação com as atividades da Instituição. Destacamos, também, como uma dificuldade, o fato de que no período do presente relatório (janeiro a junho de 2020) houve um aumento na demanda de registros da Ouvidoria de Serviços Públicos da Unesp, em relação ao mesmo período em 2019, de aproximadamente, 35% e isso ocasionou, em alguns momentos, maior tempo de resposta, mas ainda dentro do prazos previstos em legislações pertinentes.</p>
---	--	---	--

	<p>um campus sobre outro. No primeiro semestre de 2020, com a pandemia da COVID-19 e a suspensão das atividades presenciais, incluindo aulas, a categoria de assunto mais frequente das reclamações, foi sobre consequências da COVID-19 nas atividades regulares da Unesp</p>		
UNIVESP	<p>1) Reclamações sobre atrasos nas correções de provas e atividades; 2) Reclamações sobre atrasos nas atualizações de notas em nossos sistemas; 3) Reclamações sobre o resultado do Processo Seletivo de Vestibular organizado pelo IBFC (Instituto Brasileiro de Formação e Capacitação).</p>	<p>Mensalmente, a Ouvidoria encontra-se com o presidente da Univesp para discutirmos as manifestações mais relevantes, ações tomadas pela Ouvidoria e pelos colaboradores da Univesp, bem como nossas recomendações. No semestre em questão, importantes ações foram tomadas: - Força tarefa para correções e atualizações de notas e atividades; - Mudança da equipe de Atendimento ao Aluno com uma nova</p>	<p>Não há.</p>

		<p>estrutura e dinâmica; - Comunicados em todas as mídias acerca das mudanças de procedimento da Universidade em face do novo cenário mundial com a pandemia; - Afastamento de todos os colaboradores da sede da Univesp para que exercessem suas atividades via tele trabalho; - Provas online durante a pandemia para evitarmos a exposição de nossos alunos e colaboradores.</p>	
--	--	---	--

Secretaria de Desenvolvimento Regional

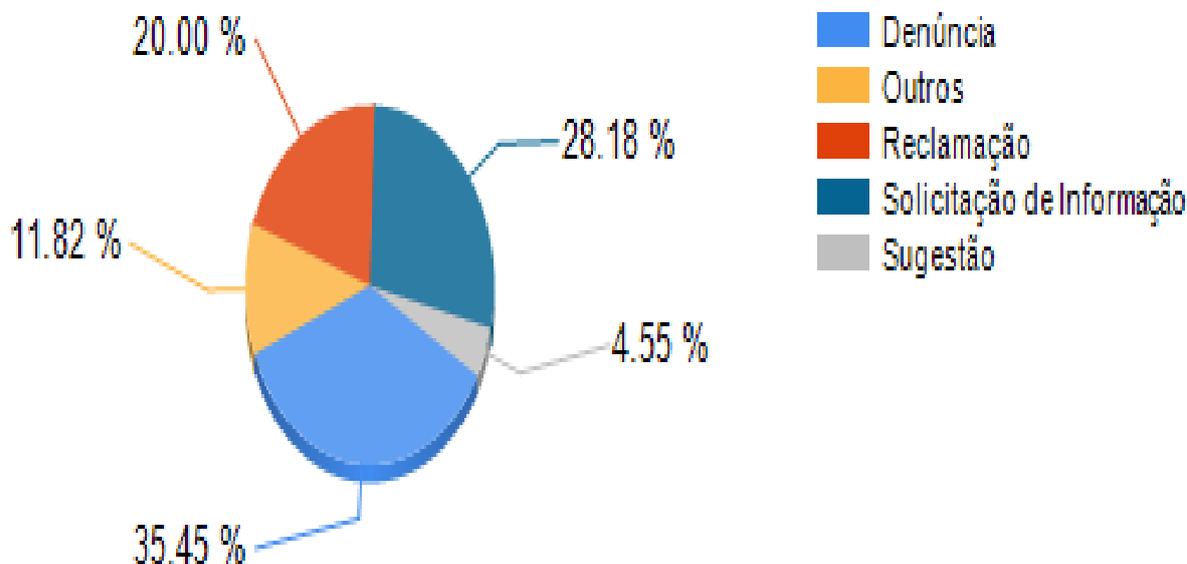
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Desenvolvimento Regional - Sede	220
Total:		220



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	78
Outros	26
Reclamação	44
Solicitação de Informação	62
Sugestão	10
Total:	220

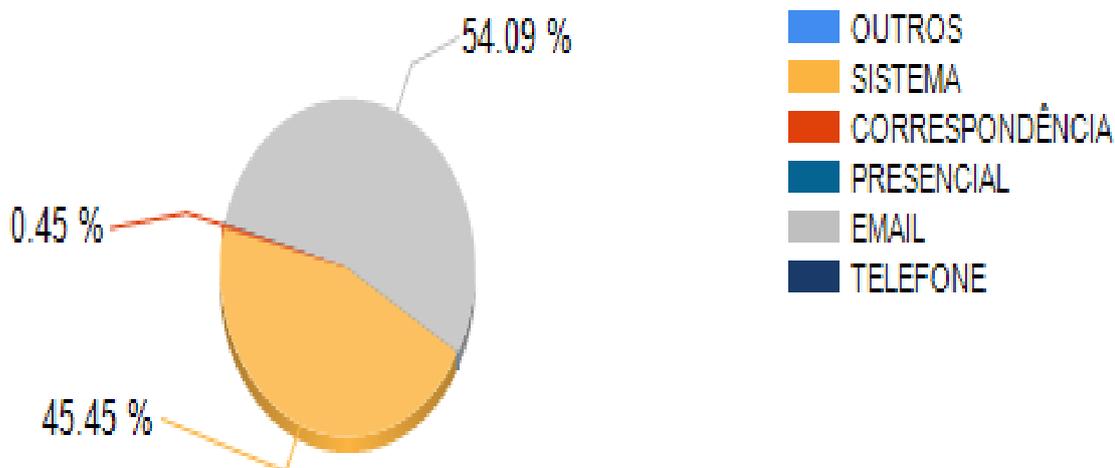
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	12	0	66	0	78
Outros	0	0	24	0	2	0	26
Reclamação	0	0	20	1	23	0	44
Solicitação de Informação	0	0	54	0	8	0	62
Sugestão	0	0	9	0	1	0	10
Total	0	0	119	1	100	0	220

Forma de Contato

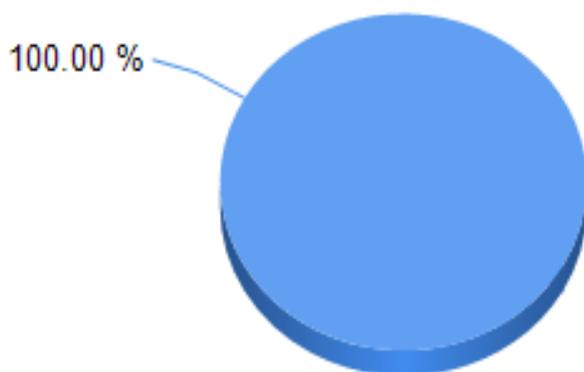


Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Procedimentos	77	0	18	37	43	9	184
Total	77	0	18	37	43	9	184

Tema Geral

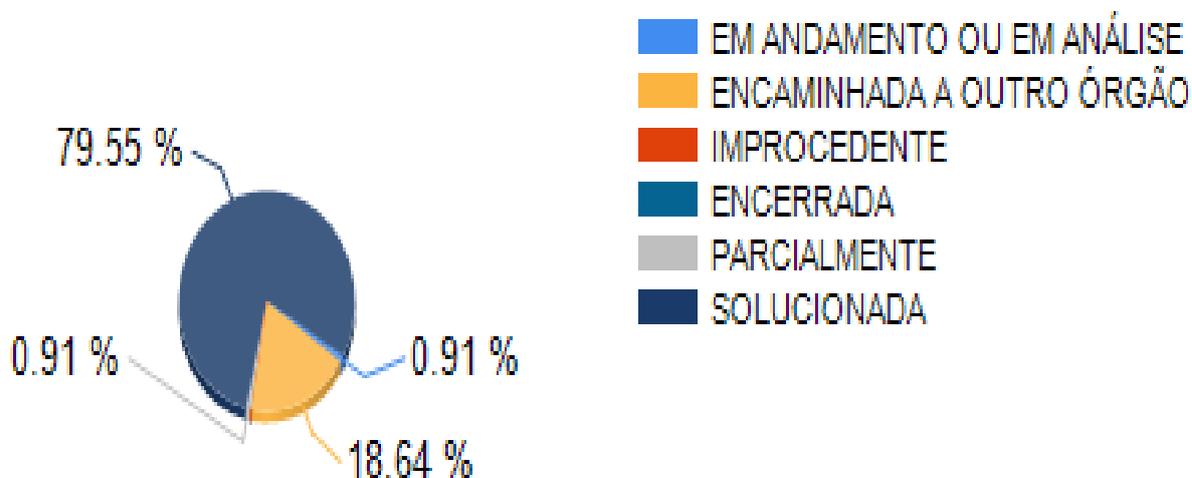
■ Procedimentos



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucio nada	Solucio nada Parcial mente	Encerra da	Improce dente	Encami nhada a outro Órgão	Em andamen to ou Em Análise	Total
Denúncia	77	0	0	0	1	0	78
Outros	16	1	0	0	9	0	26
Reclamação	33	1	0	0	10	0	44
Solicitação de Informação	41	0	0	0	20	1	62
Sugestão	8	0	0	0	1	1	10
Total	175	2	0	0	41	2	220

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Desenvolvimento Regional - Sede	<p>1. Denúncias e reclamações sobre o descumprimento das medidas de prevenção à pandemia de Covid-19. Referem-se às ações das prefeituras municipais por desobedecerem a legislação: permissão para funcionamento de atividades econômicas não essenciais, contrariando as medidas de isolamento social preconizadas. 2. Solicitação de acesso aos programas Alimento Solidário e Merenda Escolar. 3. Demandas relacionadas a convênios celebrados entre Prefeituras e o governo do Estado de São Paulo.</p>	Observação dos prazos estipulados pelo sistema.	Dificuldade em manter os prazos, dada a demora das respostas do gabinete do secretário de Desenvolvimento Regional.

Secretaria de Desenvolvimento Social

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	477
Total:		477

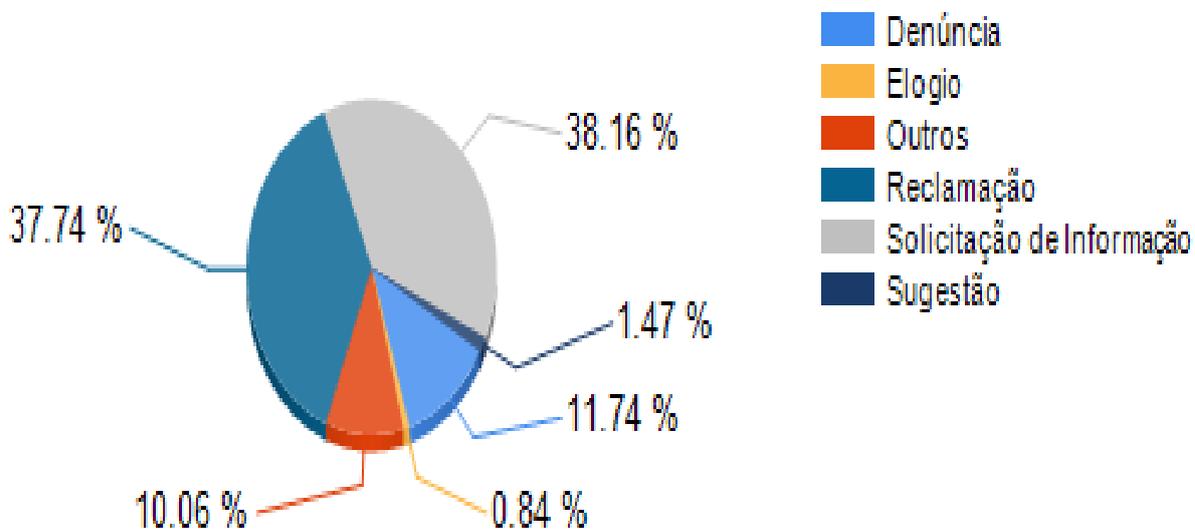
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	56
Elogio	4
Outros	48
Reclamação	180
Solicitação de Informação	182
Sugestão	7
Total:	477

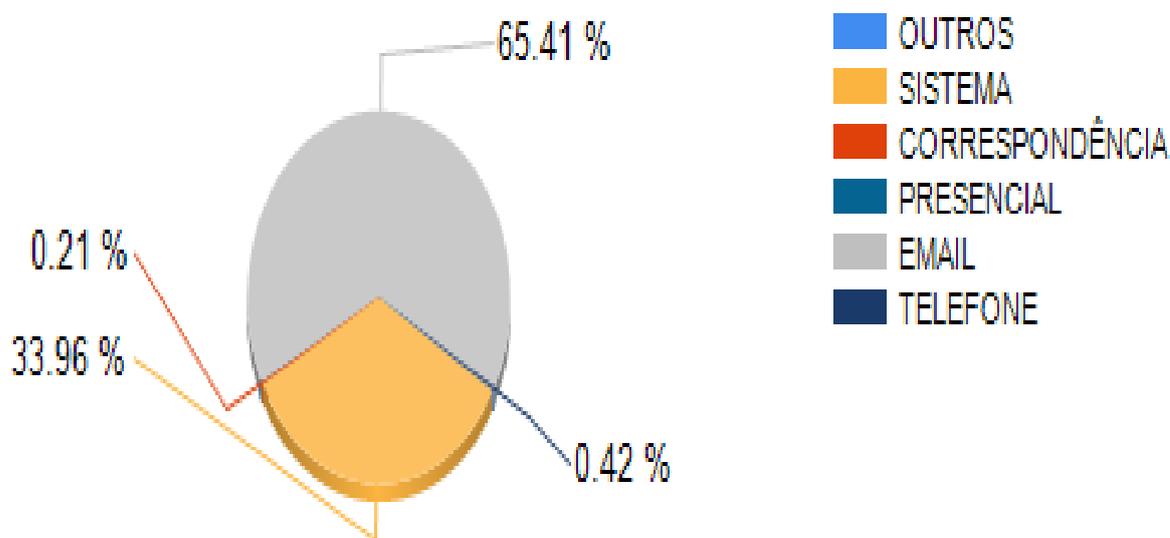
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	24	0	32	0	56
Elogio	0	0	3	0	1	0	4
Outros	0	0	36	0	12	0	48
Reclamação	0	2	95	0	83	0	180
Solicitação de Informação	0	0	153	1	28	0	182
Sugestão	0	0	1	0	6	0	7
Total	0	2	312	1	162	0	477

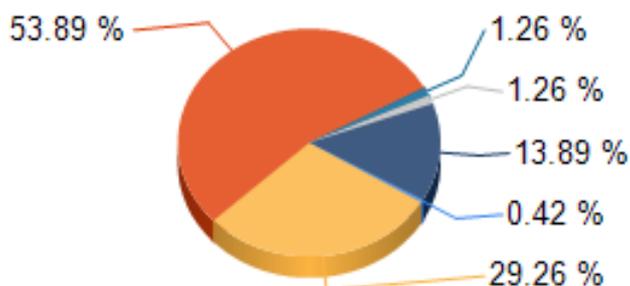
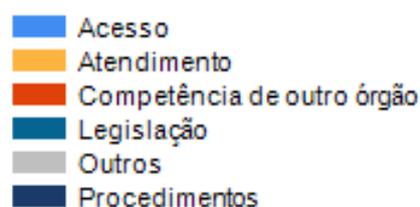
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	2	0	2
Atendimento	12	3	9	74	39	2	139
Competência de outro órgão	32	1	29	89	100	5	256
Legislação	1	0	2	2	1	0	6
Outros	3	0	1	1	1	0	6
Procedimentos	7	0	6	14	39	0	66
Total	55	4	47	180	182	7	475

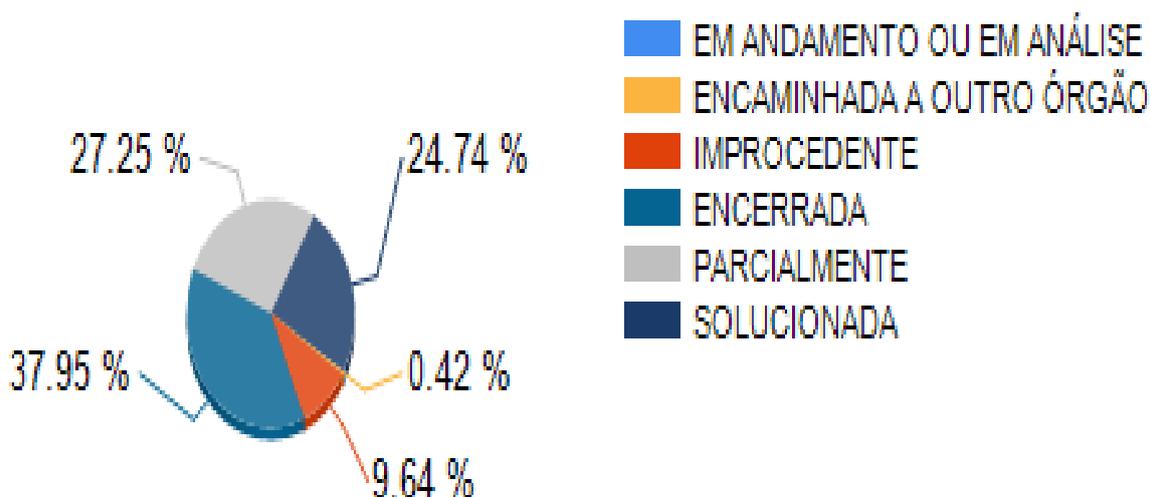
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucio nada	Solucio nada Parcial mente	Encer rada	Improce dente	Encaminha da a outro Órgão	Em andamen to ou Em Análise	Total
Denúncia	19	8	16	12	1	0	56
Elogio	0	0	4	0	0	0	4
Outros	1	16	24	6	1	0	48
Reclamação	50	42	76	12	0	0	180
Solicitação de Informação	47	64	55	16	0	0	182
Sugestão	1	0	6	0	0	0	7
Total	118	130	181	46	2	0	477

Conclusão

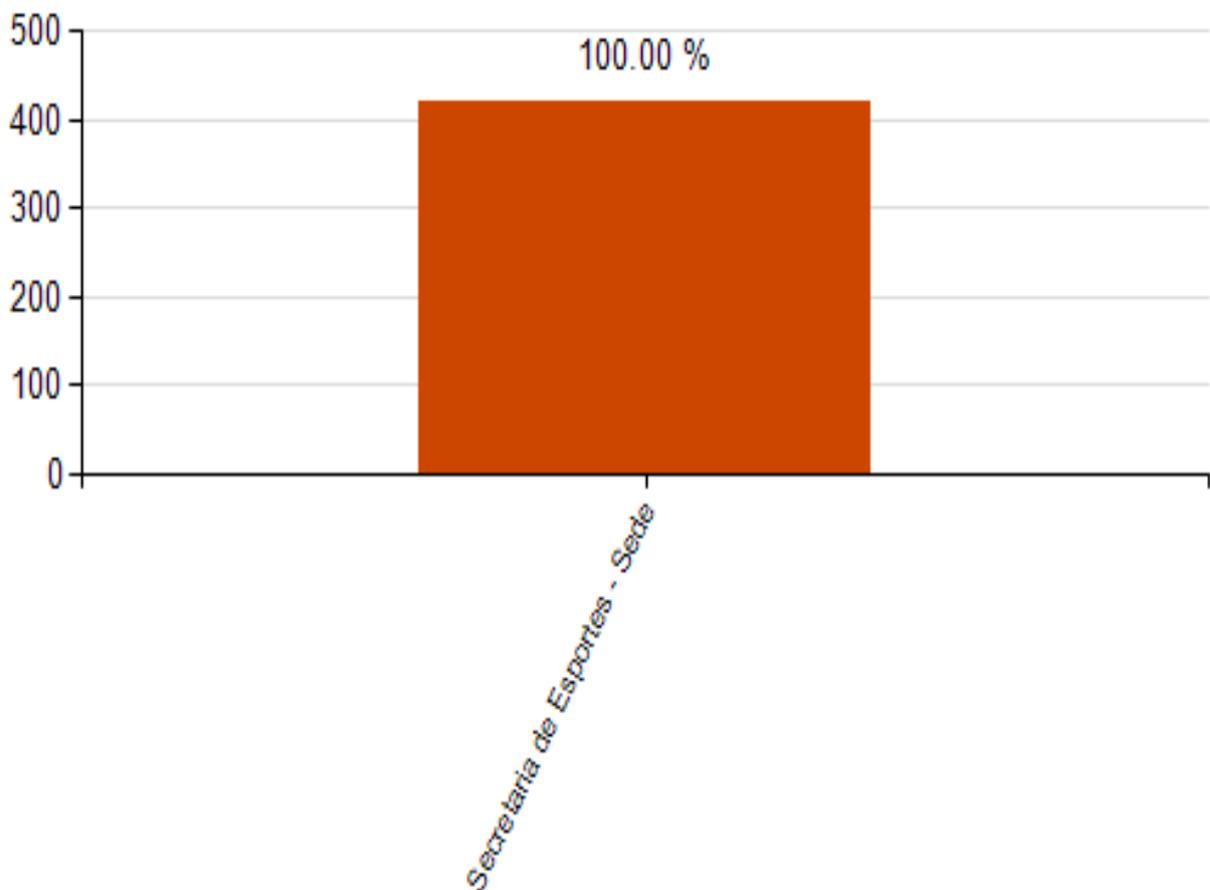


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	<p>Considerando a crise causada pela pandemia do Covid-19, é importante discriminar os assuntos mais frequentes e relevantes: Ação Alimento Solidário, com a distribuição de Cestas de Alimentos para garantir a refeição das pessoas em situação de extrema pobreza do Estado, durante a pandemia, com pedidos de informação sobre o local da distribuição e os procedimentos necessários. Relevante também, os pedidos de informações sobre Programas relacionados a pandemia como Merenda em Casa e Auxílio Emergencial, da Secretaria Estadual da Educação e do Governo Federal. Bom Prato, Programa que atualmente oferece nas 59 unidades, três refeições: café da manhã, almoço e jantar. As unidades tiveram que passar por rápidas adaptações com o intuito de servir as refeições para viagem, em embalagens e com talheres descartáveis. O controle de qualidade foi intensamente aperfeiçoado. Contudo, foram registradas reclamações sobre o atendimento, qualidade dos alimentos, quantidade de marmitas e de alimento. Foram muitas as reclamações e pedidos de providências/supervisões relacionadas ao CRAS- Centro de Referência de Assistência Social, porta de entrada da assistência social e unidade municipal responsável pela inscrição, inclusão, exclusão e atualização do cadastro único das famílias elegíveis, ou não, para recebimento de benefícios, solicitados de forma desesperada principalmente na crise atual.</p>	<p>As recomendações são pontuais, repassadas para os coordenadores, diretores, responsáveis e técnicos das áreas. Sempre alertando a importância do prazo, de resposta técnica e fiel a legislação, mesmo não satisfazendo a solicitação do manifestante.</p>	<p>Mesmo com a maioria dos servidores em tele trabalho com a pandemia, o atendimento da Ouvidoria não foi prejudicado. Os trabalhos foram adaptados à situação, distância, equipamentos e materiais disponíveis. Dificuldades sempre ocorreram, por falta de funcionários, informações, complexidade da situação, impossibilidade de atendimento, equipamento, colaboração, já que o desempenho da ouvidoria também depende de outros órgãos, como as Secretarias Municipais. Conseqüentemente, o cumprimento do prazo é uma dificuldade da ouvidoria.</p>

Secretaria de Esportes

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Esportes - Sede	422
Total:		422

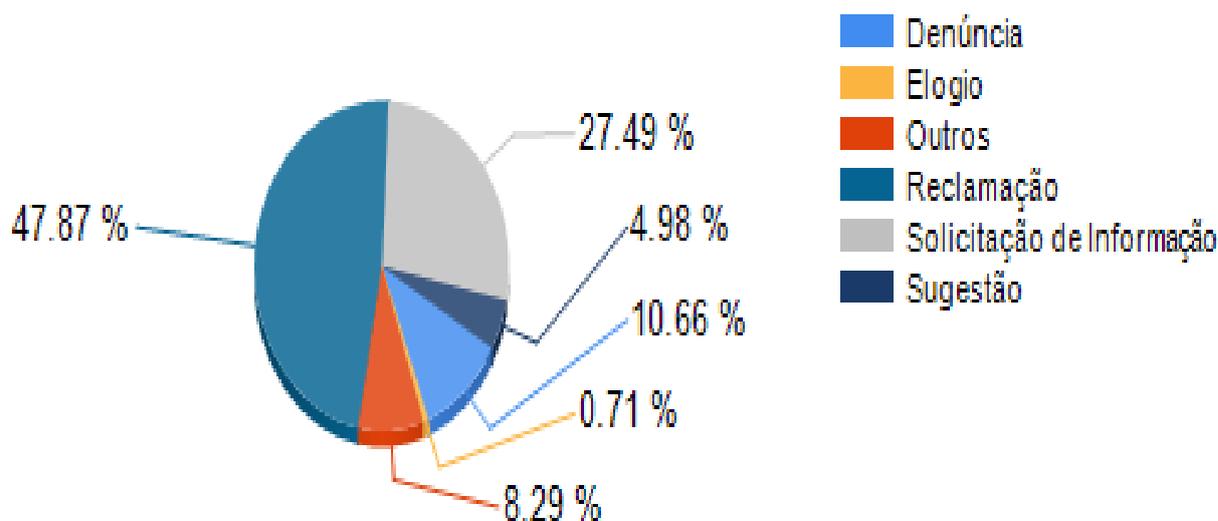
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	45
Elogio	3
Outros	35
Reclamação	202
Solicitação de Informação	116
Sugestão	21
Total:	422

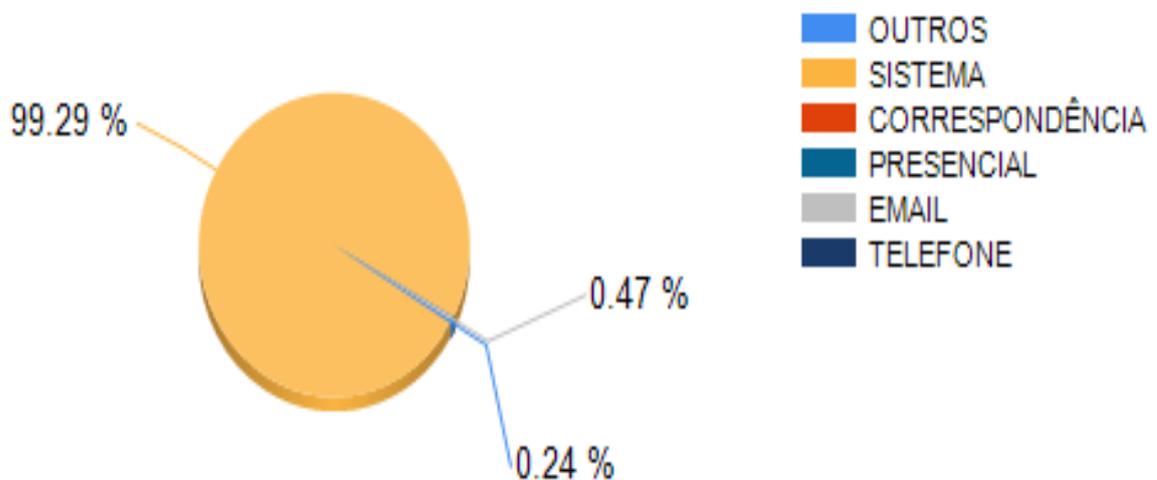
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspon dência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	45	0	45
Elogio	0	0	0	0	3	0	3
Outros	0	0	0	0	35	0	35
Reclamação	0	0	1	0	201	0	202
Solicitação de Informação	0	0	1	0	114	1	116
Sugestão	0	0	0	0	21	0	21
Total	0	0	2	0	419	1	422

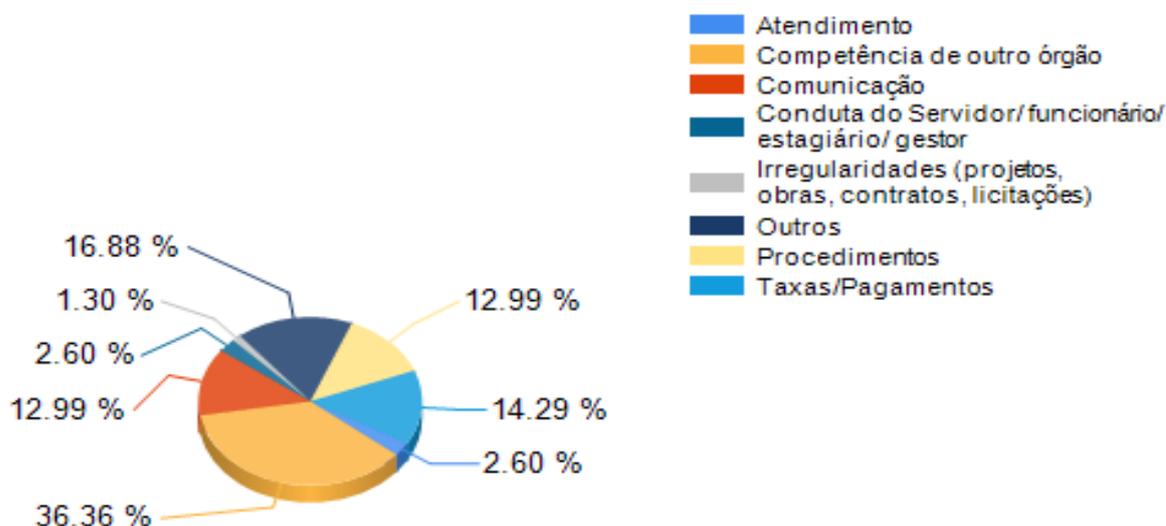
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	0	2	0	2
Competência de outro órgão	5	0	1	14	4	4	28
Comunicação	0	0	2	0	8	0	10
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	2	0	0	2
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	1	0	1
Outros	2	1	3	1	6	0	13
Procedimentos	1	1	0	5	1	2	10
Taxas/Pagamentos	0	0	1	7	3	0	11
Total	8	2	7	29	25	6	77

