



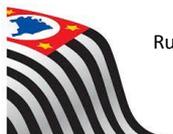
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Rede Paulista de Ouvidorias

Relatório de Atividades

1º semestre de 2018

Setembro de 2018



SECRETARIA DE GOVERNO - OUVIDORIA GERAL DO ESTADO
Rua Voluntários da Pátria, 596- 10º andar - Fone (11) 2868-4646 CEP 02010-000 - São Paulo – SP
www.ouvidoriageral.sp.gov.br

Sumário

Apresentação	2
Introdução.....	3
Ações da Ouvidoria Geral.....	3
Dificuldades.....	6
Recomendações	6
Dados Estatísticos do 1º Semestre de 2018.....	7
Dados Pesquisa de Satisfação	15
Dados por Secretaria	22
Casa Civil.....	23
Procuradoria Geral do Estado	28
Secretaria da Administração Penitenciária	33
Secretaria da Agricultura e Abastecimento	39
Secretaria da Cultura.....	48
Secretaria da Educação	53
Secretaria da Fazenda	59
Secretaria da Habitação	66
Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania	72
Secretaria da Segurança Pública	86
Secretaria de Desen. Econ.,Ciência,Tec. e Inovação	91
Secretaria de Desenvolvimento Social.....	105
Secretaria de Energia e Mineração	109
Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude	118
Secretaria de Estado da Saúde.....	123
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	128
Secretaria de Governo.....	133
Secretaria de Logística e Transportes	141
Secretaria de Planejamento e Gestão.....	163
Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos.....	171
Secretaria de Turismo	177
Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	181
Secretaria do Meio Ambiente	185
Secretaria dos Transportes Metropolitanos	191

Apresentação

Em cumprimento a legislação vigente e em respeito ao trabalho desenvolvido pelas 394 ouvidorias integrantes da Rede Paulista, apresentamos a 28ª edição do Relatório da Rede Paulista de Ouvidorias, referente ao primeiro semestre de 2018.

O relatório deste ano contempla, além dos dados estatísticos das secretarias e os órgãos a estas vinculados, também os dados referentes à pesquisa de satisfação realizada pelo sistema eletrônico da Rede Paulista de Ouvidorias, desde o final do ano de 2016. Pesquisa de satisfação é um dos instrumentos previstos na Lei federal de usuários públicos – Lei nº 13.460/2017, já sendo uma realidade no Estado de São Paulo.

Acompanhando os dados estatísticos, há relatos sobre o funcionamento das ouvidorias e considerações aos dirigentes dos órgãos. Não podemos esquecer que as Ouvidorias são importantes instrumentos de gestão, pois recebem as impressões dos cidadãos sobre os serviços públicos disponibilizados pelo Estado. Com suas manifestações podemos descobrir demandas sazonais, melhor distribuição dos serviços e materiais, ou simplesmente, e principalmente, como o Estado deve se comunicar com a sociedade.

Este ano, em comparação ao mesmo período do ano passado, houve uma queda no número total de manifestações, principalmente nos órgãos mais demandados pelo cidadão. E alterações na estrutura organizacional do Estado tiveram influência nos números.

A estrutura do relatório traz as ações da Ouvidoria Geral do Estado, suas impressões quanto ao atendimento e como orientador da Rede Paulista; os números gerais das demandas no estado de São Paulo, e os números e considerações por Secretarias.

Estamos diante de mais uma essencial ferramenta de cidadania, a qual tenho a honra de apresentar.

Ouvir é respeitar!

MANUELLA SOARES RAMALHO
Respondendo pela
Ouvidoria Geral do Estado

Introdução

Apresentamos a 28ª edição do Relatório da Rede Paulista de Ouvidorias, referente ao primeiro semestre de 2018, nos termos da Lei estadual nº 10.294/99, Decreto nº 61.175/2015 e já em consonância com a Lei federal nº 13.460/2017.

O relatório contempla dados estatísticos, quantitativos e qualitativos registrados pelas Ouvidorias das Secretarias de Estado e respectivos entes vinculados, bem como observações dos Ouvidores acerca de dificuldades enfrentadas e recomendações de melhorias.

No período em questão, foram registradas **492.789** manifestações, dando a constatar 18 % de queda comparado ao mesmo período no ano 2017 (600.647 manifestações) e 10% comparado ao 2º semestre de 2017 (544.446 manifestações). A redução se deu especialmente nos números da Secretaria de Saúde e das concessionárias de serviços públicos.

No tocante à Pesquisa de Satisfação, disponível desde outubro de 2016 para as Ouvidorias que utilizam diretamente o sistema eletrônico da Rede Paulista de Ouvidorias, apresentamos os respectivos gráficos. Deixamos de apresentar considerações gerais, uma vez que nem todas as Ouvidorias que dispõem de sistemas próprios nos disponibilizaram os resultados de suas pesquisas.

Ações da Ouvidoria Geral

1. Expedição da Orientação Normativa nº 001/18, que estabeleceu o critério para encaminhamento de manifestações recebidas pela Rede Paulista de Ouvidorias à Corregedoria Geral da Administração e ao Departamento de Controle e Avaliação da Secretaria da Fazenda nos casos de denúncias e reclamações graves.

2. Assinatura no final de março de Termo de Cooperação entre a Secretaria de Governo – esta pela OGE - o Ministério Público do Estado de SP (MPSP) e o Tribunal de Contas do Estado de SP (TCE-SP), na presença do Governador do Estado, tendo como objetivo principal a mútua colaboração para promover a implementação de ouvidorias nos municípios do Estado. A OGE trabalhou durante este período na elaboração de uma Cartilha para os municípios paulistas.

3. Alterações no sistema de Ouvidorias:

- Inserção de função para Reabertura de Manifestação;
- Inserção de função para Alteração da Classificação da Manifestação;
- Inserção de função de localização de manifestação de ouvidorias que não participam do sistema para confirmação de recebimento;
- Visualização de Relatórios Qualitativos e Quantitativo para todos;
- Melhorias nos anexos tanto para o cidadão quanto para a ouvidoria;
- Implantação de campo para identificação de cor/raça, conforme Lei nº 16.758/18;
- Melhoria para a Ouvidoria Geral na capacidade de monitoramento a partir do Relatório de Indicadores.

Os indicadores objetivam monitorar e avaliar a atuação das ouvidorias, quanto aos prazos médios de classificação da manifestação, oferecimento de resposta, encaminhamento e retorno das áreas instadas a se manifestar, bem como do tempo decorrido entre a recepção, identificação e encaminhamento a outro órgão quando o assunto não é de sua competência. O relatório de indicadores será apresentado no próximo semestre para que seja computado o ano fechado.

4. Atendimento ao usuário dos serviços públicos:

A Ouvidoria Geral, recebe centenas de manifestações por meio do canal "fale conosco" que se encontra no site www.ouvidoriageral.sp.gov.br e também de usuários que comparecem presencialmente ou telefonam, quer pela facilidade de acesso, quer pelo desconhecimento dos usuários da existência de ouvidorias em todos os órgãos, acreditando que a

Ouvidoria Geral seria o canal único de recebimento e encaminhamento de manifestações, ou que seria órgão recursal das ouvidorias paulistas. As manifestações que dão entrada pelo Fale Conosco, são lidas, registradas no sistema de ouvidorias e imediatamente encaminhadas às ouvidorias competentes. No período em apreço, foram encaminhadas 889 manifestações. Nos demais casos, em geral pedidos de informações que não são de competências das ouvidorias da Rede Paulista, é prestada a devida orientação e esclarecimentos sobre as atribuições desta Ouvidoria Geral.

No desenvolvimento desse trabalho, destacamos reclamações quanto ao agendamento de exames e consultas no IAMSPE, problemas na contagem de tempo de serviço, especialmente na Secretaria da Educação e dificuldades de acesso à Ouvidoria da SPPREV.

Sobre a SPPREV, em especial, cumpre-nos mencionar que em visita à nova sede do Órgão, em 14/06/2018, constatamos que a Ouvidoria estava localizada num espaço reduzido no andar térreo do prédio da Secretaria da Fazenda, sem condições de acesso a cadeirantes, sem privacidade, e sem espaço destinado exclusivo para atendimento. Com relação à Secretária de Saúde, a maior parte das reclamações refere-se à falta de medicamentos; e com relação à Secretaria da Fazenda, sobre a demora para apreciação e resolução de assuntos relacionados aos postos fiscais. Também recebemos manifestações, em especial, por telefone, sobre dificuldade de acesso à ouvidoria do DETRAN.

Em que pese o atendimento presencial não ser uma atribuição da Ouvidoria Geral do Estado, recebemos muitos usuários dos serviços públicos, por vezes encaminhados pelas próprias ouvidorias da rede, em busca de eventual celeridade sob a chancela deste Órgão. Outros vêm diretamente pela ideia errônea de que seríamos órgão centralizador de recebimento e tratamento de manifestações. De toda forma, atendemos o cidadão no sentido de esclarecer nossas atribuições e indicar o procedimento adequado, registrando, por vezes, o atendimento no sistema eletrônico de Ouvidorias, para encaminhamento ao órgão competente.

5. Lei federal nº 13.460/17:

Ações para adequação das Ouvidorias da Rede Paulista aos ditames da normativa, e envio de minuta proposta para regulamentação da lei federal.

Dificuldades

Junto às estatísticas de cada secretaria, há um quadro sobre cada órgão que traz as manifestações mais relevantes, as dificuldades encontradas pelas ouvidorias e as recomendações aos dirigentes do órgão.

As dificuldades apresentadas pelas ouvidorias em geral são:

- Falta de funcionários tanto na ouvidoria como no quadro de funcionários no geral;
- Resposta das áreas de difícil compreensão aos usuários;
- Cumprimento dos prazos;
- Assuntos pontuais da própria ouvidoria.

Recomendações

Cada recomendação realizada pelas ouvidorias refere-se às atividades desenvolvidas e especificidades do órgão.

A Ouvidoria Geral do Estado, com base na sua atribuição de acompanhamento da Rede Paulista de Ouvidorias, recomenda que:

1. Todas as ouvidorias devem utilizar o sistema eletrônico da Rede Paulista de Ouvidorias ou sistema próprio que permita geração de protocolo, para que o usuário consiga acompanhar o andamento de sua manifestação.
2. Os ouvidores devem monitorar os sites dos seus respectivos órgãos, incentivando a divulgação de informações básicas para o usuário, visando diminuir a quantidade de manifestações relacionadas a solicitações de informação.

3. Os ouvidores devem orientar suas equipes sobre a competência da Ouvidoria Geral, a fim de evitar encaminhamento dos cidadãos para este órgão em busca de soluções que não puderam ser dadas pelas respectivas ouvidorias, por não existir competência revisional.

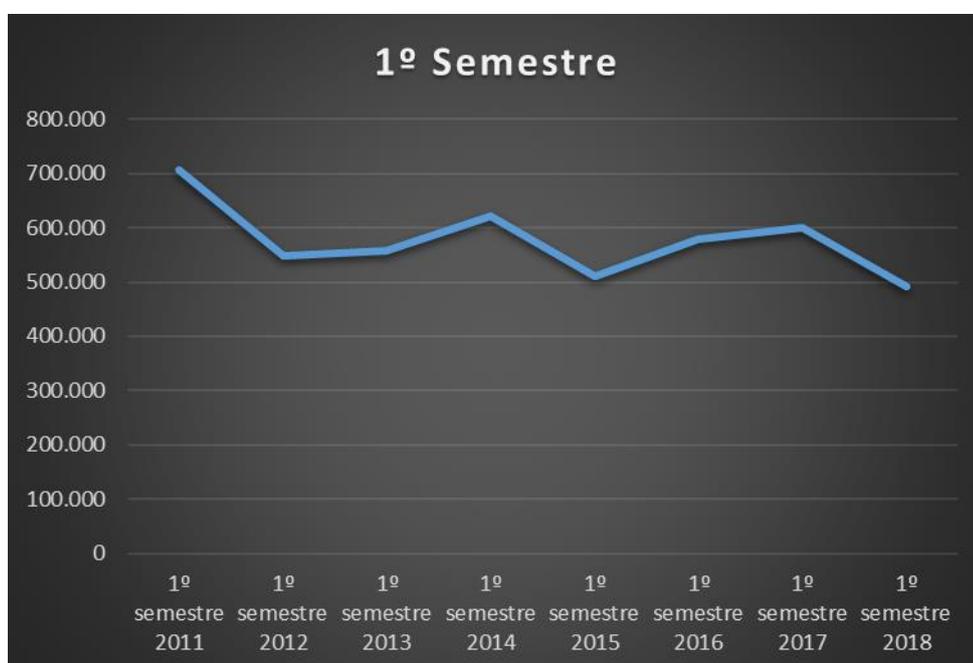
Dados Estatísticos do 1º Semestre de 2018

No mês de maio foram transferidas da Secretaria de Governo, a Agência Reguladora de Energia e Gás - Arsesp e suas concessionárias, para a Secretaria de Energia e Mineração; e a Agência Reguladora de Transporte - Artesp e concessionárias, para a Secretaria de Logística e Transportes, impactando nos dados das secretarias, diminuindo o número de manifestações da Secretaria de Governo e aumentando nas Secretarias de Energia e Mineração e Logística e Transporte.

Comparando os dados do 1º semestre dos anos anteriores percebemos queda na quantidade de manifestação, inclusive na maior parte das Secretarias. Porém, as secretarias de Planejamento e Gestão, Transporte Metropolitanos, Fazenda, Meio Ambiente, Habitação, Emprego e Relações do Trabalho e Turismo tiveram aumento em seus números.

Percebe-se que o telefone continua sendo o meio de contato mais utilizado pelo cidadão com as ouvidorias e que a maioria das manifestações são de solicitações de informação, muitas vezes não encontradas em outros locais, como sítios eletrônicos dos órgãos.

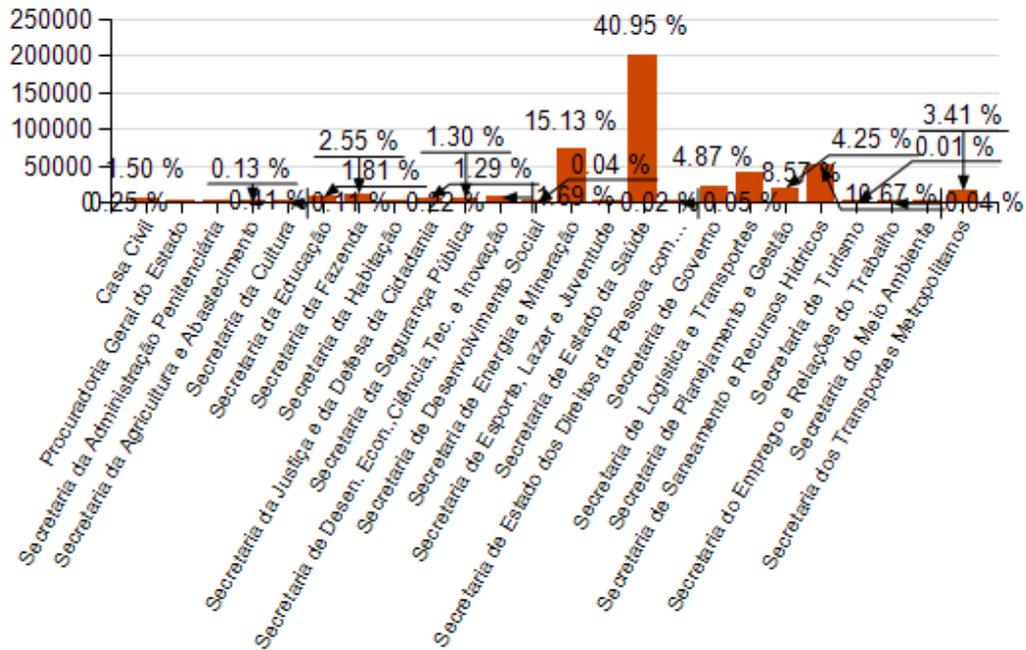
1º semestre 2011	705.462
1º semestre 2012	548.266
1º semestre 2013	558.176
1º semestre 2014	622.246
1º semestre 2015	510.870
1º semestre 2016	579.891
1º semestre 2017	600.647
1º semestre 2018	492.789



Secretaria

SECRETARIAS		Quantidade
1	Secretaria de Estado da Saúde	201797
2	Secretaria de Energia e Mineração	74547
3	Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	52600
4	Secretaria de Logística e Transportes	42238
5	Secretaria de Governo	24005
6	Secretaria de Planejamento e Gestão	20946
7	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	16799
8	Secretaria da Fazenda	12575
9	Secretaria da Educação	8929
10	Secretaria de Desen. Econ. Ciência, Tec. e Inovação	8310
11	Casa Civil	7413
12	Secretaria da Segurança Pública	6384
13	Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania	6342
14	Secretaria do Meio Ambiente	3487
15	Secretaria da Administração Penitenciária	2028
16	Procuradoria Geral do Estado	1228
17	Secretaria da Habitação	1101
18	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	650
19	Secretaria da Cultura	560
20	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	263
21	Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	212
22	Secretaria de Desenvolvimento Social	206
23	Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude	120
24	Secretaria de Turismo	49
Total:		492.789

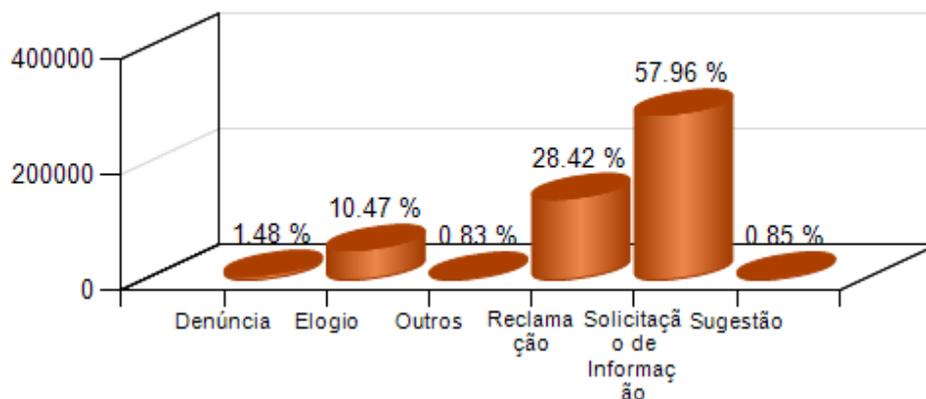
Total por Secretaria



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Solicitação de Informação	285607
Reclamação	140036
Elogio	51586
Denúncia	7273
Sugestão	4207
Outros	4080
Total:	492.789