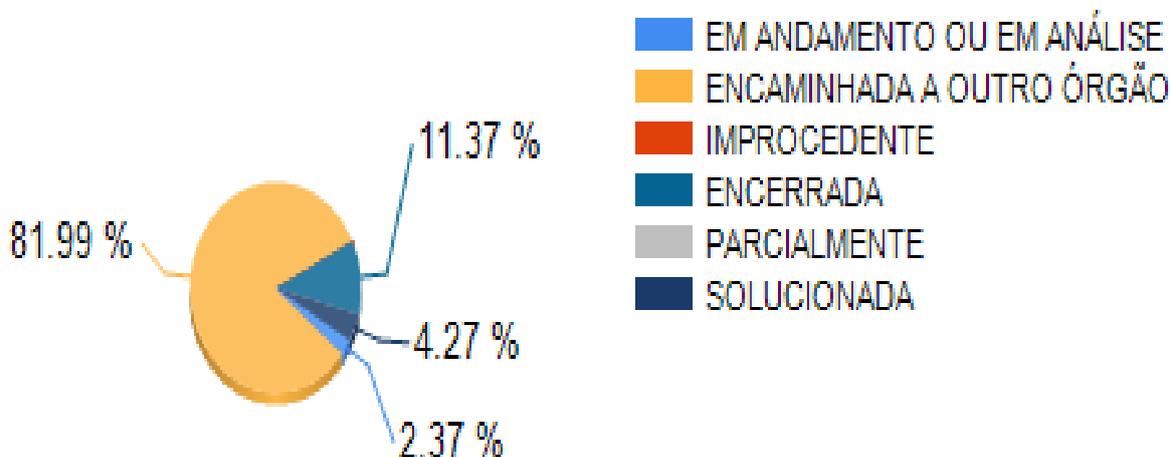
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucio nada	Solucio nada Parcial mente	Encerra da	Improce dente	Encaminha da a outro Órgão	Em anda mento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	0	7	0	37	0	45
Elogio	2	0	0	0	1	0	3
Outros	1	0	4	0	28	2	35
Reclamação	5	0	19	0	174	4	202
Solicitação de Informação	7	0	14	0	91	4	116
Sugestão	2	0	4	0	15	0	21
Total	18	0	48	0	346	10	422

Conclusão

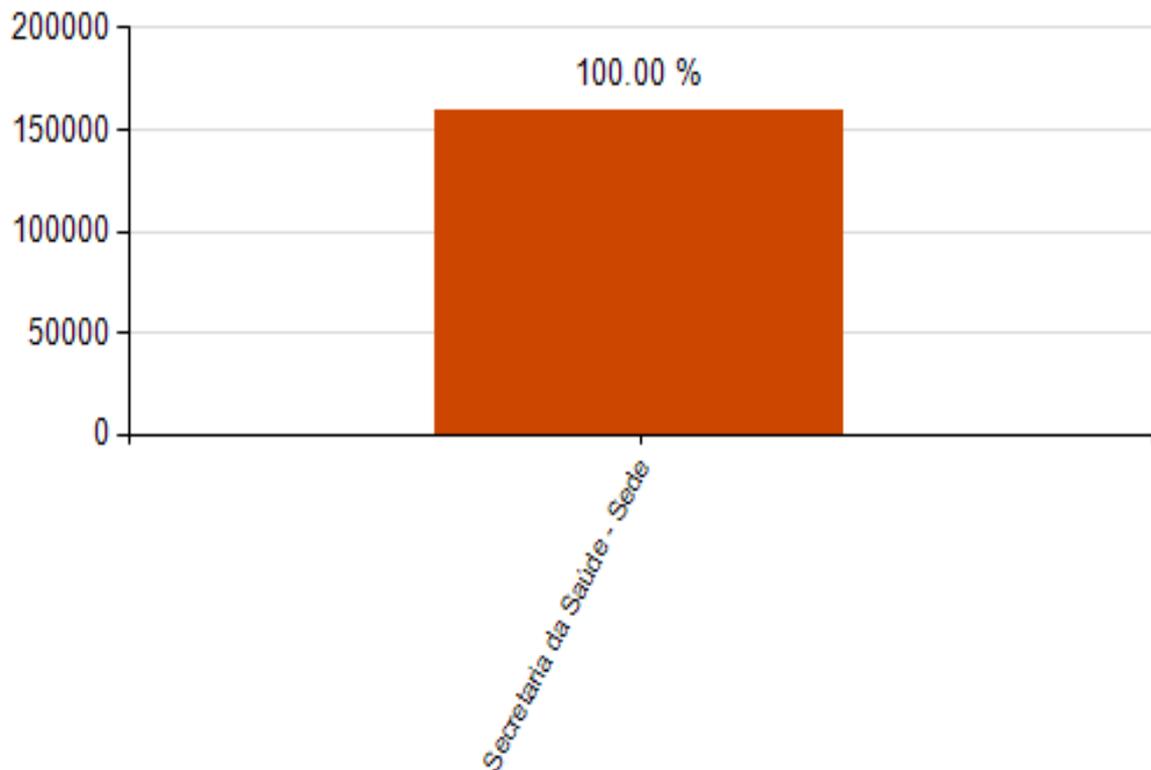


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Esportes - Sede	São os assuntos das manifestações e questões específicas mais frequentes e/ou mais relevante que chegaram ao conhecimento da Ouvidoria: 1. COVID/ Quarentena: a Ouvidoria recebeu manifestações relacionadas a quarentena. 2. Manifestações de competência de outros órgãos: a Ouvidoria recebeu diversas manifestações de competência de outros órgãos via Sistema de Ouvidorias.	No PRIMEIRO semestre de 2020 houve um aumento significativo no número de manifestações na Ouvidoria da Secretaria de Esportes comparado ao número de manifestações do semestre anterior. Contudo, esse aumento deve-se as demandas que não são de responsabilidade da Secretaria de Esportes. 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. Ressalto que em relação as manifestações sobre COVID/ quarentena, são três manifestações. Em uma das manifestações, usuário sugere alteração de data de calendário esportivo. Em outra manifestação, recebemos reclamação de estagiário questionando falta de pagamento. E a outra, usuário solicitando informação sobre pagamento a funcionários de um projeto que precisou ser interrompido. Destas, duas manifestações foram concluídas. Importante ressaltar, também, que devido ao COVID/ quarentena, os programas e projetos esportivos desenvolvidos pela Secretaria de Esportes foram temporariamente interrompidos e por conta disto não há outras manifestações a serem mencionadas. Como não há outro caso relevante que acreditamos que deva ser mencionado, citamos as manifestações de competência de outros órgãos que chegaram via Sistema de Ouvidorias. Do total de manifestações, 81.99% são de competência de outros órgãos e 11.37% que são manifestações encerradas, parte não são de competência da Secretaria de Esportes.	Para o PRIMEIRO semestre de 2020 não há uma NOVA dificuldade para mencionar neste tópico.

Secretaria de Estado da Saúde

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Saúde - Sede	159.304
Total:		159.304

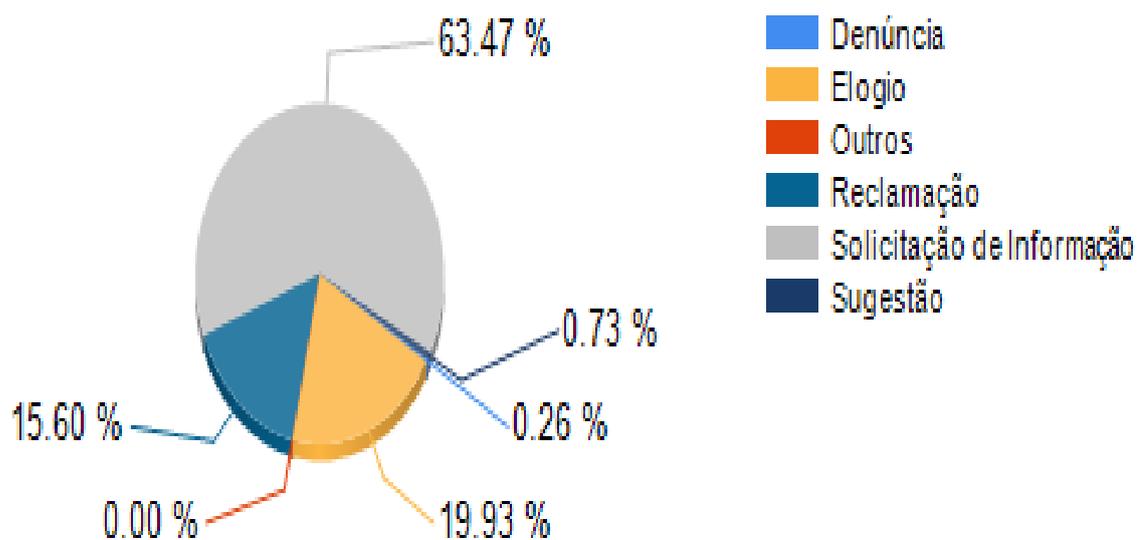
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	407
Elogio	31.756
Outros	5
Reclamação	24.859
Solicitação de Informação	101.110
Sugestão	1.167
Total:	159.304

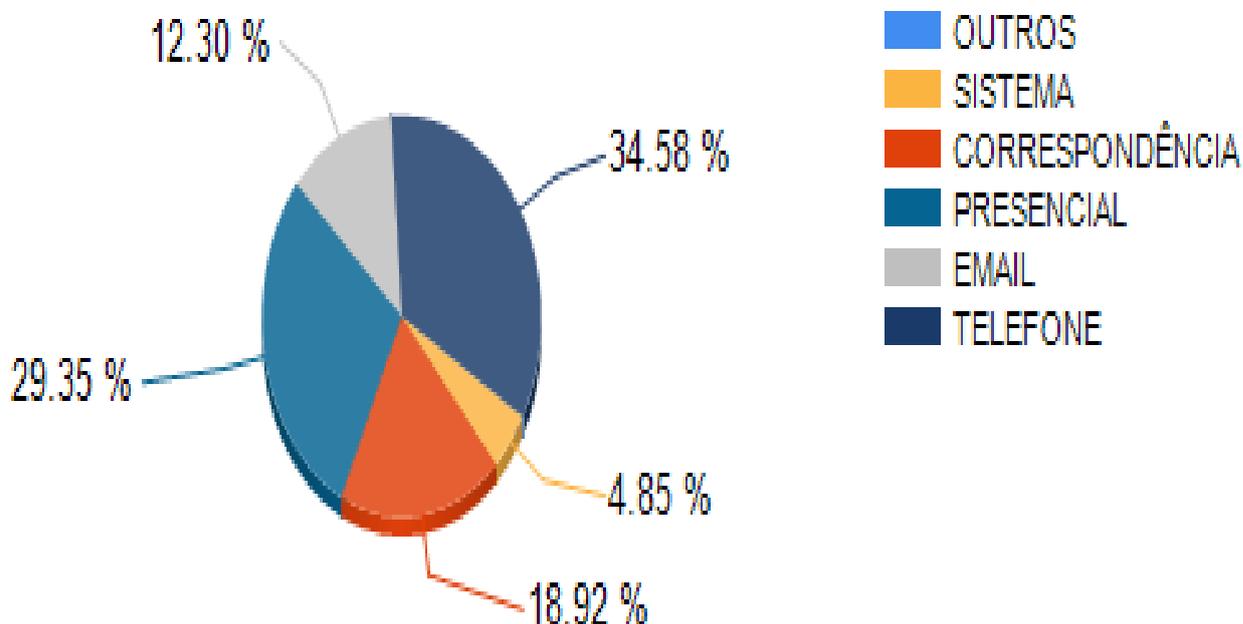
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	26	29	57	24	271	0	407
Elogio	5.088	1.617	1.745	22.983	323	0	31.756
Outros	1	1	1	0	2	0	5
Reclamação	9.589	4.740	4.553	4.461	1.516	0	24.859
Solicitação de Informação	31.854	48.636	13.109	1923	5.588	0	101.110
Sugestão	193	65	133	746	30	0	1.167
Total	46.751	55.088	19.598	30.137	7.730	0	159.304

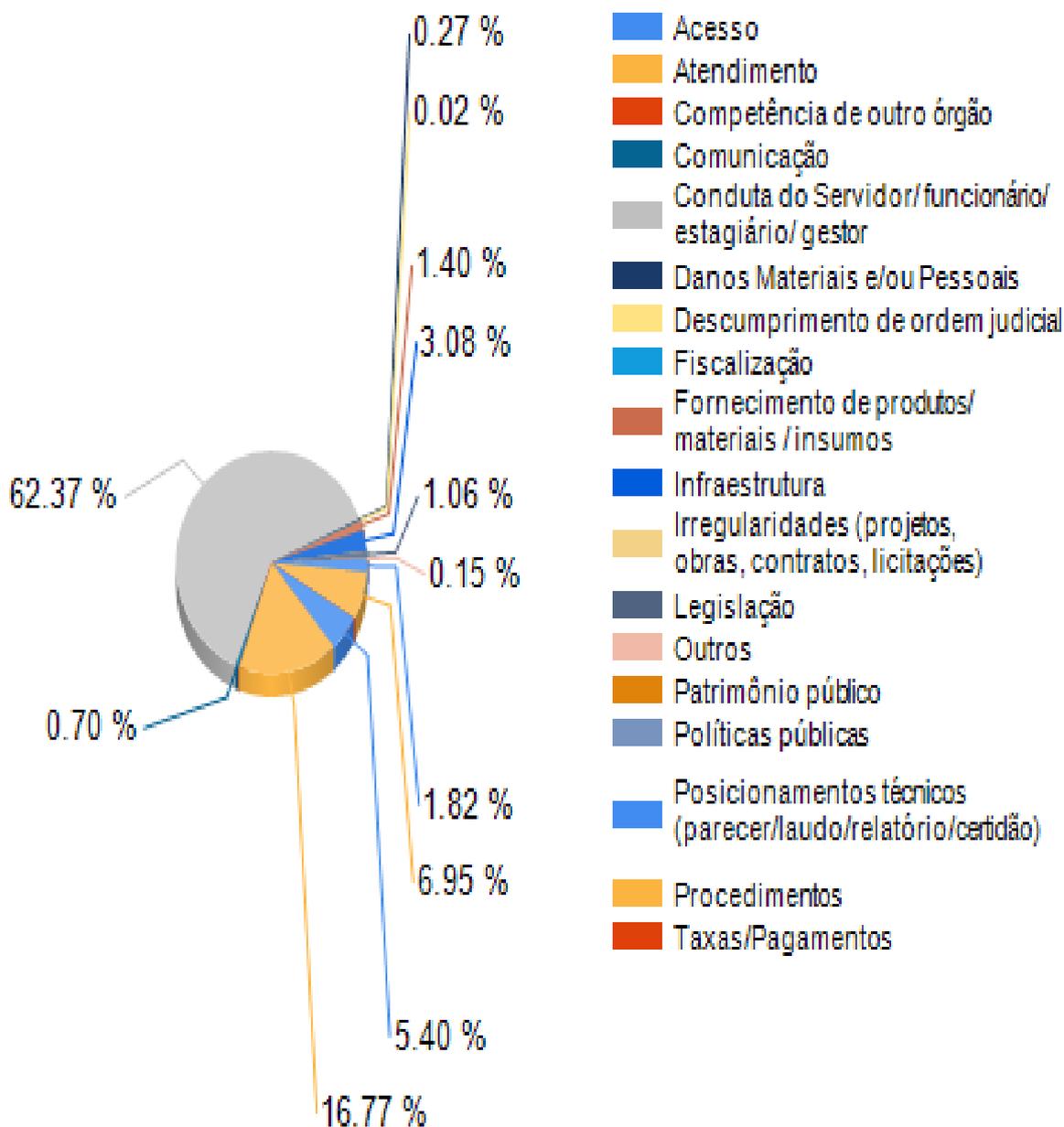
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	37	1.333	0	2.237	4.925	74	8.606
Atendimento	20	5.904	3	4.490	16.057	241	26.715
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	6	200	0	156	740	11	1.113
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	214	20.161	0	14.468	63.921	598	99.362
Danos Materiais e/ou Pessoais	2	79	0	61	292	4	438
Descumprimento de ordem judicial	0	6	0	5	22	0	33
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	11	402	0	313	1.488	22	2236
Infraestrutura	25	883	0	687	3.261	49	4.905
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	8	303	0	236	1.119	17	1.683
Outros	15	7	2	66	132	13	235
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/ certidão)	14	501	0	502	1.854	28	2899
Procedimentos	55	1.976	0	1.637	7.298	110	11.076
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	407	31.755	5	24.858	101.109	1.167	159.301

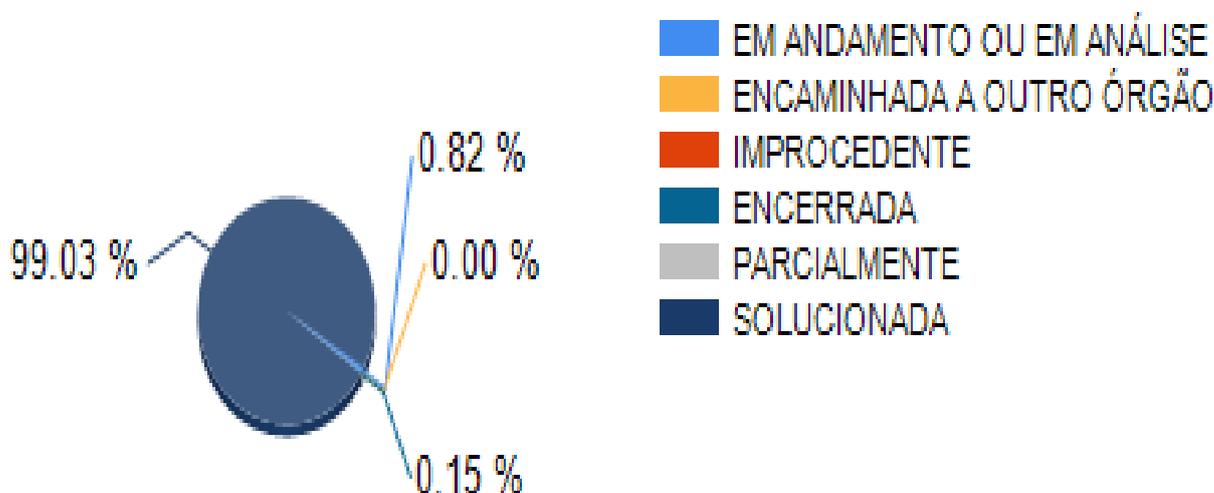
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucio- nada	Solucio- nada Parcial- mente	Encerra- da	Improce- dente	Encaminha- da a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	302	0	15	0	0	90	407
Elogio	31.746	0	7	0	1	2	31.756
Outros	3	0	2	0	0	0	5
Reclamação	23.682	0	66	0	1	1.110	24.859
Solicitação de Informação	100.893	0	132	0	1	84	101.110
Sugestão	1.133	0	13	0	0	21	1.167
Total	157.759	0	235	0	3	1.307	159.304

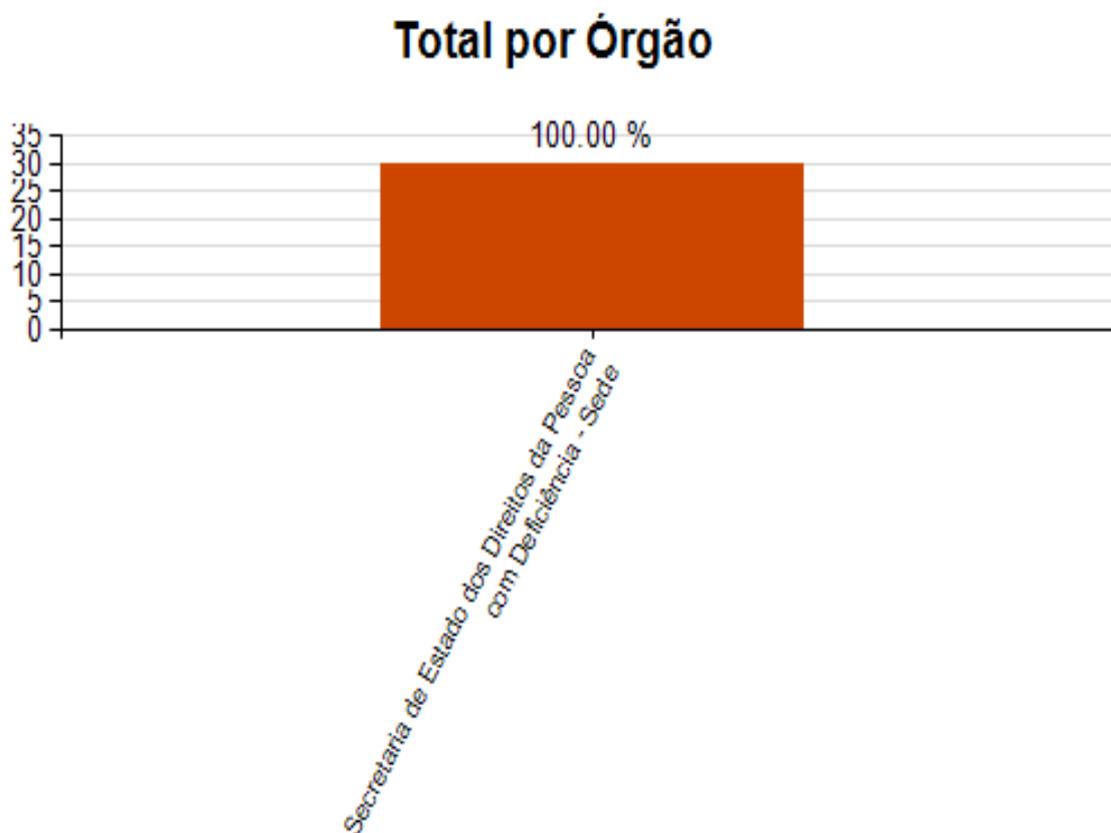
Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Saúde - Sede	<p>Manifestações mais frequentes e/ou relevantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Insatisfação com atendimento do profissional médico. 2. Satisfação com atendimento da Unidade de Saúde. 3. Falta informação. 	<p>Ao analisar as respostas, observamos que mais de 60% dos Serviços de Ouvidoria tratam as manifestações diretamente com os responsáveis pelas áreas/setores internos das Unidades de Saúde. Poucos Serviços de Ouvidoria tem acesso aos Gestores (maior) das Unidades de Saúde. As manifestações são analisadas e acatadas de forma segmentada. Os responsáveis pelas áreas/setores utilizam os Relatórios da Ouvidoria para melhorar fluxos e processos de trabalho internos.</p>	<p>Apesar do tempo médio de resposta estar em aproximadamente 5 dias, a maior dificuldade apontada pelos Serviços de Ouvidoria é cumprir o prazo de resposta - Decreto Estadual 60.399. O desconhecimento pelo Gestor e Usuário do Serviço, quanto as atribuições do Serviço de Ouvidoria também trás muita dificuldade nas atividade diárias. E por fim, o Ouvidor atuar em mais de uma função atrapalha o comprometimento e a dedicação necessária para realizar com qualidade suas atribuições.</p>

Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

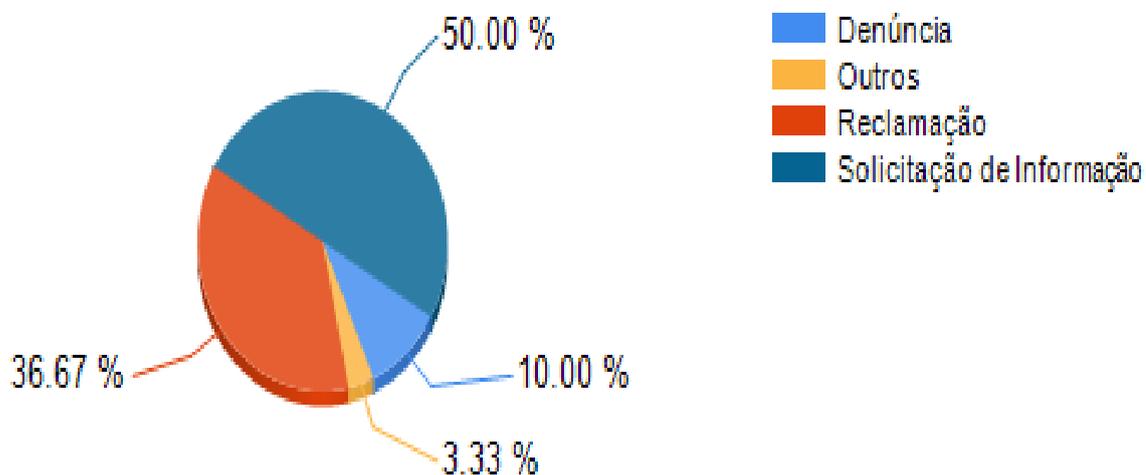
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	30
Total:		30



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	3
Outros	1
Reclamação	11
Solicitação de Informação	15
Total:	30

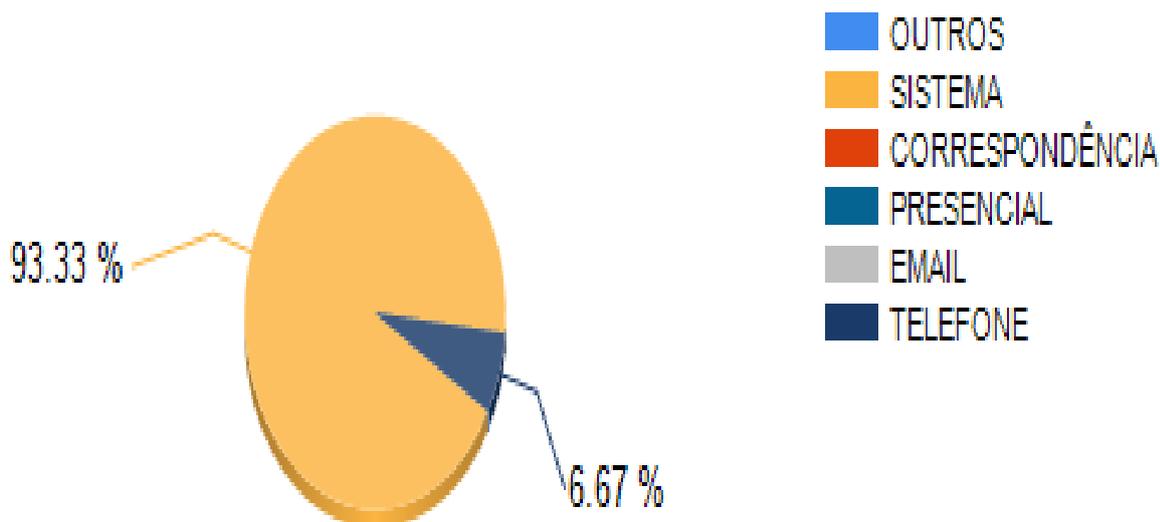
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	0	0	2	0	3
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Reclamação	0	1	0	0	10	0	11
Solicitação de Informação	0	0	0	0	15	0	15
Total	0	2	0	0	28	0	30

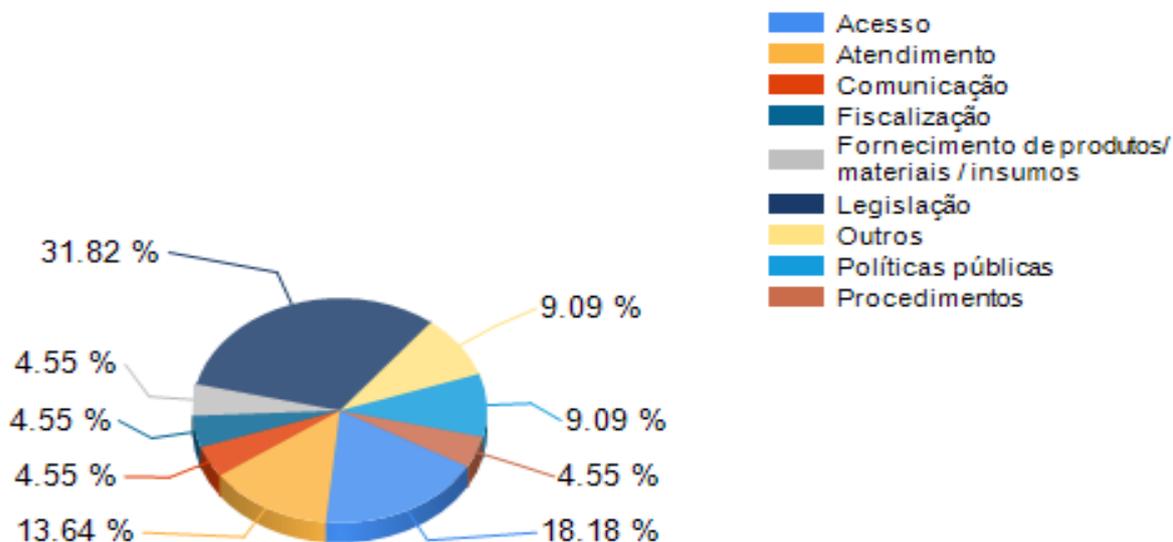
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	1	3	0	4
Atendimento	0	0	0	2	1	0	3
Comunicação	0	0	0	1	0	0	1
Fiscalização	1	0	0	0	0	0	1
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	1	0	1
Legislação	0	0	0	2	5	0	7
Outros	0	0	0	1	1	0	2
Políticas públicas	0	0	0	0	2	0	2
Procedimentos	0	0	0	0	1	0	1
Total	1	0	0	7	14	0	22

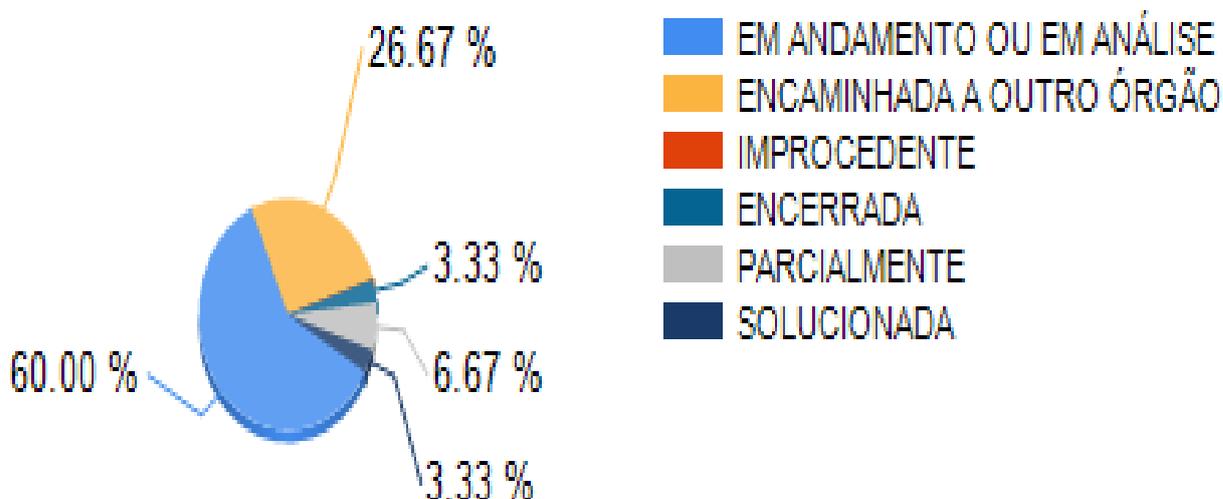
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucio nada	Solucio nada Parcial mente	Encerra da	Improce dente	Encaminha da a outro Órgão	Em andamen to ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	2	1	3
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Reclamação	0	1	1	0	4	5	11
Solicitação de Informação	1	1	0	0	1	12	15
Total	1	2	1	0	8	18	30

Conclusão



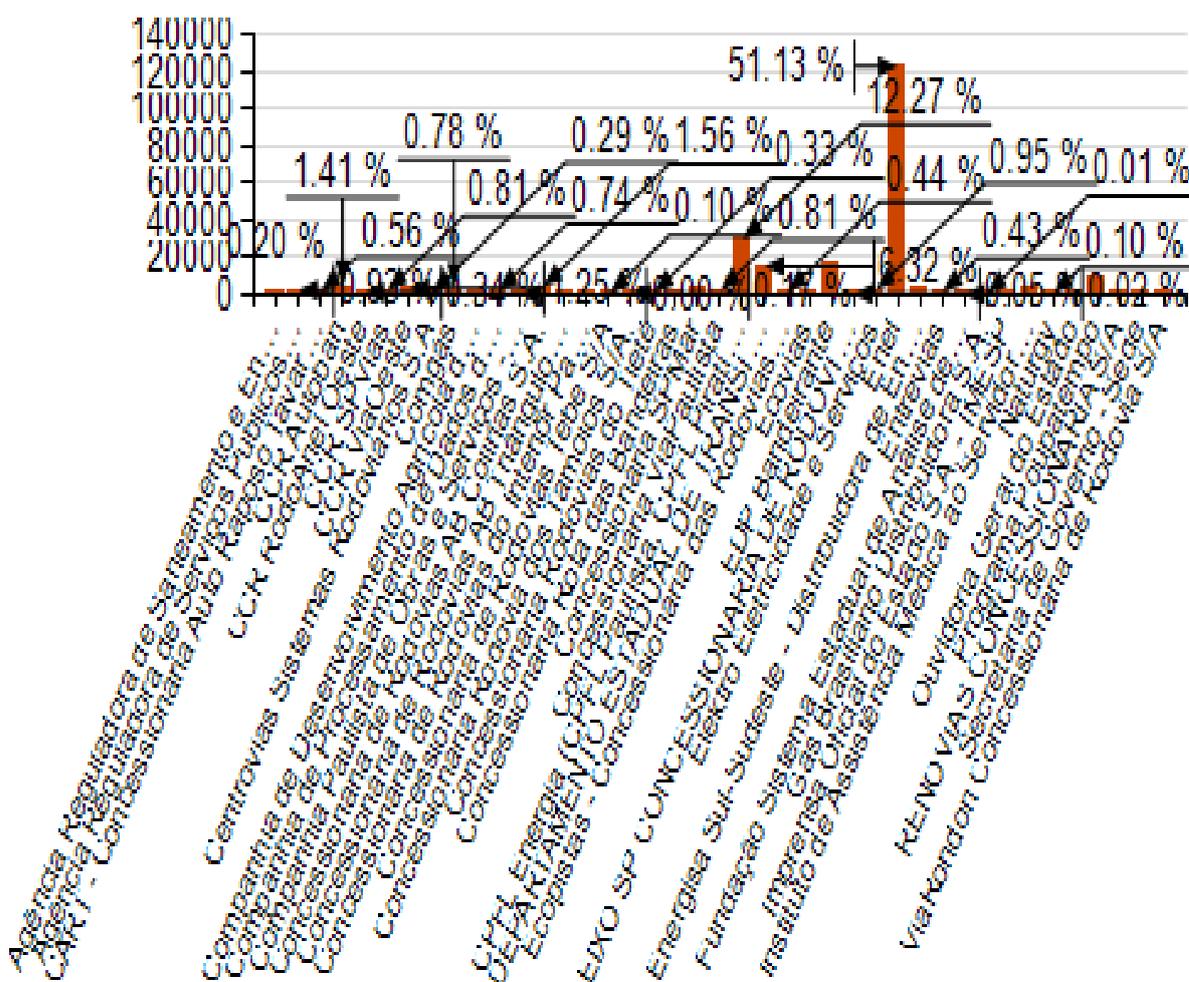
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	Solicitações de informações, das mais variadas: principais temas são do âmbito jurídico, informações de programas, acessos (principalmente transporte) e quais são os direitos dos pcd's, Informação de qual o papel da Secretaria: muitos cidadãos que nos procuram solicitam coisas que a Secretaria não consegue atender como: cadeiras de rodas, <i>home care</i> , assessoria de advogado para casos específicos, etc Informações referente a Lei Romeo Mion, onde e como fazer a carteirinha. Aplicativo de estudos: recebemos reclamações sobre a falta de acessibilidade no aplicativo desenvolvido para atender os alunos da rede pública no período de pandemia. Mães de crianças surdas, deficientes intelectuais relataram a dificuldade pela falta de acessibilidade no processo de aprendizagem dos filhos.	Estratégias de como conseguirmos explicar papel da Secretaria: muitos cidadãos que nos procuram solicitam coisas que a Secretaria não consegue atender como: cadeiras de rodas, <i>home care</i> , assessoria de advogado para casos específicos, etc. Ou buscam um local para denunciar descumprimento da lei de cotas, preconceito contra pcd. Talvez criar uma forma de alinhar o papel da SEDPCD junto as demais secretarias ajude ao público entender seu papel.	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 sobrecarregando a Ouvidoria da pasta com 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.

Secretaria de Governo

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - Arsesp	493
2	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp	2.230
3	CART - Concessionária Auto Raposo Tavares	1.348
4	CCR Autoban	3.405
5	CCR RodoAnel Oeste	819
6	CCR SPVias	1.950
7	CCR ViaOeste	3.019
8	Centrovias Sistemas Rodoviários S.A	710
9	Comgás	1.878
10	Companhia de Desenvolvimento Agrícola de São Paulo - Codasp	4
11	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp	1.786
12	Companhia Paulista de Obras e Serviços - CPOS	11
13	Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.	3.769
14	Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol	666
15	Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A	1.204
16	Concessionária de Rodovias Tebe S/A	242
17	Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.	408
18	Concessionária Rodovias do Tietê	794
19	Concessionária Rota das Bandeiras	1.633
20	Concessionária SPMar	3.281
21	Concessionária ViaPaulista	1.953
22	CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)	29.558
23	DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP	15.218
24	Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A	1.057
25	Ecovias	788
26	EDP Bandeirante	16.581
27	EIXO SP CONCESSIONARIA DE RODOVIAS S.A	117
28	Elektro Eletricidade e Serviços	2.278
29	Enel	123.171
30	Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A	2.606
31	Entrevias	1.043

32	Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade	47
33	Gás Brasileiro Distribuidora S.A.	20
34	Imprensa Oficial do Estado S.A. - IMESP	91
35	Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE	3.507
36	Naturgy	238
37	Ouvidoria Geral do Estado	626
38	Programa Poupatempo	9.798
39	RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A	1.324
40	Secretaria de Governo - Sede	703
41	ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A	544
Total:		240.918

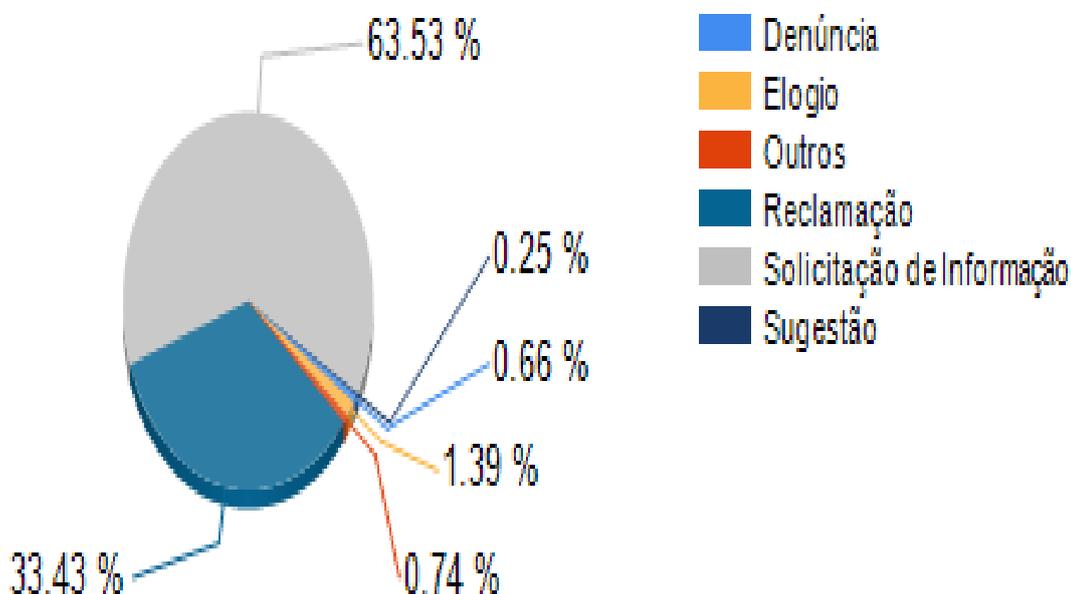
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1.589
Elogio	3.347
Outros	1.777
Reclamação	80.549
Solicitação de Informação	153.060
Sugestão	596
Total:	240.918

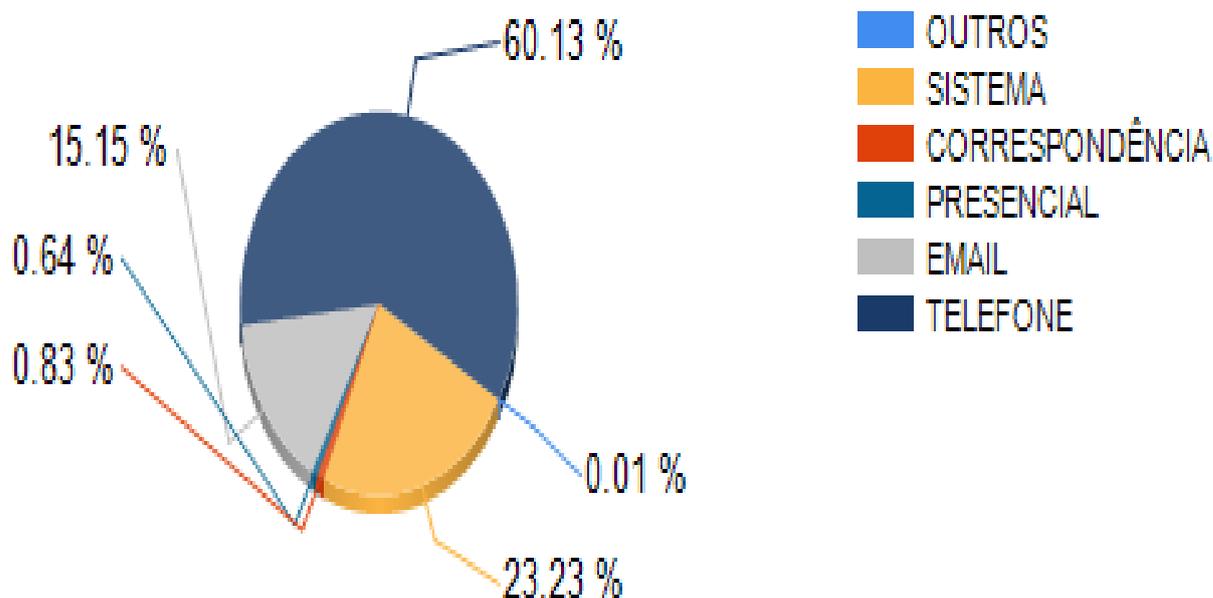
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	4	195	95	9	1285	1	1.589
Elogio	73	2.475	448	116	229	6	3.347
Outros	131	892	525	51	178	0	1.777
Reclamação	892	27.554	9.777	768	41.541	17	80.549
Solicitação de Informação	445	113.610	25.553	908	12.542	2	153.060
Sugestão	7	150	113	144	179	3	596
Total	1.552	144.876	36.511	1.996	55.954	29	240.918

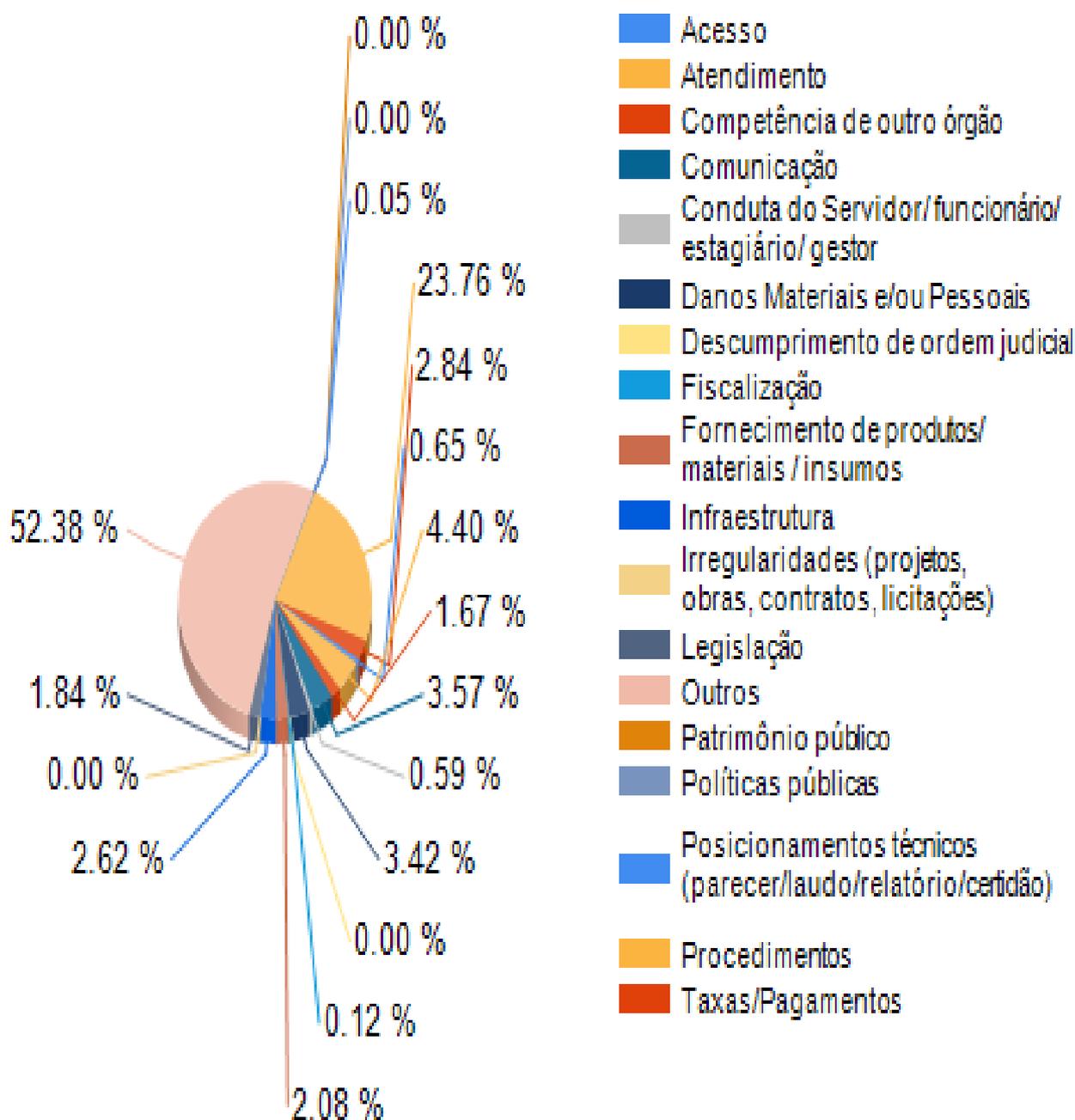
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	5	3	1.197	331	1	1.538
Atendimento	11	2.747	388	4.909	2.320	42	10.417
Competência de outro órgão	29	5	12	3.064	810	22	3.942
Comunicação	2	7	42	349	8.026	27	8.453
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	35	265	0	1062	25	14	1.401
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	2	243	4.002	3.835	0	8.082
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	2	0	2
Fiscalização	209	0	11	25	33	4	282
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	1	0	2	2.823	2.083	2	4.911
Infraestrutura	7	19	342	3.069	2.627	141	6.205
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	6	0	1	8
Legislação	132	16	28	991	3.173	14	4.354
Outros	451	52	140	17.089	106.059	130	123.921
Patrimônio público	0	0	0	0	7	0	7
Políticas públicas	0	0	0	0	1	0	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	33	96	0	129
Procedimentos	456	187	433	36.322	18.712	113	56.223
Taxas/Pagamentos	2	0	135	2.469	4.111	1	6.718
Total	1.337	3.305	1.779	77.410	152.251	512	236.594

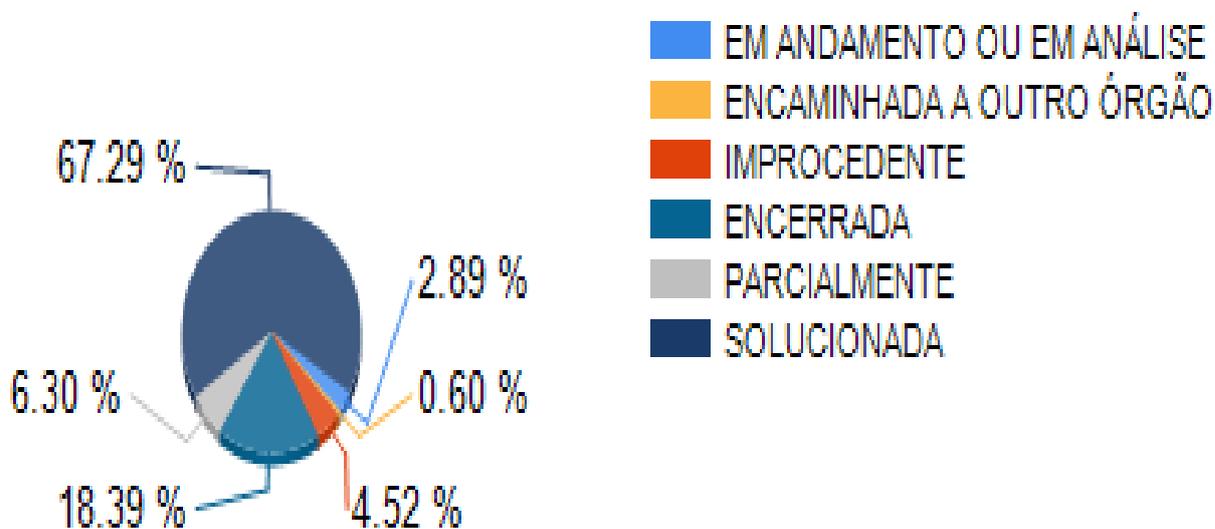
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucio nada	Solucio nada Parcialmente	Encerra da	Improce dente	Encaminhada a outro Órgão	Em andament o ou Em Análise	Total
Denúncia	719	366	149	61	246	48	1.589
Elogio	3.065	125	89	2	11	55	3.347
Outros	914	65	474	238	71	15	1.777
Reclamação	49.736	11.075	2.583	9.883	753	6.519	80.549
Solicitação de Informação	107.337	3.516	40.970	645	294	298	153.060
Sugestão	352	34	45	71	73	21	596
Total	162.123	15.181	44.310	10.900	1.448	6.956	240.918

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - Arsesp</p>	<p>Faturamento - 105 registros. Diz respeito a manifestações sobre faturas de energia, gás canalizado e saneamento. Variação de consumo, tarifas etc. Falta d'água - 45 registros. Manifestações sobre falta de abastecimento. Cobrança indevida - 38 registros. Manifestações sobre valores cobrados pelas prestadoras de serviços de energia, gás canalizado e saneamento consideradas indevidas (taxas de religação do serviço, adicionais etc)</p>	<p>Nada a declarar.</p>	<p>Nenhuma dificuldade.</p>

<p>Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp</p>	<p>No primeiro semestre de 2020, a Ouvidoria ARTESP recebeu um total de 2.227 manifestações, sendo: Transporte Intermunicipal de Passageiros - Regular: 1.212 Transporte Intermunicipal de Passageiros - Fretamento: 28 Transporte Clandestino de Passageiros: 130 Concessão Rodoviária: 432 Agência: 192 Operadoras de Serviço de Arrecadação (OSA): 8 Ausência de Competência: 225 Com relação ao Transporte Intermunicipal de Passageiros - Regular, as manifestações mais relevantes dizem respeito a viagem (751), sendo, as mais significativas sobre atraso (115), alteração/supressão de horários (242), alteração/supressão de itinerários (109) e superlotação (162). Sobre o total de manifestações recebidas 51 delas estão</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 2020. Além disso, a pandemia e a consequente decretação da quarentena em março/2020 dificultaram a elaboração de recomendações.</p>	<p>As permissionárias de transporte coletivo reguladas e fiscalizadas por esta Agência frequentemente e não respondem as solicitações de esclarecimentos feitas pela Ouvidoria da ARTESP. E essa situação foi agravada por conta da pandemia, haja vista que as empresas tiveram que afastar muitos funcionários pertencentes ao grupo de risco. Além disso, também verificamos o descumprimento do prazo de retorno por parte das permissionárias, que é de 7 dias, opção indisponível no Sistema de Ouvidoria do Estado de SP. Dessa forma, a solução encontrada pela Ouvidoria da ARTESP foi colocar o prazo como indeterminado e especificar (de forma destacada) no texto de encaminhamento o prazo,</p>
--	---	--	---

	<p>relacionadas à pandemia do novo coronavírus os assuntos mais frequentes são, alteração/supressão de horários (21) e superlotação (15), abaixo o número diário das manifestações.</p> <p>10/06/2020 1 12/06/2020 2 15/06/2020 4 16/06/2020 5 17/06/2020 2 18/06/2020 2 19/06/2020 3 21/06/2020 1 22/06/2020 3 23/06/2020 4 24/06/2020 3 25/06/2020 1 26/06/2020 7 29/06/2020 6 30/06/2020 7</p> <p>Total 51 Já as manifestações relacionadas à Concessão Rodoviária, o destaque se dá nas demandas sobre Conservação das rodovias (104), sendo as mais relevantes sobre pavimento (50), Limpeza (22) e erosão (10). Também recebemos 31 manifestações solicitando ressarcimentos e 102 manifestações relacionadas à pedágio.</p>		<p>porém acreditamos que a ausência do período de 7 dias no sistema contribui para a perda de prazo por parte das permissionárias. Também tivemos dificuldades em função da ausência de empregados da ARTESP decorrente da pandemia, seja por férias obrigatórias ou afastamento, reduzindo as equipes das áreas técnicas que prestam subsídios à Ouvidoria no tratamento das demandas.</p>
--	--	--	---

<p>CART - Concessionária Auto Raposo Tavares</p>	<p>1 - Consulta de pendências de evasão de pedágio representa 17%, esse numero se dá pela intensificação no trabalho de informação de multas por evasão. 2 - Elogio viário foi responsável por 10,23% das manifestações registradas na ouvidoria, sendo reflexo do trabalho contínuo de integração entre operação e ouvidoria, além da divulgação mensal dos elogiados do mês; 3 - Solicitação de Ressarcimento foi responsável por 2% das manifestações, com maior motivo sendo objetos na pista.</p>	<p>Recomendamos a revisão dos procedimentos, afim de otimizar e qualificar nossos atendimento. A recomendação foi acatada e terá inicio no mês de Julho.</p>	<p>Não tivemos dificuldades no primeiro semestre.</p>
--	--	--	---

CCR Autoban	<p>No período apurado, 1º semestre de 2020, foram registradas 3.405 manifestações de usuários que contataram a Ouvidoria da CCR AutoBAN. Semestre marcado pela Pandemia do Corona Vírus e que mudou de forma rápida o estilo de vida de toda população devido ao isolamento social. Reflexo desse isolamento, com manifestações relacionadas ao assunto, foram duas demandas relevantes destacadas abaixo nesse item de discriminação:</p> <p>1) Informações e questionamentos em relação ao corona vírus. Foram 60 demandas, representando 1,7% do total apurado no período, demandas essas, que se referiram ao uso de E.P.I. (máscara facial, álcool gel, etc...) no atendimento ao usuário. Esse item, não tem</p>	<p>RECOMENDAÇÃO OUVIDORIA CCR AutoBAN nº 01/2020 Ref.: AB-OUV-0434/2020 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 as atividades das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 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; Considerando ainda o inciso XVI do artigo 4º deste Decreto 60.399/2014, é atribuição das ouvidorias elaborar estudos e pesquisas na sua área de atuação. Introdução: Entende-se que pesquisa é uma ferramenta eficaz para obter-se a percepção do cliente / usuário ao serviço oferecido e também uma forma de aproximá-lo da Instituição. Com este objetivo, a Ouvidoria da AutoBAN recomenda à alta Direção essa ação por meio de canais de atendimento da própria Ouvidoria disseminando a divulgação da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria disponibilizada no site da concessionária AutoBAN. Análise: Foram revisitados os relatórios semestrais de respostas das Pesquisas de Satisfação da Ouvidoria CCR AutoBAN (2º sem 2018 e 1º sem 2019) e chegou-se ao percentual de 2% de respostas sobre o montante das manifestações. Tal período foi utilizado como comparativo nos relatórios semestrais disponibilizados no site da Ouvidoria Geral do Estado http://www.ouvidoriageral.sp.gov.br/dados.html e chegou-se ao percentual de 5%. Diante deste cenário, esta Ouvidoria achou oportuno aumentar a divulgação da Pesquisa de</p>	<p>Período marcado pelo isolamento social que se iniciou no final de março de 2020 e que afetou diretamente as empresas e sua forma de trabalhar. A Ouvidoria da CCR AutoBAN seguindo essa nova forma de trabalho com o Home Office também no setor de Ouvidoria, teve uma dificuldade no início dessa transição, com o atendimento telefônico ao usuário que recorre a empresa por esse canal. Foi necessária uma parametrização de sistema de telefonia da Concessionária realizada pela área de T.I. (Tecnologia da Informação), além de um aconselhamento e instruções com as atendentes, visto que falar com usuário de sua residência, pode ocorrer situações atípicas, que não ocorrem</p>
-------------	--	---	---

<p>comparativo com o semestre anterior. 2) Devido a dificuldade de acesso aos bancos físicos, (agências fechadas ou com horários reduzidos) houve um aumento expressivo comparando com o semestre anterior (179 x 18) de recebimento de comprovantes de transferências bancárias relacionados a pagamento de tarifa de pedágio. Tal situação das agências também está relacionada à Pandemia do corona vírus. 3) Informações a respeito de cobrança de tarifa de pedágio ou possibilidade de pagamento posterior, foram manifestações com maior frequência no período, sendo 332 manifestações, e representou 10% do total no período. Comparando com o período anterior, houve queda significativa</p>	<p>Satisfação ao usuário que utilizou a Ouvidoria da Concessionária, para um estudo mais amplo das respostas com possíveis melhorias no serviço de Ouvidoria prestados por esta Concessionária. Recomendações: Dar conhecimento ao usuário desta pesquisa oferecida pela Ouvidoria por meio de canais de atendimento: ? Utilizar o canal de Telefone (URA ? Ouvidoria) com inclusão na gravação do convite ao usuário de sua participação da Pesquisa de Satisfação, que pode ser respondida acessando o site da concessionária. ? Periódica e aleatoriamente enviar e-mail ao usuário que recebeu algum tipo de atendimento da Ouvidoria convidando-o a entrar no site e responder a Pesquisa de Satisfação. Conclusão: A percepção desta Ouvidoria é de que os usuários tendo o conhecimento da pesquisa, poderão relatar suas considerações do atendimento, atingindo assim, o objetivo dessa recomendação.</p>	<p>no ambiente corporativo e tragam possíveis constrangimentos aos usuários. Situação essa, superada, sem nenhuma demanda de usuário relacionada com essa mudança.</p>
---	--	--

	(332 x 432) ou seja, 24%.		
--	------------------------------	--	--

CCR RodoAnel Oeste	<p>- Tivemos um alto volume de pedido de informações sobre como e qual canal para verificar se a passagem pelo pedágio foi encaminhada ao órgão responsável para autuação por evasão de pedágio, quando não há o pagamento da tarifa no momento da passagem, seja pela passagem automática ou manual da praça de pedágio, bem como se é possível a realização do pagamento posteriormente à passagem. - Houve uma grande demanda referente à dificuldade de contato com o telefone do setor de Recuperações, que trata exclusivamente do assunto: evasão de pedágio. O setor de recuperação realiza a verificação na passagem do usuário e informa se é possível ainda realizar um acordo de</p>	<p>No primeiro semestre a Ouvidoria não encaminhou nenhuma recomendação, apesar do assunto evasões ter grande número de manifestações a Ouvidoria acompanhou e aguardou a estruturação da área que criou um novo sistema de atendimento. Daqui por diante a Ouvidoria irá acompanhar o índice de reclamações. Em relação às outras manifestações, devido à pandemia houve uma queda no número geral, portanto a Ouvidoria entendeu não haver nenhum assunto com relevância que justificasse o envio de recomendações.</p>	<p>Algumas vezes observamos dificuldade em receber retorno de algumas áreas dentro do prazo interno da Concessionária, com relação às manifestações encaminhadas para subsídios.</p>
--------------------	--	---	--

	<p>pagamento da tarifa junto à Concessionária para assim evitar a emissão de multa por evasão de pedágio pelo órgão atuador DER (Departamento de Estradas de Rodagem), ou se, a passagem já foi encaminhada para autuação. A demanda de ligações para tratar do assunto é muito alta, por este motivo o tempo de espera na fila da URA é moroso. Diante da situação, estudos da Concessionária já estão sendo realizados a fim de se criar novas possibilidades de comunicação entre o usuário e a Concessionária para atender esta recorrência de manifestações.</p> <p>- Registramos com frequência solicitações de informações a respeito de ressarcimento. Seja por objetos desprendidos de outros veículos, pedras,</p>			
--	--	--	--	--

	<p>ressolagem, objetos diversos na pista ou danos causados pela Concessionária em obras. Porém, nem todos os usuários que entram em contato pedindo informações, efetivamente entram posteriormente com o pedido de análise, enviando todos os documentos necessários para abertura do processo de ressarcimento.</p>		
--	---	--	--