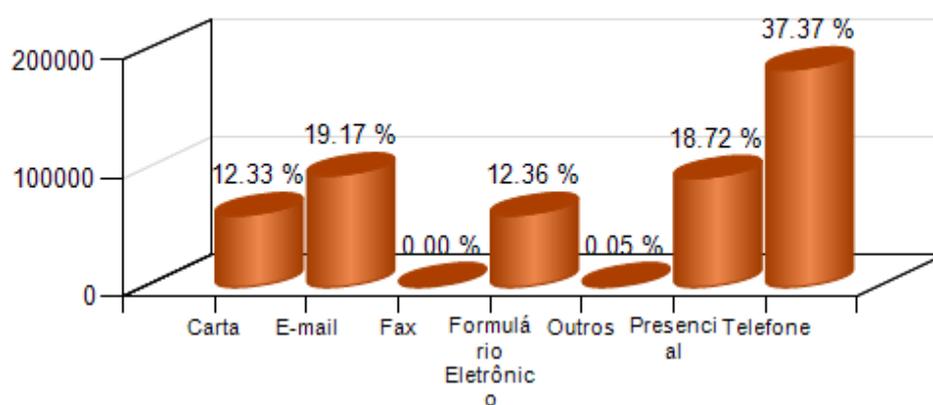
Total por Tipo



Forma de Contato

Forma de Contato	Quantidade
Telefone	184144
E-mail	94468
Presencial	92265
Formulário Eletrônico	60900
Carta	60743
Outros	261
Fax	8
Total:	492.789

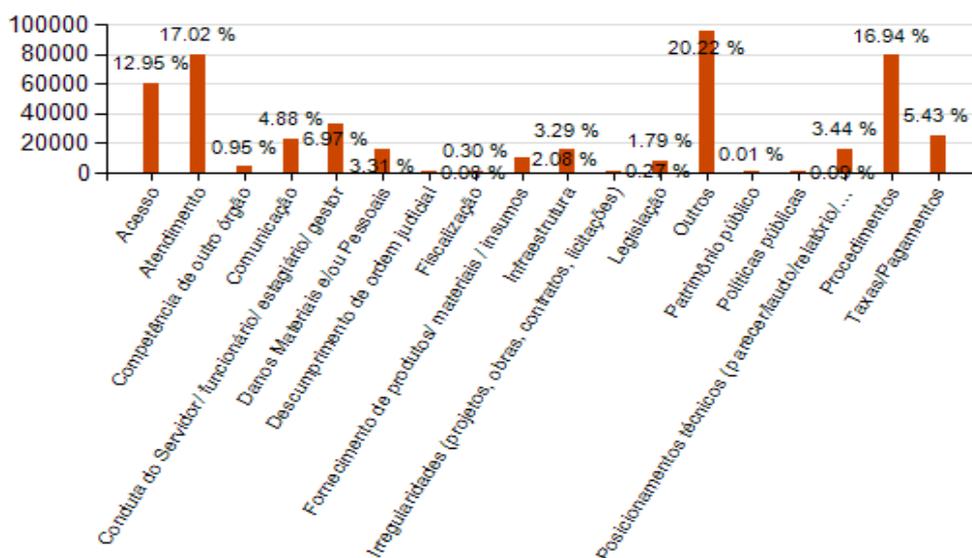
Total por Contato



Tema Geral

Tema Geral	Quantidade
Outros	94777
Atendimento	79779
Procedimentos	79402
Acesso	60694
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	32657
Taxas/Pagamentos	25440
Comunicação	22854
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	16106
Danos Materiais e/ou Pessoais	15519
Infraestrutura	15413
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	9732
Legislação	8369
Competência de outro órgão	4459
Fiscalização	1417
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1268
Políticas públicas	445
Descumprimento de ordem judicial	361
Patrimônio público	29
Total:	468.721

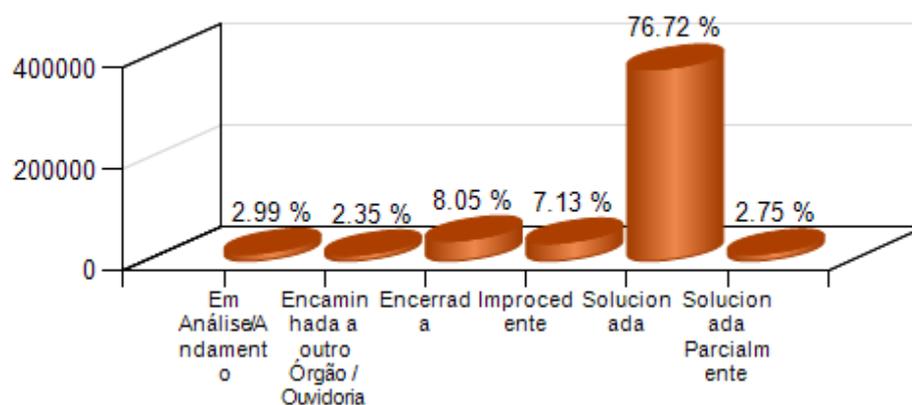
Total por Tema Geral



Conclusão

Entrada	Quantidade
Solucionada	377964
Encerrada	39672
Improcedente	35127
Em Análise/Andamento	14748
Solucionada Parcialmente	13569
Encaminhada a outro Órgão / Ouvidoria	11570
Total:	492650

Total por Conclusão



Total por Secretaria/Tipo de Manifestação

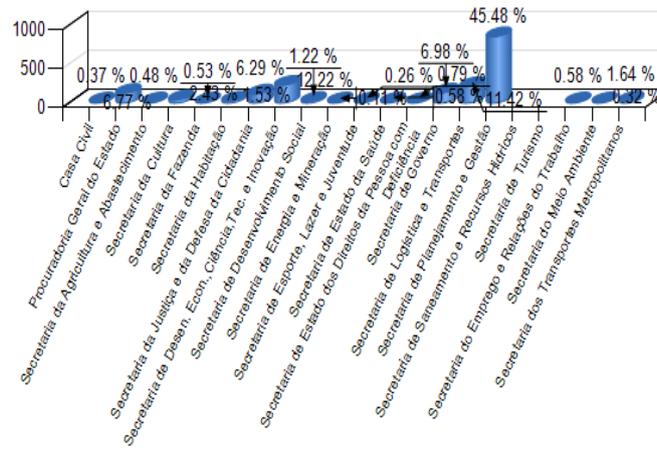
Secretarias	N	Denúncia	Elogio	Outros	Sugestão	Reclamação	Informação
1 Casa Civil	7413	94	28	182	169	564	6376
2 Procuradoria Geral do Estado	1228	49	2	138	7	303	729
3 Secretaria da Administração Penitenciária	2028	138	2	73	3	455	1357
4 Secretaria da Agricultura e Abastecimento	650	82	2	31	5	113	417
5 Secretaria da Cultura	560	62	4	69	29	191	205
6 Secretaria da Educação	8929	563	54	17	376	5177	2742
7 Secretaria da Fazenda	12575	195	102	146	29	2671	9432
8 Secretaria da Habitação	1101	385	2	10	5	368	331
9 Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania	6342	577	138	223	40	1791	3573
10 Secretaria da Segurança Pública	6384	1492	318	29	26	1166	3353
11 Secretaria de Desen. Econ. Ciência, Tec. e Inovação	8310	658	272	248	141	3891	3102
12 Secretaria de Desenvolvimento Social	206	17	3	9	7	52	118
13 Secretaria de Energia e Mineração	74547	428	617	12	88	31368	42034
14 Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude	120	14	0	8	4	57	37
15 Secretaria de Estado da Saúde	201797	470	42092	34	2399	35328	121474
16 Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	263	30	0	17	3	77	136
17 Secretaria de Governo	24005	332	84	287	139	6624	16539
18 Secretaria de Logística e Transportes	42238	148	6755	1219	320	11319	22477
19 Secretaria de Planejamento e Gestão	20946	922	402	176	124	13589	5777
20 Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	52600	129	92	115	35	20053	32176
21 Secretaria de Turismo	49	15	0	1	2	12	19
22 Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	212	13	1	7	2	70	121
23 Secretaria do Meio Ambiente	3487	391	131	10	32	1206	1717
24 Secretaria dos Transportes Metropolitanos	16799	69	503	1019	226	3614	11368
Total	492.789						

Dados Pesquisa de Satisfação

Período de 01/01/2018 a 30/06/2018

Secretarias		Total de Manifestações respondidas	Total de Pesquisas respondidas
1	Casa Civil	187	7
2	Procuradoria Geral do Estado	1112	128
3	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	364	9
4	Secretaria da Cultura	503	46
5	Secretaria da Fazenda	375	10
6	Secretaria da Habitação	349	29
7	Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania	3413	119
8	Secretaria de Desen. Econ. Ciência, Tec. e Inovação	3406	231
9	Secretaria de Desenvolvimento Social	194	23
10	Secretaria de Energia e Mineração	99	2
11	Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude	77	5
12	Secretaria de Estado da Saúde	843	11
13	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	258	15
14	Secretaria de Governo	2684	132
15	Secretaria de Logística e Transportes	2815	216
16	Secretaria de Planejamento e Gestão	18987	859
17	Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	3	0
18	Secretaria de Turismo	21	0
19	Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	109	11
20	Secretaria do Meio Ambiente	109	6
21	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	449	31
Total:		36357	1890

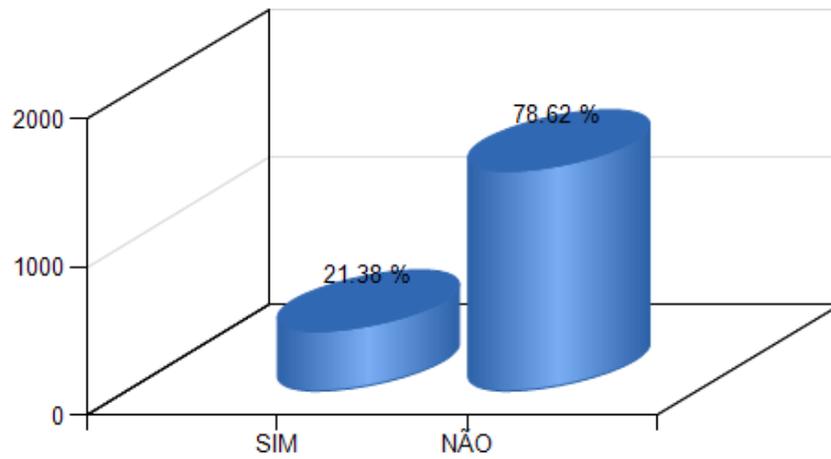
Total de pesquisas



Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
SIM	404
NÃO	1486
Total:	1890

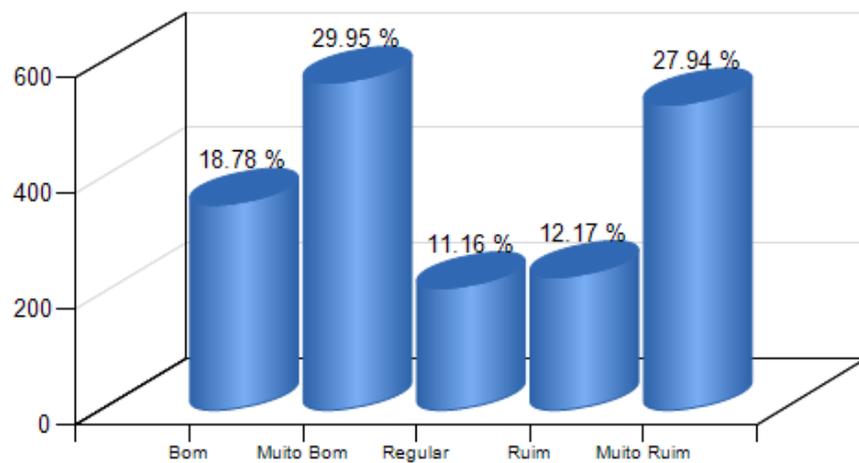
Dificuldade



Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Bom	355
Muito Bom	566
Regular	211
Ruim	230
Muito Ruim	528
Total:	1890

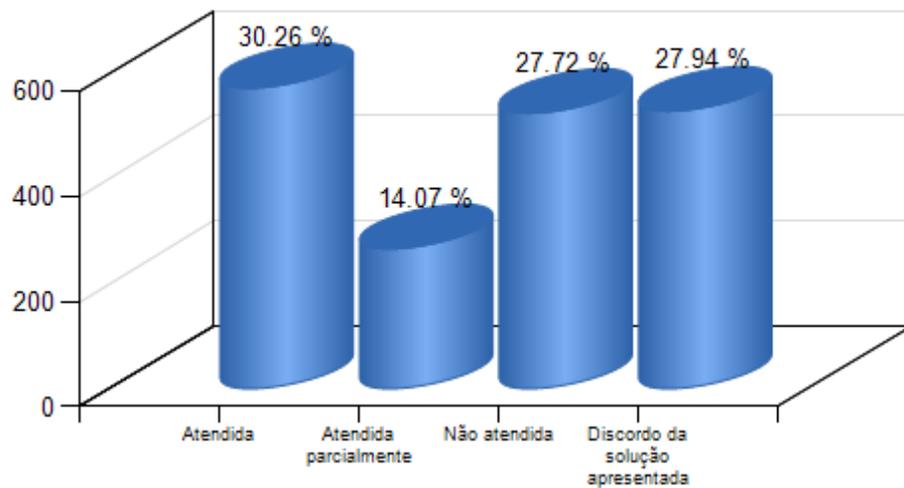
Atendimento



Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	572
Atendida parcialmente	266
Não atendida	524
Discordo da solução apresentada	528
Total:	1890

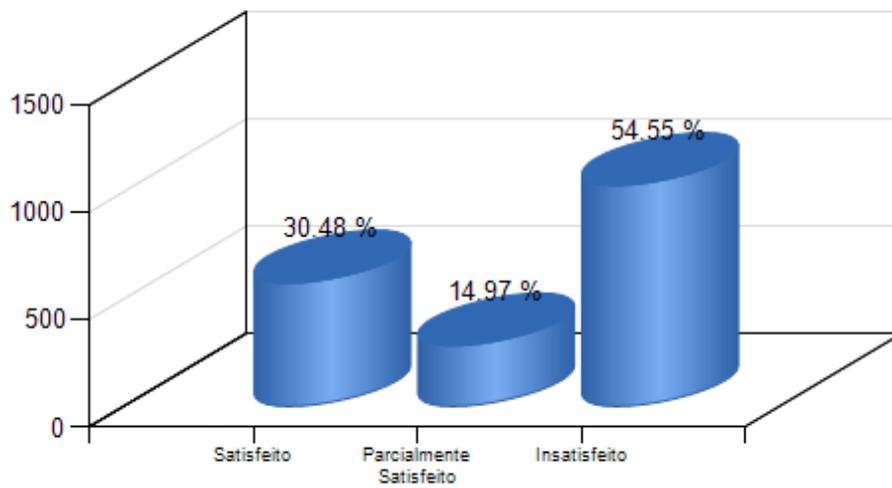
Conclusão



Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	576
Parcialmente Satisfeito	283
Insatisfeito	1031
Total:	1890

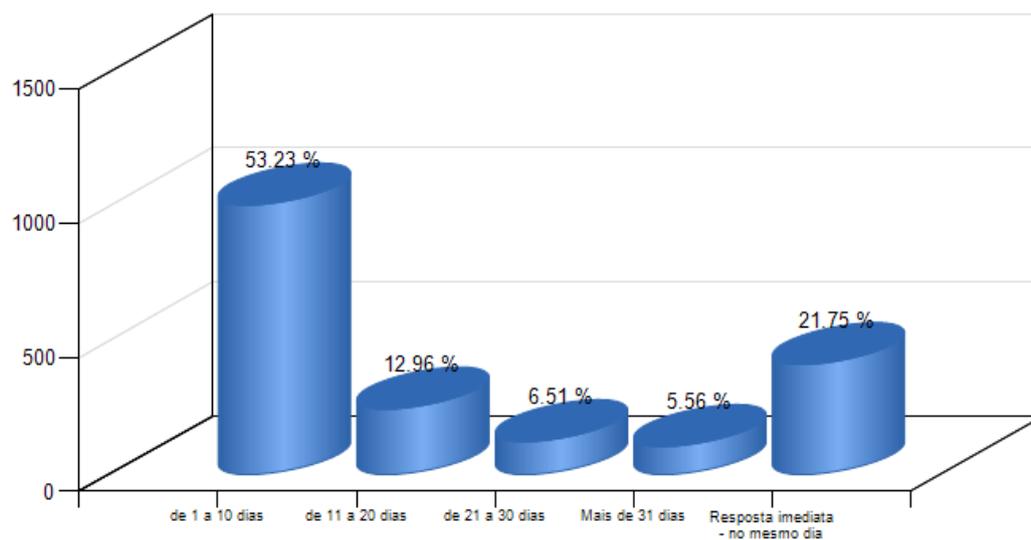
Satisfação



Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	1006
de 11 a 20 dias	245
de 21 a 30 dias	123
Mais de 31 dias	105
Resposta imediata - no mesmo dia	411
Total:	1890