<p>CCR SPVias</p>	<p>1 - Reclamação Atendimento nas praças de pedágio, nesse quesito abrange várias situações, tais como; postura do colaborador, falha no momento do atendimento, abordagem na cobrança de evasão, entre outros; 2 - Reclamação de multa devido a evasão; 3 - Solicitação de informação sobre procedimento para ingressar com pedido de ressarcimento (danos em veículos de usuários).</p>	<p>Enviamos por meio do documento RECOMENDAÇÃO OUVIDORIA CCR SPVias nº 01/2020 à alta Gestão, o resultado do levantamento da quantidade de pedidos de ressarcimento ingressados pelos usuários, esta Ouvidoria identificou que os pedidos que se destacaram, foram aqueles relacionados a área de Conservação. Pontuamos junto a Supervisão, com o propósito de recomendar a necessidade de uma atenção especial à questão abordada. Diante do exposto, a Ouvidoria recomendou à gestão do processo de Conservação: Uma atenção especial na questão abordada, no sentido de analisar os pedidos de ressarcimento ingressados pelos usuários, a fim de mitigar reincidência e possível oportunidade de melhorias tanto na execução/operação dos serviços de roçada, como no envolvimento com as contratadas, se necessário; mensalmente enviaremos relatórios sinalizando os números de pedido de ressarcimento para conhecimento.</p>	<p>Não enfrentamos dificuldades consideráveis nesse semestre. A Ouvidoria da SPVias tem recebido apoio da Diretoria, o que repercute nas áreas.</p>
-------------------	---	---	---

<p>CCR ViaOeste</p>	<p>Tivemos um alto volume de pedido de informações sobre como e qual canal para verificar se a passagem pelo pedágio foi encaminhada ao órgão responsável para autuação por evasão de pedágio, quando não há o pagamento da tarifa no momento da passagem, seja pela passagem automática ou manual da praça de pedágio, bem como se é possível a realização do pagamento posteriormente à passagem. Houve uma grande demanda referente à dificuldade de contato com o telefone do setor de Recuperações, que trata exclusivamente do assunto: evasão de pedágio. O setor de recuperação realiza a verificação na passagem do usuário e informa se é possível ainda realizar um acordo de</p>	<p>No primeiro semestre a Ouvidoria não encaminhou nenhuma recomendação, apesar do assunto evasões ter grande número de manifestações a Ouvidoria acompanhou e aguardou a estruturação da área que criou um novo sistema de atendimento. Daqui por diante a Ouvidoria irá acompanhar o índice de reclamações. Em relação às outras manifestações, devido à pandemia houve uma queda no número geral, portanto a Ouvidoria entendeu não haver nenhum assunto com relevância que justificasse o envio de recomendações.</p>	<p>Algumas vezes observamos dificuldade em receber retorno de algumas áreas dentro do prazo interno da Concessionária, com relação às manifestações encaminhadas para subsídios.</p>
---------------------	--	---	--

<p>pagamento da tarifa junto à Concessionária para assim evitar a emissão de multa por evasão de pedágio pelo órgão atuador DER (Departamento de Estradas de Rodagem), ou se, a passagem já foi encaminhada para autuação. A demanda de ligações para tratar do assunto é muito alta, por este motivo o tempo de espera na fila da URA é moroso. Diante da situação, estudos da Concessionária já estão sendo realizados a fim de se criar novas possibilidades de comunicação entre o usuário e a Concessionária para atender esta recorrência de manifestações. Registramos com frequência solicitações de informações a respeito de ressarcimento. Seja por objetos desprendidos de outros veículos, pedras,</p>		
---	--	--

	<p>ressolagem, objetos diversos na pista ou danos causados pela Concessionária em obras. Porém, nem todos os usuários que entram em contato pedindo informações, efetivamente entram posteriormente com o pedido de análise, enviando todos os documentos necessários para abertura do processo de ressarcimento.</p>		
<p>Centrovias Sistemas Rodoviários S.A</p>	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações mais frequentes do semestre: 1. Informação Pedágio sobre Evasão: considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas: 146 (20,6%) 2. Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais</p>	<p>Não foram encaminhadas recomendações formais da Ouvidoria no período.</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.</p>

	<p>considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 119 registros (16,8%). 3. Elogios ? Usuários da rodovia satisfeitos com apoio operacional recebido (socorro mecânico, guincho e resgate): considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de elogios recebidos 42 (5,9%).</p>		
Comgás	<p>As 3 categorias de manifestações mais frequentes / relevantes no 1º semestre de 2020 foram: - Consumo elevado; - Inclusão nome cliente no órgão de proteção ao crédito; - Cobrança indevida do pagamento da conta.</p>	<p>No 1º semestre de 2020, comparado com o mesmo período de 2019, ocorreu um aumento de 71% no número de manifestações na Ouvidoria. Grande parte deste aumento ocorreu no final do semestre, decorrente de fatores relacionados à pandemia do COVID-19. Além do grande impacto econômico e financeiro da atual situação, o fato dos clientes estarem mantendo isolamento social em suas casas, conseqüentemente aumenta o consumo de gás e o valor da conta. Em complemento a este fato, entramos no período do ano em que as temperaturas ficam mais frias, demandando assim maior consumo de gás natural para o aquecimento da água do chuveiro.</p>	<p>Informamos que a Ouvidoria da Comgás vem atuando em duas instâncias: operacionalmente, para garantir a qualidade e agilidade no atendimento aos clientes que acionam o canal e estrategicamente, trabalhando em parceria com as áreas da Cia para buscar a melhoria</p>

			continua dos processos e qualidade no atendimento.
Companhia de Desenvolvimento Agrícola de São Paulo - Codasp	1-Solicitação de Serviços 2-Solicitação de Informação de Obras 3-Solicitação de documentos de empregados	Investir em comunicação corporativa para melhor divulgar as ações da Companhia. Cabe registrar que a CODASP encontra-se em Liquidação desde 21/08/2019.	A CODASP recebe muitas manifestações de outros órgãos. Sugiro que o site seja melhorado, no sentido de tornar a operacionalização mais intuitiva para o usuário.
Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp	1- Clientes Adesão e- CNHsp e e-CRVsp: - reclamações sobre problemas no sistema e consequente impacto no serviço de atendimento do Helpdesk; 2- Alterações de regras do Detran, principalmente, no e-CRVsp resultou em muitas dúvidas por parte dos despachantes. A pandemia, além de ter	- SGMC- Sistema de Gestão das Manifestações do Cidadão - Revisão do sistema para sua adequação ao processo de migração dos serviços físicos para os serviços digitais que estão em curso. - Ampliação da utilização do Assistente Virtual e inclusão de Inteligência Artificial nos processos da Ouvidoria. - Considerando muitas modalidades de golpes de criminosos que utilizam o nome da Prodesp para enganar os cidadãos e clientes, a Ouvidoria sugeriu a melhoria da comunicação no portal da empresa e envio de e-mail aos clientes foco das investidas, visando alertar do problema. - Melhoria da comunicação aos usuários dos sistemas e-CNHsp e e-CRVsp (Clientes Adesão) a ser feita em ação conjunta da Prodesp com o Detran, visando dirimir e orientar preventivamente as dúvidas relativas às alterações dos sistemas evitando	- Sobrecarga de volume e complexidade no tratamento das manifestações recebidas na Ouvidoria em função da pandemia Covid-19.

	<p>suspendido os serviços para o público, gerou preocupação nos clientes em relação ao pagamento e cobrança das taxas. 3- Os relatos no Canal do Colaborador Terceirizado, trataram das questões trabalhistas dos colaboradores em relação às suas respectivas empresas contratadas pela Prodesp. Em função da pandemia, o Poupatempo suspendeu o atendimento em 23 de março de 2020, isso gerou aumento das manifestações dos colaboradores por diversos motivos, especialmente pela falta de pagamento dos salários.</p>	<p>impactos deletérios.</p>	
<p>Companhia Paulista de Obras e Serviços - CPOS</p>	<p>Informações sobre o Boletim Referencial de Custos CPOS Informações de competência de outros Órgãos Informações sobre convênios com prefeituras.</p>	<p>Não houve.</p>	<p>Não houve.</p>

<p>Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.</p>	<p>1- Reclamações cobrança eletrônica de tarifa ? No primeiro trimestre de 2020 houve situação de falha na comunicação entre a OSA e concessionária, incidindo em falha na atualização de lista, fato que acarretou o registro de reclamações devido a situações em que usuário foi indevidamente indicado como bloqueado no momento em que passou pela pista automática e também, reclamações referente a falha na cobrança em relação aos pórticos. 2- Reclamações obras ? usuários reclamando do congestionamento causado durante a execução da obra, da existência de pedriscos decorrentes da obra e do horário de execução da obra. 3- Reclamações pavimento ? com o período</p>	<p>Devido a atuação da equipe em home office (desde 20 de março em decorrência da pandemia), foi sugerido pela ouvidoria realizar o treinamento de aprimoramento da equipe SAC/Ouvidoria on line utilizando a ferramenta TEAMS. Sugestão foi bem recebida pelo diretor e RH e treinamento foi realizado com sucesso. Devido a determinação da ARTESP quanto a campanha do agasalho 2020 ser somente para doação de cobertores novos e, pensando na segurança de todos os envolvidos desde a arrecadação até a entrega (risco de contaminação Covid 19), foi sugerido pela ouvidora que a campanha do agasalho fosse através da doação em dinheiro com desconto em folha de pagamento em conformidade com a declaração de doação enviada pelos colaboradores interessados em doar e com processo de compra realizado pela equipe de compras. Sugestão foi aceita e adotada em nível corporativo.</p>	<p>Dificuldade no início da pandemia para adaptação da rotina da equipe, gestão, controle e monitoramento da performance em home office. Dificuldade foi superada com a realização de treinamentos, adaptações em procedimentos e criação de ferramenta de monitoramento de performance da equipe.</p>
---	--	---	--

	<p>de chuvas (janeiro e fevereiro) houve maior incidência de reclamações referentes ao pavimento. Importante destacar que no mês de fevereiro (dias 9 e 10) houve chuva forte que causou inclusive a queda de ponte em rodovia do Estado de São Paulo.</p>		
<p>Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol</p>	<p>No primeiro semestre de 2020 a manifestação mais frequente foi solicitação de informação de orientação de ressarcimento, foram registradas 143 demandas no referido período, 21% de todo o universo das manifestações registradas na ouvidoria, em segundo solicitação de cobrança eletrônica de tarifa e em terceiro reclamação de pavimento. Entre os meses de março a junho foram registradas 94</p>	<p>Não houve recomendações em relação ao 1º semestre de 2020.</p>	<p>Não há dificuldades na atuação da Ouvidoria junto às áreas da concessionária AB Triângulo do Sol.</p>

	manifestações sobre covid-19.		
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: 266 registros (22,1%).</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: 214 registros (17,8%).</p> <p>3. Elogios ?</p> <p>Usuários da rodovia satisfeitos com apoio operacional recebido (socorro mecânico, guincho e</p>	Não foram encaminhadas recomendações formais da Ouvidoria no período.	Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.

	resgate). Quantidade: 61 registros, o que corresponde a 5% das manifestações.		
Concessionária de Rodovias Tebe S/A	No primeiro semestre de 2020, tivemos 242 manifestações, sendo que 35,54% foram elogios em relação a satisfação dos usuários com o nosso atendimento. Na sequência, 35,12% das manifestações foram solicitações de informações diversas. Para finalizar 27,27% das manifestações foram de reclamações relacionadas a pedidos de ressarcimento por danos materiais envolvendo incidentes com ressolagens, atropelamento de animais, objetos, ferro, madeiras e pedras lançadas por	A/C: Sr. Presidente da Concessionária de Rodovias TEBE Antonio Carlos Chinelato Assunto: RECOMENDAÇÃO OUVIDORIA Nº 001/2020 Considerando o Decreto nº 64.862, de 13 de março de 2020 que dispõe sobre a adoção, no âmbito da Administração Pública direta e indireta, de medidas temporárias e emergenciais de prevenção de contágio pelo COVID-19 (Novo Coronavírus), bem como sobre recomendações no setor privado estadual; Considerando o Decreto nº 64.864, de 16 de março de 2020 que dispõe sobre a adoção de medidas adicionais, de caráter temporário e emergencial, de prevenção de contágio pelo COVID-19 (Novo Coronavírus), e dá providências correlatas; Considerando o Decreto nº 64.865, de 18 de março de 2020 onde acrescenta dispositivo ao Decreto nº 64.862, de 13 de março de 2020, que dispõe sobre a adoção, no âmbito da Administração Pública direta e indireta, de medidas temporárias e emergenciais de prevenção de contágio pelo COVID-19 (Novo Coronavírus), bem como sobre recomendações no setor privado estadual; Considerando a Lei nº13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas básicas para proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública; Considerando o Decreto nº 9.492, de	Não foi encontrada dificuldade. Há boa relação interpessoal e cooperação entre a Diretoria / Presidência e demais áreas da Concessionária.

roçadeiras, entre outras. As três manifestações acima relacionadas foram as que aconteceram com maior frequência no período de Janeiro a Junho de 2020.

05 de setembro de 2018 que regulamenta a Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Considerando que a Lei nº13.460, em seu artigo 4º estabelece que os serviços públicos e o atendimento dos usuários serão realizados de forma adequada, observados os princípios de regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia; 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; 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 5º, parágrafo 2º, caber as Ouvidorias colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico, pessoal e por correspondência. Sendo assim, a Ouvidoria da Concessionária de Rodovias TEBE recomenda o que segue abaixo: Sendo atribuição da Ouvidoria realizar regularmente ação junto aos usuários que melhora e/ou amplia o atendimento por ela prestado, informando de forma clara e objetiva os meios e acessos para o atendimento, facilitando o acesso do usuário ao serviço prestado e buscando simplificar seus procedimentos de acordo com o cenário atual, recomendo as seguintes adequações: Realizar ações via Web Site, e publicações em mídias sociais levando a informação a respeito dos canais de comunicação com a Ouvidoria, disponibilizando os meios de acesso de forma simples com Banners na

		<p>página da Ouvidoria no site da Concessionária; Utilizar o site para ações virtuais e realizar as mesmas com mais frequência, em períodos trimestrais, devido a ação presencial estar suspensa temporariamente. Viabilizar também publicações em jornais regionais, garantindo a informação a usuários que não possuem acesso virtual. Sendo competência da Ouvidoria garantir o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições; 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 001/2020 para a Diretoria da Concessionária de Rodovias TEBE e solicita avaliação e tomada de providencias. Bebedouro, 20 de junho de 2020 Janaina de Freitas Ramos Ouvidora A Diretoria acatou a recomendação e será implementada a partir do segundo semestre de 2020.</p>	
<p>Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.</p>	<p>1 - Atendimento Assunto: Informações Rodovia Relato: Usuário entra em contato com a ouvidoria para obter informações se a Rodovia está operando normalmente, se não há nenhuma interdição ou barreira. 2- Outros Assunto: Ressarcimento de danos causados aos veículos dos usuários.</p>	<p>Não houve nenhuma recomendação dentro do 1º semestre de 2020.</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 ações da Ouvidoria.</p>

	<p>Problema: O usuário relata dano no para-brisa do veículo, na maioria dos casos decorrentes de objetos (pequenas pedras) na pista ou choque por falha na cancela. 3 - Taxas / Pagamentos</p> <p>Assunto: Reconhecimento de Dívida</p> <p>Problema: Usuários passam pela pista automática sem possuir o TAG. Posteriormente entram em contato com a ouvidoria da concessionária para verificar formas de efetuar o pagamento (receio com as consequências de terem realizado evasão de pedágio)</p>				
--	--	--	--	--	--

<p>Concessionária Rodovias do Tietê</p>	<p>Protocolo 50896 - Usuário alterado reclama de vários buracos na SP300 no km 256; Protocolo 50915 - Usuário reclama que o pavimento da SP300 está em péssimo estado; Protocolo 51047 - Usuário reclama de todo o pavimento da SP300, alega que está quase impossível trafegar. Relata estar indignado com o péssimo estado da rodovia.</p>	<p>Recomendação encaminhada a Diretoria da Concessionária, foi explicado a importância de um atendimento ágil, prático e eficiente para o usuário. A recomendação foi acatada e está em funcionamento desde o mês de Abril 2020. Recomendação 001/2020 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 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. 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 realizou um levantamento baseado</p>	<p>A Ouvidoria ainda encontra dificuldades nos prazos de resposta das áreas responsáveis, por muitas vezes esses prazos não são cumpridos (internamente) e, a Ouvidoria necessita encaminhar lembretes para que o protocolo seja respondido, para que não afete o prazo final de resposta ao usuário.</p>
---	--	--	---

nas reclamações referente ao acesso a informação dos processos e, também pela falta das mesmas informações para que o processo seja direcionado a área pertinente e tenha uma conclusão, a Ouvidoria no intuito de otimizar e facilitar o atendimento ao usuário propôs a Diretoria da Concessionária Rodovias do Tietê a implantação do Sistema U.R.A. (Unidade de Resposta Audível) onde, o sistema permite o direcionamento inicial do usuário para a área responsável (Ouvidoria/ CCO) para prestar o atendimento, agilizando o processo e organizando as atividades. O atendimento ao usuário era feito através do 0800 onde, a ligação era direcionada ao CCO da Concessionária que, recebia a manifestação e inseria no sistema KCOR. Esse método de atendimento acarretava em um aumento da demanda das atividades do CCO onde, as solicitações eram geradas pelos Atendentes. As manifestações chegavam a Ouvidoria através do Sistema. Algumas vezes, a Ouvidoria não conseguia dar andamento a solicitação devido à falta de informações descritas no protocolo então, era necessário entrar em contato com o usuário para colher as informações necessárias para a abertura de sua solicitação, ou seja, a falta de informações muitas vezes acarretava na demora do envio do protocolo para a área responsável emitir seu parecer e darmos retorno ao usuário. Então, com o intuito de amenizar o total de ligações recebidas no CCO, melhorar o atendimento e no retorno das demandas aos usuários da Concessionária Rodovias do Tietê, a Ouvidoria propôs um novo fluxo de gestão de atendimento ao usuário. Conforme metodologia proposta pela Ouvidoria e desenhado pela Qualidade, ao discar o número do 0800 da Concessionária, o usuário irá ouvir uma gravação que elenca as opções disponíveis para que o mesmo possa ir direto ao assunto

		<p>desejado, conforme anexo 1. Automaticamente, o usuário já é redirecionado para o assunto de interesse e um colaborador ficará responsável por dar sequência e resolver a situação. A URA possui uma outra função que é prestar um atendimento imediato e eficiente ao usuário, suprimindo questões e demandas mais simples e corriqueiras. Dessa forma, não é necessário o direcionamento para um colaborador, aumentando o nível de agilidade e produtividade da empresa. Esse sistema também pode diminuir o tempo médio de atendimento e justamente por se tratar de um atendimento eletrônico, a URA fica à disposição do usuário para auxiliá-lo com problemas mais fáceis de resolver fora do horário das atividades da Ouvidoria. Diante tal cenário, a Ouvidoria recomenda que: A U.R.A. seja implantada como sistema de atendimento ao usuário a fim de oferecer maior agilidade e orientação dos processos da Ouvidoria e CCO.</p>	
<p>Concessionária Rota das Bandeiras</p>	<p>1) Reclamações relacionados ao pedágio, consultas de passagens em pista automática com e sem dispositivo TAG e multas geradas por evasão de pedágio. 2) Negociação de pagamento da tarifa posterior à passagem pelo pedágio. 3) Pedidos de ressarcimento devido a danos causados nos</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. 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>

	veículos nos trechos de rodovia administrados pela Concessionária.		
Concessionária SPMar	Não houve	Não houve	Não houve
Concessionária ViaPaulista	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: 362 registros (18,5%). 2) Informações de pedágio referente a evasões considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de solicitações de informações relacionadas a evasões: 295 registros (15,1%). 3) Elogios registrados por usuários da rodovia	Não foram encaminhadas recomendações formais da Ouvidoria no período.	Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.

	<p>satisfeitos com o atendimento recebido (socorro mecânico, guincho, resgate e pedágio). Quantidade: 118 registros, o que corresponde a 6% das manifestações;</p>		
<p>CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)</p>	<p>Ressarcimento de Danos Elétricos = 1372 Consumo Elevado= 785 Fraude / Desvio de Energia = 566 Os pedidos de indenização de danos são significativos em função das interrupções de energia motivadas por fatores climáticos, causados por ventos e chuvas fortes com quedas de árvore na rede.</p>	<p>Nada a declarar</p>	<p>Na tela de manifestação/tema não foi possível identificar por assunto/tema, pois no sistema de ouvidoria os dados não são disponibilizados, com isso colocamos a quantidade total de informações do semestre no campo outros. att</p>
<p>DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP</p>	<p>1. Manifestações de competência de outros órgãos (por ex. autuações de prefeituras e do DER); 2. Reclamações citando a falta do ?Disque DETRAN?; 3. Reclamações sobre a suspensão dos atendimentos</p>	<p>1. A Ouvidoria solicitou a possibilidade de se permitir a realização on-line de diversos serviços envolvendo Habilitação, Veículos e Fiscalização. A solicitação foi atendida; 2. A Ouvidoria solicitou e foi atendida para ser informada dos trâmites e desdobramentos posteriores das denúncias enviadas a respeito de fiscalizações em CFC's e ECVs; 3. A Ouvidoria solicitou e foi atendida para que os prazos de respostas das demandas da Ouvidoria fossem rigorosamente cumpridos.</p>	<p>1. As dificuldades são praticamente as mesmas citadas no relatório anterior sobre a dificuldade de entendimento de algumas solicitações ou ainda falta de dados de contato para</p>

	presenciais e instabilidade do site do DETRAN.		resposta, o que gera dificuldades para o tratamento da demanda. 2. A Ouvidoria esteve e ainda está com falta de funcionários devido a ocorrência de demissões de alguns de seus funcionários ainda não repostos.
Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A	No primeiro semestre de 2020 as manifestações mais frequentes na Ouvidoria da Ecopistas foram: 1 - Autuação DER - (61 registros) - Casos relacionados a multa por evasões de pedágio atrelados àqueles que acessam as pistas automáticas com o dispositivo de leitura automática (TAG) bloqueados ou nas cabines manuais onde seguem viagem sem efetuar o pagamento da tarifa. A Concessionária informa que, nos casos em que, por qualquer motivo, o	Adequação do atendimento da Ouvidoria para o atendimento em regime home office, por período indeterminado, até que as atividades da concessionária sejam retomadas no escritório administrativo. Justificativa: Prevenção da saúde e segurança dos colaboradores de Ouvidoria, focando no distanciamento social, evitando a disseminação da COVID-19. Recomendação acatada.	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>usuário passe pela praça de pedágio sem efetuar o pagamento da tarifa, os dados do veículo são direcionados ao DER, por se tratar de violação prevista no artigo 209 Código Brasileiro de Trânsito "evadir-se para não efetuar o pagamento do pedágio", passível de aplicação de multa e/ou demais penalidades. 2 - OSA - Operadora de Serviços de Arrecadação - (203 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 ? (238 registros): elogios ao atendimento prestado pelos colaboradores</p>	
--	---	--

	da Concessionária.		
Ecovias	<p>1 - Serviço de Ajuda ao Usuário (370 registros): Casos relacionados a acidentes, remoção de objetos e animais, serviços de guincho, socorro médico, atendimento 2 - OSA - Operadora de Serviços de Arrecadação (188 registros): Casos relacionados a algum tipo de erro na fatura de cobrança automática,</p>	<p>Adequação do atendimento da Ouvidoria para o atendimento em regime home office, por período indeterminado, até que as atividades da concessionária sejam retomadas no escritório administrativo. Justificativa: Prevenção da saúde e segurança dos colaboradores de Ouvidoria, focando no distanciamento social, evitando a disseminação da COVID-19. 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>

	<p>falta da passagem ou erro de categoria. 3 - Condições das rodovia (149 registros): Casos relacionadas aos serviços de conservação da rodovia, como pavimentação, sinalização e limpeza.</p>		
<p>EDP Bandeirante</p>	<p>Atendimento ao Cliente - Devido ao período da pandemia, o serviço de atendimento ao cliente sofreu com a indisponibilidade e do atendimento presencial; Prazos - Demora para atendimento aos serviços, também devido ao período da pandemia; e Variação de Consumo - Consumo elevado.</p>	<p>Foram abertas 12 recomendações de melhoria em processo no 1º semestre 2020, sendo que 3 foram aceitas, 1 concluída e 8 estão em análise. As demandas recebidas com relação a Resolução da ANEEL 878/2020, que aborta as medidas para preservação da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica em decorrência da calamidade pública atinente à pandemia de coronavírus (COVID-19), são devidamente quantificadas.</p>	<p>Tendo em vista o atual cenário mundial, pandemia pelo Covid19, o maior desafio foi manter o atendimento funcionando, em home office, adequadamente e sem penalizar o atendimento ao cliente.</p>
<p>EIXO SP CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS S.A</p>	<p>Início da cobrança de tarifa para motos na nova concessão motos nas cinco praças administradas pela Eixo SP, a partir de 04 de junho de 2020 (início da concessão). Os motociclistas reclamaram bastante, não concordando</p>	<p>A informação sobre o início da cobrança para motos nos pedágios da Eixo SP foi amplamente divulgada na imprensa, site e faixas nas rodovias. Não há pistas automáticas, com utilização de tags, para motocicletas no Estado de SP Foi desenvolvida comunicação visual para as praças para orientar os usuários sobre a aquisição de cartões semiautomáticos, informando os locais: Rio Claro Norte SP 310 ? km 181+350, Itirapina Sul ? SP 310 ? km 217+000 e Jaú Oeste ? SP 225 ? km 199+300. Também foi sugerida a comercialização do cartão semiautomático nas próprias cabines</p>	<p>Não foram encontradas dificuldades neste período.</p>

	<p>com a mudança/cobrança. Pistas automáticas: motociclistas reivindicando implantação de cobrança automática também para motos. Implantação do sistema semiautomático nas cinco praças de pedágio: motoristas reclamaram sobre não saber onde adquirir o cartão.</p>	<p>de pedágio (o usuário recebe o cartão gratuitamente efetuando recarga mínima de R\$ 20,00). Em breve os usuários terão duas opções de utilização do sistema semiautomático: por meio de cartão e pulseiras.</p>	
<p>Elektro Eletricidade e Serviços</p>	<p>Variação de Consumo - discordância dos valores cobrados nas faturas, contudo observa-se um comportamento de elevação de consumo em virtude do atual cenário de Pandemia. Faturamento - discordância de formas de faturamento e cobranças na fatura. Em decorrência da Pandemia muitas contas foram faturadas pela média de consumo dos últimos 12 meses (respeitando a Resolução 414 da ANEEL) por motivo de impedimento de leitura.</p>	<p>As principais recomendações as áreas internas da empresa são de que as solicitações demandadas pelos clientes devem ser atendidas de acordo com os prazos informados ao cliente, cumprindo a Legislação vigente.</p>	<p>não se aplica</p>

	Ressarcimento de danos - discordância do parecer da Distribuidora em análise anterior		
Enel	Consumo Elevado - Valores Leitura - Aplicação de Código de Leitura gerando faturamento por média Débitos Normais - Questionament o sobre valores e a possibilidade da negociação dos débitos existentes	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.	

<p>Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A</p>	<p>1 - Reclamação sobre Variação de Consumo: Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao consumo faturado pela empresa, para sua unidade consumidora - Participação 21,38% sobre o total de reclamações. 2 - Reclamação sobre Faturas: Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao critério de faturamento utilizado pela empresa, para sua unidade consumidora - Participação 20,96% sobre o total de reclamações. 3 - 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 18,02% sobre o total de reclamações.</p>	<p>1 - 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). 2 - 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). 3 - 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 aos processos de danos elétricos (Módulo 9 do PRODIST).</p>	<p>Nada a declarar.</p>
--	---	--	-------------------------

Entrevias	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações que estão dentre as mais frequentes do semestre: 1 - Reclamações referente a cobrança em duplicidade no sistema de pagamento para motocicletas semiautomático . Foram registradas 54 manifestações, que correspondem a 9,94% do total das Reclamações no 1º semestre de 2020. 2 - Reclamações referente a troco errado nos pedágios. Foram registradas 51 manifestações, que correspondem a 9,39% do total das Reclamações no 1º semestre de 2020. 3 - Reclamações que geraram processos de Ressarcimento referente à projeção de pedra ou objetos nos veículos. Foram registradas 34 manifestações, que correspondem a 6,26% do total das</p>	<p>A Ouvidoria tem atuação diária, pontual e sistêmica das demandas registradas. Especialmente nos três itens acima citados, a Ouvidoria atuou da seguinte forma: 1 - Realizamos recomendação pontual sobre a necessidade de melhorias no sistema de pagamentos semiautomático para motos e a concessionária fez a substituição dos leitores instalados nas cabines 8 e 9 da praça de pedágio de Sertãozinho, onde se concentra o maior número de manifestações. 2 ? 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. 3 - A entrada de pedidos de ressarcimento é um processo natural e aberto ao usuário que se sente lesado. A ouvidoria mantém diálogo constante com a gerência da área de conservação para que ocorra orientação as empresas terceirizadas e ações sejam tomadas para que se evite ocorrências relacionas.</p>	<p>Não há dificuldades de atuação.</p>
-----------	---	---	--

	Reclamações no 1º semestre de 2020.			
--	---	--	--	--

<p>Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade</p>	<p>Manifestações mais frequentes: Em movimento natural, considerando que estarmos em meio a pandemia da Covid-19, a maioria das manifestações registradas, mais de 60% do total, refere-se ao Painel Coronavírus - SP CONTRA O NOVO CORONAVÍRUS - BOLETIM COMPLETO. Em parceria com a Secretaria de Estado da Saúde, 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. Lançado no final de março, com atualização diária, o painel traz também dados sobre o isolamento social e comparativos com outros Estados e países. De modo geral, as manifestações</p>	<p>- Reorganizar a seção de Contatos, do site, de modo que fiquem claras para o usuário as finalidades de cada um dos canais Fale Conosco, SIC e Ouvidoria e seus respectivos meios de acesso: Ainda não acatada. No entanto, estão previstas reformulações na homepage do Seade, que, possivelmente, poderão contemplar essa recomendação.</p>	<p>Não há dificuldades a relatar. Vale observar que o atendimento da Ouvidoria, desde o início da segunda quinzena do mês de março é feito na modalidade de tele trabalho, sem nenhum prejuízo da atividade.</p>
--	--	---	--

	<p>sobre o painel reportam: - divergência entre os números divulgados no painel e aqueles divulgados pelas prefeituras (a atualização diária do painel é feita após o fornecimento de dados pela Secretaria da Saúde, fonte oficial das informações, o que pode ocasionar diferenças nos números divulgados por outras fontes, nas regiões e municípios); - solicitações quanto as formas possíveis de downloads de gráficos e tabelas (funcionalidade oferecida pela plataforma); - elogios e sugestões de ampliação dos tipos de informações e dados apresentados. As demais manifestações são direcionadas a outros produtos da Fundação Seade, sobretudo solicitação de informações ou</p>		
--	--	--	--

	de orientação para acessá-las e também a pesquisas da instituição que estão em campo.		
Gás Brasileiro Distribuidora S.A.	1 - Elogios em relação ao atendimento - No 1º semestre de 2020 a Gás Brasileiro registrou um número maior de elogios (12) relacionados ao atendimento dos técnicos de gás ou ao atendimento dos profissionais do <i>call center</i> do que reclamações (8). 2 - Taxa de religue de gás - Forum	Não houve nenhuma recomendação em particular encaminhada por esta Ouvidoria.	Não relatamos nenhuma dificuldade na atuação da Ouvidoria da Gás Brasileiro.