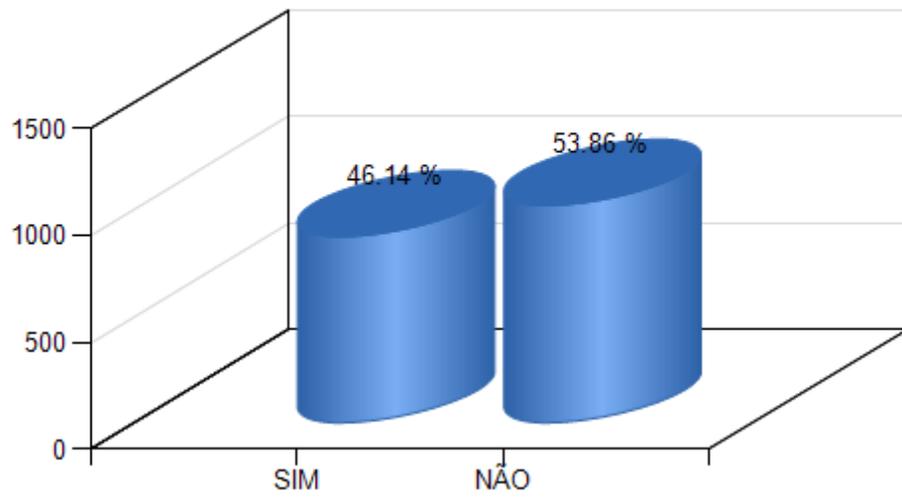
Resposta



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
SIM	872
NÃO	1018
Total:	1890

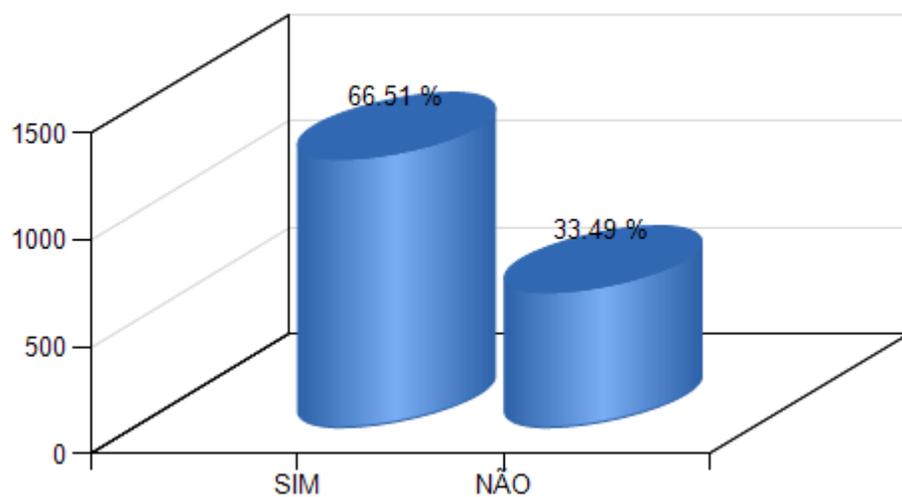
Importância



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
SIM	1257
NÃO	633
Total:	1890

Utilização



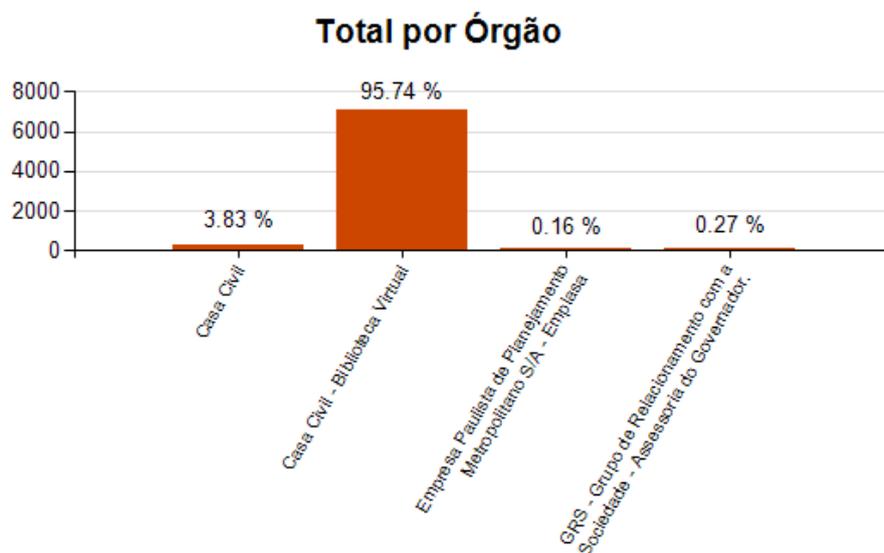
Dados por Secretaria

A apresentação dos dados por Secretaria – Total Consolidado contém:

- Tabela por tipo de manifestação;
- Gráfico por tipo de manifestação;
- Tabela por forma de contato;
- Gráfico por forma de contato;
- Tabela por Tema Geral;
- Gráfico por Tema Geral;
- Tabela por forma de conclusão;
- Gráfico por forma de conclusão;
- Manifestações mais frequentes / relevantes / recomendações.

Casa Civil

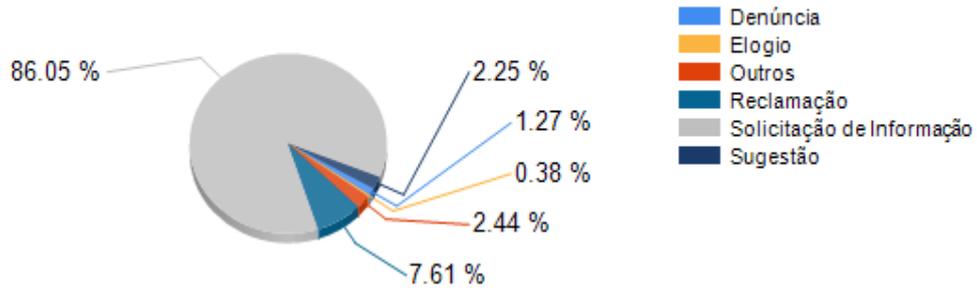
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Empresa Paulista de Planejamento Metropolitano S/A - Emplasa	12
2	Casa Civil	284
3	Casa Civil - Biblioteca Virtual	7097
4	GRS - Grupo de Relacionamento com a Sociedade - Assessoria do Governador.	20
Total:		7413



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	94
Elogio	28
Outros	181
Reclamação	564
Solicitação de Informação	6379
Sugestão	167
Total:	7413

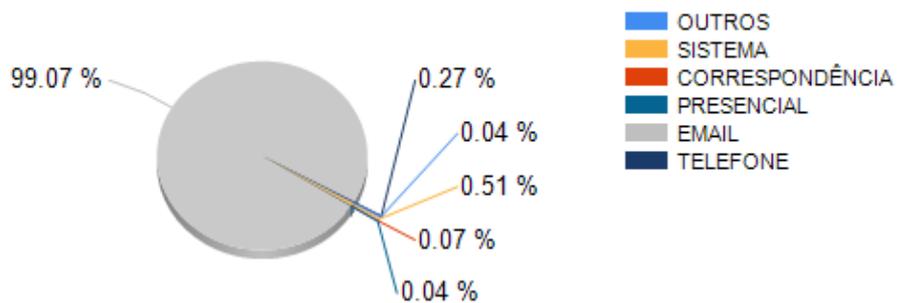
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	85	0	9	0	94
Elogio	0	0	28	0	0	0	28
Outros	3	2	173	0	3	0	181
Reclamação	0	4	542	1	17	0	564
Solicitação de Informação	0	14	6350	4	8	3	6379
Sugestão	0	0	166	0	1	0	167
Total	3	20	7344	5	38	3	7413

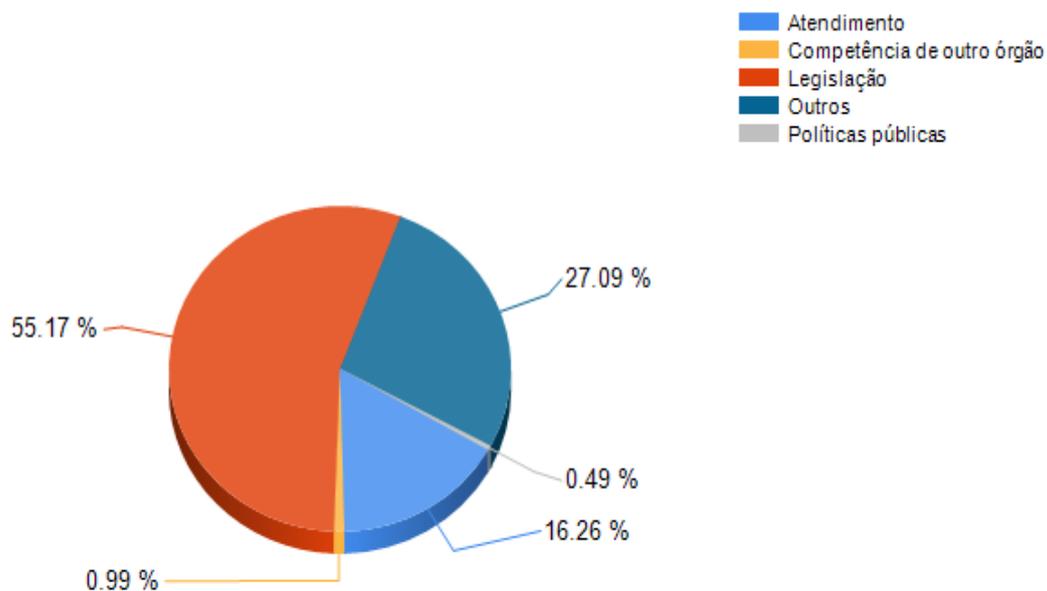
Forma de Contato



Tema Geral

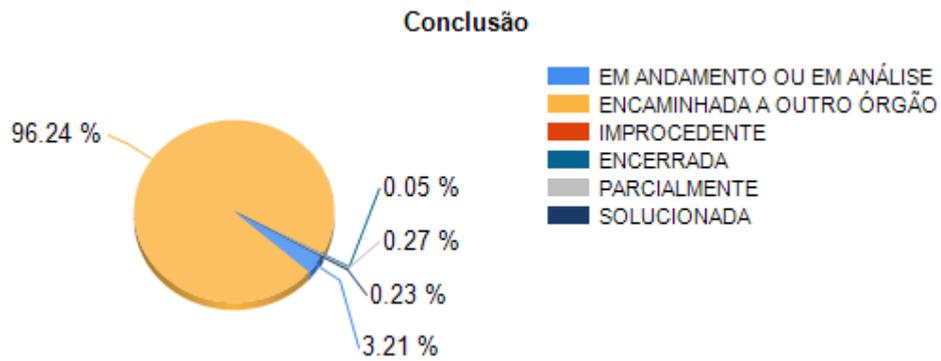
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	0	32	1	33
Competência de outro órgão	0	0	0	0	2	0	2
Legislação	0	1	25	0	8	78	112
Outros	1	1	6	12	33	2	55
Políticas públicas	0	0	0	0	1	0	1
Total	1	2	31	12	76	81	203

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	93	1	94
Elogio	0	0	0	0	26	2	28
Outros	0	0	0	0	141	40	181
Reclamação	0	0	3	0	544	17	564
Solicitação de Informação	15	20	1	0	6245	98	6379
Sugestão	2	0	0	0	85	80	167
Total	17	20	4	0	7134	238	7413

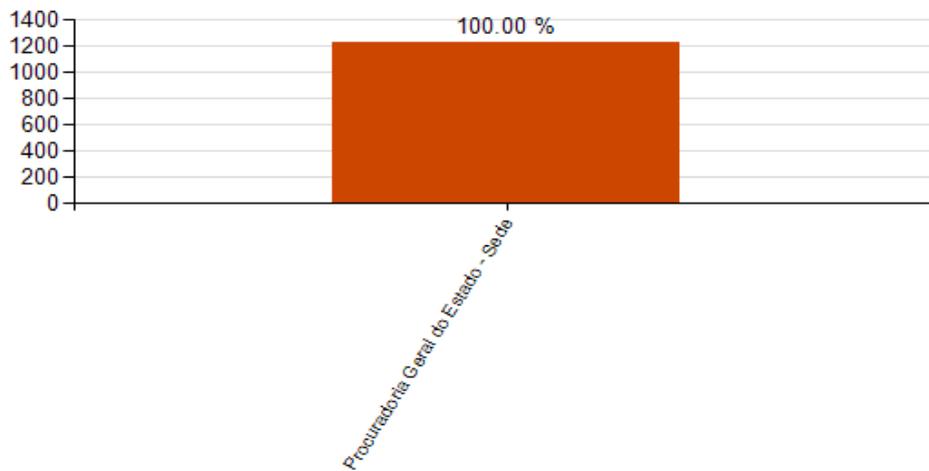


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Casa Civil	<p>1 ? Pressão sobre as PLs. Sempre surgem grupos com interesses distintos buscando pressionar o governo para sancionar ou vetar um projeto de lei. 2 ? São muitas as manifestações vindas de várias categorias do funcionalismo público do Estado, solicitando reconhecimento e reajuste salarial. 3 ? Surgiram muitas manifestações ligadas aos interesses municipais, como por exemplo orientação sobre convênios, ou cobrança da execução de seus objetos.</p>	Esta ouvidoria não enviou nenhuma recomendação aos dirigentes do órgão	Em algumas situações encontramos dificuldades na obtenção das repostas, porém, na grande maioria das vezes que isto ocorreu, foi por se tratar de assuntos mais complexos ou delicados que precisavam de uma análise jurídica ou de opinião do departamento de comunicação.
Empresa Paulista de Planejamento Metropolitano S/A - Emplasa	<p>As manifestações do período foram: 1º - Informações Político-Institucionais das Unidades regionais legalmente instituídas no Estado de São Paulo (4); 2º - Informações Político- Institucionais da Região Metropolitana de São Paulo (2); 3º - Informações Consulta e Venda de Insumos cartográficos (1) e Informações Jurídicas (1).</p>	Não houve necessidade de recomendações à diretoria pois todas as manifestações foram adequadamente atendidas.	Sem dificuldades para atender as demandas dos usuários nesse período.

Procuradoria Geral do Estado

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Procuradoria Geral do Estado - Sede	1228
Total:		1228

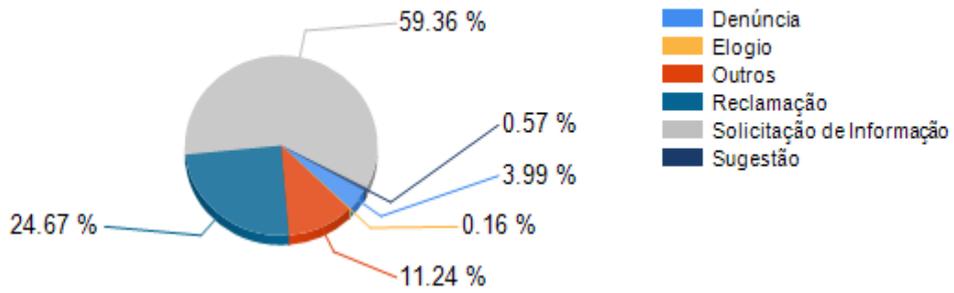
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	49
Elogio	2
Outros	138
Reclamação	303
Solicitação de Informação	729
Sugestão	7
Total:	1228

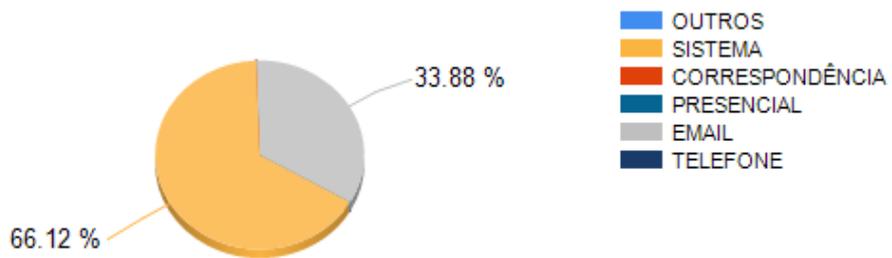
Total por Tipo



Forma de Contato

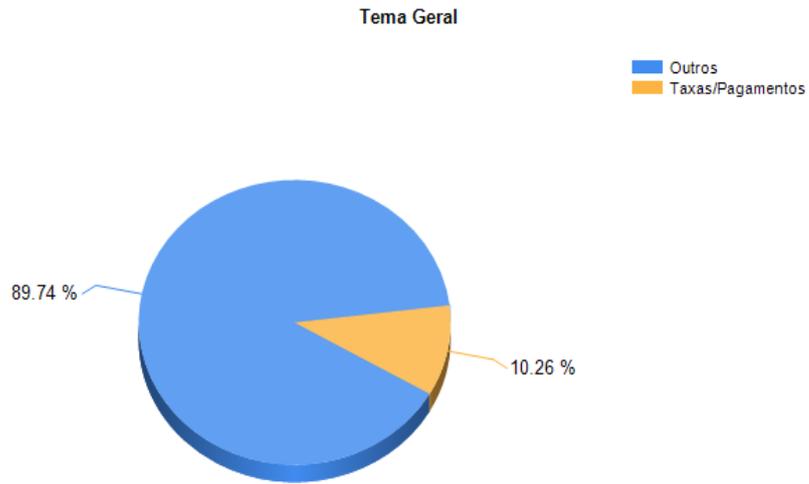
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	49	0	49
Elogio	0	0	0	0	2	0	2
Outros	0	0	20	0	118	0	138
Reclamação	0	0	21	0	282	0	303
Solicitação de Informação	0	0	375	0	354	0	729
Sugestão	0	0	0	0	7	0	7
Total	0	0	416	0	812	0	1228

Forma de Contato



Tema Geral

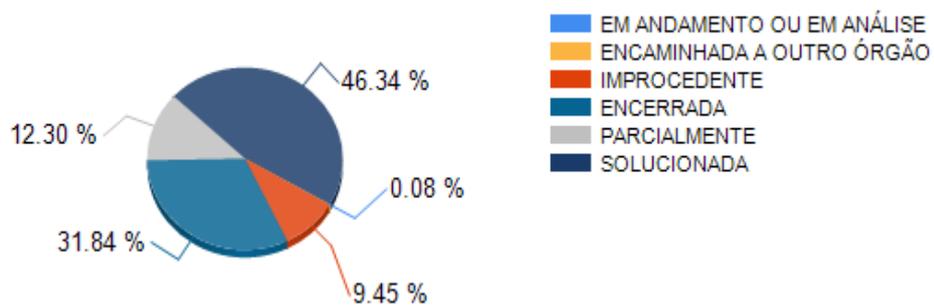
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Outros	46	2	131	275	641	7	1102
Taxas/Pagamentos	3	0	7	28	88	0	126
Total	49	2	138	303	729	7	1228