	<p>registradas três reclamações (num total de 8) relacionadas ao religue de gás; em duas delas os usuários reclamaram da demora em se realizar a religação e em uma o usuário reclamou do valor da taxa cobrada pela religação. 3 - Mal funcionamento de equipamento - Na única reclamação procedente o usuário relatou um barulho anormal no funcionamento do regulador de gás instalado no local.</p>		
<p>Imprensa Oficial do Estado S.A. - IMESP</p>	<p>Vale ressaltar que vivemos um momento de pandemia devido o Coronavirus, e diante deste cenário a maior demanda da Ouvidoria, com 47% das solicitações foram sobre certificação digital. Os postos de atendimentos presenciais foram fechados e somente após autorização do Instituto Nacional de Tecnologia (ITI), órgão regulador da</p>	<p>A Ouvidoria busca sempre uma interlocução entre os setores mais demandados através das solicitações recebidas e sempre sugere melhoria baseada também nas informações enviadas pelos clientes. A Ouvidoria e o SAC têm trabalhado em conjunto para que a resposta ao cidadão seja sempre a mesma, independentemente do canal de entrada da manifestação.</p>	<p>No atual cenário de pandemia a Ouvidoria da IMESP apresenta plenas condições de atuação e todas as ferramentas foram liberadas para o trabalho em home office. O sistema operacional permite acesso remoto, facilitando as tarefas do dia a dia e permite o tratamento de dados, importante instrumento de</p>

	<p>certificação digital no país, foram autorizadas as emissões por videoconferências. Os atendimentos presenciais emergências na AR Mooca foram retomados diante de agendamento prévio e com todas as medidas de segurança, como uso de máscaras e distanciamento social. Em seguida, com 18% das solicitações registradas na Ouvidoria, referem-se ao Diário Oficial onde os clientes buscam informações sobre concursos, exclusão de dados pessoais, quando será publicada algum tipo de matéria e geralmente esse assunto é de competência de outro órgão, pois o texto publicado e seu cronograma são de responsabilidade e do órgão emissor.</p>		<p>gestão. Na estrutura organizacional a Ouvidoria está ligada diretamente à Presidência, de quem recebe o apoio no desenvolvimento de suas atividades.</p>
--	---	--	---

<p>Naturgy</p>	<p>Informação de débito Reclamação de Variação de Consumo Informação de serviços</p>	<p>Na informação de débito a Ouvidoria encaminhou o alerta para o incremento de atendimentos com essa característica, em função da contingência pela pandemia do COVID19. A empresa se organizou melhorando seus canais digitais e acesso a informação de dívida, inclusive com melhor dimensionamento de suas equipes. O volume de reclamação de Variação de Consumo aumentou, em função da permanência de consumidores trabalhando de casa no período de quarentena. A empresa se organizou melhorando seus scripts sobre o tema e treinando seus operadores para orientação mais específica para esses consumidores. Além disso a empresa disponibilizou em seus canais digitais, alertas sobre a possibilidade de aumento de consumo em função do isolamento social e permanência em casa.</p>	<p>Não evidenciamos dificuldades na atuação da Ouvidoria nos casos relacionados acima.</p>
<p>Ouvidoria Geral do Estado</p>	<p>Descumprimento do Decretos referentes à quarentena no Estado de São Paulo, no contexto da pandemia do COVID-19; Auxílio Emergencial; Auxílio Merenda;</p>	<p>Facilitar para o cidadão o entendimento no que diz respeito à competência de cada órgão e esfera governamental envolvidos, pois percebemos grande dificuldade do cidadão quanto ao direcionamento da manifestação para o local correto. Em todos os casos, esclarecemos sobre as competências e orientamos sobre o canal correto para registro das demandas.</p>	<p>Não tivemos dificuldades específicas, todavia, identificamos dificuldades do cidadão. Como dito acima, esclarecemos sobre as competências e orientamos sobre o canal correto para registro das demandas. Além disso, a OGE, excepcionalmente, abriu a possibilidade de receber diretamente manifestações por meio do Sistema, com vistas ao regular encaminhamento para os</p>

			respectivos órgãos do Governo do Estado.
Programa Poupatempo	<p>1. Manifestações relativas ao impacto do fechamento dos Postos Poupatempo em função da pandemia - Covid-19; 2. Reclamações sobre a dificuldade de obter informações sobre a emissão e retirada de documentos, especialmente RG, CNH e CRV , que foram solicitados antes do fechamento dos Postos em 23/03/2020; 3. Falta de informações sobre as condições para solicitar o documento, especialmente nos casos de RG urgentes para recebimento de auxílio emergencial, seguro desemprego, aposentadoria,</p>	<p>- SGMC - Sistema de Gestão das Manifestações do Cidadão : Revisão dos formulários disponibilizados para o Poupatempo; - Utilização do Assistente Virtual da Ouvidoria na interação do Poupatempo com o Cidadão.</p>	<p>Sobrecarga de volume e complexidade no tratamento das manifestações recebidas na Ouvidoria em função da pandemia Covid-19.</p>

	<p>financiamento de imóvel, inventário, saúde, matrícula escolar. Grande dificuldade para a emissão dos documentos. 4. Dificuldade em utilizar os serviços digitais especialmente os do Detran; 5. Dificuldade de dar entrada no seguro desemprego.</p>		
<p>RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A</p>	<p>As 03 manifestações mais frequentes e / ou relevantes no primeiro semestre de 2020 foram: 1-) Assunto: Solicitação de Informação para pagamento posterior da tarifa de pedágio (298 manifestações recebidas). Descrição: Usuários que não quitaram a declaração de pagamento posterior da passagem na data prevista entram em contato com a Ouvidoria solicitando maior prazo ou outra forma das oferecidas para o pagamento da passagem. 2-) Assunto:</p>	<p>Considerando o Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre as atividades das ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 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; Considerando o levantamento realizado por esta Ouvidoria comparando os meses de março a junho de 2020, em relação ao mesmo período de 2019, houve um aumento de 63,78% de manifestações de usuários por não conseguirem efetuar o pagamento no prazo do documento Registro Pagamento Posterior. Esse documento é emitido por mera liberalidade dessa Concessionária, ao usuário que não possui nenhuma forma de pagamento aceita por essa concessionária e homologada pela ARTESP, no momento de sua passagem na Praça de Pedágio. Nesse período de pandemia, a maioria dos usuários informam que as agências bancárias estão trabalhando em horários reduzidos e há fila de espera para adentrar na agência, bem como existe o receio do contágio, pois há muitas pessoas esperando na fila, ocasionando</p>	<p>Essa ouvidoria não enfrentou dificuldades, sempre teve suporte da Diretoria e dos Gestores, também mantém bom relacionamento com todas as áreas da empresa facilitando assim nas tratativas das manifestações.</p>

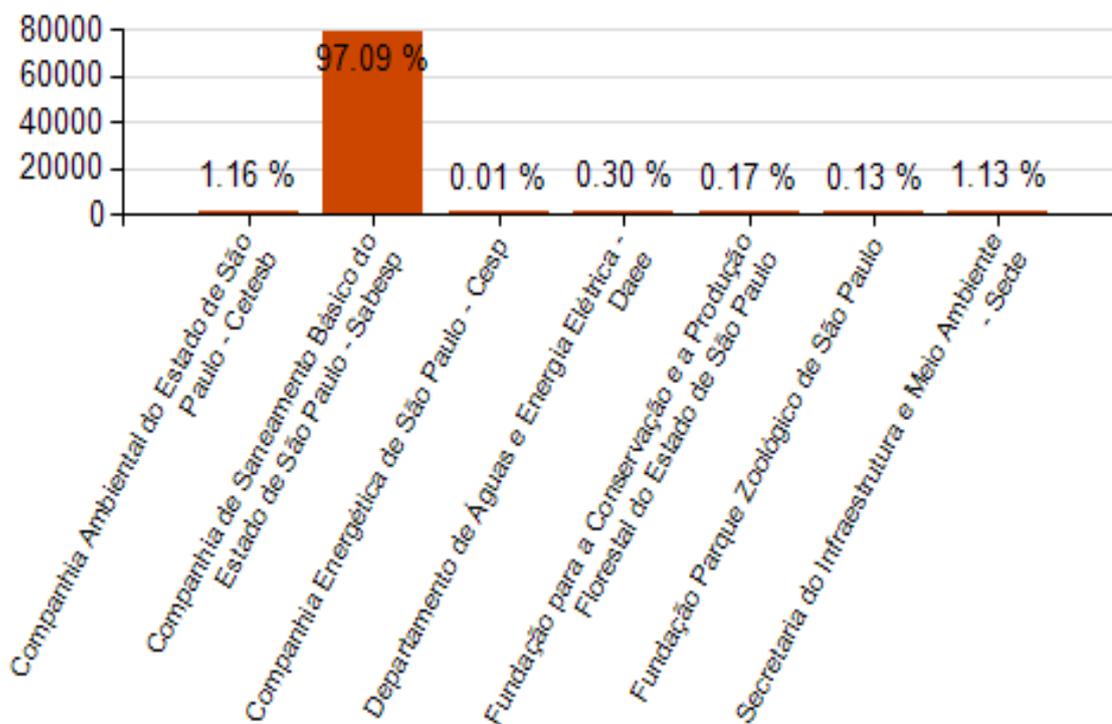
	<p>Solicitação de Informação de Pedido de Ressarcimento (140 manifestações recebidas). Descrição: Usuários solicitam informações para pleitear ressarcimento junto à concessionária. 3-) Assunto: Solicitação de Informação de Evasão de Pedágio nas Pistas Manuais e Automáticas (130 manifestações recebidas). Descrição: Usuários que seguiram viagem sem efetuar o pagamento de pedágio, mantém contato com a Ouvidoria para regularizar a passagem e evitar que seja enviada a notificação por evasão de pedágio.</p>	<p>aglomerações. Diante dessa situação de pandemia, essa Ouvidoria recomenda que seja estudado flexibilização quanto ao prazo para o pagamento da declaração ou outras maneiras de efetuar o pagamento além das já existentes.</p>	
<p>Secretaria de Governo - Sede</p>	<p>- Manifestações que não estão no âmbito da Secretaria de Governo. - CETRAN: processos no CETRAN. - pagamento de quinquênio, em especial, servidores do DETRAN.</p>	<p>A localização física da ouvidoria da Secretaria, que está distante da sede.</p>	<p>- distância física da sede da Secretaria. - recebimento de muitas manifestações que não estão no âmbito da Secretaria. Estas são encaminhadas para os órgãos competentes.</p>

<p>Via Rondon Concessionária de Rodovia S/A</p>	<p>As manifestações recebidas com maior frequência são: 1) Reclamações de buracos e irregularidades no pavimento, totalizando 94 manifestações, onde os usuários requerem reparos emergenciais em determinados trechos da Rodovia. 2) Solicitação de devolução de troco, inconsistências em passagens via cobrança automática (CGMP), totalizando 64 manifestações. 3) Solicitação de conservação, poda, capina, limpeza e drenagem, totalizando 43 manifestações.</p>	<p>Recomendamos que em função da pandemia, redução de custos, e conseqüentemente, de colaboradores, que o atendimento telefônico seja encaminhado ao setor de 0800 que já conhece e domina todos os procedimentos de atendimento telefônico ao usuário e que poderá até mesmo fazer estes atendimentos 24 horas, todos os dias da semana, ampliando o acesso ao usuário diante do antigo horário comercial de segunda a sexta-feira das 08h às 18h. Salientamos que a recomendação foi aceita e que a transição dos atendimentos telefônicos será realizada nas próximas semanas.</p>	<p>Devido à existência de prazos externos e internos, a maior dificuldade enfrentada pela Ouvidoria neste primeiro semestre de 2020 está relacionado à pandemia em virtude do COVID-19, pois que diante das medidas sanitárias e de segurança, foi necessário o trabalho tele presencial, bem como o adiantamento do período de férias de vários colaboradores. Devido a esse afastamento, o setor de Ouvidoria teve dificuldades quanto as respostas das demandas em algumas áreas, até mesmo pela impossibilidade e 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

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	950
2	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	79.236
3	Companhia Energética de São Paulo - Cesp	5
4	Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee	246
5	Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	139
6	Fundação Parque Zoológico de São Paulo	106
7	Secretaria do Infraestrutura e Meio Ambiente - Sede	925
Total:		81.607

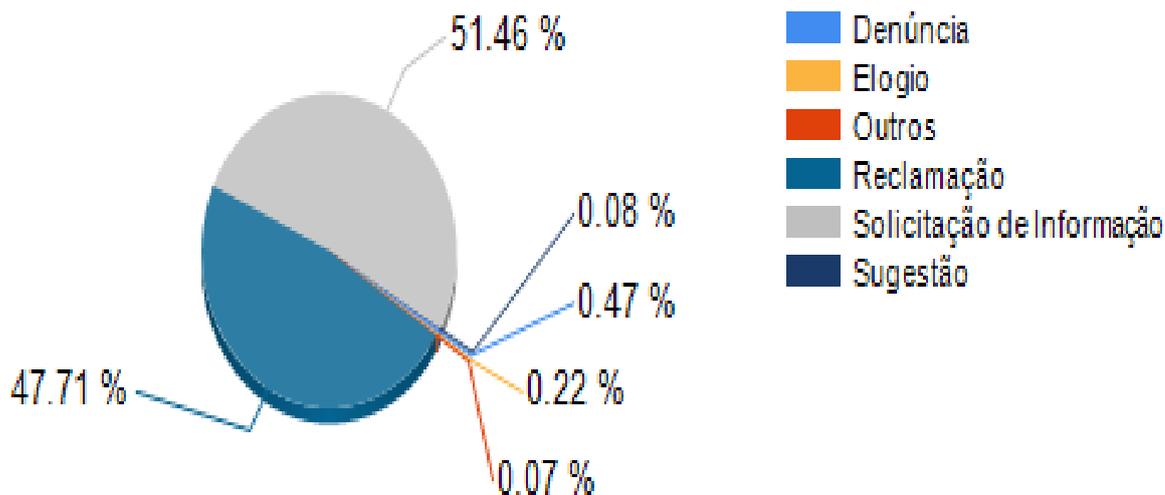
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	381
Elogio	180
Outros	54
Reclamação	38.934
Solicitação de Informação	41.993
Sugestão	65
Total:	81.607

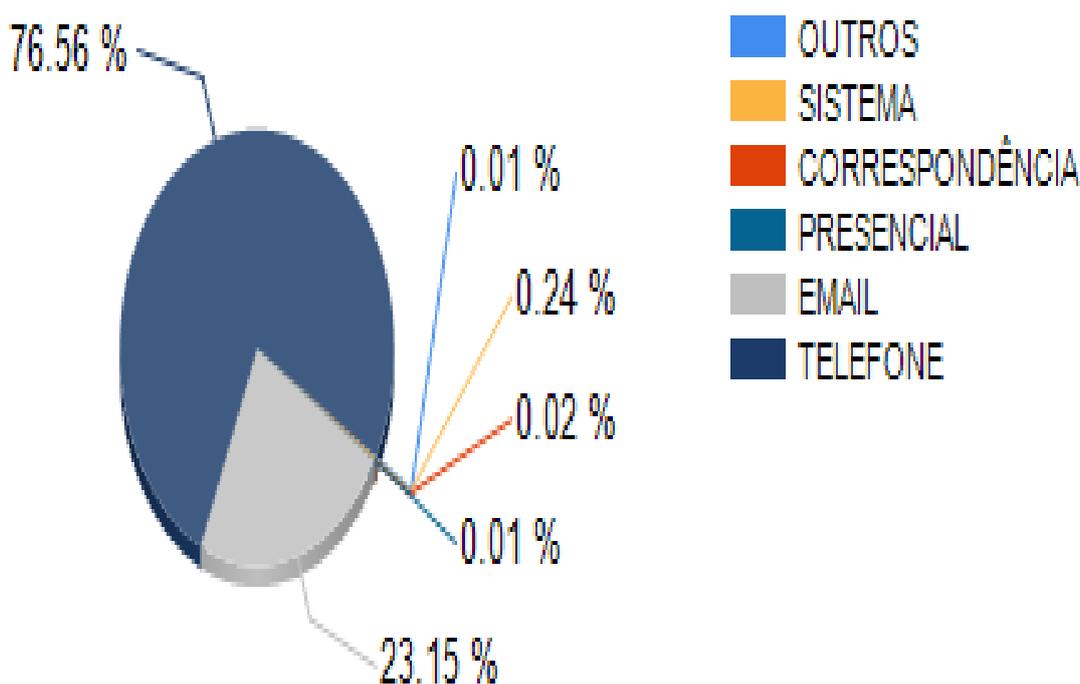
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	16	356	3	5	0	381
Elogio	0	63	114	0	0	3	180
Outros	0	23	26	0	5	0	54
Reclamação	7	27.698	11.195	6	23	5	38.934
Solicitação de Informação	0	34.673	7.151	8	161	0	41.993
Sugestão	0	9	54	0	2	0	65
Total	8	62.482	18.896	17	196	8	81.607

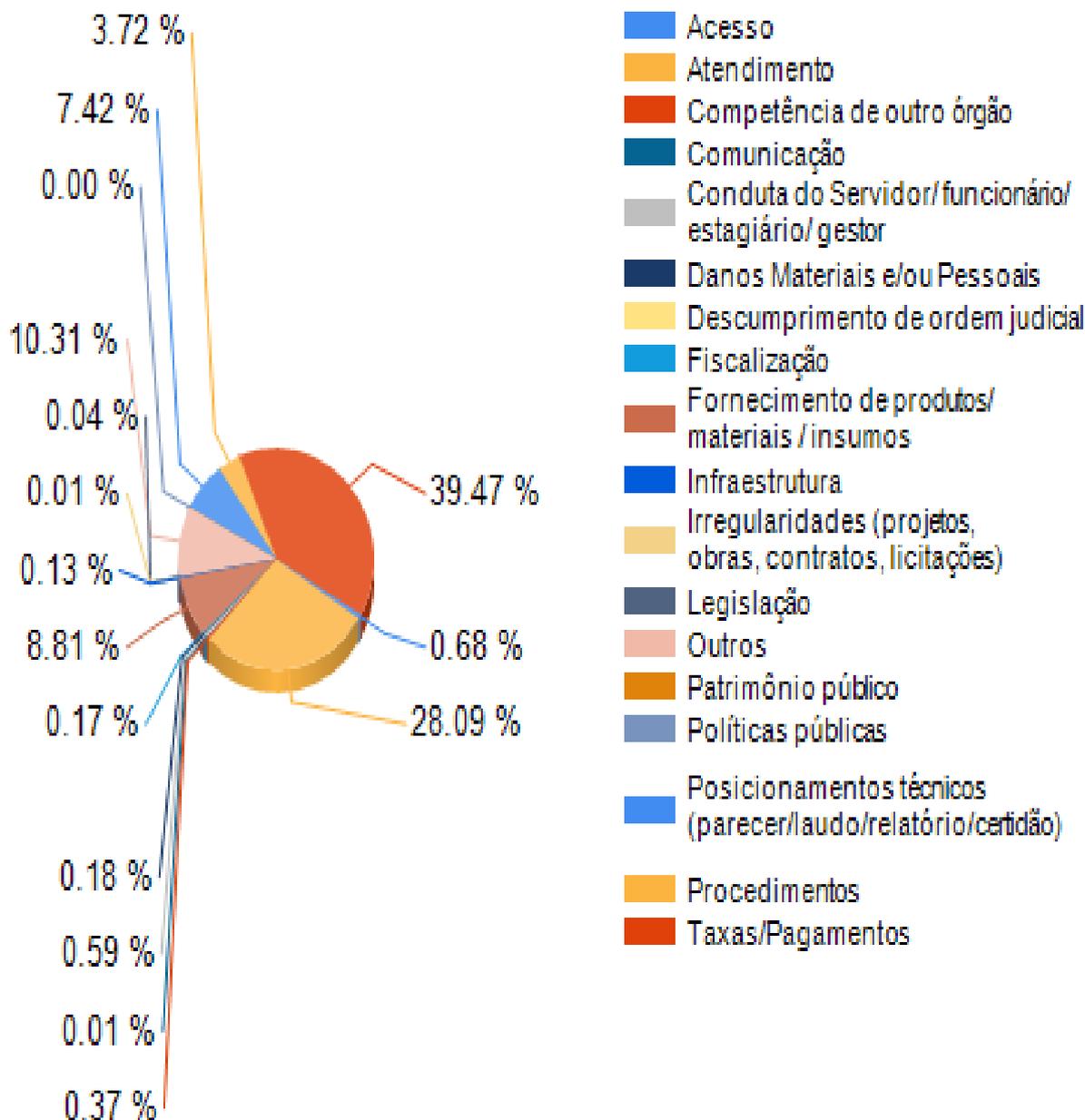
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	25	1	14	44	453	19	556
Atendimento	1	112	3	11.599	11.208	0	22.923
Competência de outro órgão	108	0	0	103	84	6	301
Comunicação	0	0	1	8	2	1	12
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	22	0	0	338	121	1	482
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	1	0	140	7	0	148
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	130	0	0	5	0	0	135
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	6	2	4.517	2.661	0	7.186
Infraestrutura	1	4	1	59	29	11	105
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	3	2	0	6
Legislação	0	0	0	2	26	2	30
Outros	0	12	7	4.840	3.553	2	8.414
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	2	2	0	4
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	1	16	2	2.739	3.294	1	6.053
Procedimentos	92	10	11	773	2.136	15	3.037
Taxas/Pagamentos	0	18	12	13.759	18.415	6	32.210
Total	381	180	53	38.931	41.993	64	81.602

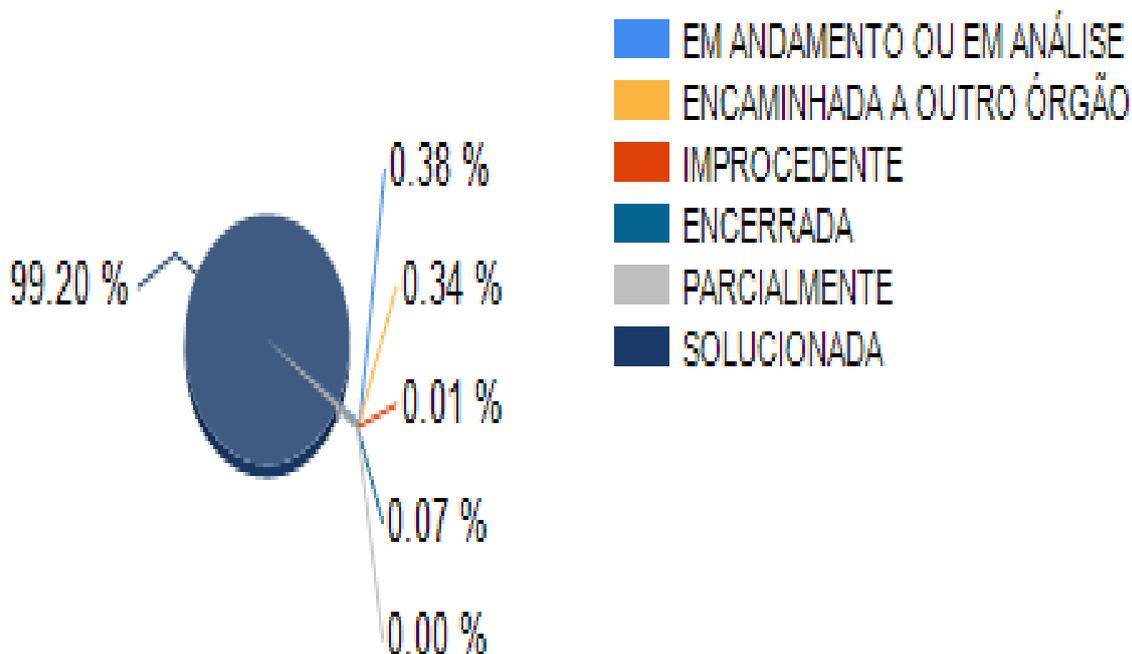
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucio nada	Solucio nada Parcial mente	Encerra da	Improce dente	Encami nhada a outro Órgão	Em andament o ou Em Análise	Total
Denúncia	259	2	5	0	94	21	381
Elogio	177	0	0	0	0	3	180
Outros	43	0	0	0	0	11	54
Reclamação	38.623	0	28	5	96	178	38.930
Solicitação de Informação	41.806	1	25	0	82	83	41.997
Sugestão	45	0	0	0	4	16	65
Total	80.953	3	58	5	276	312	81.607

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb</p>	<p>As manifestações mais frequentes neste semestre foram: - 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>	<p>Neste semestre recomendamos mais algumas alterações no site da CETESB, para a inclusão de ?perguntas e respostas frequentes? atualizadas. Propusemos o desenvolvimento de um novo sistema Fale Conosco e a reformulação do sistema Ouvidoria, de forma a delimitar as competências e as atuações em primeira e segunda instância, respectivamente. Sugerimos e iniciamos o trabalho de atualização, junto às áreas envolvidas, da Carta de Serviços da Companhia. Também foi recomendado o início do Projeto Ouvidoria Itinerante, onde seriam realizadas visitas presenciais a cada uma das unidades descentralizadas. O projeto encontra-se suspenso, por prazo indeterminado, em razão da pandemia do Covid-19. Ademais, durante esse semestre, também por conta da pandemia, adaptamos a equipe de Ouvidoria ao tele trabalho e passamos a priorizar o</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 acarretou maior demora no retorno das áreas competentes.</p>

		<p>atendimento virtual. As mudanças na forma de contato com o cidadão foram amplamente divulgadas por e-mail e no sítio na internet. Todas as sugestões foram acatadas pelos dirigentes da CETESB.</p>	
--	--	--	--

<p>Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp</p>	<p>Os registros referentes a Pedido de Informação continuam sendo o principal motivo de contato do cliente com a Ouvidoria, totalizando 40.858 manifestações no período. Em segundo lugar, estão as Reclamações, com 38.228 registros. Os 3 principais motivos de reclamações foram: 1º - Alta de consumo = 5.872 2º - revisão de contas = 4.190 3º - falta d'água = 3.624</p>	<p>Participação da Ouvidora no Comitê de Gestão de Crise. Neste fórum, estão sendo tomadas decisões em conjunto com a Superintendência de Relacionamento e Gestão de Clientes, para melhor atendimento aos clientes frente a pandemia causada pelo novo Corona Vírus - Covid-19 Todas as sugestões de melhorias foram acatadas pela Alta Direção</p>	<p>A Ouvidoria, assim como demais áreas da empresa, teve de se organizar rapidamente para que sua equipe da Sede - <i>back office</i>, passasse a executar suas atividades em home office. As equipes de <i>Call Center</i> também passaram a realizar suas atividades seguindo as normas de segurança, precavendo-se de riscos de contágio da doença. Em nenhum instante houve descontinuidade das atividades. Destacamos que frente à pandemia, foram adotadas diversas ações para minimizar os impactos aos clientes, dentre elas, citamos: - em decorrência do fechamento das agências de atendimento presencial, as Centrais de Atendimento, inclusive a da Ouvidoria, ficaram sobrecarregadas. Para proporcionar atendimento ao cliente, a Ouvidoria passou a registrar reclamações de origem primária; - ampliação dos serviços nos canais digitais; - criação do canal Sabesp Fácil, para atendimento as demandas que requeiram apresentação de documentos; -</p>
---	--	--	---

			flexibilização de regras para parcelamento de contas; - suspensão de cortes e supressões por inadimplência; - cadastramento de clientes em situação de vulnerabilidade social na tarifa social.
Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee	<p>Informação sobre andamento de processos e procedimentos. Denúncia de poços clandestinos Dúvidas quanto a posicionamento técnico</p>	<p>A partir da identificação dos principais problemas do DAEE a ouvidoria elaborou um conjunto de recomendações que visam permitir a melhoria da gestão como um todo e para melhor atendimento na prestação de serviços aos seus usuários, Relatório Anual de Recomendações. A implantação da outorga Eletrônica veio facilitar os serviços para os usuários.</p>	<p>A ouvidoria neste semestre teve uma atuação diferenciada dos demais semestres, com o trabalho presencial paralisado, a ouvidoria teve uma grande quantidade de atendimentos principalmente na solicitação de informações de processos em andamento. Mesmo em home-office ela teve apoio de toda a diretoria. O problema que enfrentamos foi referente as fiscalizações que tiveram que ser suspensas em alguns municípios.</p>

<p>Fundação Parque Zoológico de São Paulo</p>	<p>1. Solicitação de informações: ávidos por informações sobre o fechamento, reabertura e novas normas de funcionamento dos parques (Zoológico e Zoo Safári), muitos visitantes buscaram a Ouvidoria da Fundação, de modo que, nesse semestre, a quantidade de pedidos de informação superou a de reclamações. 2. Ingressos: com o fechamento dos parques para ações de combate a pandemia do Covid 19, a Instituição lançou a Campanha ?Amigos do Zoo?, com venda antecipada e on-line de ingressos. Dessa ação recebemos reclamações de dificuldades de operacionalização, tais como: fechamento de pedidos, cartões eletrônicos, dificuldades de acesso, formas de pagamento e emissão e recebimento de vouchers entre outros. 3. Comunicação: reclamações sobre os canais de comunicação: meio eletrônico, telefônico ou pessoal.</p>	<p>Revisão textual: com o objetivo de melhor atender aos visitantes, principalmente pela solicitude demonstrada nesse momento de pandemia, recomendamos que o texto da Campanha ?Amigos do Zoo? (disponível no site) fosse revisado. A recomendação foi acatada, as informações otimizadas e disponibilizadas ao público.</p>	<p>Dentro de um contexto mais abrangente, se considerarmos o cenário mundial em face da Pandemia do Covid 19, diríamos que as dificuldades enfrentadas por essa Ouvidoria, durante esse semestre, foram irrelevantes.</p>
---	---	---	---

Secretaria do Infraestrutura e Meio Ambiente - Sede	- Parques Urbanos e Unidades de Conservação do Estado - ainda reclamam da falta de infraestrutura, abandono... - Muitos e-mails enviados incorretamente, confundindo as nossas atribuições com a Secretaria do Verde e Meio Ambiente da Prefeitura. - Polícia Ambiental, relatam o mau atendimento nas fiscalizações	Reportamos apenas aos dirigentes dos órgãos, casos que demandam o monitoramento e acompanhamento dos mesmos.	Em função da Pandemia, e em função do home office, as atribuições da Ouvidoria foram prejudicadas.. Não tivemos atendimentos presenciais e por telefone. Houve uma mudança também no sistema passando de integra para <i>Microsoft office</i> , isto também dificultou um pouco mais, razão pelo qual os atendimentos foram um pouco abaixo da média.
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	As manifestações mais frequentes neste semestre foram: - 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.	Neste semestre recomendamos mais algumas alterações no site da CETESB, para a inclusão de ?perguntas e respostas frequentes? atualizadas. Propusemos o desenvolvimento de um novo sistema Fale Conosco e a reformulação do sistema Ouvidoria, de forma a delimitar as competências e as atuações em primeira e segunda instância, respectivamente. Sugerimos e iniciamos o trabalho de atualização, junto às áreas envolvidas, da Carta de Serviços	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 acarretou maior demora no retorno das áreas competentes.