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	2	42	4	0	0	49
Elogio	1	0	1	0	0	0	2
Outros	21	13	93	11	0	0	138
Reclamação	48	51	137	66	0	1	303
Solicitação de Informação	496	85	114	34	0	0	729
Sugestão	2	0	4	1	0	0	7
Total	569	151	391	116	0	1	1228

Conclusão

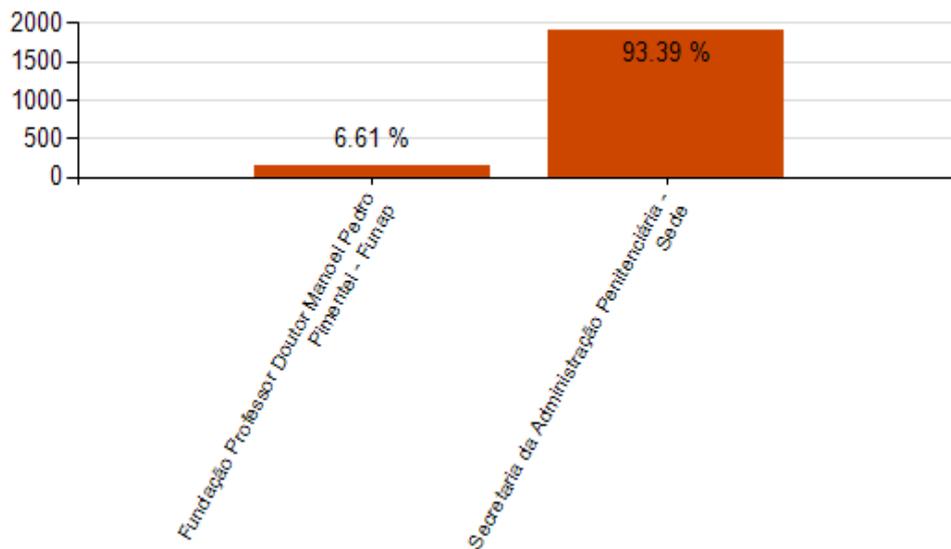


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Procuradoria Geral do Estado - Sede	<p>I- Atualmente não há possibilidade legal de parcelamento ordinário dos débitos relativos a IPVA inscritos no Sistema da Dívida Ativa. Os devedores solicitam a abertura de Programa de Parcelamento de Débitos ou a mudança da legislação, para que seja possível parcelar esse tipo de débito. O licenciamento do veículo permanece bloqueado até final pagamento da dívida, mas em caso de parcelamento seria possível o respectivo licenciamento após o recolhimento da primeira parcela. O cancelamento do protesto somente ocorre após a liquidação do débito e o pagamento das custas do protesto ao Tabelionato. O parcelamento permitiria o pagamento das custas do protesto após o recolhimento da primeira prestação e, assim, o rápido cancelamento do protesto. II- Os interessados solicitaram a emissão de Informe de Rendimentos relativos ao pagamento de Obrigações de Pequeno Valor - OPVs pela PGE. Os requerimentos desse gênero se avolumam no primeiro semestre de cada ano, tendo em vista a data estabelecida pela Receita Federal para a entrega das Declarações de Imposto de Renda. III- Há um grande número de solicitações de informação acerca da forma de pagamento dos débitos inscritos no Sistema da Dívida Ativa, bem como das condições para que haja o cancelamento dos respectivos protestos.</p>	Não houve o envio de recomendações formais pela Ouvidoria aos dirigentes da PGE.	As mensagens redirecionadas pelo sistema "Fale Conosco" 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. Os usuários muitas vezes encaminham à Ouvidoria da PGE problemas completamente alheios à nossa atuação, pois desconhecem as competências da Procuradoria Geral do Estado. Muitas vezes os anexos enviados aos usuários por esse sistema não são por eles recebidos; em outras ocasiões não é possível abrir os arquivos anexados pelos interessados.

Secretaria da Administração Penitenciária

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Administração Penitenciária - Sede	1894
2	Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap	134
Total:		2028

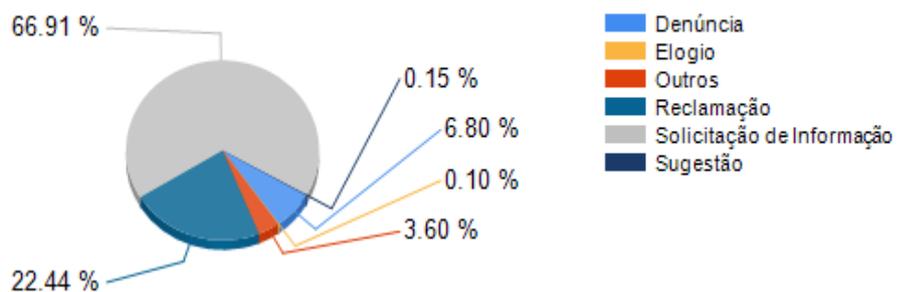
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	138
Elogio	2
Outros	73
Reclamação	455
Solicitação de Informação	1357
Sugestão	3
Total:	2028

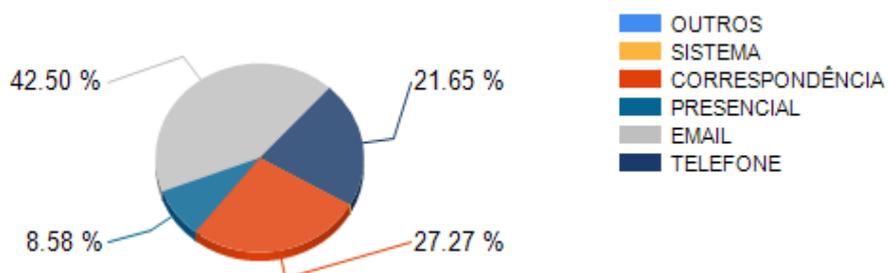
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	4	1	55	78	0	0	138
Elogio	0	0	0	2	0	0	2
Outros	1	0	71	1	0	0	73
Reclamação	43	50	188	174	0	0	455
Solicitação de Informação	124	388	547	298	0	0	1357
Sugestão	2	0	1	0	0	0	3
Total	174	439	862	553	0	0	2028

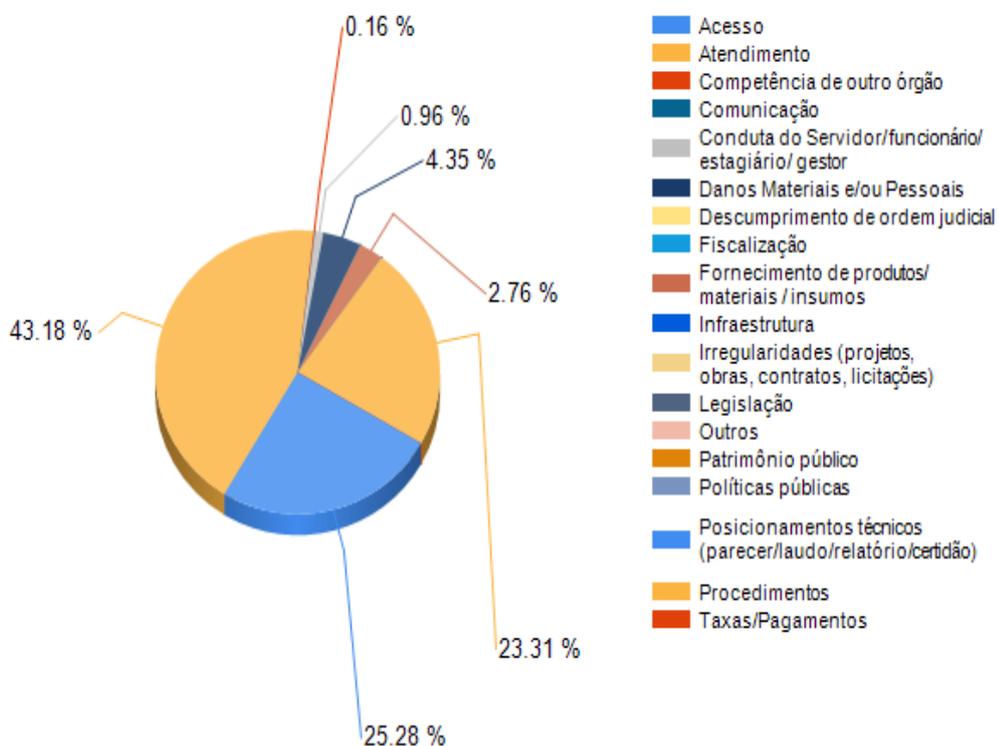
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	15	2	0	258	200	1	476
Atendimento	14	0	35	75	687	2	813
Competência de outro órgão	0	0	0	0	3	0	3
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	18	0	0	0	0	0	18
Danos Materiais e/ou Pessoais	82	0	0	0	0	0	82
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	9	0	1	32	10	0	52
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/certidã o)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	0	0	0	84	355	0	439
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	138	2	36	449	1255	3	1883

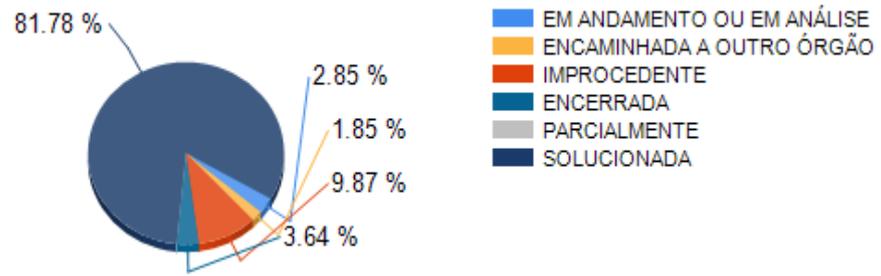
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	37	0	16	62	17	6	138
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	34	0	0	1	0	0	35
Reclamação	243	0	36	116	13	47	455
Solicitação de Informação	1232	0	17	8	5	1	1263
Sugestão	3	0	0	0	0	0	3
Total	1549	0	69	187	35	54	1894

Conclusão

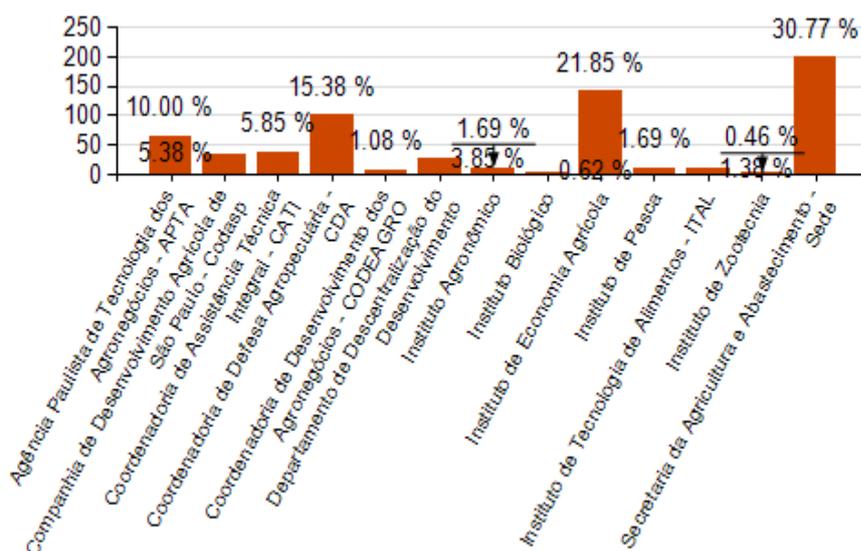


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap</p>	<p>1) Solicitação de informações de familiares sobre andamento dos processos na condição de semiaberto. 2) Solicitação de pedido de presos e familiares para atendimento jurídico, uma vez que não tem condições de contratar um advogado. 3) Informações sobre estágios na FUNAP, principalmente na área jurídica.</p>	<p>1) Orientados a procurarem o advogado disponibilizado pela FUNAP na unidade prisional que acompanha o trâmite do processo. 2) Orientados a procurarem o advogado da FUNAP na unidade prisional e solicitar o atendimento jurídico gratuito. 3) Orientados a entrarem no site (www.ciee.org.br) Centro de Integração Empresa Escola, para verificarem se há vagas abertas.</p>	<p>Até o momento nenhuma.</p>
<p>Secretaria da Administração Penitenciária - Sede</p>	<p>Atendimento à saúde. Dificuldades nos agendamentos médicos junto à rede municipal e estadual de saúde; dificuldades de captação de profissionais de saúde para atuarem no interior das Unidades Prisionais; dificuldade nas escoltas junto a polícia militar (unidades do interior). Dificuldades de profissionais para realização de exames criminológicos.</p>	<p>Sobre a prestação de assistência a saúde de competência desta Secretaria notou-se certa dificuldade nos procedimentos de agendamentos junto ao sistema estadual e municipal de saúde responsáveis, dentro do Plano Estadual de Saúde Prisional, pelo atendimento especializado a população prisional. Essa Ouvidoria encaminhou Recomendação 001/2018 para a Coordenadoria de Saúde do Sistema Prisional relatando tais casos, por essa razão deixamos de apresentar recomendações, uma vez que entendemos que esta Secretaria vem adotando as medidas cabíveis para a situação.</p>	<p>Não encontramos dificuldades, uma vez que no desempenho de nossas funções, todas as situações são satisfatórias</p>

Secretaria da Agricultura e Abastecimento

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Coordenadoria de Defesa Agropecuária - CDA	100
2	Instituto Agronômico	11
3	Instituto Biológico	4
4	Instituto de Economia Agrícola	142
5	Instituto de Pesca	11
6	Instituto de Zootecnia	3
7	Departamento de Descentralização do Desenvolvimento	25
8	Companhia de Desenvolvimento Agrícola de São Paulo - Codasp	35
9	Coordenadoria de Assistência Técnica Integral - CATI	38
10	Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	200
11	Coordenadoria de Desenvolvimento dos Agronegócios - CODEAGRO	7
12	Agência Paulista de Tecnologia dos Agronegócios - APTA	65
13	Instituto de Tecnologia de Alimentos - ITAL	9
Total:		650

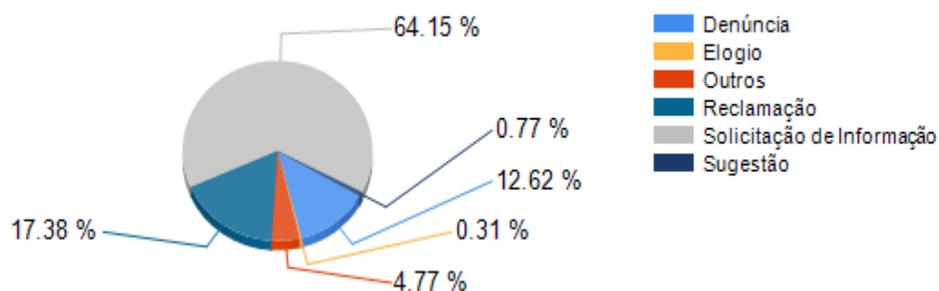
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

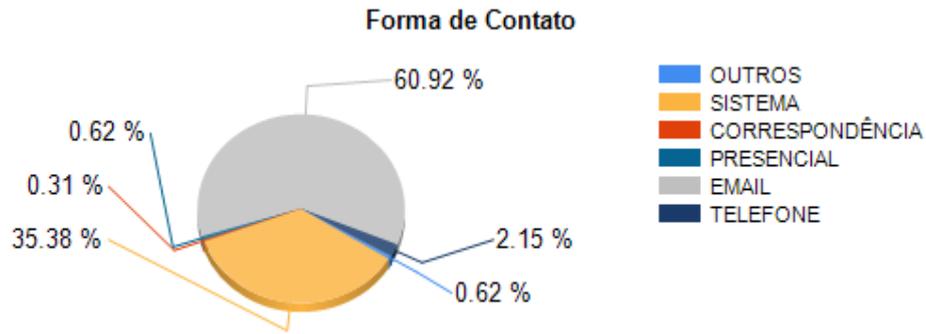
Tipo	Quantidade
Denúncia	82
Elogio	2
Outros	31
Reclamação	113
Solicitação de Informação	417
Sugestão	5
Total:	650

Total por Tipo



Forma de Contato

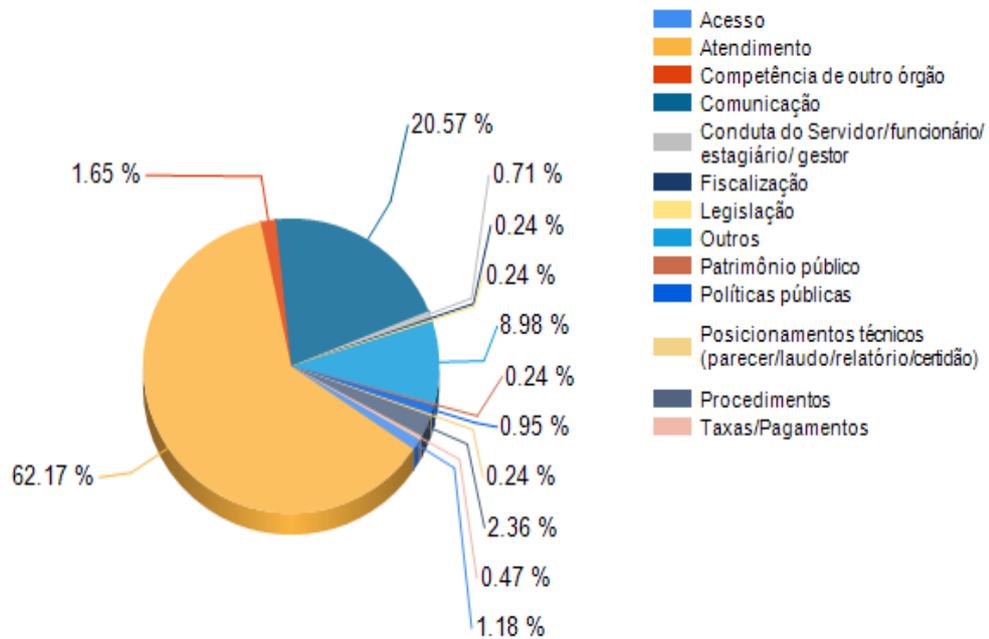
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	2	9	2	69	0	82
Elogio	0	0	0	0	2	0	2
Outros	0	0	12	0	18	1	31
Reclamação	4	9	20	0	80	0	113
Solicitação de Informação	0	3	354	0	57	3	417
Sugestão	0	0	1	0	4	0	5
Total	4	14	396	2	230	4	650