		<p>da Companhia. Também foi recomendado o início do Projeto Ouvidoria Itinerante, onde seriam realizadas visitas presenciais a cada uma das unidades descentralizadas. O projeto encontra-se suspenso, por prazo indeterminado, em razão da pandemia do Covid-19. Ademais, durante esse semestre, também por conta da pandemia, adaptamos a equipe de Ouvidoria ao teletrabalho e passamos a priorizar o atendimento virtual. As mudanças na forma de contato com o cidadão foram amplamente divulgadas por e-mail e no sítio na internet. Todas as sugestões foram acatadas pelos dirigentes da CETESB.</p>	
<p>Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp</p>	<p>Os registros referentes a Pedido de Informação continuam sendo o principal motivo de contato do cliente com a Ouvidoria, totalizando 40.858 manifestações no período. Em segundo lugar, estão as Reclamações, com 38.228 registros. Os 3 principais motivos de reclamações foram: 1º - Alta de consumo = 5.872 2º - revisão de contas = 4.190 3º - falta d'água = 3.624</p>	<p>Participação da Ouvidora no Comitê de Gestão de Crise. Neste fórum, estão sendo tomadas decisões em conjunto com a Superintendência de Relacionamento e Gestão de Clientes, para melhor atendimento aos clientes frente a pandemia causada pelo novo Corona Vírus - Covid-19. Todas as sugestões de melhorias foram acatadas pela Alta Direção</p>	<p>A Ouvidoria, assim como demais áreas da empresa, teve de se organizar rapidamente para que sua equipe da Sede - back office, passasse a executar suas atividades em home office. As equipes de Call Center também passaram a realizar suas atividades seguindo as normas de segurança, precavendo-se de riscos de contágio da doença. Em nenhum instante houve descontinuidade das</p>

			<p>atividades. Destacamos que frente à pandemia, foram adotadas diversas ações para minimizar os impactos aos clientes, dentre elas, citamos: - em decorrência do fechamento das agências de atendimento presencial, as Centrais de Atendimento, inclusive a da Ouvidoria, ficaram sobrecarregadas. Para proporcionar atendimento ao cliente, a Ouvidoria passou a registrar reclamações de origem primária; - ampliação dos serviços nos canais digitais; - criação do canal Sabesp Fácil, para atendimento as demandas que requeiram apresentação de documentos; - flexibilização de regras para parcelamento de contas; - suspensão de cortes e supressões por inadimplência; - cadastramento de clientes em situação de vulnerabilidade social na tarifa social.</p>
<p>Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee</p>	<p>Informação sobre andamento de processos e procedimentos. Denúncia de poços clandestinos Dúvidas quanto a posicionamento técnico</p>	<p>A partir da identificação dos principais problemas do DAEE a ouvidoria elaborou um conjunto de recomendações que visam permitir a melhoria da gestão</p>	<p>A ouvidoria neste semestre teve uma atuação diferenciada dos demais semestres, com o trabalho presencial paralisado, a ouvidoria teve uma grande quantidade</p>

		como um todo e para melhor atendimento na prestação de serviços aos seus usuários, Relatório Anual de Recomendações. A implantação da outorga Eletrônica veio facilitar os serviços para os usuários.	de atendimentos principalmente na solicitação de informações de processos em andamento. Mesmo em home-office ela teve apoio de toda a diretoria. O problema que enfrentamos foi referente as fiscalizações que tiveram que ser suspensas em alguns municípios.
Fundação Parque Zoológico de São Paulo	1. Solicitação de informações: ávidos por informações sobre o fechamento, reabertura e novas normas de funcionamento dos parques (Zoológico e Zoo Safári), muitos visitantes buscaram a Ouvidoria da Fundação, de modo que, nesse semestre, a quantidade de pedidos de informação superou a de reclamações. 2. Ingressos: com o fechamento dos parques para ações de combate a pandemia do Covid 19, a Instituição lançou a Campanha ?Amigos do Zoo?, com venda antecipada e on-line de ingressos. Dessa ação recebemos reclamações de dificuldades de operacionalização, tais como: fechamento de pedidos, cartões eletrônicos, dificuldades de acesso, formas de pagamento e	Revisão textual: com o objetivo de melhor atender aos visitantes, principalmente pela solicitude demonstrada nesse momento de pandemia, recomendamos que o texto da Campanha ?Amigos do Zoo? (disponível no site) fosse revisado. A recomendação foi acatada, as informações otimizadas e disponibilizadas ao público.	Dentro de um contexto mais abrangente, se considerarmos o cenário mundial em face da Pandemia do Covid 19, diríamos que as dificuldades enfrentadas por essa Ouvidoria, durante esse semestre, foram irrelevantes.

	emissão e recebimento de vouchers entre outros. 3. Comunicação: reclamações sobre os canais de comunicação: meio eletrônico, telefônico ou pessoal.		
Secretaria do Infraestrutura e Meio Ambiente - Sede	- Parques Urbanos e Unidades de Conservação do Estado - ainda reclamam da falta de infraestrutura, abandono... - Muitos e-mails enviados incorretamente, confundindo as nossas atribuições com a Secretaria do Verde e Meio Ambiente da Prefeitura. - Polícia Ambiental, relatam o mau atendimento nas fiscalizações	Reportamos apenas aos dirigentes dos órgãos, casos que demandam o monitoramento e acompanhamento dos mesmos.	Em função da Pandemia, e em função do home office, as atribuições da Ouvidoria foram prejudicadas.. Não tivemos atendimentos presenciais e por telefone. Houve uma mudança também no sistema passando de integra para microsoft office, isto também dificultou um pouco mais, razão pelo qual os atendimentos foram um pouco abaixo da média.
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	As manifestações mais frequentes neste semestre foram: - Reclamações: referentes a problemas de poluição ambiental; - Denúncias: referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais; - Informações: referentes ao licenciamento	Neste semestre recomendamos mais algumas alterações no site da CETESB, para a inclusão de ?perguntas e respostas frequentes? atualizadas. Propusemos o desenvolvimento de um novo sistema Fale Conosco e a reformulação do sistema Ouvidoria, de forma a delimitar	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

	<p>ambiental industrial e de recursos naturais, além de procedimentos decorrentes das medidas de prevenção ao Covid-19.</p>	<p>as competências e as atuações em primeira e segunda instância, respectivamente. Sugerimos e iniciamos o trabalho de atualização, junto às áreas envolvidas, da Carta de Serviços da Companhia. Também foi recomendado o início do Projeto Ouvidoria Itinerante, onde seriam realizadas visitas presenciais a cada uma das unidades descentralizadas. O projeto encontra-se suspenso, por prazo indeterminado, em razão da pandemia do Covid-19. Ademais, durante esse semestre, também por conta da pandemia, adaptamos a equipe de Ouvidoria ao tele trabalho e passamos a priorizar o atendimento virtual. As mudanças na forma de contato com o cidadão foram amplamente divulgadas por e-mail e no sítio na internet. Todas as sugestões foram acatadas pelos dirigentes da CETESB.</p>	<p>enfrentamento da pandemia acarretou maior demora no retorno das áreas competentes.</p>
<p>Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp</p>	<p>Os registros referentes a Pedido de Informação continuam sendo o principal motivo de contato do cliente com a Ouvidoria, totalizando 40.858 manifestações no período. Em segundo lugar, estão</p>	<p>Participação da Ouvidora no Comitê de Gestão de Crise. Neste fórum, estão sendo tomadas decisões em conjunto com a Superintendência de Relacionamento e Gestão de Clientes, para melhor</p>	<p>A Ouvidoria, assim como demais áreas da empresa, teve de se organizar rapidamente para que sua equipe da Sede - <i>back office</i>, passasse a executar suas atividades em <i>home office</i>. As equipes de <i>Call</i></p>

	<p>as Reclamações, com 38.228 registros. Os 3 principais motivos de reclamações foram: 1º - Alta de consumo = 5.872 2º - revisão de contas = 4.190 3º - falta d'água = 3.624</p>	<p>atendimento aos clientes frente a pandemia causada pelo novo Corona Vírus - Covid-19 Todas as sugestões de melhorias foram acatadas pela Alta Direção</p>	<p>Center também passaram a realizar suas atividades seguindo as normas de segurança, precavendo-se de riscos de contágio da doença. Em nenhum instante houve descontinuidade das atividades. Destacamos que frente à pandemia, foram adotadas diversas ações para minimizar os impactos aos clientes, dentre elas, citamos: - em decorrência do fechamento das agências de atendimento presencial, as Centrais de Atendimento, inclusive a da Ouvidoria, ficaram sobrecarregadas. Para proporcionar atendimento ao cliente, a Ouvidoria passou a registrar reclamações de origem primária; - ampliação dos serviços nos canais digitais; - criação do canal Sabesp Fácil, para atendimento as demandas que requeiram apresentação de documentos; - flexibilização de regras para parcelamento de contas; - suspensão de cortes e supressões por inadimplência; - cadastramento de clientes em situação de vulnerabilidade social na tarifa</p>
--	--	--	---

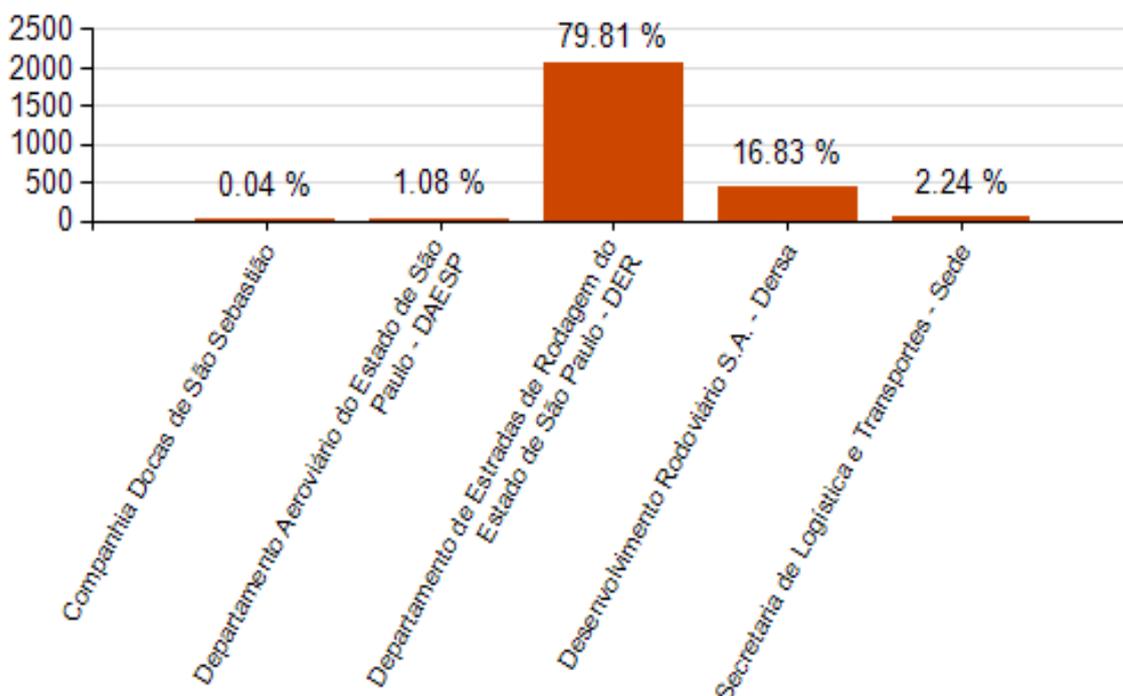
			social.
Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee	<p>Informação sobre andamento de processos e procedimentos. Denúncia de poços clandestinos Dúvidas quanto a posicionamento técnico</p>	<p>A partir da identificação dos principais problemas do DAEE a ouvidoria elaborou um conjunto de recomendações que visam permitir a melhoria da gestão como um todo e para melhor atendimento na prestação de serviços aos seus usuários, Relatório Anual de Recomendações. A implantação da outorga Eletrônica veio facilitar os serviços para os usuários.</p>	<p>A ouvidoria neste semestre teve uma atuação diferenciada dos demais semestres, com o trabalho presencial paralisado, a ouvidoria teve uma grande quantidade de atendimentos principalmente na solicitação de informações de processos em andamento. Mesmo em home-office ela teve apoio de toda a diretoria. O problema que enfrentamos foi referente as fiscalizações que tiveram que ser suspensas em alguns municípios.</p>
Fundação Parque Zoológico de São Paulo	<p>1. Solicitação de informações: ávidos por informações sobre o fechamento, reabertura e novas normas de funcionamento dos parques (Zoológico e Zoo Safári), muitos visitantes buscaram a Ouvidoria da Fundação, de modo que, nesse semestre, a quantidade de pedidos de informação superou a de reclamações. 2. Ingressos: com o fechamento dos parques para ações de combate a</p>	<p>Revisão textual: com o objetivo de melhor atender aos visitantes, principalmente pela solicitude demonstrada nesse momento de pandemia, recomendamos que o texto da Campanha ?Amigos do Zoo? (disponível no site) fosse revisado. A recomendação foi acatada, as informações otimizadas e disponibilizadas ao público.</p>	<p>Dentro de um contexto mais abrangente, se considerarmos o cenário mundial em face da Pandemia do Covid 19, diríamos que as dificuldades enfrentadas por essa Ouvidoria, durante esse semestre, foram irrelevantes.</p>

	<p>pandemia do Covid 19, a Instituição lançou a Campanha ?Amigos do Zoo?, com venda antecipada e on-line de ingressos. Dessa ação recebemos reclamações de dificuldades de operacionalização, tais como: fechamento de pedidos, cartões eletrônicos, dificuldades de acesso, formas de pagamento e emissão e recebimento de vouchers entre outros. 3. Comunicação: reclamações sobre os canais de comunicação: meio eletrônico, telefônico ou pessoal.</p>		
<p>Secretaria do Infraestrutura e Meio Ambiente - Sede</p>	<p>- Parques Urbanos e Unidades de Conservação do Estado - ainda reclamam da falta de infraestrutura, abandono... - Muitos e-mails enviados incorretamente, confundindo as nossas atribuições com a Secretaria do Verde e Meio Ambiente da Prefeitura. - Polícia Ambiental, relatam o mau atendimento nas fiscalizações</p>	<p>Reportamos apenas aos dirigentes dos órgãos, casos que demandam o monitoramento e acompanhamento dos mesmos.</p>	<p>Em função da Pandemia, e em função do home office, as atribuições da Ouvidoria foram prejudicadas.. Não tivemos atendimentos presenciais e por telefone. Houve uma mudança também no sistema passando de integra para Microsoft office, isto também dificultou um pouco mais, razão pelo qual os atendimentos foram um pouco abaixo da média.</p>

Secretaria de Logística e Transportes

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia Docas de São Sebastião	1
2	Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	28
3	Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER	2.067
4	Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa	436
5	Secretaria de Logística e Transportes - Sede	58
Total:		2.590

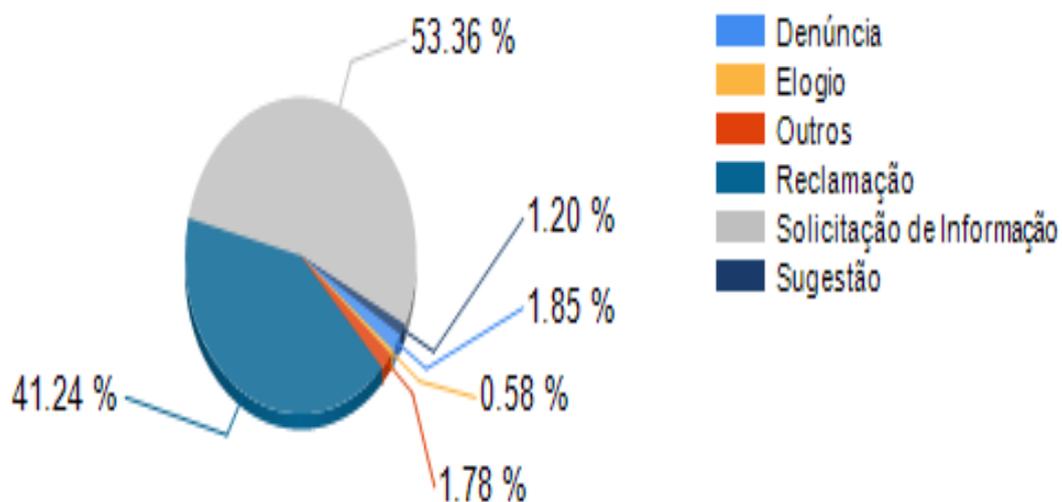
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	48
Elogio	15
Outros	46
Reclamação	1.068
Solicitação de Informação	1.382
Sugestão	31
Total:	2.590

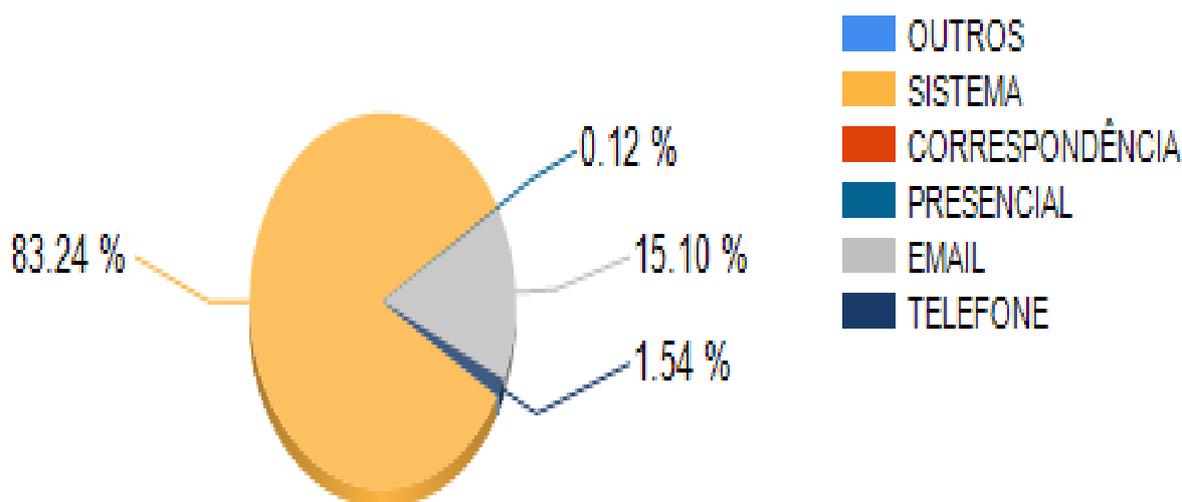
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	5	0	43	0	48
Elogio	0	0	8	0	7	0	15
Outros	0	0	1	0	45	0	46
Reclamação	0	35	329	0	704	0	1.068
Solicitação de Informação	3	3	43	0	1.333	0	1.382
Sugestão	0	2	5	0	24	0	31
Total	3	40	391	0	2.156	0	2.590

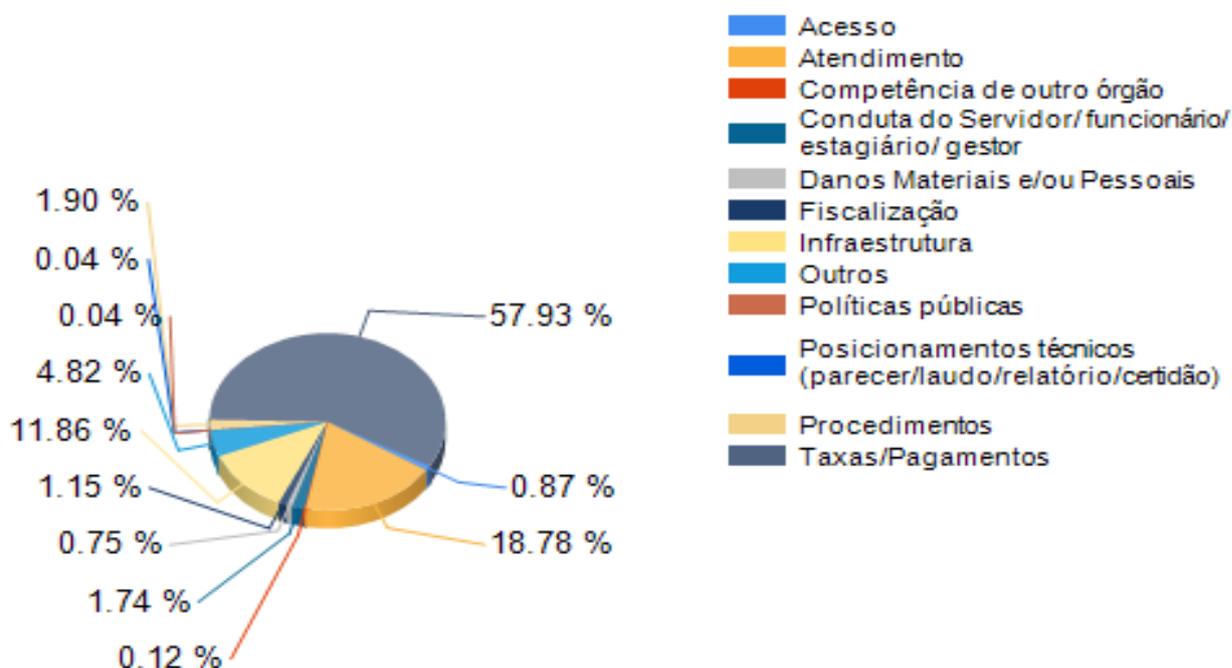
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	4	1	3	13	1	22
Atendimento	11	5	1	134	315	9	475
Competência de outro órgão	0	0	0	1	2	0	3
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	3	5	0	36	0	0	44
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	18	1	0	19
Fiscalização	6	0	0	21	2	0	29
Infraestrutura	1	0	1	267	26	5	300
Outros	12	0	17	55	30	8	122
Políticas públicas	0	0	0	0	1	0	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	1	0	1
Procedimentos	1	0	2	28	15	2	48
Taxas/Pagamentos	6	1	22	467	967	2	1.465
Total	40	15	44	1.030	1.373	27	2.529

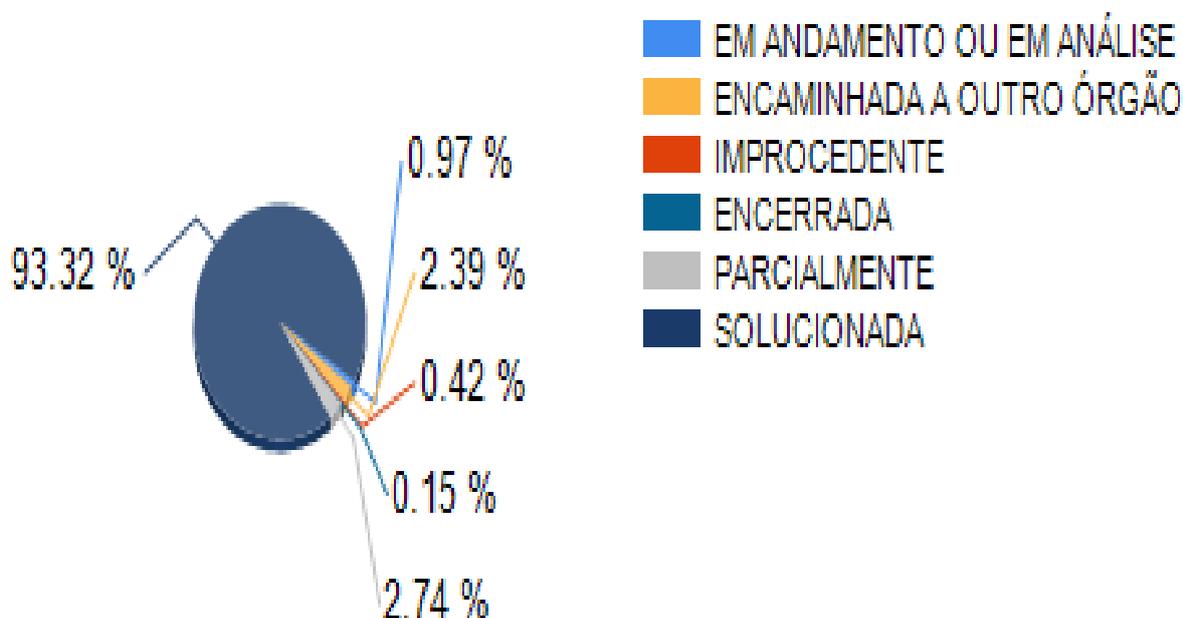
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucio nada	Solucio nada Parcial mente	Encerra da	Improce dente	Encami nhada a outro Órgão	Em andament o ou Em Análise	Total
Denúncia	34	4	1	0	8	1	48
Elogio	15	0	0	0	0	0	15
Outros	41	0	1	2	2	0	46
Reclamação	950	58	2	7	39	12	1.068
Solicitação de Informação	1.350	9	0	2	9	12	1382
Sugestão	27	0	0	0	4	0	31
Total	2.417	71	4	11	62	25	2.590

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Docas de São Sebastião	Não houve nenhuma manifestação significativa, devido a baixa demanda de solicitações. A única manifestação do primeiro semestre de 2020, foi redirecionada a outro órgão.	Não houve nesse período.	Não houve nesse período.
Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	No período indicado as manifestações mais frequentes ou relevantes foram acerca de problemas no ar condicionado lotado no Aeroporto de Ribeirão Preto e também reclamações acerca de cancelamentos de voos no Aeroporto de Araraquara. Ainda sobre o Aeroporto de Araraquara houve solicitação de informações sobre as adequações do aeroporto para efetivação da operação da companhia aérea Azul naquele aeródromo.	Todas as manifestações que requerem análise técnica são remetidas ao Dirigente competente para que prestem as devidas informações e apontem as medidas tomadas, quando necessárias. Nos casos mais relevantes citados podemos citar as seguintes medidas: A partir do acionamento da ouvidoria, foi prontamente acionada a empresa de manutenção do sistema de ar condicionado do Aeroporto de Ribeirão Preto. Foi esclarecido que os cancelamentos de voos se deram por deliberação dos pilotos por problemas	No período informado não tivemos grandes dificuldades para atender as demandas.

		<p>metrológicos e foram alterados para o Aeroporto de Ribeirão Preto e em relação ao pedido de informação sobre as adequações do aeroporto de Araraquara foi informado que encontra-se em andamento o processo de liberação de recursos para a instalação dos equipamentos necessários para atender as exigências para a operação de novos voos naquele aeroporto.</p>	
<p>Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER</p>	<p>Reclamação sobre baixa de pagamento de multas, indicação de condutor. Informação sobre a passagem na praça de pedágio. Solicitação de limpeza, sinalização e a manutenção da Rodovia.</p>	<p>Todas as manifestações foram encaminhadas ao departamento específico, sendo analisadas com suas devidas providências tomadas em seu prazo de resposta.</p>	<p>Não tivemos dificuldades em atender as manifestações e suas solicitações. Todos os departamentos cooperaram com a devida análise e providências.</p>

<p>Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa</p>	<p>Em relação ao 1º semestre de 2019 registramos uma queda expressiva nas reclamações, passando de 1.095 para 366, nesse ano. Obs.: A diferença entre o gráfico do Sistema de Ouvidoria do Estado que aponta 375 reclamações contra os 366 da DERSA, são de manifestações encaminhadas a Outro Órgão, pois o assunto não era afeto à esta Ouvidoria. Em termos quantitativos, as manifestações se referiram: 1) Operação: Ao tempo de espera na fila de veículos e pedestres das travessias litorâneas, totalizando 154 manifestações. As mais expressivas foram em Santos-Guarujá, 85 demandas; Santos-Vicente de Carvalho (34) e São Sebastião-Ilhabela (27). Fatores externos, como adversidade climática, situação de tráfego do viário municipal e a</p>	<p>A Ouvidoria recomendou o aprimoramento constante dos canais de comunicação com usuários, de modo que as informações sejam atualizadas em tempo real; e agilidade nas respostas para os questionamentos pontuais das travessias litorâneas e de Obras.</p>	<p>A Ouvidoria da DERSA contou com o apoio de todos os colaboradores, Diretores e Presidência da Empresa.</p>
--	---	--	---

	<p>paralisação momentânea do sistema para a passagem de navios de maior porte, interferiram diretamente no tempo de espera estimado para o embarque dos veículos. Além do tempo de espera, outro tema questionado nas travessias foi a conduta inadequada de funcionários no Sistema de travessia, totalizando 32 queixas. 2) Obras: Nos meses de abril a junho atendemos 47 reclamações de moradores que não receberam o pagamento do auxílio moradia do trecho Sul do Rodoanel e Jacu Pêssego, das famílias que optaram pela Unidade Habitacional.</p>		
Secretaria de Logística e Transportes - Sede	Melhora na prestação do serviço de travessias; Término do Rodoanel Mário Covas	Agilização, esclarecimentos e envio nas respostas elaboradas pelas unidades em retorno às manifestações.	Esclarecimento/justificativa às reivindicações não atendidas. Acolhimento nas sugestões de modernização/desenvolvimento e modais que atendam bens e pessoas, com rapidez e eficiência.
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades

<p>Companhia Docas de São Sebastião</p>	<p>Não houve nenhuma manifestação significativa, devido a baixa demanda de solicitações. A única manifestação do primeiro semestre de 2020, foi redirecionada a outro órgão.</p>	<p>Não houve nesse período.</p>	<p>Não houve nesse período.</p>
<p>Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP</p>	<p>No período indicado as manifestações mais frequentes ou relevantes foram acerca de problemas no ar condicionado lotado no Aeroporto de Ribeirão Preto e também reclamações acerca de cancelamentos de voos no Aeroporto de Araraquara. Ainda sobre o Aeroporto de Araraquara houve solicitação de informações sobre as adequações do aeroporto para efetivação da operação da companhia aérea Azul naquele aeródromo.</p>	<p>Todas as manifestações que requerem análise técnica são remetidas ao Dirigente competente para que prestem as devidas informações e apontem as medidas tomadas, quando necessárias. Nos casos mais relevantes citados podemos citar as seguintes medidas: A partir do acionamento da ouvidoria, foi prontamente acionada a empresa de manutenção do sistema de ar condicionado do Aeroporto de Ribeirão Preto. Foi esclarecido que os cancelamentos de voos se deram por deliberação dos pilotos por problemas metrológicos e foram alterados para o Aeroporto de Ribeirão Preto e em relação ao pedido de</p>	<p>No período informado não tivemos grandes dificuldades para atender as demandas.</p>

		informação sobre as adequações do aeroporto de Araraquara foi informado que encontra-se em andamento o processo de liberação de recursos para a instalação dos equipamentos necessários para atender as exigências para a operação de novos voos naquele aeroporto.	
Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER	Reclamação sobre baixa de pagamento de multas, indicação de condutor. Informação sobre a passagem na praça de pedágio. Solicitação de limpeza, sinalização e a manutenção da Rodovia.	Todas as manifestações foram encaminhadas ao departamento específico, sendo analisadas com suas devidas providências tomadas em seu prazo de resposta.	Não tivemos dificuldades em atender as manifestações e suas solicitações. Todos os departamentos cooperaram com a devida análise e providências.
Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa	Em relação ao 1º semestre de 2019 registramos uma queda expressiva nas reclamações, passando de 1.095 para 366, nesse ano. Obs.: A diferença entre o gráfico do Sistema de Ouvidoria do Estado que aponta 375 reclamações contra os 366 da DERSA, são de manifestações encaminhadas a	A Ouvidoria recomendou o aprimoramento constante dos canais de comunicação com usuários, de modo que as informações sejam atualizadas em tempo real; e agilidade nas respostas para os questionamentos pontuais das travessias litorâneas e de Obras.	A Ouvidoria da DERSA contou com o apoio de todos os colaboradores, Diretores e Presidência da Empresa.