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	1	3	0	5
Atendimento	9	1	8	19	225	1	263
Competência de outro órgão	3	0	0	3	1	0	7
Comunicação	14	0	2	23	47	1	87
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	1	0	0	2	0	0	3
Fiscalização	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	0	0	0	0	0	1	1
Outros	5	1	12	6	14	0	38
Patrimônio público	0	0	0	0	1	0	1
Políticas públicas	0	0	0	0	4	0	4
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/ certidão)	0	0	0	0	1	0	1
Procedimentos	1	0	0	4	5	0	10
Taxas/Pagamentos	0	0	0	2	0	0	2
Total	34	2	23	60	301	3	423

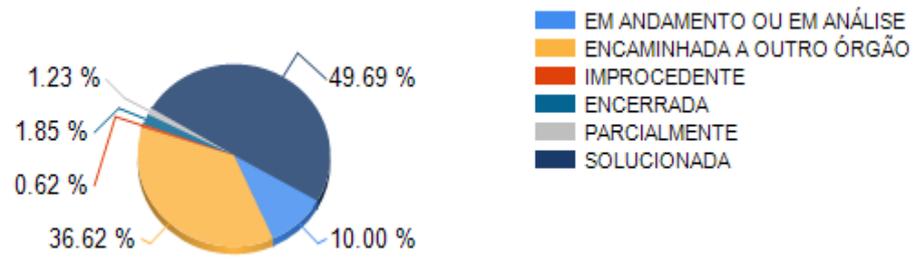
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	18	0	0	2	50	12	82
Elogio	0	0	0	0	0	2	2
Outros	12	0	1	0	14	4	31
Reclamação	35	2	4	2	58	12	113
Solicitação de Informação	255	6	7	0	114	35	417
Sugestão	3	0	0	0	2	0	5
Total	323	8	12	4	238	65	650

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Agência Paulista de Tecnologia dos Agronegócios - APTA	1) Denúncias de competência de outros órgãos. 2) Reclamação sobre conduta e comportamento do servidor 3) Informações	Todas as informações solicitadas aos dirigentes do órgão foram atendidas	Recebemos uma demanda muito grande de assuntos de competência de outros órgãos.
Companhia de Desenvolvimento Agrícola de São Paulo - Codasp	1- Inclusão no Programa Melhor Caminho - Solicitação de orientação de como o Município pode ser incluso no Programa Melhor Caminho. 2- Informação sobre Concursos Público - Solicitações a respeito de abertura de novos concursos. 3- Manutenção do Programa Melhor Caminho - Manifestação dos munícipes quanto a falta de manutenção do Programa Melhor Caminho.	A OUVIDORIA solicitou ao Diretor-Presidente que fosse autorizado a inclusão de mais informações no campo destinado a Ouvidoria no sítio eletrônico da Companhia. As adequações foram para minimizar a dúvida dos usuários e fomentar a transparência das atividades da Companhia. A Diretoria acatou a proposta e o site já está atualizado, conforme segue: http://www.codasp.sp.gov.br/ouvidoria/	A CODASP está recebendo muitas manifestações de outros órgãos. Sugiro que o site seja melhorado, no sentido de tornar a operacionalização mais intuitiva para o usuário.
Coordenadoria de Assistência Técnica Integral - CATI	1) Informações técnicas (adquirir mudas e de sementes, orientações no plantio/cultivos, etc.); 2) Informações administrativas (aquisição de materiais/livros, serviços prestados por servidores estaduais, etc.); 3) Informações sobre concurso público.	Nossas demandas em sua maioria são técnicas, bem como solicitações de materiais e publicações de nossa autoria. Nossa sugestão foi a implantação de um canal direto a ser oferecido em nosso site, o que facilitou o acesso a informação pelo cidadão, foi criado o Intranet.	A pequena dificuldade desta ouvidoria resume-se em obter o mais breve possível respostas às demandas recebidas para posterior encaminhamento ao interessado.
Coordenadoria de Desenvolvimento dos Agronegócios - CODEAGRO	Horta Educativa Distribuição de materiais de alimentação saudável Edital Paulista	Não Houveram recomendações.	Não houve.

Departamento de Descentralização do Desenvolvimento	Informações sobre nossas tecnologias Dúvidas sobre vendas de produtos da apicultura Informações sobre eventos	Todas solicitações foram atendidas	Muitas manifestações não são deste Departamento, mas acabam caindo em nosso sistema indevidamente, onde esta ouvidoria faz a transferência para o órgão responsável. Como sugestão no site da ouvidoria, na aba com quem deseja falar, poderia ter um campo de busca a cima desta aba com os dizeres: escreva sua dúvida para sugerirmos o órgão responsável.
Instituto Agrônomo	Levantamento de Dados Hidrometeorológicos - Instituto Agrônomo: para fins de pesquisa histórica no âmbito de cursos na graduação e pós-graduação, para uso da defesa civil de municípios; Relações com a comunidade: informações sobre procedimentos para usos de espaços ou frequentar as áreas pertencentes ao IAC Informações Institucionais ou atividades do Instituto: responder a questionários, informações sobre pesquisas e produtos	Não houve nenhuma recomendação feita aos dirigentes.	Não há dificuldades a relatar
Instituto Biológico	Pedido de informações. Reclamação sobre conduta de funcionários (ambiente interno)	Reclamações foram encaminhadas ao Diretor Técnico de Departamento. Foram analisadas e tomadas as medidas necessárias.	Não temos dificuldades. Essa ouvidoria tem livre acesso ao Diretor. Não há obstáculos ou negligência.

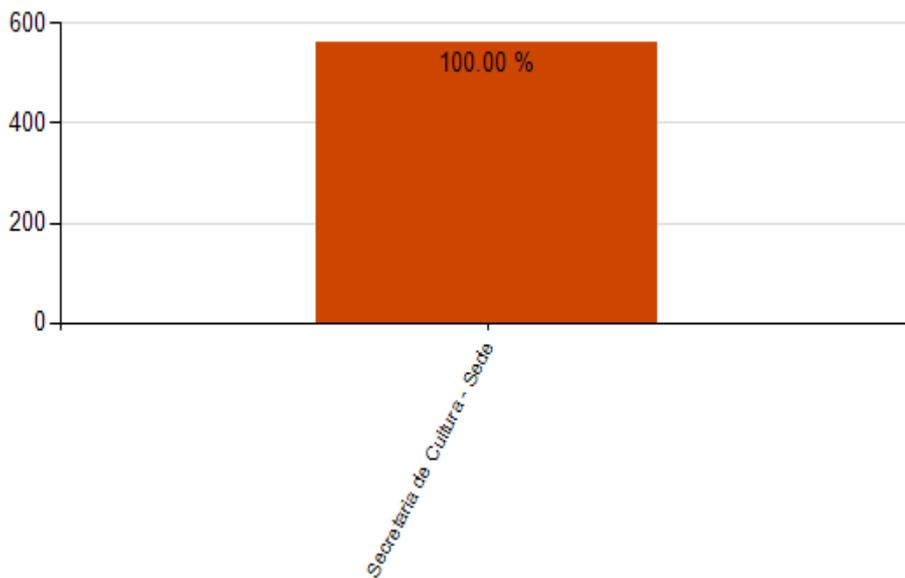
Instituto de Economia Agrícola	<p>Acesso ao banco de dados do Instituto de Economia Agrícola. A partir de dezembro de 2016 o acesso ao banco de dados sofreu alterações relacionadas à oferta de serviços personalizados e adequados a cada demanda. Esse processo chamado de webservice e planilhas eletrônicas está vinculado ao preenchimento pelo usuário de formulário de solicitação das informações. Também, tem destaque as manifestações relacionadas às informações sobre as alterações no processo de levantamento de dados relacionados ao preço de terra. Recentemente, visando a melhoria dos serviços prestados à sociedade o Instituto de Economia Agrícola, elaborou amplo de estudo que resultou na alteração da metodologia de coleta de informações sobre essa base de dados e embora disponível no site institucional, por conta da recente alteração, ainda gera dúvidas. Por fim, as solicitações de informações sobre as revistas editadas pelo Instituto de Economia Agrícola, que na sua maioria estão relacionadas aos processos de relatoria e editoração.</p>	<p>No início de 2018 foram solicitadas, pela Ouvidoria Geral do Estado, informações e detalhes sobre a disposição, no site institucional, do acesso aos serviços oferecidos pelo Instituto de Economia Agrícola. Na oportunidade foi verificada a possibilidade de melhoria dos links disponibilizados por serviços e produtos. Sendo as sugestões, prontamente, incorporadas ao site e proporcionando melhoria do acesso ao usuário dos nossos produtos e serviços.</p>	<p>Não foram constatadas dificuldades no exercício das atividades dessa ouvidoria</p>
Instituto de Pesca	<p>Informação sobre como criar peixes</p>	<p>Todos os encaminhamentos foram respondidos pelos respectivos responsáveis de cada área</p>	<p>Não houve dificuldades</p>
Instituto de Tecnologia de Alimentos - ITAL	<p>As manifestações são normalmente para solicitar informações sobre os serviços prestados pelo Instituto e/ou em virtude de dúvidas.</p>	<p>Não houve.</p>	<p>Não houve.</p>
Instituto de Zootecnia	<p>A manifestação mais frequente foi a de "Solicitação de Informação" (quantidade = 02)</p>	<p>As informações solicitadas foram todas acatadas.</p>	<p>Nada a declarar</p>

<p>Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede</p>	<p>I - Concurso Público - Solicitação de informação sobre o andamento do concurso realizado por esta Pasta; II - Programas e Financiamentos - Solicitação de informações gerais sobre programas específicos realizados pela Pasta, bem como enquadramento nos financiamentos disponibilizados pela FEAP - Fundo de Expansão do Agronegócio Paulista; II - Convênios - Informações sobre convênios realizados por esta Pasta junto a municipalidade.</p>	<p>Foram realizados contatos com a área de Comunicação desta sede da Secretaria de Agricultura e Abastecimento, para que fossem atualizados junto ao site da Pasta, os programas realizados pela Pasta. Foi ainda consultada as Ouvidorias vinculadas a esta SAA para que atualizassem suas "Cartas de Serviços" para atualização também na página www.agricultura.sp.gov.br, o que foi devidamente acatada.</p>	<p>Até o momento não houve dificuldade de atuação desta Ouvidoria.</p>
---	---	---	--

Secretaria da Cultura

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Cultura - Sede	560
Total:		560

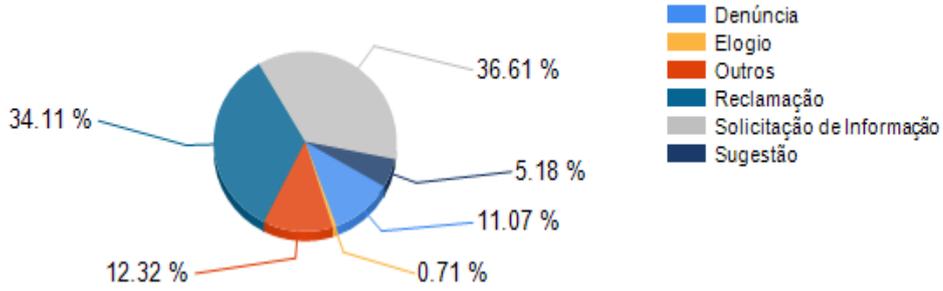
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	62
Elogio	4
Outros	69
Reclamação	191
Solicitação de Informação	205
Sugestão	29
Total:	560

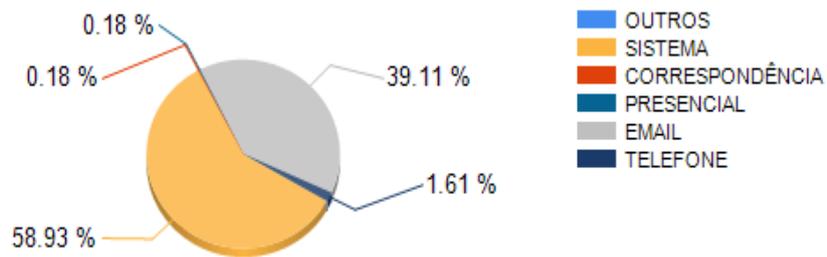
Total por Tipo



Forma de Contato

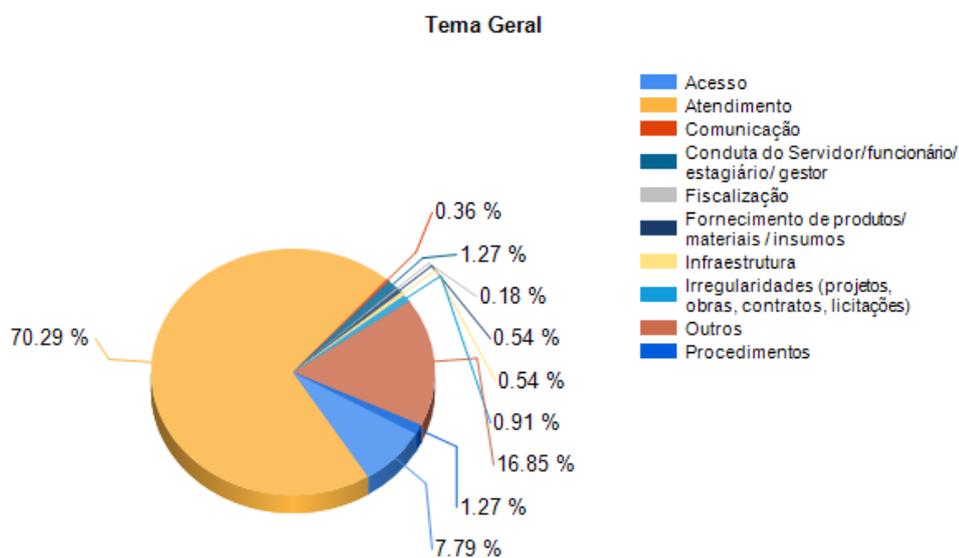
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	2	5	1	54	0	62
Elogio	0	1	1	0	2	0	4
Outros	0	0	32	0	37	0	69
Reclamação	1	5	64	0	121	0	191
Solicitação de Informação	0	1	101	0	103	0	205
Sugestão	0	0	16	0	13	0	29
Total	1	9	219	1	330	0	560

Forma de Contato



Tema Geral

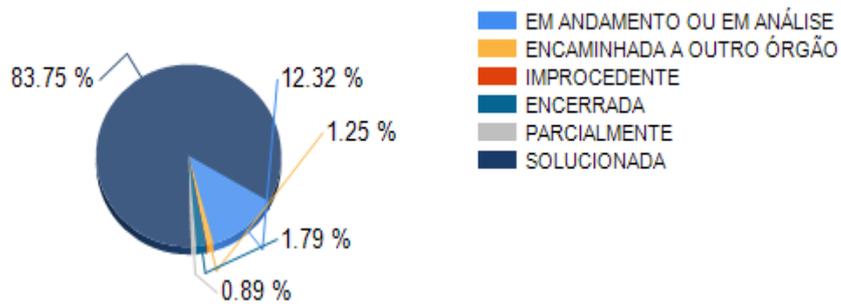
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	0	2	18	21	1	43
Atendimento	51	4	41	140	141	11	388
Comunicação	0	0	0	0	2	0	2
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	2	0	1	4	0	0	7
Fiscalização	1	0	0	0	0	0	1
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	3	0	3
Infraestrutura	0	0	0	3	0	0	3
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	2	0	0	2	1	0	5
Outros	5	0	25	15	31	17	93
Procedimentos	0	0	0	1	6	0	7
Total	62	4	69	183	205	29	552



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	53	0	4	0	0	5	62
Elogio	4	0	0	0	0	0	4
Outros	58	0	3	0	0	8	69
Reclamação	157	2	0	0	7	25	191
Solicitação de Informação	173	3	1	0	0	28	205
Sugestão	24	0	2	0	0	3	29
Total	469	5	10	0	7	69	560

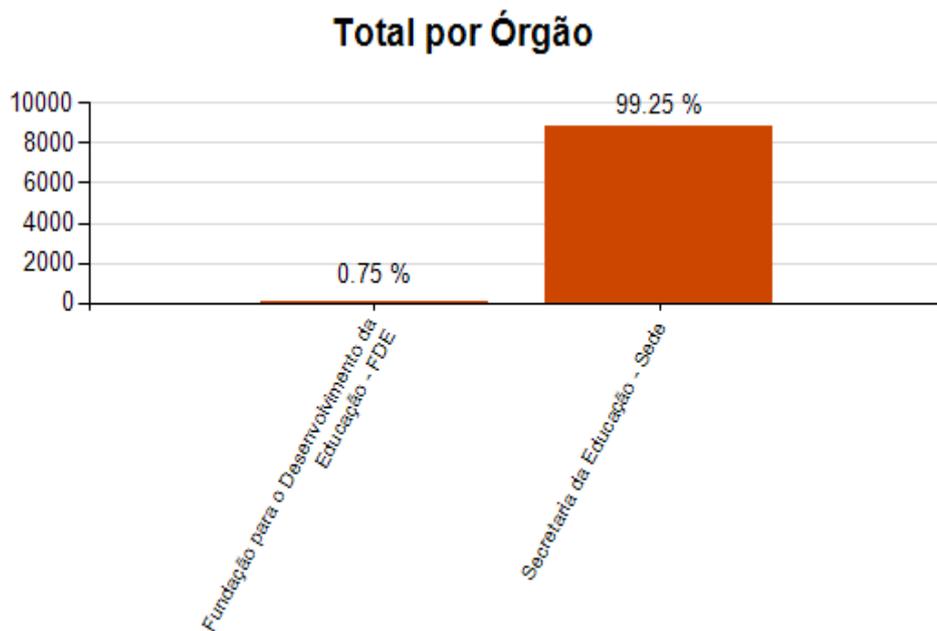
Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Cultura - Sede	<p>Consideramos as demandas da Unidade de Fomento e Economia Criativa, PROAC, as mais relevantes pela quantidade, e pela solução dos problemas apontados. Apesar de ser um número quase igual ao da Unidade de Formação Cultural - UFC, o número desta se justifica, uma vez que é coordenadora dos Polos do Projeto Guri na Capital e Grande São Paulo, Escola de Música - Tom Jobim - EMESP, Fábricas de Cultura, Oficinas Culturais... A Unidade de Formação Cultural, UFC, sempre teve maior número de demandas, porém com a colaboração do Coordenador e contando com o apoio da Gestão da Pasta, houve uma aproximação, assim o trabalho tornou-se mais produtivo e eficiente, pois analisamos conjuntamente os maiores problemas e os reincidentes com a finalidade de transformar as demandas recebidas em identificação de pontos a serem aprimorados, sugerindo correções necessárias e otimizando dessa maneira a qualidade dos serviços por nós oferecido. Dessa forma conseguiu-se mudanças consideráveis no que diz respeito a administração das OSs responsáveis, de maneira simples e sem grandes dificuldades. Quanto ao Proac, ainda há necessidade de respostas mais claras, e mais preparo quanto ao atendimento ao público. O mesmo também serve para Unidade de Bibliotecas, com maior quantidade de demandas em aberto, e respostas sem a constatação de resolução do problema. Nesse sentido, solicitamos apoio dos coordenadores das Unidades no que tange a elucidação em tempo hábil das questões apresentadas, pois como pode ser constatado, a participação dos Coordenadores no acompanhamento das demandas encaminhadas é de suma importância.</p>	<p>Ainda as informações são a maior parte das demandas. Afim de melhorar o atendimento e deixar mais nítido a estatística de nossas demandas, juntamente com a Unidade de Formação Cultural, UFC, fizemos um procedimento a título de experiência que é direcionar rapidamente as informações solicitadas para as unidades competentes. Ou seja, foi passado pela Coordenadoria da UFC uma relação contendo o telefone, e-mail e nome da pessoa encarregada por este serviço. Esclarecendo que caso não fosse atendida, que por favor retornasse à Ouvidoria. Para tanto, todas as respectivas OSs, no caso da UFC seis, foram previamente informadas, e enfatizando a qualidade do atendimento. Esse procedimento foi avaliado com sucesso, ficando o cidadão com uma resposta mais clara e rápida, e para nós a diminuição do número de demandas. Este procedimento agora será aplicado nas outras coordenadorias da Pasta. Recomendamos ainda uma maior atenção por parte dos Coordenadores qto as respostas enviadas. E que seja enviada a cópia dos relatórios comentados as OSs credenciadas, para que haja o mesmo critério de atendimento, como disposto na legislação vigente</p>	<p>Com uma participação mais ativa da Ouvidoria, é fácil observar que a colaboração dos gestores da Pasta, faz toda a diferença na qualidade do nosso trabalho, como também a eficiência do Sistema de Ouvidorias. Dessa maneira acreditamos que o preparo dos coordenadores para com as ações das Ouvidorias, seja também caso de observação. Por várias vezes, somos surpreendidos com fatos que geram dúvidas qto ao procedimento. Nesses casos, utilizamos a Diretoria Técnica, que sempre nos atendeu com presteza. Porém é um procedimento individualizado e que poderia estar servindo como exemplo à outras Pastas. Encontros mais frequentes entre as Ouvidorias, para colocarmos nossas dúvidas e qual os melhores procedimentos poderiam ser mais debatidos. Dessa maneira, a OGE poderia criar novos procedimentos e normatizações afim de que houvesse unicidade entre todas as Ouvidorias da Rede, com procedimentos mais compatíveis e fieis à legislação vigente.</p>

Secretaria da Educação

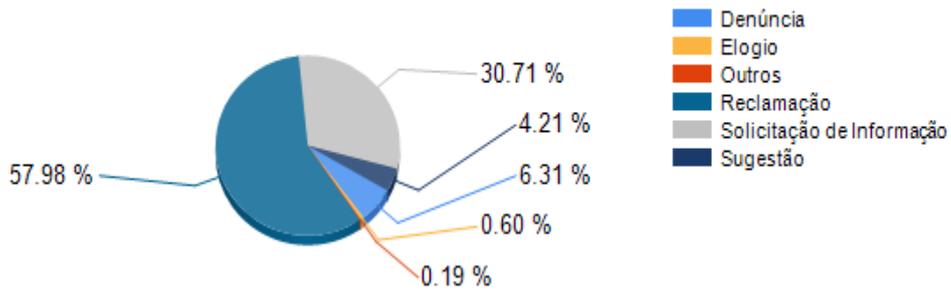
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Educação - Sede	8862
2	Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	67
Total:		8929



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	563
Elogio	54
Outros	17
Reclamação	5177
Solicitação de Informação	2742
Sugestão	376
Total:	8929

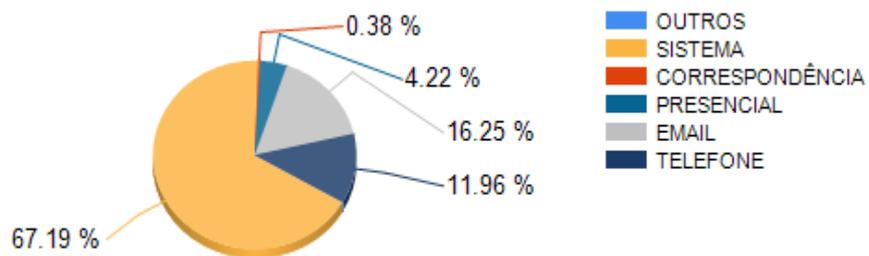
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	14	67	39	12	431	0	563
Elogio	1	1	1	0	51	0	54
Outros	0	0	0	0	17	0	17
Reclamação	306	678	217	15	3961	0	5177
Solicitação de Informação	47	312	1184	7	1192	0	2742
Sugestão	9	10	10	0	347	0	376
Total	377	1068	1451	34	5999	0	8929

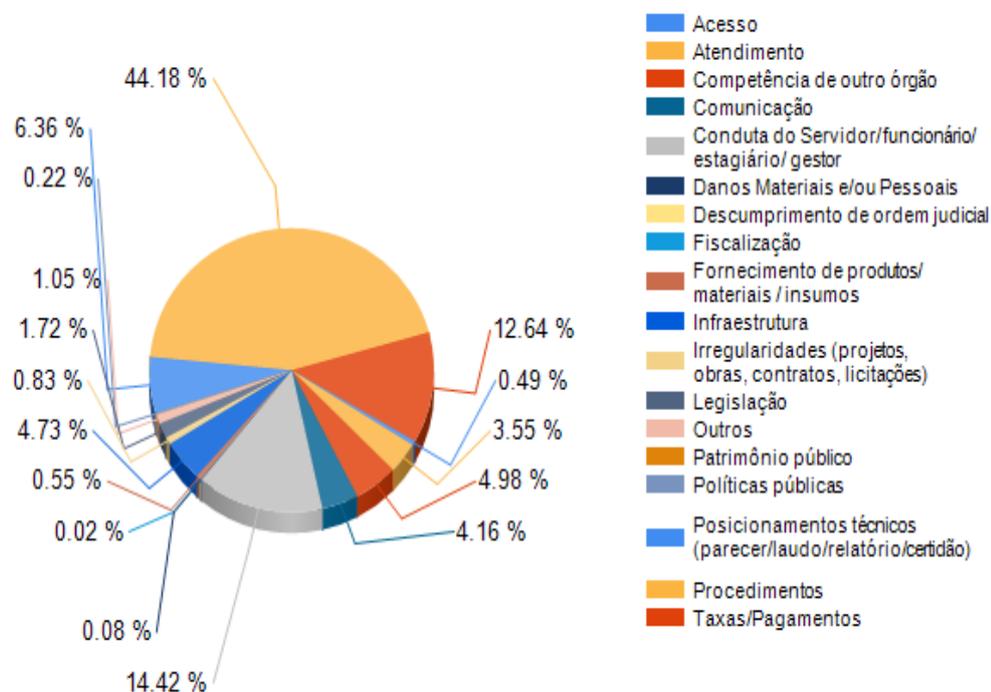
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	36	8	0	44
Atendimento	0	19	0	120	178	0	317
Competência de outro órgão	2	0	0	8	435	0	445
Comunicação	0	0	0	0	371	0	371
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	530	13	0	684	61	0	1288
Danos Materiais e/ou Pessoais	3	0	0	4	0	0	7
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	2	0	0	2
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	1	0	0	43	4	1	49
Infraestrutura	0	3	0	398	13	8	422
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	72	2	0	74
Legislação	0	0	0	94	22	38	154
Outros	0	0	17	56	21	0	94
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	3	0	0	8	9	0	20
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidã o)	0	0	0	531	37	0	568
Procedimentos	24	19	0	2014	1559	329	3945
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1107	22	0	1129
Total	563	54	17	5177	2742	376	8929

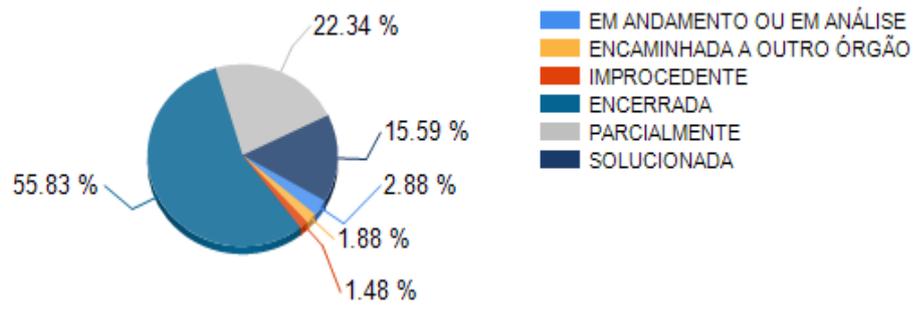
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	90	180	242	11	5	35	563
Elogio	53	0	0	0	0	1	54
Outros	0	0	0	0	0	17	17
Reclamação	945	1406	2464	87	91	184	5177
Solicitação de Informação	218	300	2127	21	65	11	2742
Sugestão	86	109	152	13	7	9	376
Total	1392	1995	4985	132	168	257	8929

Conclusão

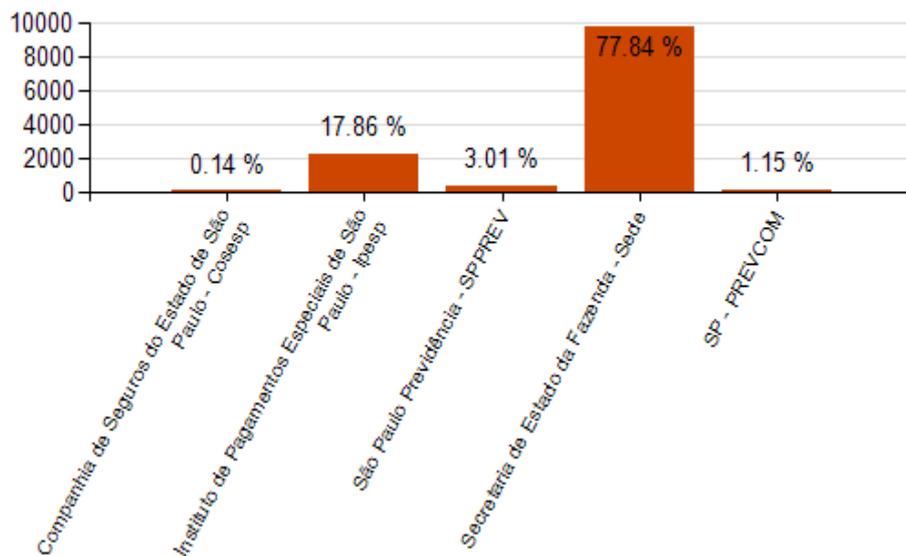


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	<p>1º Fornecimento de Produtos/Materiais/insumos (rede de suprimentos e Kits escolares) 18 manifestações;</p> <p>2ª Políticas Pública (Associação de Pais e Mestres e Escola da Família) 15 manifestações; 3ª Infraestrutura (infraestrutura de informática, internet e manutenção de micro computadores) 12 manifestações.</p>	<p>Atualmente devido ao pequeno número de manifestações, 67 no semestre, adotamos a entrega do Relatório Semestral da Ouvidora para a Presidência da Fundação, onde indicamos os setores que receberam o maior volume de manifestações, de modo a orientar a administração a melhorar a relação com a rede estadual de educação e com o público em geral.</p>	Nada a Observar.
Secretaria da Educação - Sede	<p>1º Assunto: Procedimento Administrativo 2º Assunto: Pagamento 3º Assunto: Postura Profissional</p>	<p>No primeiro semestre de 2018, a Ouvidoria da Secretaria de Educação do Estado de São Paulo trabalhou principalmente em dois pontos principais: A Ouvidoria da SEE atua de forma firme, sem trégua, junto às Diretorias de Ensino (91 no total) para que atendam adequadamente às demandas dos usuários, fazendo o registro preciso e necessário nas devolutivas encaminhadas a nós. O mesmo se dá em relação aos órgãos centrais da Administração. Não são poucas as manifestações que são devolvidas aos destinatários por conta de solicitações não atendidas ou atendidas parcialmente, com registros/respostas que não tocam diretamente no problema. Isso causa transtorno ao cidadão reclamante e, quando não é corrigido, toma ares de pura negligência por parte da Administração. Os resultados de nossa firme atuação são animadores.</p>	

Secretaria da Fazenda

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Instituto de Pagamentos Especiais de São Paulo - Ipesp	2246
2	Secretaria de Estado da Fazenda - Sede	9789
3	Companhia de Seguros do Estado de São Paulo - Cosesp	17
4	São Paulo Previdência - SPPREV	379
5	SP - PREVCOM	144
Total:		12575

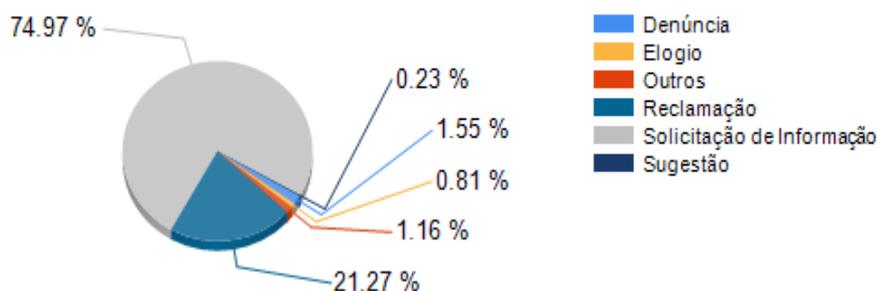
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	195
Elogio	102
Outros	146
Reclamação	2675
Solicitação de Informação	9428
Sugestão	29
Total:	12575

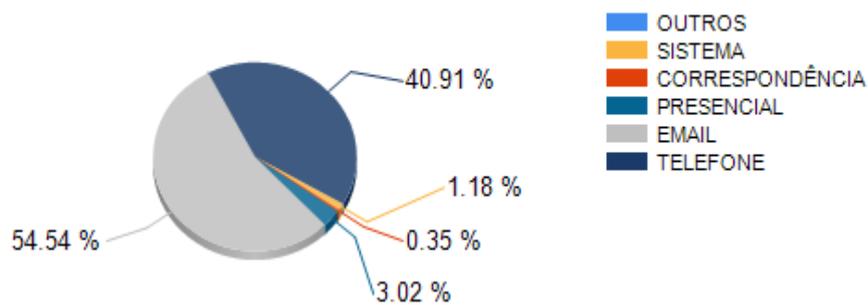
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	0	164	19	11	0	195
Elogio	5	27	69	0	1	0	102
Outros	18	78	44	0	6	0	146
Reclamação	165	189	2236	10	75	0	2675
Solicitação de Informação	188	4843	4326	15	56	0	9428
Sugestão	3	7	19	0	0	0	29
Total	380	5144	6858	44	149	0	12575

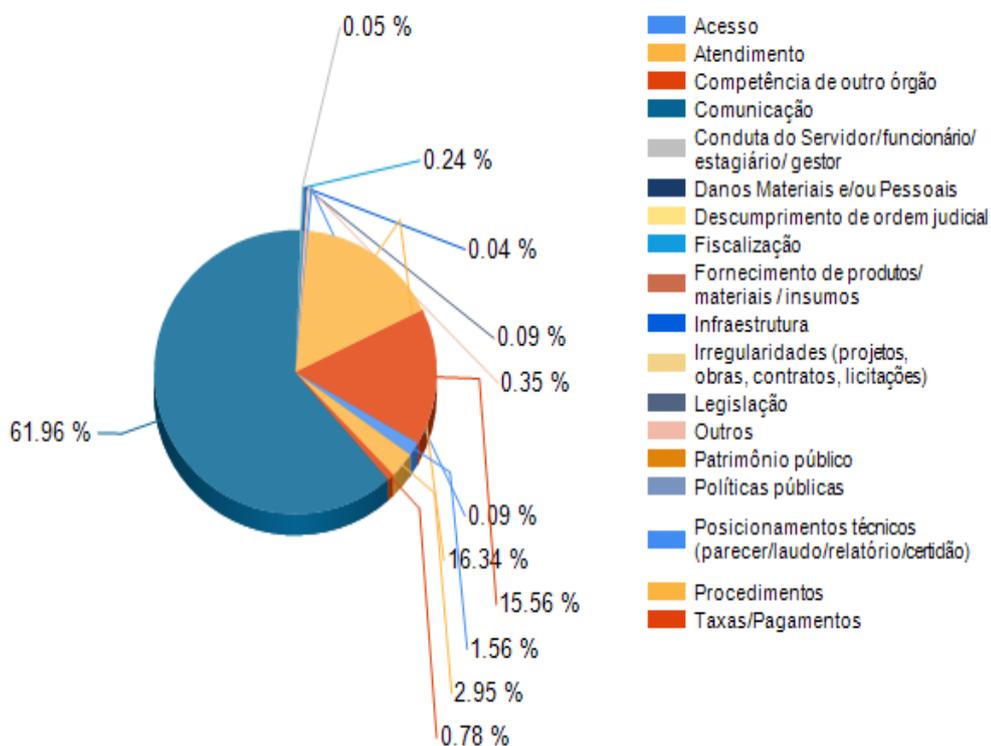
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	7	0	45	117	21	190
Atendimento	0	78	6	95	180	1	360
Competência de outro órgão	1	0	43	25	26	0	95
Comunicação	0	13	16	0	7538	0	7567
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	6	0	0	6
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	16	13	0	29
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	5	0	0	5
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	11	0	0	11
Outros	0	0	2	23	18	0	43
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	11	0	11
Procedimentos	0	3	0	1991	2	0	1996
Taxas/Pagamentos	184	0	73	358	1278	7	1900
Total	185	101	140	2575	9183	29	12213