<p>Outro Órgão, pois o assunto não era afeto à esta Ouvidoria. Em termos quantitativos, as manifestações se referiram: 1) Operação: Ao tempo de espera na fila de veículos e pedestres das travessias litorâneas, totalizando 154 manifestações. As mais expressivas foram em Santos-Guarujá, 85 demandas; Santos-Vicente de Carvalho (34) e São Sebastião-Ilhabela (27). Fatores externos, como adversidade climática, situação de tráfego do viário municipal e a paralisação momentânea do sistema para a passagem de navios de maior porte, interferiram diretamente no tempo de espera estimado para o embarque dos veículos. Além do tempo de espera, outro tema questionado nas travessias foi a conduta inadequada de funcionários no Sistema de</p>		
--	--	--

	travessia, totalizando 32 queixas. 2) Obras: Nos meses de abril a junho atendemos 47 reclamações de moradores que não receberam o pagamento do auxílio moradia do trecho Sul do Rodoanel e Jacu Pêssego, das famílias que optaram pela Unidade Habitacional.		
Secretaria de Logística e Transportes - Sede	Melhora na prestação do serviço de travessias; Término do Rodoanel Mário Covas	Agilização, esclarecimentos e envio nas respostas elaboradas pelas unidades em retorno às manifestações.	Esclarecimento/justificativa às reivindicações não atendidas. Acolhimento nas sugestões de modernização/desenvolvimento e modais que atendam bens e pessoas, com rapidez e eficiência.
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Docas de São Sebastião	Não houve nenhuma manifestação significativa, devido a baixa demanda de solicitações. A única manifestação do primeiro semestre de 2020, foi redirecionada a outro órgão.	Não houve nesse período.	Não houve nesse período.
Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	No período indicado as manifestações mais frequentes ou relevantes foram acerca de problemas no ar condicionado	Todas as manifestações que requerem análise técnica são remetidas ao Dirigente competente para que prestem as	No período informado não tivemos grandes dificuldades para atender as demandas.

	<p>lotado no Aeroporto de Ribeirão Preto e também reclamações acerca de cancelamentos de voos no Aeroporto de Araraquara. Ainda sobre o Aeroporto de Araraquara houve solicitação de informações sobre as adequações do aeroporto para efetivação da operação da companhia aérea Azul naquele aeródromo.</p>	<p>devidas informações e apontem as medidas tomadas, quando necessárias. Nos casos mais relevantes citados podemos citar as seguintes medidas: A partir do acionamento da ouvidoria, foi prontamente acionada a empresa de manutenção do sistema de ar condicionado do Aeroporto de Ribeirão Preto. Foi esclarecido que os cancelamentos de voos se deram por deliberação dos pilotos por problemas metrológicos e foram alterados para o Aeroporto de Ribeirão Preto e em relação ao pedido de informação sobre as adequações do aeroporto de Araraquara foi informado que encontra-se em andamento o processo de liberação de recursos para a instalação dos equipamentos necessários para atender as exigências para a operação de novos voos naquele aeroporto.</p>	
--	--	---	--

<p>Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER</p>	<p>Reclamação sobre baixa de pagamento de multas, indicação de condutor. Informação sobre a passagem na praça de pedágio. Solicitação de limpeza, sinalização e a manutenção da Rodovia.</p>	<p>Todas as manifestações foram encaminhadas ao departamento específico, sendo analisadas com suas devidas providências tomadas em seu prazo de resposta.</p>	<p>Não tivemos dificuldades em atender as manifestações e suas solicitações. Todos os departamentos cooperaram com a devida análise e providências.</p>
<p>Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa</p>	<p>Em relação ao 1º semestre de 2019 registramos uma queda expressiva nas reclamações, passando de 1.095 para 366, nesse ano. Obs.: A diferença entre o gráfico do Sistema de Ouvidoria do Estado que aponta 375 reclamações contra os 366 da DERSA, são de manifestações encaminhadas a Outro Órgão, pois o assunto não era afeto à esta Ouvidoria. Em termos quantitativos, as manifestações se referiram: 1) Operação: Ao tempo de espera na fila de veículos e pedestres das travessias litorâneas, totalizando 154 manifestações. As mais</p>	<p>A Ouvidoria recomendou o aprimoramento constante dos canais de comunicação com usuários, de modo que as informações sejam atualizadas em tempo real; e agilidade nas respostas para os questionamentos pontuais das travessias litorâneas e de Obras.</p>	<p>A Ouvidoria da DERSA contou com o apoio de todos os colaboradores, Diretores e Presidência da Empresa.</p>

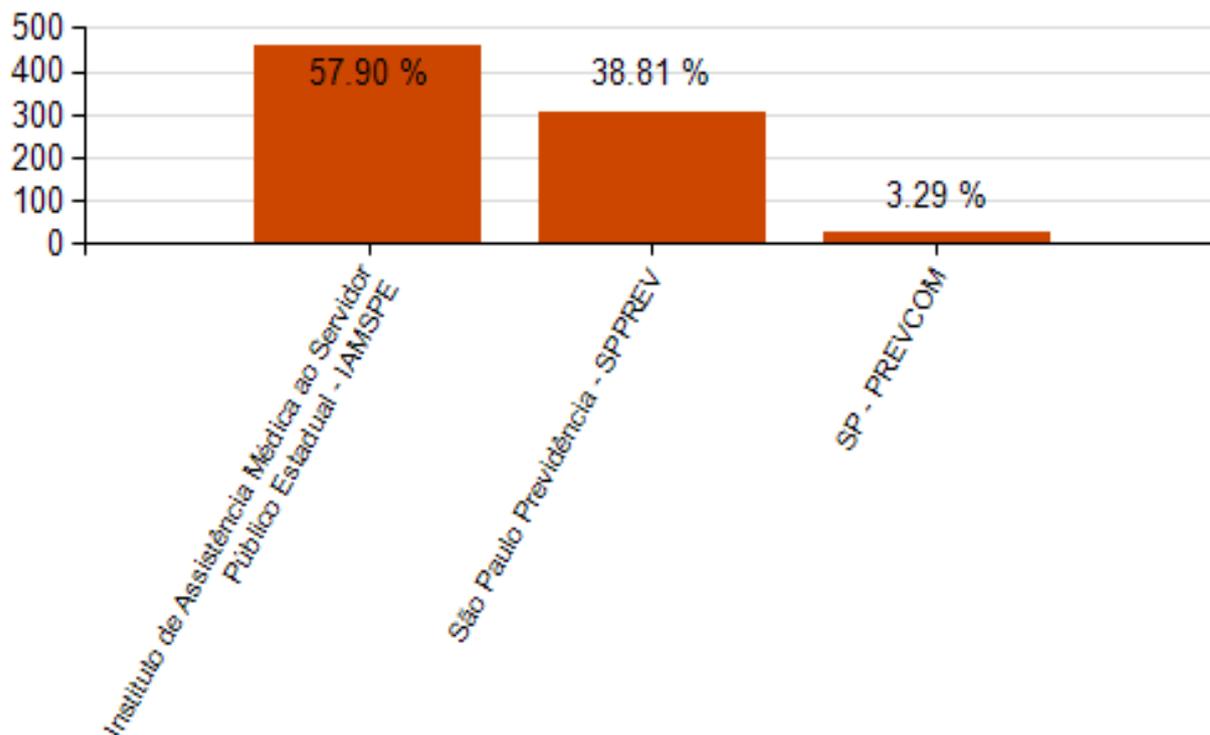
expressivas foram em Santos-Guarujá, 85 demandas; Santos-Vicente de Carvalho (34) e São Sebastião-Ilhabela (27). Fatores externos, como adversidade climática, situação de tráfego do viário municipal e a paralisação momentânea do sistema para a passagem de navios de maior porte, interferiram diretamente no tempo de espera estimado para o embarque dos veículos. Além do tempo de espera, outro tema questionado nas travessias foi a conduta inadequada de funcionários no Sistema de travessia, totalizando 32 queixas. 2) Obras: Nos meses de abril a junho atendemos 47 reclamações de moradores que não receberam o pagamento do auxílio moradia do trecho Sul do Rodoanel e Jacu Pêssego, das famílias que optaram pela Unidade

	Habitacional.		
Secretaria de Logística e Transportes - Sede	Melhora na prestação do serviço de travessias; Término do Rodoanel Mário Covas	Agilização, esclarecimentos e envio nas respostas elaboradas pelas unidades em retorno às manifestações.	Esclarecimento/justificativa às reivindicações não atendidas. Acolhimento nas sugestões de modernização/desenvolvimento e modais que atendam bens e pessoas, com rapidez e eficiência.

Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE	458
2	São Paulo Previdência - SPPREV	307
3	SP - PREVCOM	26
Total:		791

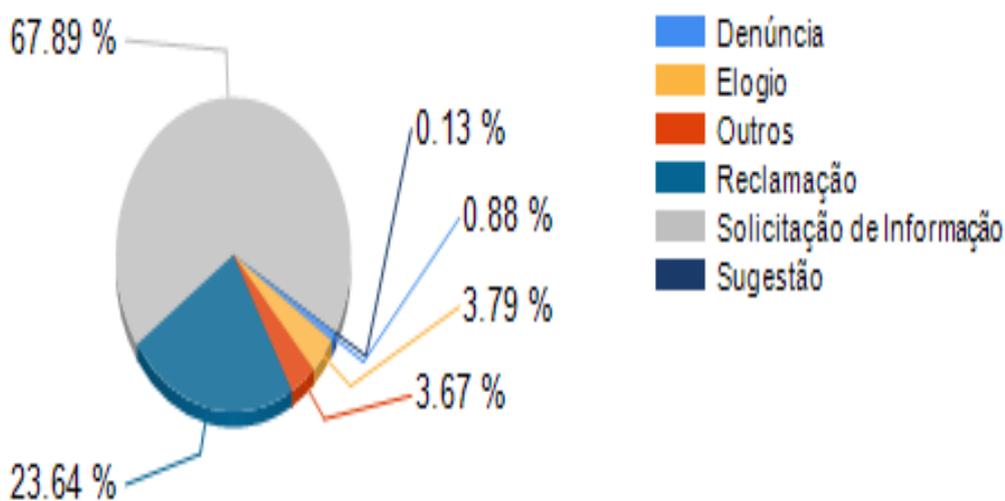
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	7
Elogio	30
Outros	29
Reclamação	187
Solicitação de Informação	537
Sugestão	1
Total:	791

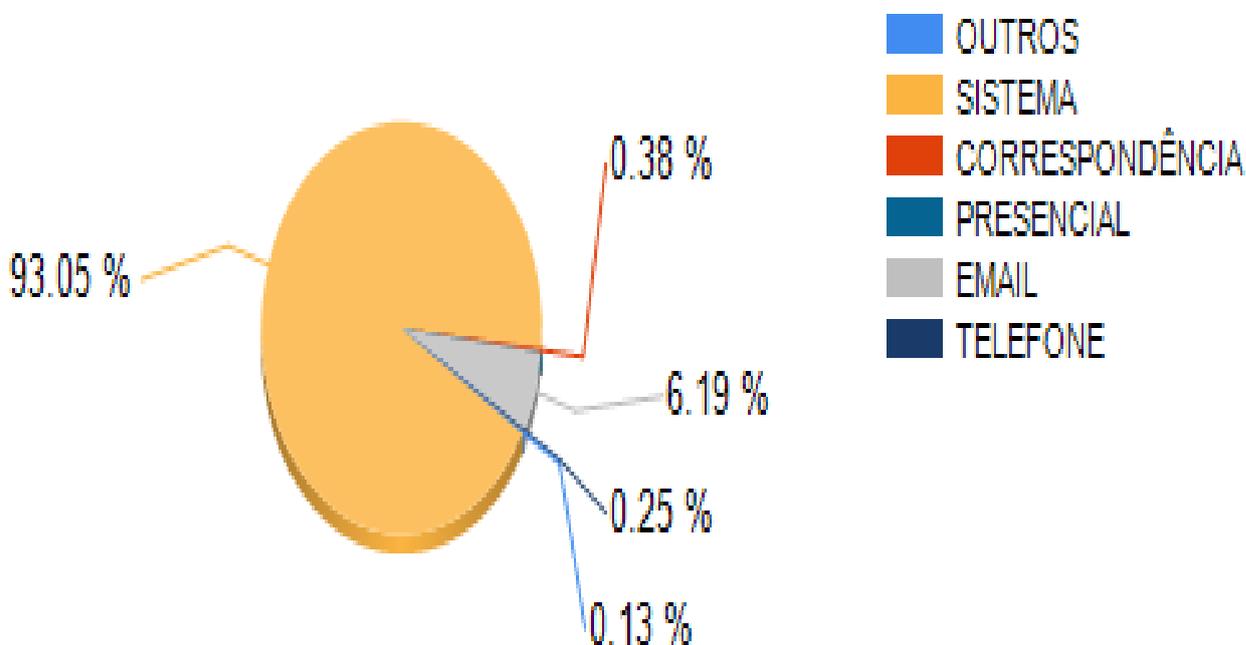
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	7	0	7
Elogio	0	0	12	0	17	1	30
Outros	0	0	0	0	29	0	29
Reclamação	0	2	26	1	158	0	187
Solicitação de Informação	0	0	11	2	524	0	537
Sugestão	0	0	0	0	1	0	1
Total	0	2	49	3	736	1	791

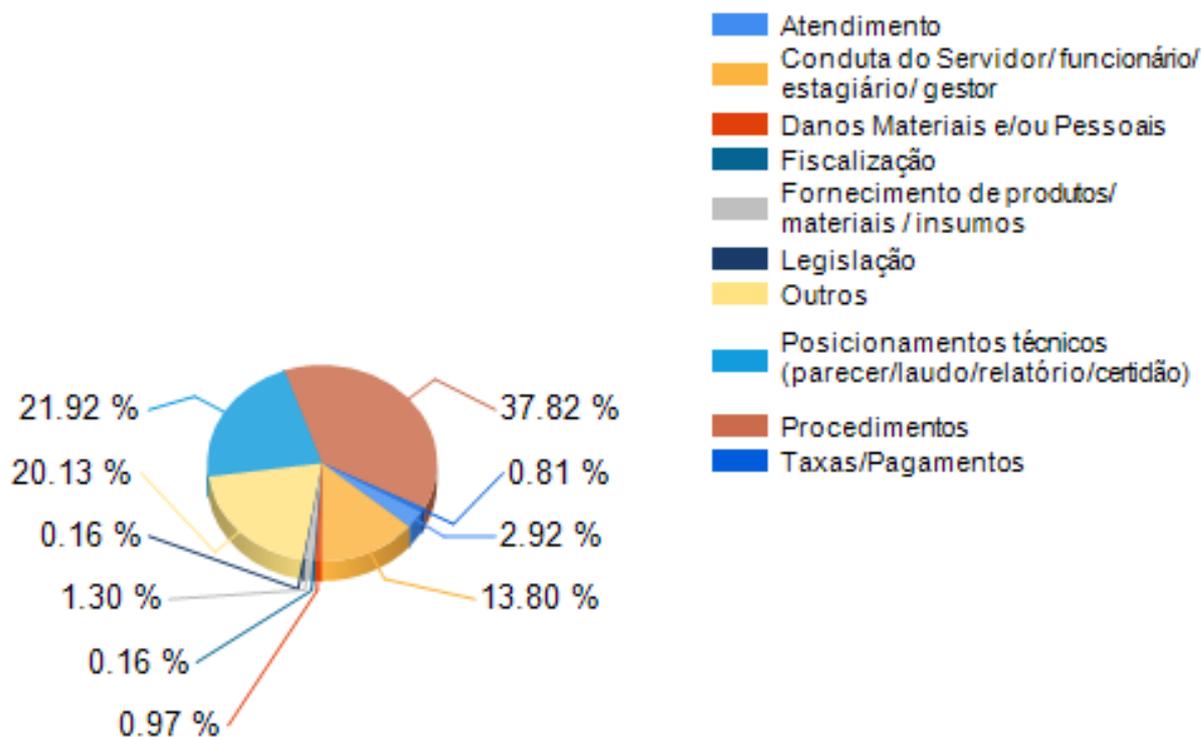
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	3	1	14	0	18
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	0	33	0	37	15	0	85
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	5	1	0	6
Fiscalização	0	0	0	0	1	0	1
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	0	1	0	4	3	0	8
Legislação	0	0	0	1	0	0	1
Outros	0	0	2	3	119	0	124
Posicionamentos técnicos (parecer/laudos/relatório/certidão)	3	0	0	1	131	0	135
Procedimentos	0	2	0	16	215	0	233
Taxas/Pagamentos	1	0	0	3	1	0	5
Total	4	36	5	71	500	0	616

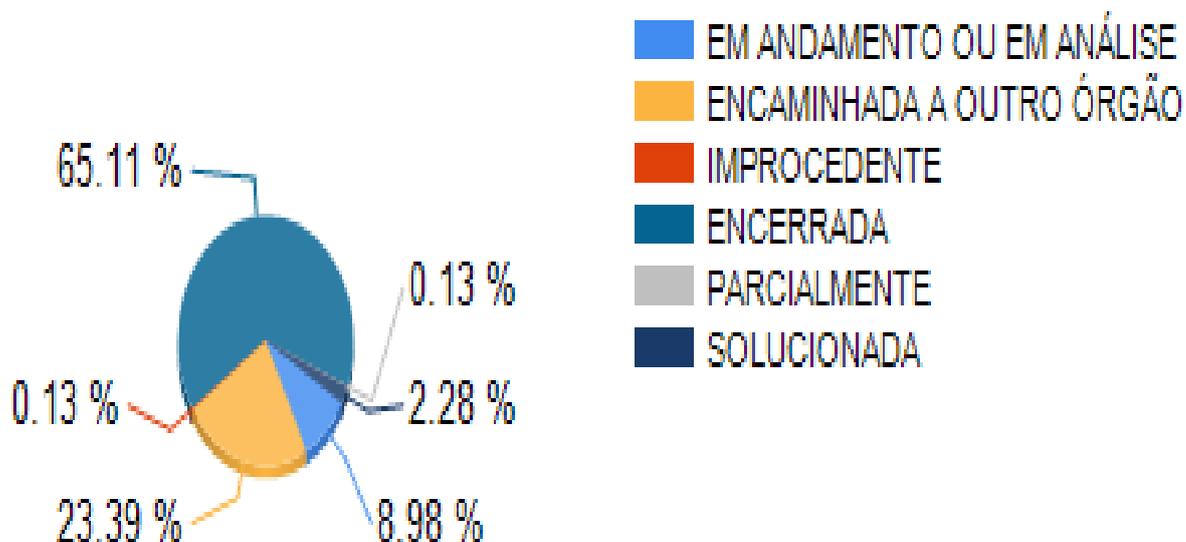
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucio nada	Solucio nada Parcial mente	Encerra da	Improce dente	Encami nhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	1	1	0	3	2	7
Elogio	2	0	9	0	0	19	30
Outros	2	0	2	1	24	0	29
Reclamação	1	0	40	0	119	27	187
Solicitação de Informação	13	0	463	0	38	23	537
Sugestão	0	0	0	0	1	0	1
Total	18	1	515	1	185	71	791

Conclusão



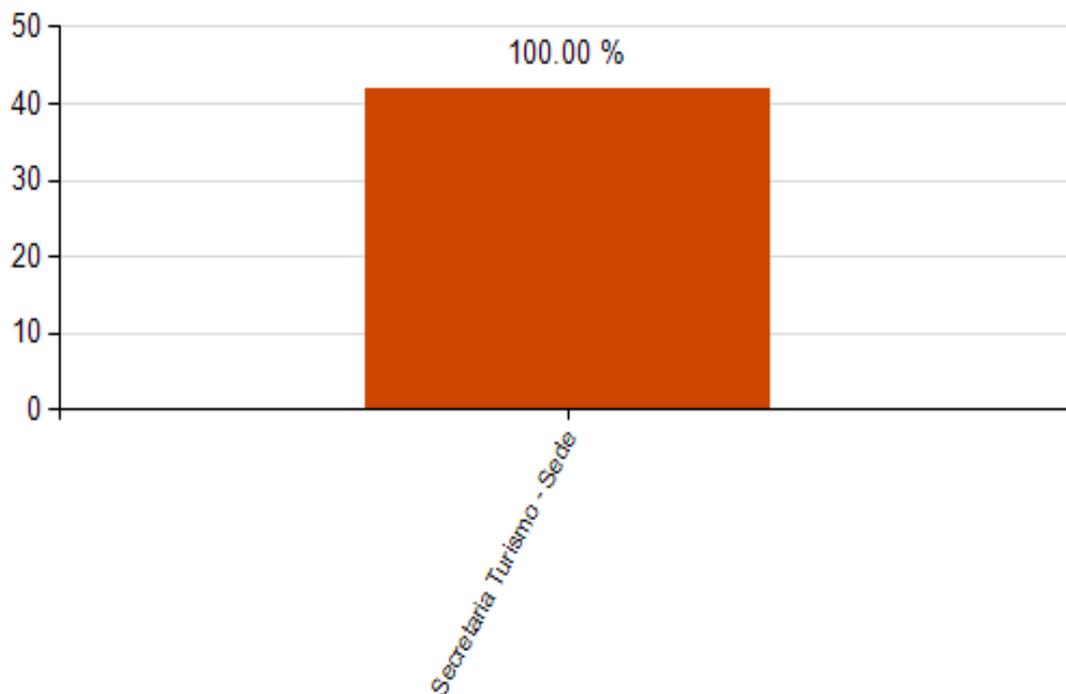
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE</p>	<p>- Solicitação de agendamento de consulta - Agendamento de Cirurgia na pandemia (Covid-19) - Demanda relativas a paciente internados por Covid-19</p>	<p>- Diminuição das subespecialidades nas agendas ambulatoriais (em análise) - Cronograma especializado para volta das cirurgias eletivas na pandemia (Covid -19) (ok) - Atendimento online e telefônico na Ouvidoria (ok) - Colocar no sistema de prontuário eletrônico toda a comunicação realizada ao familiares dos pacientes internados com Covid -19 (Ok)</p>	<p>- Numero excessivo de paciente e familiares que solicitam ou reclamam da conduta da equipe de saúde porque o fluxo dos hospital e das clinicas conveniadas foram alterado. Exemplo: pacientes internados não podem receber visitas em tempos de pandemia (Covid-19)</p>
<p>São Paulo Previdência - SPPREV</p>	<p>Informe de Rendimentos - Dificuldade no acesso aos serviços disponíveis online aos usuários por conta da impossibilidade de retirar o documento presencialmente. Contribuição Previdenciária - Por conta da Reforma da Previdência Paulista, houve aumento na alíquota de desconto dos benefícios. Certidão Negativa de Débitos - houve aumento dos pedidos do documento após a aprovação da Reforma da Previdência Paulista.</p>	<p>Atendimento virtual da Ouvidoria acatado pela Presidência.</p>	<p>Apesar da efetivação do atendimento virtual no período de pandemia, entendemos que muitos de nossos usuários não estão familiarizados com as ferramentas digitais.</p>

<p>SP - PREVCOM</p>	<p>- Resgate e recebimento de aposentadoria complementar: Requisitos para solicitação, prazo para retorno do atendimento e prazo para pagamento. - Benefício de risco: Manifestações gerais sobre os benefícios, valores, cobertura, ressarcimento de valores cobrados indevidamente. - Atualização do benefício de risco na área restrita: manifestações sobre a atualização dos valores referentes aos benefícios de risco, vinculados ao plano, bem como a disponibilização do certificado do benefício 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 Previmob é uma fundação nova e o número de demandas não é expressivo, não há problemas e dificuldades na atuação da ouvidoria e relacionamento com as áreas</p>
---------------------	--	---	---

Secretaria de Turismo

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria Turismo - Sede	42
Total:		42

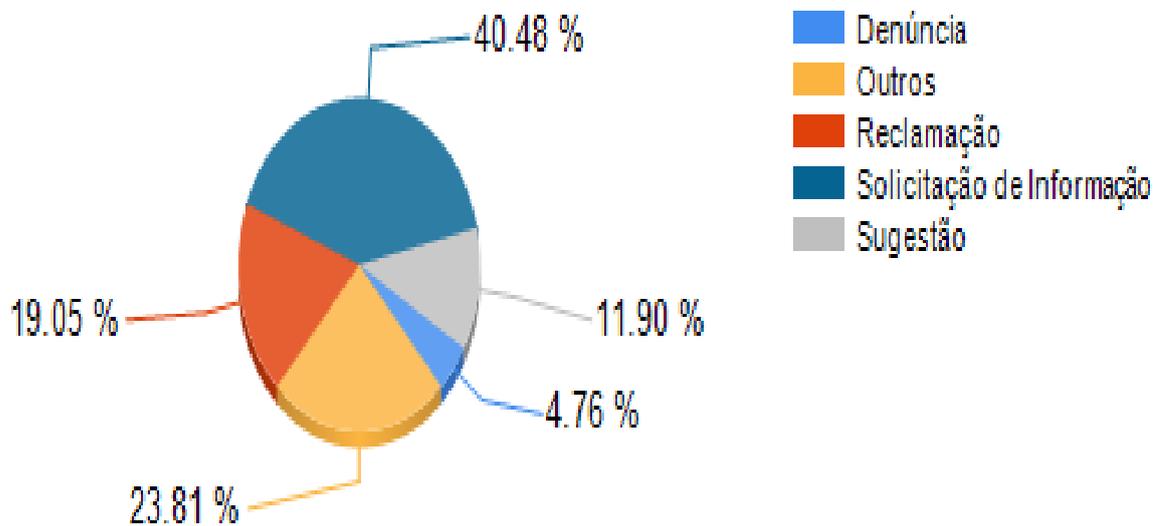
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	2
Outros	10
Reclamação	8
Solicitação de Informação	17
Sugestão	5
Total:	42

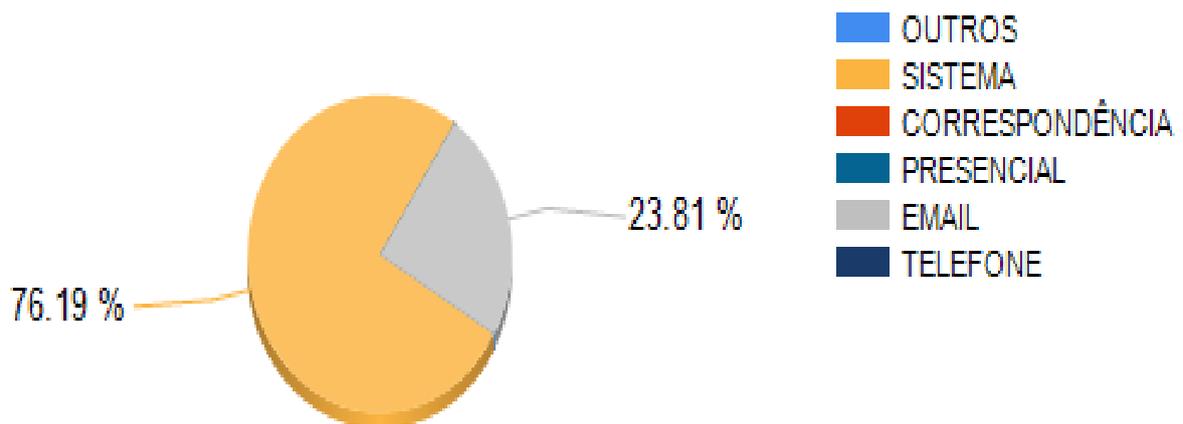
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	1	0	1	0	2
Outros	0	0	0	0	10	0	10
Reclamação	0	0	0	0	8	0	8
Solicitação de Informação	0	0	7	0	10	0	17
Sugestão	0	0	2	0	3	0	5
Total	0	0	10	0	32	0	42

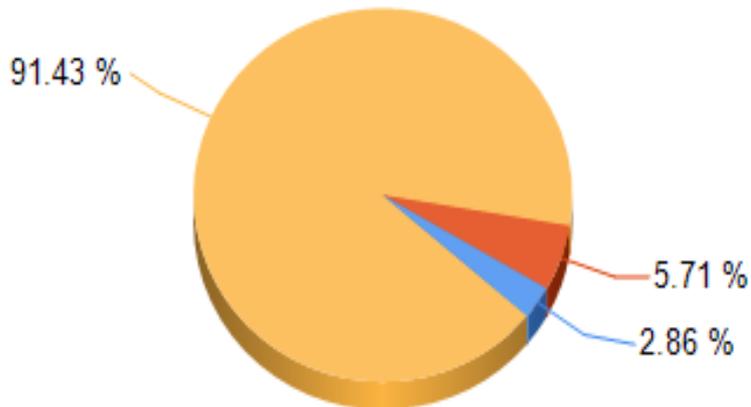
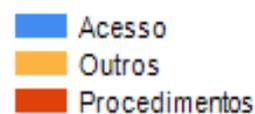
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	1	0	1
Outros	2	0	9	3	14	4	32
Procedimentos	0	0	0	0	2	0	2
Total	2	0	9	3	17	4	35

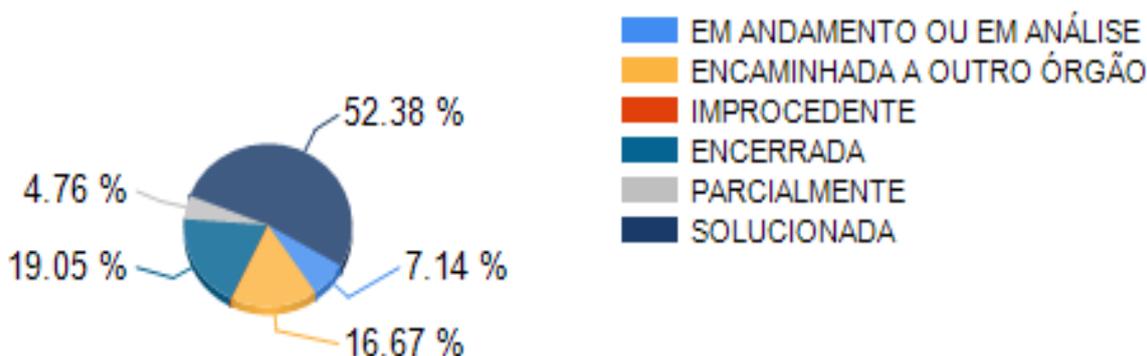
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucio nada	Solucio nada Parcial mente	Encerra da	Improce dente	Encami nhada a outro Órgão	Em andament o ou Em Análise	Total
Denúncia	1	1	0	0	0	0	2
Outros	4	0	3	0	1	2	10
Reclamação	3	0	0	0	5	0	8
Solicitação de Informação	11	1	4	0	0	1	17
Sugestão	3	0	1	0	1	0	5
Total	22	2	8	0	7	3	42

Conclusão

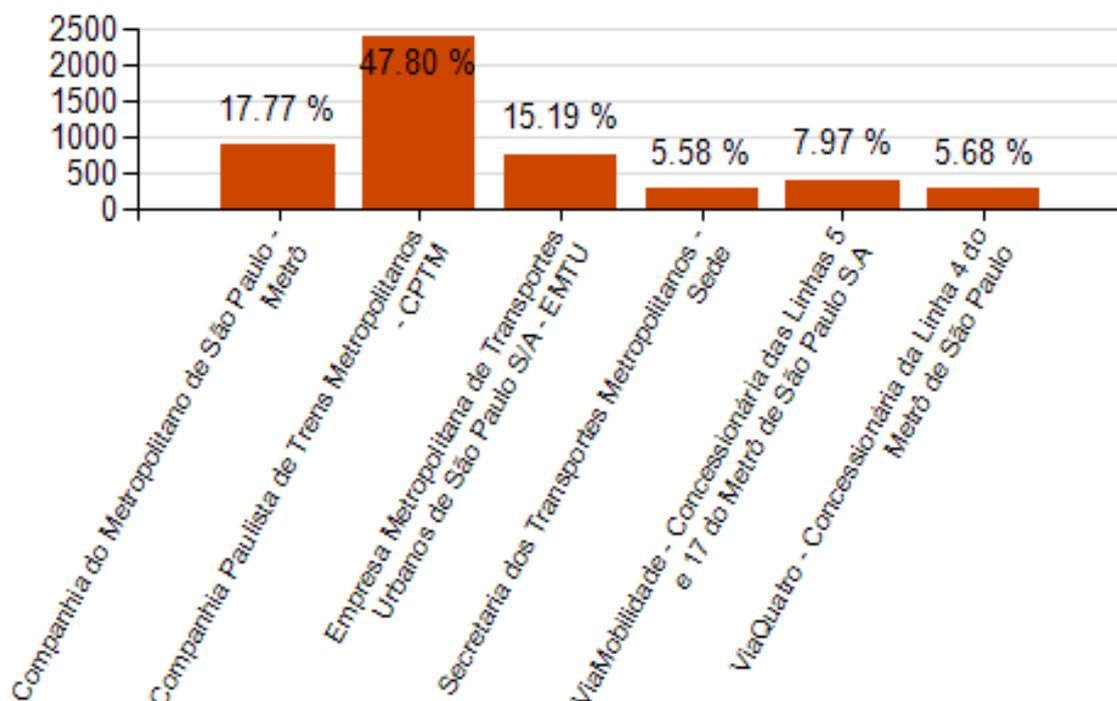


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria Turismo - Sede	As manifestação mais frequentes: a solicitação de informação sobre convênios do DADETUR; solicitação de informação sobre cadastro de guia turístico (CADASTUR); pedido de material de apoio sobre o turismo no Estado de São Paulo.	Sem recomendações	Observação: Em época de pandemia estamos em home office, os atendimentos estão sendo feitos por e-mail.

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô	901
2	Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM	2.423
3	Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU	770
4	Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede	283
5	Via Mobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A	404
6	Via Quatro - Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo	288
Total:		5.069

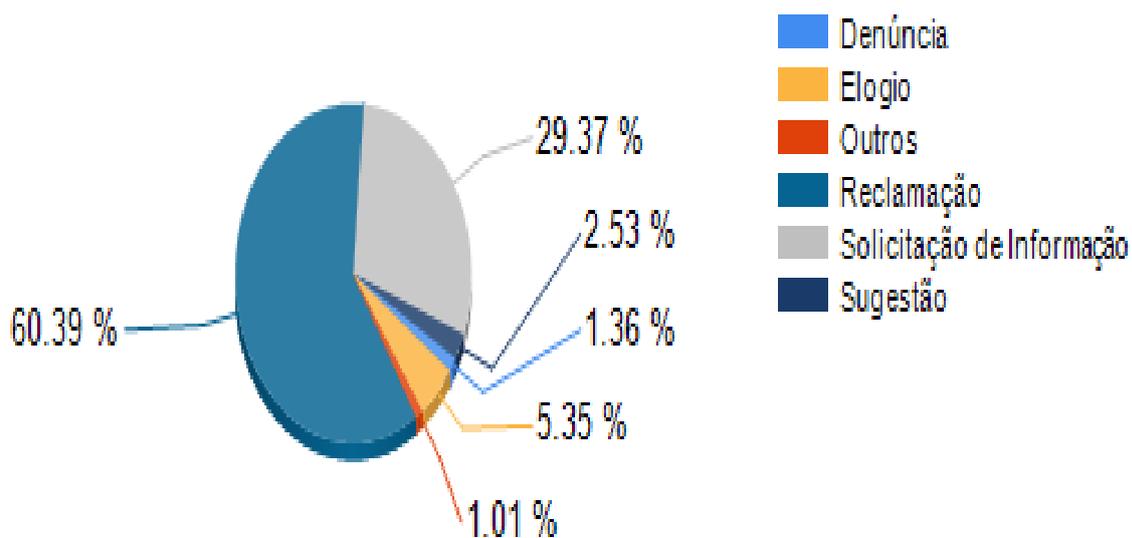
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	69
Elogio	271
Outros	51
Reclamação	3.061
Solicitação de Informação	1.489
Sugestão	128
Total:	5.069

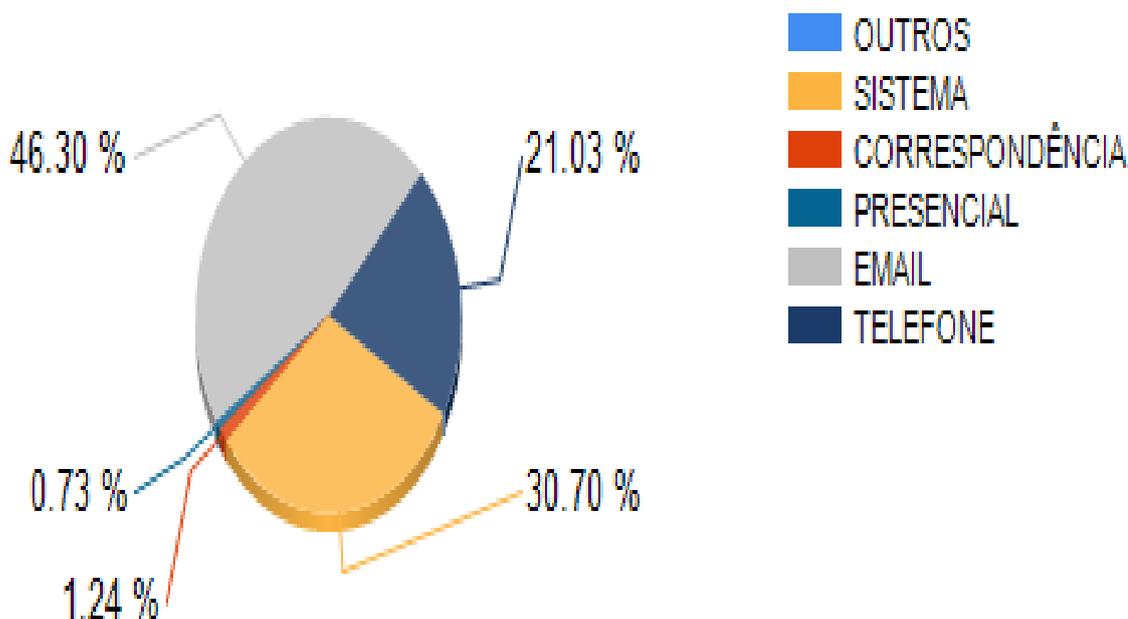
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	34	1	34	0	69
Elogio	0	39	16	47	169	0	271
Outros	1	9	18	0	23	0	51
Reclamação	14	373	1.576	8	1.090	0	3.061
Solicitação de Informação	22	636	652	6	173	0	1.489
Sugestão	0	9	51	1	67	0	128
Total	37	1.066	2.347	63	1.556	0	5.069

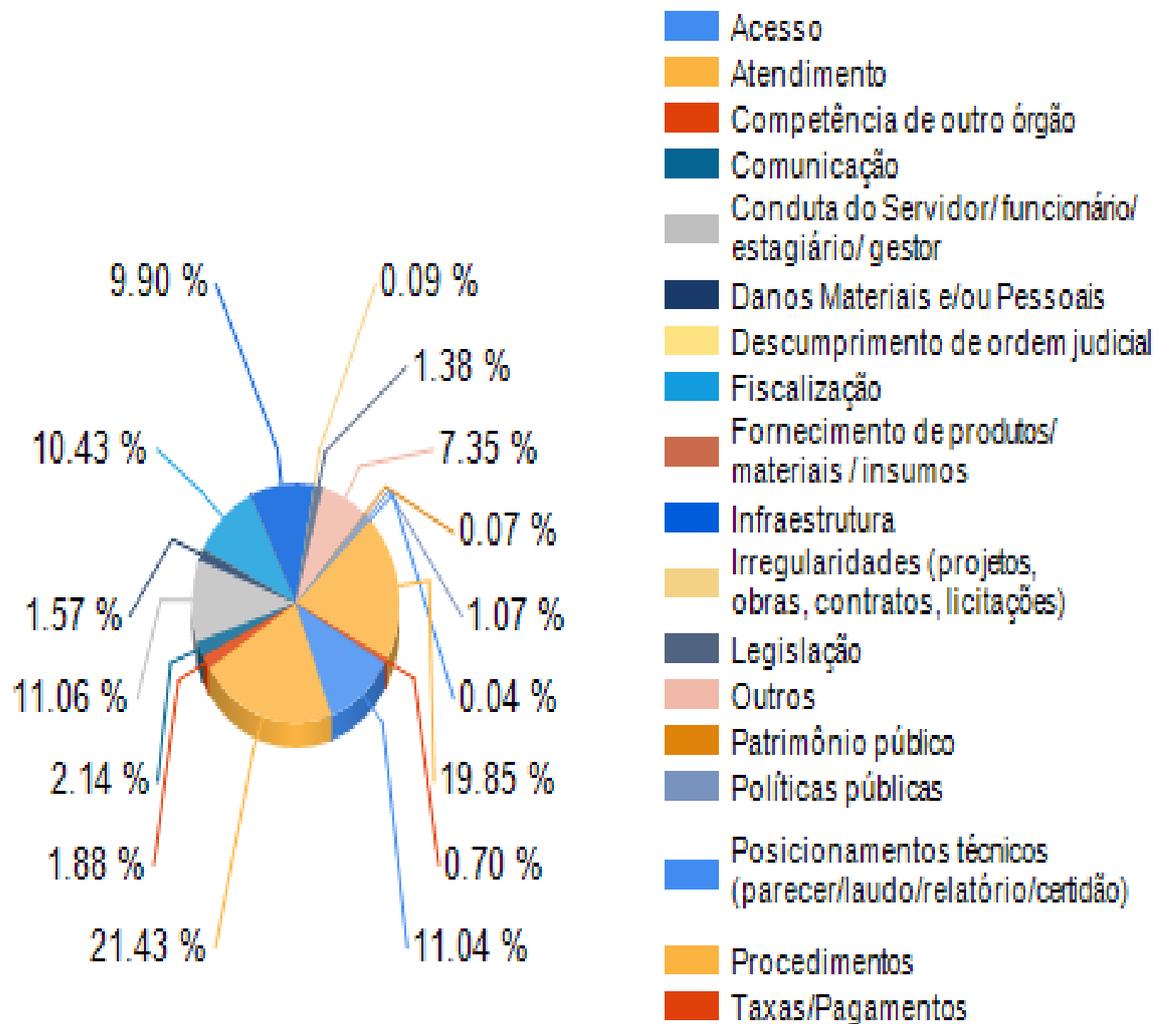
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	18	2	415	50	19	505
Atendimento	7	187	8	356	399	23	980
Competência de outro órgão	2	1	2	52	25	4	86
Comunicação	0	0	1	75	12	10	98
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	37	45	19	389	15	1	506
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	36	36	0	72
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	1	1	470	4	1	477
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	8	3	354	69	19	453
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	2	0	0	1	1	0	4
Legislação	14	0	0	13	35	1	63
Outros	1	3	14	157	145	16	336
Patrimônio público	1	0	0	2	0	0	3
Políticas públicas	0	0	0	20	17	12	49
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	1	1	2
Procedimentos	3	0	2	413	477	13	908
Taxas/Pagamentos	0	0	0	14	17	1	32
Total	68	263	52	2.767	1.303	121	.4574

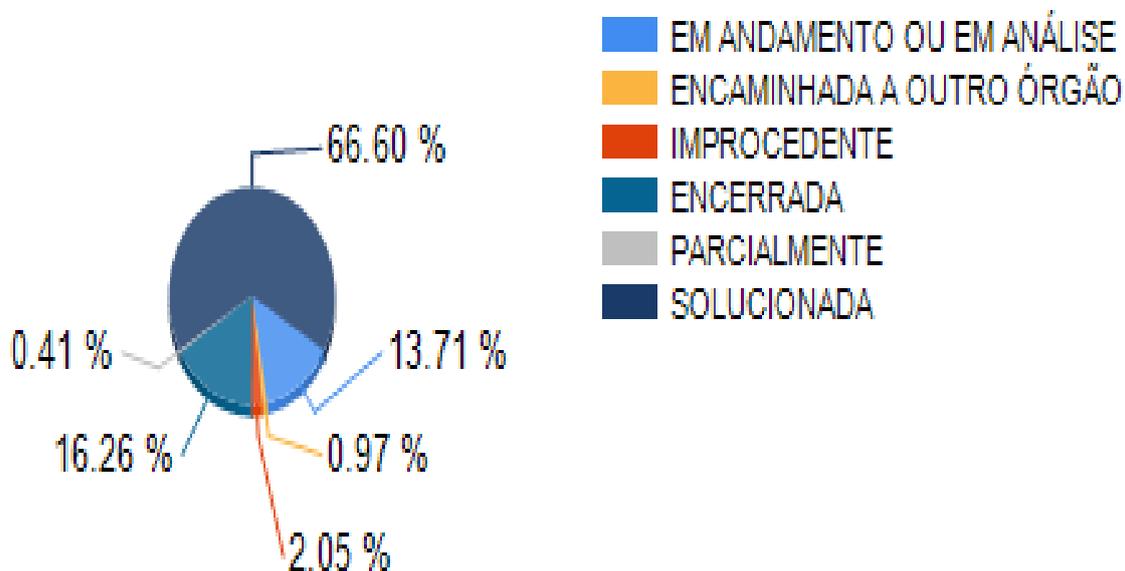
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucio nada	Solucio nada Parcial mente	Encerra da	Improce dente	Encaminha da a outro Órgão	Em andame nto ou Em Análise	Total
Denúncia	37	1	2	5	1	23	69
Elogio	233	0	37	0	0	1	271
Outros	28	0	20	2	0	1	51
Reclamação	1.689	17	576	73	38	668	3.061
Solicitação de Informação	1.307	3	148	22	7	2	1.489
Sugestão	82	0	41	2	3	0	128
Total	3.376	21	824	104	49	695	5.069

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Companhia do Metropolitan o de São Paulo - Metrô</p>	<p>- Serviços ao Cliente - Indenizações/Ressarcimentos: Os assuntos relacionados às indenizações/ressarcimentos, tanto em primeira quanto em segunda instâncias, são de responsabilidade da Ouvidoria e tratados em parceria com as áreas de Operação, Manutenção e Jurídica da Companhia. Dentre as queixas mais recorrentes estão pedidos de ressarcimentos de aparelhos celulares subtraídos por meliantes dentro dos trens e estações, reembolso de passagens quando ocorrem problemas de anormalidade e/ou atrasos na circulação dos trens, despesas médicas devido a acidentes/incidentes ocorridos nos trens e estações, entre outros. Entretanto, a maioria dos pedidos foram indeferidos devido a constatação da não culpabilidade da Companhia. - Segurança - Ambulantes / Pedintes e Roubo/Furto: Questões relacionadas a "ambulantes/pedintes", a atuação do Metrô tem sido constante pela presença de Agentes de Segurança, quando acionados, com a finalidade de coibir tal prática. Entretanto, quando esses agentes</p>	<p>- Serviços ao Cliente - Indenizações/Ressarcimentos: Cada caso é analisado cuidadosamente e, como já mencionado, a Ouvidoria envolve, também, as áreas de Operação, Manutenção e Jurídica da Companhia. No que se refere a aparelhos celulares, como nos semestres anteriores, as recomendações continuam sendo no sentido de aumentar a emissão de mensagens sonoras nos trens e estações lembrando sobre o cuidado que o passageiro deve ter com seu aparelho. Sobre as falhas nos equipamentos que podem ocasionar algum acidente, a área de manutenção é informada tão logo a Ouvidoria tome conhecimento do problema detectado. Sempre que necessário, a Ouvidoria promove reuniões com as áreas acima mencionadas para debater sobre os temas mais complexos e alinhar novos procedimentos. - Segurança - Ambulantes / Pedintes e Roubo/Furto: A Ouvidoria realizou reunião com a Área de Segurança da Companhia para tratar das questões sobre "ambulantes/pedintes" e "roubo/furto", bem como, para</p>	<p>- Serviços ao Cliente - Indenizações/ressarcimentos: Nesses casos, trata-se da expectativa gerada no momento em que a Ouvidoria solicita ao cidadão documentação comprobatória do bem e/ou do dano e que, na maioria das vezes, a solicitação de indenização/ressarcimento não é atendida por não ser comprovada culpabilidade da Companhia, causando insatisfação por parte do solicitante. Outra questão está relacionada ao manifestante procurar, de imediato, por outras instâncias como por exemplo Ministério Público, com questões que muitas vezes poderiam ser solucionadas entre o cidadão e o Metrô, pela Ouvidoria, através de mediações. - Segurança - Ambulantes/Pedintes e roubo/furto: A dificuldade da Ouvidoria sobre esse tema refere-se à solução definitiva pois, independe das ações implementadas pela Companhia, essas questões estão relacionadas, também, à situação sócio-econômica do País. - Empregados - Atendimento/Postura (elogios): Trata-se da falta de clareza do manifestante quanto à</p>

<p>se ausentam do local para atendimento de outras ocorrências, os indivíduos voltam a atuar. No que se refere às manifestações de "roubo/furto", entendemos tratar-se de uma questão de Segurança Pública, o que não ocorre somente nas nossas estações e trens, o que torna difícil a solução a curto prazo. No âmbito da Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô, podemos assegurar que as questões de criminalidade têm sido objeto de preocupação constante e de atenção especial, com a adoção de estratégias específicas para cada tipo de problema. - Empregados - Atendimento/Postura (Elogios): Quanto às manifestações de "Elogio", os empregados de Segurança e de Bloqueio, mais uma vez, lideraram o ranking na referida tipologia quanto ao atendimento e postura. Na sequência, estão as manifestações direcionadas aos empregados contratados.</p>	<p>acompanhamento das ações que a Companhia vem implementando: Para coibir o comércio irregular 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 realiza 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. O vendedor pode retirar a mercadoria de acordo com os critérios estipulados pela Prefeitura de São Paulo. Os usuários que observarem ambulantes/pedintes e/ou ocorrências de roubo/furto, podem enviar uma 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</p>	<p>descrição do empregado que prestou o serviço, como: nome, descrição física, horário de atendimento, o que pode dificultar a identificação do empregado.</p>
---	---	--

garante 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. - 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. . - Recomendações Gerais: Mensalmente colocamos à disposição da Presidência da Companhia, através de relatórios, as manifestações tratadas pela Ouvidoria destacando, além dos índices das manifestações em geral,

		<p>recomendações sobre as mais relevantes, o que funciona como agente facilitador na tomada de decisões sobre a implementação de ações corretivas para a melhoria dos serviços prestados.</p>	
<p>Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM</p>	<p>Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes: Ao longo do primeiro semestre de 2020 as três manifestações com maior número de registros foram relativas aos seguintes motivos: INTERVALO, COMÉRCIO AMBULANTE e OCORRÊNCIA NÃO OPERACIONAL (relativas principalmente a questões relacionadas à COVID-19).</p>	<p>INTERVALO: somente com a finalização de obras de modernização das linhas o sistema poderá operar com maior regularidade e menos interferência. COMÉRCIO AMBULANTE: intensificação das ações de combate ao comércio ambulante e conscientização da população para não consumir mercadorias de origem desconhecida. OCORRÊNCIA NÃO OPERACIONAL: não há recomendação por se tratar de situação pontual - manifestações</p>	<p>INTERVALO: Por questões de segurança operacional os trens devem circular com maior intervalo e em menor velocidade nos trechos com restrições. COMÉRCIO AMBULANTE: Embora a Companhia intensifique as ações de combate o comércio permanece. OCORRÊNCIA NÃO OPERACIONAL: situação pontual - manifestações relacionadas à COVID-19</p>

		relacionadas à COVID-19	
Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU	Assunto: Linha Intermunicipal Metropolitana Manifestações: Horário (descumprimento da partida, intervalo entre partidas, reprogramação horária); Tripulação/Funcionário (comportamento inadequado); Inobservância de Ponto (não parar o veículo para embarque ou desembarque).	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.	Continuar buscando alternativas de evolução do processo, na contratação de profissionais, aquisição de equipamentos atualizados, bem como treinamentos constantes.

<p>Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede</p>	<p>1) Operação monitorada do sistema de transporte público de passageiros, para prevenir a propagação do novo Coronavírus - Contingenciamento da Operação devido ao COVID-19: - Superlotação dos Trens, Metrô e Ônibus; - Alteração dos horários dos ônibus; - Suspensão do Bilhete do Estudante; - Passageiros sem máscaras nos ônibus; 2) Terminal Metropolitano Prefeito Magalhães Teixeira - Linhas Intermunicipais nº 697, 703, 706, 707 da Região Metropolitana de Campinas ? RMC: - Embarque devido ao compartilhamento das plataformas; - Atrasos nas partidas; 3) Cancelamento das Linhas Metropolitanas, em virtude da Portaria SMT.GAB nº 074/2020: A Secretaria de Mobilidade e Transportes da Prefeitura de São Paulo, por meio da Portaria SMT.GAB nº 074/2020, revogou as portarias municipais que fixavam o itinerário e autorizavam a circulação das linhas metropolitanas nº 009, 016, 026, 029, 205, 282, 328, 344, 377, 460, 575 e 577 na capital paulista, gerenciadas pela EMTU.</p>	<p>1) Operação monitorada do sistema de transporte público de passageiros, para prevenir a propagação do novo Coronavírus - Contingenciamento da Operação devido ao COVID-19: Em função da medida de quarentena no Estado de São Paulo, o sistema metropolitano de transporte coletivo atingiu uma queda significativa no volume de passageiros transportados. Diante da redução foi dado início à "Operação Monitorada" no Metrô, na CPTM e na EMTU, que deveriam garantir a oferta de 65% da frota para manter o atendimento à população e preservar a saúde e a vida dos passageiros e colaboradores, organizando escalas e contribuindo com as medidas de precaução e recolhimento que o momento exige. As necessidades dos passageiros foram analisadas diariamente, e a operação monitorada a todo instante, inclusive com fotografias do sistema e, quando constatada a necessidade, são imediatamente injetados na operação mais trens e ônibus para evitar aglomerações. Em virtude da flexibilização da quarentena e conseqüentemente aumento da demanda, em 16 de junho a "Operação Monitorada" no Metrô, na CPTM e</p>	<p>Não houve dificuldade para a atuação da Ouvidoria.</p>
---	--	--	---

na EMTU, retornaram a garantir até 100% da frota para atender a população. Com relação ao bilhete dos estudantes, em virtude da Resolução STM 35/2020, que com o intuito de desestimular a circulação dos alunos, suspendeu a gratuidade de tarifas conferidas aos estudantes no sistema de transporte no período em que aulas estiverem suspensas, essa medida não abrange os estudantes ligados à área da saúde que estão auxiliando no combate a pandemia, porém, inúmeras demandas protocoladas nesta Ouvidoria, questionavam justamente sobre os alunos de medicina que estavam atuando na pandemia e precisavam de seu bilhete. Nestes casos todos foram orientados a entrar no site da EMTU e preencher o cadastro para que não houvesse a suspensão. Sobre a utilização de máscaras nos ônibus que atendem o serviço, as concessionárias informaram à EMTU que todos os colaboradores são instruídos quanto a obrigatoriedade do uso do equipamento de proteção individual, bem como a orientação junto aos passageiros, sempre que for necessário. Na constatação de irregularidades são aplicadas a medidas cabíveis. 2) Terminal

Metropolitano Prefeito Magalhães Teixeira - Linhas Intermunicipais nº 697; 703; 706; 707 da Região Metropolitana de Campinas ? RMC: A EMTU informou que foram reforçadas as fiscalizações nas linhas da RMC, no intuito de avaliar a qualidade do serviço prestado pelo Consórcio BUS+, para que não ocorra mais o problema e, caso seja constatado qualquer divergência, a fiscalização deve elaborar documento interno para aplicação de penalidade. 3) Cancelamento das Linhas Metropolitanas, em virtude da Portaria SMT.GAB nº 074/2020: A Secretaria de Mobilidade e Transportes da Prefeitura de São Paulo, por meio da Portaria SMT.GAB nº 074/2020, revogou as portarias municipais que fixavam o itinerário e autorizavam a circulação das linhas metropolitanas nº 009, 016, 026, 029, 205, 282, 328, 344, 377, 460, 575 e 577 na capital paulista, gerenciadas pela EMTU. A EMTU informou que, para a circulação das linhas intermunicipais pelos diversos municípios da Grande São Paulo, é necessária a aprovação de seus itinerários, que no caso do município de São Paulo, são fixados por meio de portarias emitidas pela Secretaria de Mobilidade e Transportes - SMT.

	<p>Contudo, mesmo tendo protocolado no Departamento de Transporte Público - DTP/SP pedido de reconsideração da decisão solicitando que a operação das linhas seja mantida integralmente dentro dos limites da cidade de São Paulo, até o momento não houve manifestação da Prefeitura. A EMTU tem analisado as portarias emitidas pela SMT caso a caso, e realizado estudos para não deixar de ofertar opções que reflitam em manutenção ou melhora das atuais condições de deslocamento para os usuários dos serviços ora impactados pelas medidas supracitadas. Cabe destacar que, caso haja alguma linha com trajeto semelhante às linhas canceladas que atendam ao usuário, a EMTU informa o número da linha, o itinerário, bem como os seus horários.</p>	
--	--	--

<p>ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A</p>	<p>Ausência de portas de plataformas: A Ouvidoria recebeu reclamações de usuários que solicitam a instalação de portas de plataformas para trazer mais segurança na área de embarque e desembarque nas plataformas das estações que estão em instalação por parte do Poder Concedente. De acordo com o cronograma do Governo do Estado de São Paulo, as instalações serão concluídas até 2021. Obras de melhoria na estação Santo Amaro: Recebemos muitas manifestações sobre o excesso de pessoas e pouco espaço na transferência da estação Santo Amaro. Obras de melhorias foram iniciadas em janeiro de 2020 visando aprimorar a infraestrutura da área de transferência que liga a estação à Linha 9- Esmeralda, da CPTM, para tornar o espaço compatível à atual demanda de público da Linha 5-Lilás, que cresceu em mais de 90% -? de 320 mil para 600 mil passageiros -? desde a abertura das últimas estações e conclusão da linha no ano passado. Esta é uma obra contratual, realizada pela Concessionária ViaMobilidade, e que terá duração de 24 meses.</p>	<p>Comunicação visual: Visando atender às reclamações dos passageiros sobre a sinalização de fluxo das estações e orientar seus passageiros de maneira adequada, a Concessionária está implantando melhorias na comunicação visual (placas direcionais, adesivos, mapas, etc.) dos trens e estações em geral. 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, distribuí aos colaboradores máscaras e álcool em gel e instruí frequentemente a todos sobre a eficácia</p>	<p>Não houve dificuldade para a atuação da Ouvidoria.</p>
---	--	--	---

		<p>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 e de canais de acesso aos médicos da Saúde Ocupacional.</p>	
--	--	--	--

<p>ViaQuatro - Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo</p>	<p>Infraestrutura: Manifestações mais frequentes foram em relação ao conforto do passageiro em utilizar a Linha 4-Amarela. Temperatura do ar condicionado, elevadores, escadas rolantes que ficaram inoperantes em algum momento e limpeza dos banheiros.</p>	<p>Campanha Uso do assento Preferencial: 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 ceder os lugares a quem precisa. Para conscientizar o uso dos assentos preferencias no interior dos trens, a concessionária estimula a atitude cidadã e orienta que eles cedam o lugar no interior dos trens 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 intervenções artísticas dentro dos trens. 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 ViaQuatro. Importante ressaltar aqui que</p>	<p>Nesse semestre não houve dificuldades que possam representar obstáculos à atuação da Ouvidoria.</p>
--	---	--	--

	<p>diante do avanço da disseminação do novo coronavírus pelo país, a ViaQuatro 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 a todos 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 e de canais de acesso aos médicos da Saúde Ocupacional.</p>	
--	--	--