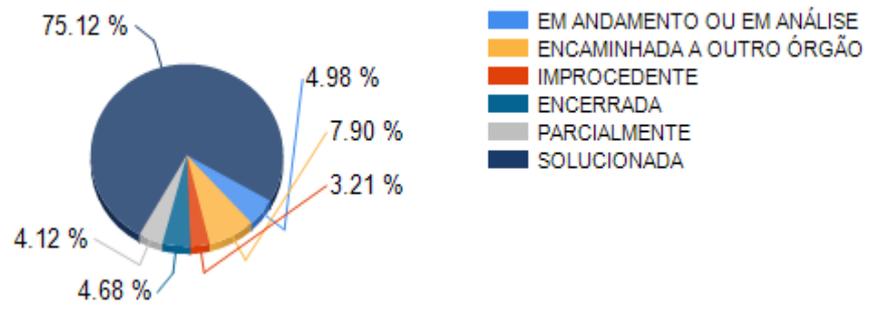
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	178	0	6	1	10	0	195
Elogio	26	0	73	0	1	2	102
Outros	60	28	28	15	11	4	146
Reclamação	1900	257	316	16	69	117	2675
Solicitação de Informação	7272	228	164	364	902	498	9428
Sugestão	10	5	1	8	0	5	29
Total	9446	518	588	404	993	626	12575

Conclusão



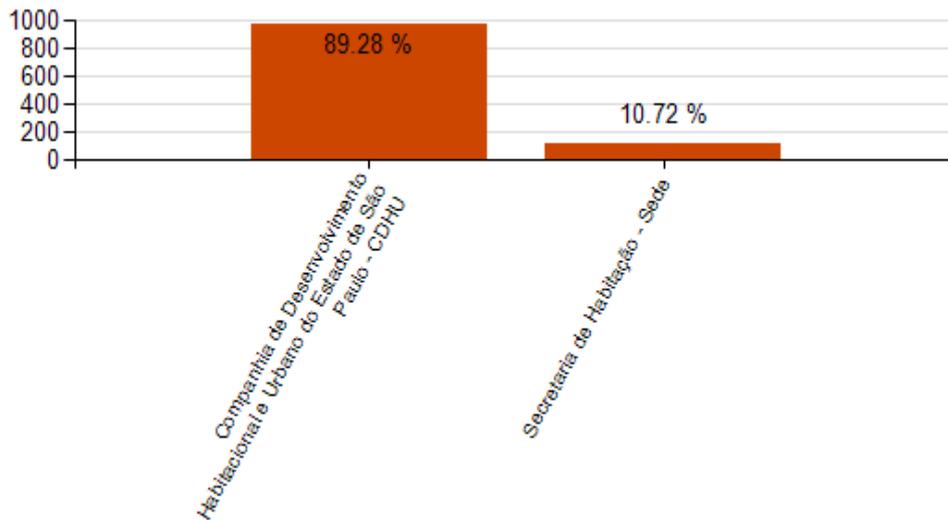
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Seguros do Estado de São Paulo - Cosesp	1-Informações sobre apólice de seguro 436 e 1334; 2-Pedido de informação sobre seguro de vida para funcionários públicos estaduais; 3-Solicitação de boleto de seguro reativado judicialmente.	Não foram feitas recomendações.	Não há observações.
Instituto de Pagamentos Especiais de São Paulo - Ipesp	Carteira dos Advogados - Boletos - Não recebimento pelo correio, boleto não ser reconhecido pelo Banco; Carteira das Serventias - Suspensão de benefício, demora na homologação de certidão; Carteira Predial - Demora na liberação de Escritura Definitiva		
São Paulo Previdência - SPPREV	Aposentadoria por valor estimado: casos de aposentadoria compulsória ou por invalidez cujo trâmite, por sua complexidade, requer maior atenção. Certidão de Tempo de Contribuição: documento emitido pelo órgão de origem e homologado pela Spprev. Tarefa composta. Demanda maior de casos oriundos da Secretaria da Educação. Revisão de Aposentadoria: quando o usuário requer administrativamente a alteração de seus proventos.	Foi iniciado um ciclo de treinamentos sobre a função das Ouvidorias a todos os setores da São Paulo Previdência.	Quadro incompleto de funcionários na autarquia tem gerado maior tempo de análise dos processos.
Secretaria de Estado da Fazenda - Sede	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) Movimentação de processos: demora na análise e movimentação dos requerimentos dos usuários do serviço público (Sistema de Gestão de Documentos ? GDOC); c) Pedidos referentes a processos e procedimentos de outros órgãos: Secretaria da Fazenda não tem atribuição e nem competência para análise e decisão.	Melhorar o tempo de resposta das unidades de atendimento fazendárias aos usuários do serviço público. As áreas responsáveis por serviços de tecnologia da informação e comunicação em âmbito interno estão desenvolvendo soluções para auxiliar às petições de isenções feitas através do SIVEI - Sistema de Controle de Pedidos de Benefícios Fiscais para Veículos Automotores.	Os gestores e as unidades de atendimento da Secretaria da Fazenda têm mantido atenção e fornecido respostas de forma rápida às manifestações da Ouvidoria Fazendária. No entanto, diante da alta demanda de pedidos via SIVEI - Sistema de Controle de Pedidos de Benefícios Fiscais para Veículos Automotores, as decisões conclusivas às petições têm demorando mais de 30 dias.

<p>SP - PREVCOM</p>	<p>1) Ativo anterior - manifestações referentes a aprovação da lei para que participantes ativos anteriores possam aderir a Spprevcom. 2) Resgate - manifestações referentes ao requerimento de documentos e prazo para recebimento do Resgate. 3) Tributação de imposto de renda: as manifestações referem-se à Opção de tributação de IR, que deve ser realizada pelos participantes quando da adesão do plano da SP-PREVCOM. O que ocorre é que por tratar-se de um tema complexo, os participantes pleiteiam a alteração da opção escolhida (irretratável de acordo com as regras da Receita Federal).</p>	<p>Inclusão no site com explicações mais detalhadas sobre as opções de tributação de imposto de renda, com alteração no formulário de adesão, no qual o participante optará pela tributação no momento da adesão. Todas as recomendações foram acatadas e implantadas.</p>	<p>Tendo em vista que a SP-PREVCOM é uma fundação nova e o número de demanda não é expressivo, não há problemas e dificuldades na atuação da ouvidoria e relacionamento com as áreas.</p>
---------------------	---	--	---

Secretaria da Habitação

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	983
2	Secretaria de Habitação - Sede	118
Total:		1101

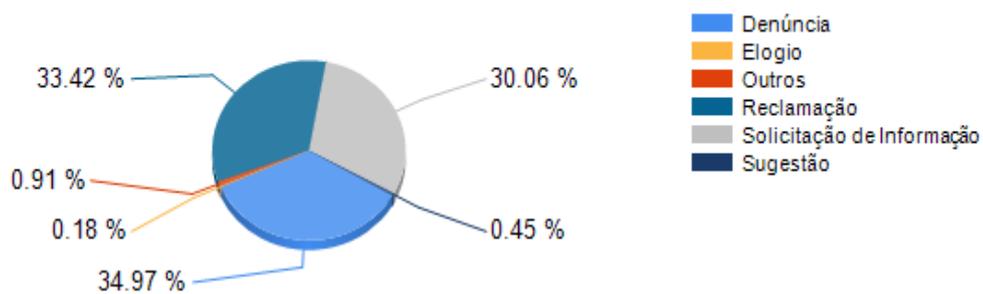
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	385
Elogio	2
Outros	10
Reclamação	368
Solicitação de Informação	331
Sugestão	5
Total:	1101

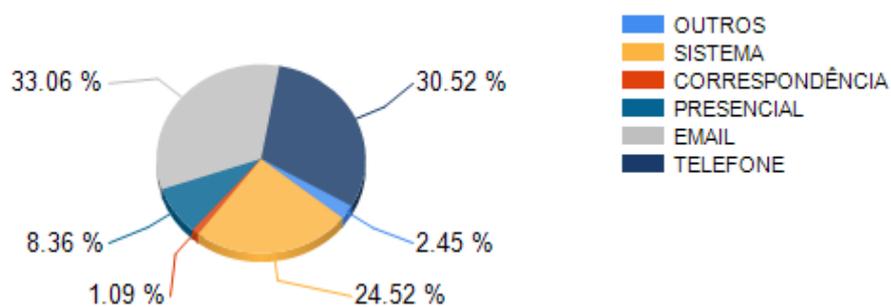
Total por Tipo



Forma de Contato

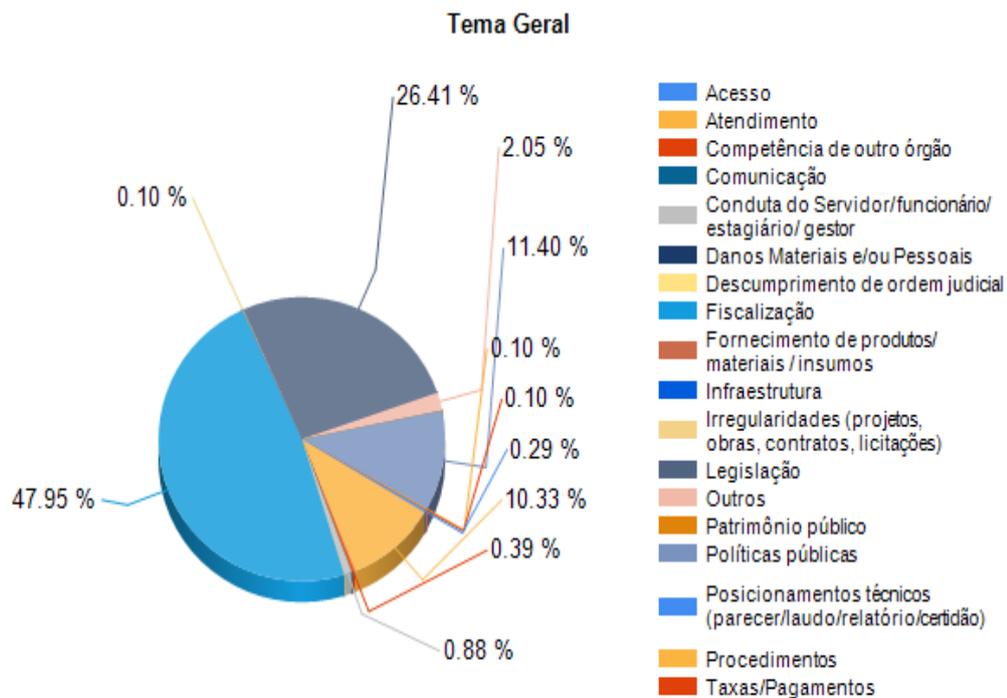
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	10	258	43	2	63	9	385
Elogio	0	1	1	0	0	0	2
Outros	0	0	0	0	10	0	10
Reclamação	49	40	157	4	100	18	368
Solicitação de Informação	33	36	161	6	95	0	331
Sugestão	0	1	2	0	2	0	5
Total	92	336	364	12	270	27	1101

Forma de Contato



Tema Geral

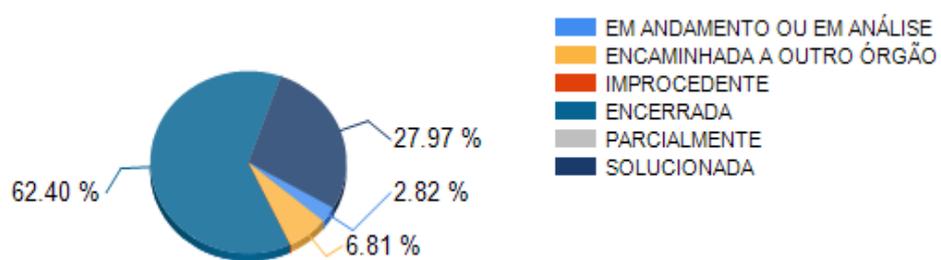
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	3	0	0	3
Atendimento	22	1	1	61	21	0	106
Competência de outro órgão	0	0	1	0	3	0	4
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	1	1	0	5	1	1	9
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	324	0	1	136	31	0	492
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	0	1	0	0	1
Legislação	1	0	0	99	171	0	271
Outros	13	0	0	3	4	1	21
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	17	0	0	24	76	0	117
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	0	0	0	1	0	0	1
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1	0	0	1
Total	378	2	3	334	307	2	1026



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	84	0	294	0	7	0	385
Elogio	1	0	1	0	0	0	2
Outros	2	0	0	0	7	1	10
Reclamação	107	0	197	0	34	30	368
Solicitação de Informação	114	0	193	0	24	0	331
Sugestão	0	0	2	0	3	0	5
Total	308	0	687	0	75	31	1101

Conclusão

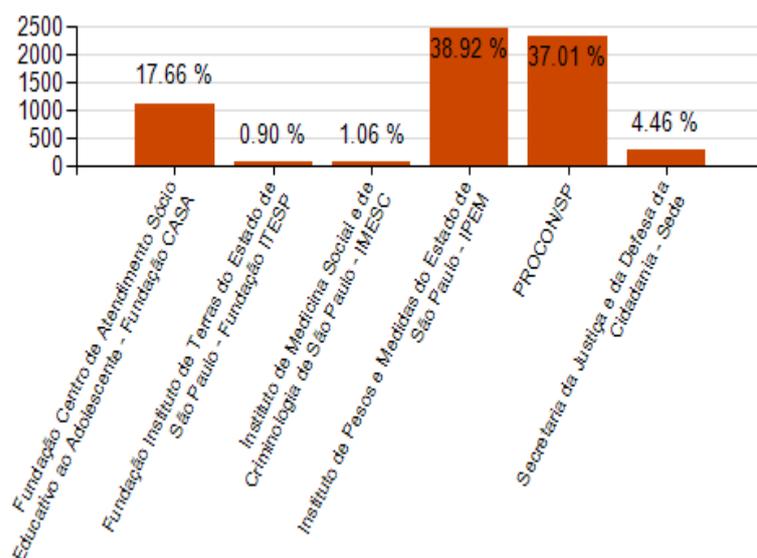


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	As manifestações mais frequentes registradas no decorrer do 1º semestre de 2018 foram questões relacionadas a: Ocupação das unidades habitacionais (venda, locação, unidade vazia), Contratos de mutuários (quitação, regularização, transferência, etc.), e, Informações sobre obras (manutenção, infraestrutura, orientações).	Ao final do relatório de atividade são feitas recomendações para que os prazos determinados pelo Decreto sejam cumpridos objetivando a busca da resposta ou solução para o problema, melhorando a prestação de serviço ao mutuário e/ou usuário do serviço público.	
Secretaria de Habitação - Sede	1º) Desclassificação em sorteio do Programa Parceria Público Privado - PPP. 2º) Sorteio e Cadastro PPP. 3º) Informações sobre Subsídio ao Servidor Público pelo Casa Paulista.	Aos dirigentes sempre é passado que o cidadão deve obter as respostas respeitando o que estipulam as leis, de maneira clara e concisa. Caso o setor não seja o detentor da informação, que seja ao menos indicado o responsável, e/ou, uma fonte substancial.	Observação: este relatório contém somente dados de Ouvidoria. Dados de Fale Conosco, SIC e outros não estão inclusos. Tendo em vista a necessidade de se aperfeiçoar os procedimentos da Ouvidoria, algumas providências foram tomadas afim de organizar o recebimento das demandas. Dentre elas, concentrar as solicitações no sistema Ouvidorias. Sendo assim, toda demanda que chega por telefone, carta e-mail, etc, é registrada no sistema Ouvidorias. Foi 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.

Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania

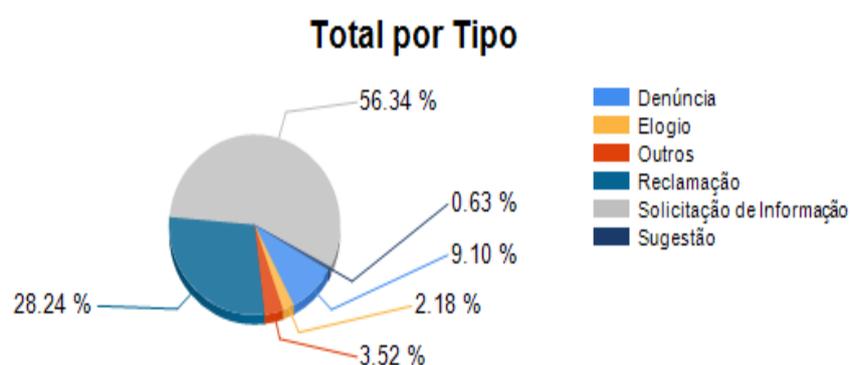
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC	67
2	Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM	2468
3	Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA	1120
4	Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP	57
5	PROCON/SP	2347
6	Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania - Sede	283
Total:		6342

Total por Órgão



Tipo de Manifestação

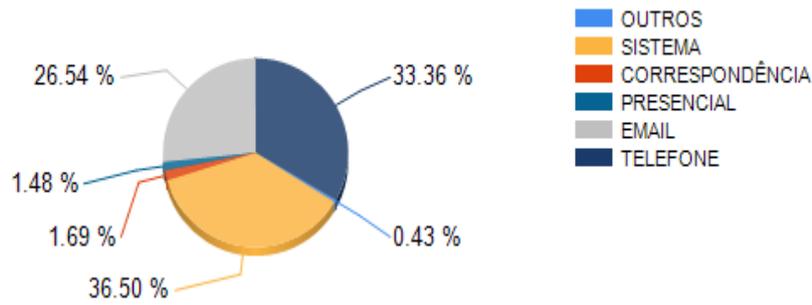
Tipo	Quantidade
Denúncia	577
Elogio	138
Outros	223
Reclamação	1791
Solicitação de Informação	3573
Sugestão	40
Total:	6342



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	13	166	95	14	285	4	577
Elogio	5	26	41	38	17	11	138
Outros	3	5	49	1	162	3	223
Reclamação	49	477	767	45	447	6	1791
Solicitação de Informação	24	1435	725	7	1382	0	3573
Sugestão	0	7	6	2	22	3	40
Total	94	2116	1683	107	2315	27	6342

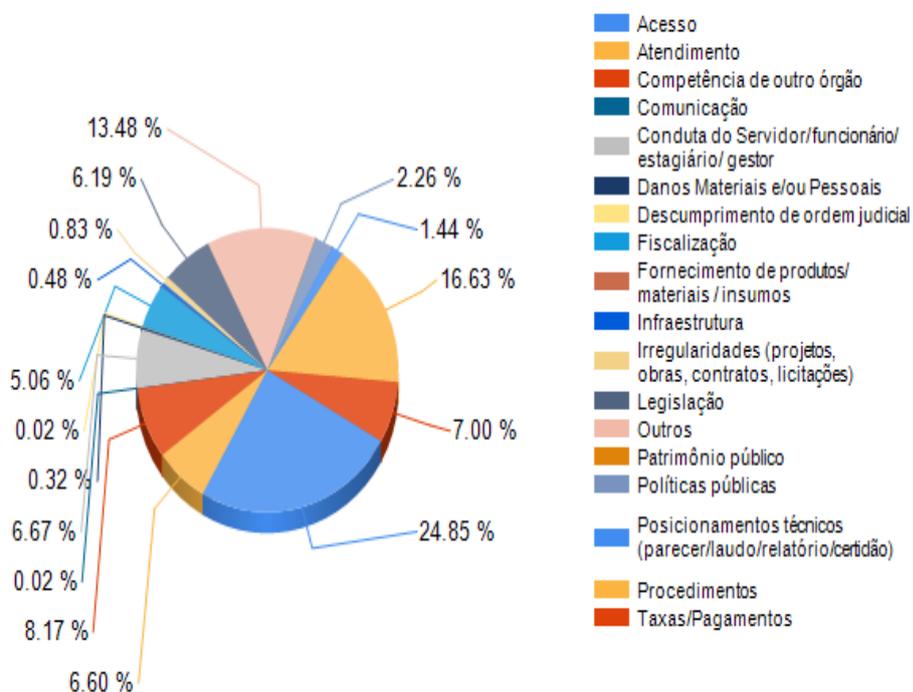
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	4	3	9	85	1453	4	1558
Atendimento	139	2	3	211	57	2	414
Competência de outro órgão	8	0	38	13	453	0	512
Comunicação	0	0	0	1	0	0	1
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	166	121	0	125	6	0	418
Danos Materiais e/ou Pessoais	17	0	1	2	0	0	20
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	1	0	0	1
Fiscalização	1	1	12	17	286	0	317
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	5	0	0	24	0	1	30
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	31	0	0	21	0	0	52
Legislação	1	0	6	11	367	3	388
Outros	2	0	122	713	5	3	845
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	3	9	11	22	90	7	142
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	2	60	27	1	90
Procedimentos	182	2	7	433	404	15	1043
Taxas/Pagamentos	1	0	6	29	403	0	439
Total	560	138	217	1768	3551	36	6270

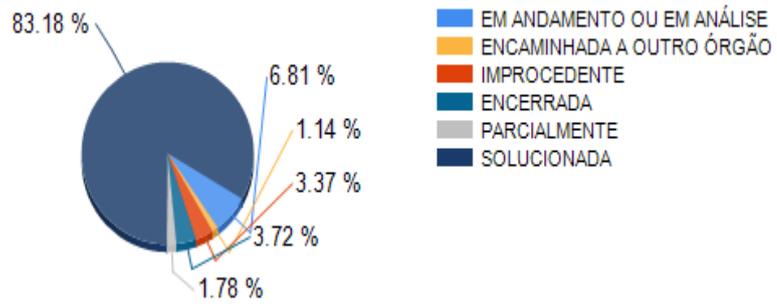
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	447	12	4	33	19	62	577
Elogio	135	0	0	0	1	2	138
Outros	72	2	131	10	4	4	223
Reclamação	1109	69	73	169	31	340	1791
Solicitação de Informação	3490	21	23	2	15	22	3573
Sugestão	22	9	5	0	2	2	40
Total	5275	113	236	214	72	432	6342

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA</p>	<p>Três (3) manifestações mais relevantes - a de maior destaque é a Reclamação (505), Denúncia (368) e Solicitação de Informação (204).</p>	<p>As informações são apresentadas mensalmente à Presidência com dados quantitativos para compor o Boletim Estratégico, e, também para subsidiar a Diretoria Executiva nas reformulações de normas, procedimentos técnicos e administrativos e avaliação de conduta de gestores.</p> <p>Compondo-se de apontamentos, em observância as demandas diárias, as quais são de ordem operacional, gerencial, infraestrutura, atendimento socioeducativo entre outros, diretamente ligados aos centros subordinados as suas respectivas Divisões Regionais que compõem a estrutura organizacional da Fundação CASA.</p> <p>Acrescentamos que para a consolidação dos dados apresentados, esta Ouvidoria realiza visitas aos centros socioeducativos, para atendimentos individuais aos adolescentes privados de liberdade e ao corpo funcional nos referidos centros socioeducativos, atendendo as solicitações advindas do Gabinete da Presidência, Diretoria Técnica e diretores das Divisões Regionais.</p>	<p>A Ouvidoria exerce continuamente a conscientização e a sensibilização aos gestores de todas as áreas quanto ao cumprimento dos prazos legais, objetivando devolutivas aos usuários, contudo, depara-se com as dificuldades de alguns gestores na pontualidade, havendo a necessidade de reiteraões aos setores competentes.</p>

<p>Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP</p>	<p>Denúncias por irregularidades em Assentamento: Arrendamento de lotes; Trabalho externo; Reclamação: por demora na conclusão dos processos de portaria 50; Solicitação de informações sobre processos em andamento tanto do Desenvolvimento quanto do Fundiário.</p>	<p>Promover atendimentos e fazer averiguações presenciais, aleatórios, da Ouvidoria, nos escritórios de campo da Fundação.</p>	<p>Sem observação</p>
<p>Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC</p>	<p>SOLICITAÇÃO DE RESULTADO DE LAUDO COM PRAZO VENCIDO</p>	<p>SOLICITAÇÃO AOS PERITOS A ENTREGA DE LAUDOS EM ATRASO</p>	<p>ATENDER A DEMANDA DE ATENDIMENTOS TANTO PESSOALMENTE, POR TELEFONE E E-MAIL</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/2018, por meio do Ranking Mensal Acumulado a verificação dos quinze produtos ou serviços mais reclamados pelos cidadãos. Na análise semestral obtivemos como os três mais reclamados, ocupando: O primeiro lugar, foi ocupado pelos ?Instrumentos de Medição?: BOMBAS MEDIDORAS DE COMBUSTÍVEIS, aos quais a Ouvidoria recebeu 188 reclamações de consumidores que não concordaram com a quantidade abastecida nos Postos Revendedores de Combustíveis. Em números percentuais obteve-se 26,7% do total recebido durante o semestre. Das 119 (63,3%) demandas atendidas, 31 foram reprovadas, ou seja, 26,1% das reclamações concluídas eram procedentes. O segundo lugar com 76 reclamações registradas ficaram com os APARELHOS ELETRODOMÉSTICOS E SIMILARES, que de acordo</p>	<p>Mensalmente a Ouvidoria comunica a Alta Direção da Instituição sobre o total de demandas e seus respectivos resultados, sejam elas Metrológicas, sejam Institucionais. Para as demandas metrológicas utilizamos o Ranking Mensal Acumulado de Demandas, juntamente com os comentários da Ouvidoria. Para as Institucionais a Ouvidoria tem o cuidado de relatar o problema ocorrido e em decorrência deste, solicita uma ação preventiva por parte da Instituição para reparar ou coibir para que aquele tipo de problema não ocorra mais.</p>	<p>Não observamos dificuldades durante o primeiro semestre/2018.</p>

	<p>com as normas do INMETRO-INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA, só podem ser fabricados, comercializados ou importados se forem submetidos à Avaliação da Conformidade por um Organismo de Certificação Acreditado pelo INMETRO, que exige o atendimento aos requisitos de segurança e devem ostentar o selo da Avaliação da Conformidade, (selo do INMETRO) exigidas pela Portaria nº 371/2009. Das 47 demandas concluídas, 37 reclamações ou 78,7% comprovaram pelos resultados que as reclamações procediam. E o terceiro lugar com 56 ou 8,0% de reclamações registradas foi destinado 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 atendido/concluído pelas equipes de fiscalização do IPEM-SP que foram 36 demandas, 08 instrumentos ou 22,2% foram reprovados, ou seja, a desconfiança do consumidor em relação à fidelidade na pesagem foi comprovada.</p>		
--	---	--	--

<p>PROCON/SP</p>	<p>a) Elogios: foram registrados 123 elogios no total, sendo 37 em relação a conduta de equipes ou instituição, 83 de usuários que elogiaram a conduta individual de funcionários e 5 sobre outros assuntos. b) Reclamações por informações ou orientações incorretas ou incompletas: 68 consumidores reclamaram que obtiveram do Procon informações ou orientações incompletas ou incorretas. Os atendimentos citados foram por telefone, eletrônico, pessoal, triagem, publicações e outros. c) Reclamações sobre procedimentos de atendimento: foram registrados 57 protocolos de usuários que ficaram descontentes com os procedimentos de atendimento do Procon SP, sendo que os principais pontos citados são sobre gerenciamento do atendimento preferencial e prazo para atendimento das reclamações de consumo. Observação: no semestre a Ouvidoria do Procon SP recebeu uma denúncia de suposto funcionário fantasma. A demanda foi tratada pela Fundação Procon SP e concomitantemente direcionada à Corregedoria Geral da Administração, conforme preconiza a Orientação Normativa OGE 001/2018.</p>	<p>a) Problema: usuários não conseguem acessar o SINDEC para acompanhar a reclamação e a Assessoria de Informática (ATIC) entende que é competência da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) Sugestão: reavaliar o convênio formalizado entre SENACON e Procon, pois na versão vigente prevê que a Fundação Procon acate tais reclamações. Situação: acatada, pois foi revisto o procedimento e manifestações do gênero serão aceitas, porém repassadas à SENACON quando não for possível a solução via Procon. b) Problema: funcionários tiveram nota de pontualidade prejudicada em razão do sistema que não permite manipulação em casos excepcionais como situações de compensação de greve. Ou ainda avaliações de servidores da PGE sem supervisão são realizadas por chefes imediatos, mas inseridos no sistema por outro supervisor. Sugestão: reavaliar o processo de avaliação de desempenho para evitar prejuízo ao corpo funcional. Situação: em análise com vistas de ser acatada. O Procon SP criou grupos de trabalho para discutir melhorias no Plano de Cargos, Regulamento, Avaliações e entre outros assuntos relativos ao corpo funcional. c) Problema: ajustes determinados pelo CODEC alteraram o resultado de concessão da progressão 2013/2014 divulgado anteriormente.</p>	<p>a) Quadro insuficiente de pessoal A distribuição das atividades do Sistema de Ouvidorias, Serviço de Informação ao Cidadão, levantamento de dados e estudo de reavaliação dos temas seguem prejudicadas, como no semestre anterior. b) Dificuldades para emissão de relatórios Assim como no semestre anterior, considerando a intenção de produzir relatórios mensais e setoriais, todos com mais informações do que as fornecidas pelo relatório do Sistema de Ouvidorias, verificou-se que esta atividade fica comprometida em razão da falta padronização para o uso dos dados do sistema (serviço, temas, setor, entre outros); 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 também a melhoria do portal de transparência do Procon SP.</p>
------------------	--	---	--

		<p>Sugestão: esclarecer via Intranet as alterações previstas em outras publicações oficiais para acalmar os ânimos dos funcionários que estavam contemplados. Situação: acatada pela DEX/ CRH com a publicação na Intranet das informações.</p> <p>d) Problema: funcionários há muito tempo reclamam dos problemas de saúde causados pelas cadeiras.</p> <p>Sugestão: analisar os memorandos anteriores da Ouvidoria e CIPA para se possível adquirir novas cadeiras para melhorar as condições de trabalho dos funcionários. Situação: acatada e em andamento.</p> <p>Foi aberto processo licitatório para a aquisição de cadeiras ergonômicas.</p> <p>e) Problema: funcionários criticam a condução do Processo Seletivo de Projetos Internos e acreditam na desmotivação e insatisfação do corpo funcional em relação aos resultados finais.</p> <p>Sugestão: reavaliar os objetivos e os critérios utilizados pela Instituição para os Processos Seletivos de Processos Internos para estimular futura participação dos funcionários a contribuírem para a melhoria da Fundação. Situação: acatada e em andamento. Uma nova portaria e editais estão sendo estudados para os novos processos de seleção. f) Problema: diversas reclamações de funcionários sobre a dificuldade em utilizar os novos sistemas implantados pela Fundação Procon SP.</p> <p>Sugestão: realizar uma</p>	
--	--	---	--

		<p>pesquisa com os usuários para identificar as dificuldades, melhorias e sugestões. Situação: acatada e realizada. A Ouvidoria com autorização da DEX realizou uma pesquisa no final do mês de abril, com a participação de vários funcionários que possibilitaram na tabulação e apresentação de informações úteis para os responsáveis pelos sistemas, bem como focar na solução de problemas recorrentes. g) Problema: formulário para inscrições dos eventos realizados pelo Procon SP não disponibilizam o campo "nome social" conforme determina o Decreto nº 55.839/2010, o campo "condições especiais" e "identificação racial". Sugestão: incluir o campo "nome social", "condições especiais" e "identificação social" nos formulários disponibilizados pelo Procon SP. Situação: acatada com a atualização do formulário, além de que os organizadores dos eventos passaram a ter uma preocupação com a infraestrutura de acesso para interessados com necessidades especiais. h) Problema: protocolos registrados pela Ouvidoria que envolvem sistemas da DFISC e DAOC, tem conflitos de competência em relação à ATIC. Sugestão: realizar uma reunião para aprimorar a comunicação, aproximação e definição de conceitos que esclareçam a competência de cada Diretoria e Assessoria. Situação: acatada. Durante a reunião foi pontuada a</p>	
--	--	---	--

		<p>necessidade de aprimorar os prazos da ATIC em relação as solicitações de alteração dos sistemas, bem como houve conclusão de que a comunicação entre as áreas precisa ser mais efetiva. i) Problema: os papéis toalha disponibilizados para os banheiros apresentaram defeito e estão causando divergência. Sugestão: que o Setor responsável pelo Almojarifado avalie o produto entregue para identificar suposto defeito. Situação: acatada, pois o responsável encaminhou o material para análise e caso comprovada a impossibilidade de uso das folhas, a empresa será obrigada contratualmente a proceder a troca. j) Problema: usuários (consumidores e fornecedores) que utilizam a sala de espera das audiências no 1º andar têm dificuldade de localizar o acesso do banheiro. Sugestão: alterar a entrada do acesso aos banheiros para o lado da recepção, além de diminuir a metragem das divisórias para ganhar mais espaço para longarinas destinadas a pessoas preferenciais. Situação: acatada com a realização da manutenção das divisórias e identificação do acesso aos sanitários e espaço preferencial. k) Problema: falta de transparência sobre a utilização das vagas de estacionamento e a fila de espera. Sugestão: criar regras para utilização e transparência das informações sobre o tema apontadas no relatório da Ouvidoria de</p>	
--	--	--	--

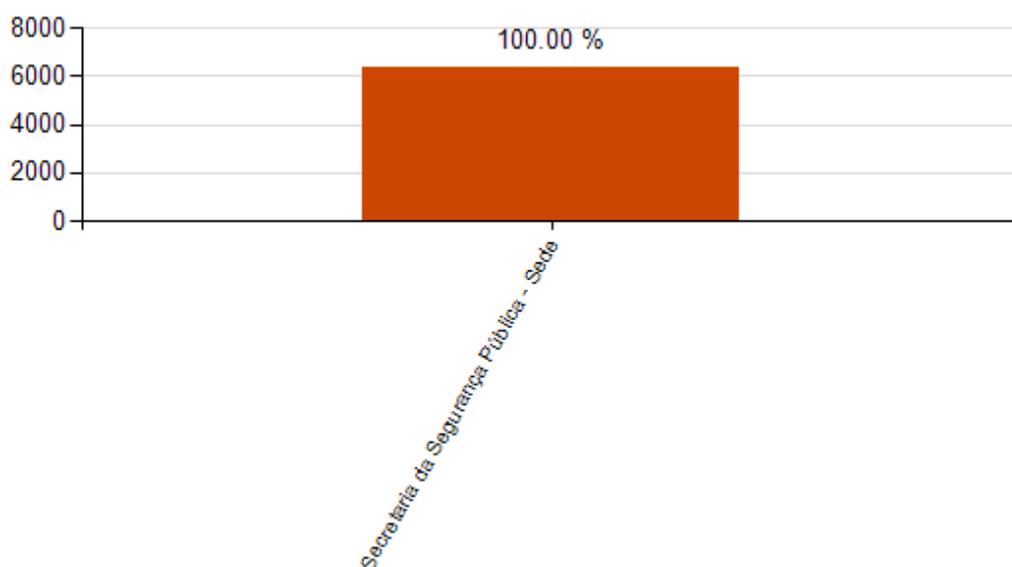
		<p>2015 e também na reunião realizada no 2º Semestre de 2017 que são: troca de cartão de identificação; devolução dos cartões em caso de afastamento ou saída do funcionário; revezamento do uso do estacionamento, demarcação das vagas e divisão; entre outros. Situação: em análise. l) Problema: alto número de processos que são direcionados à Comissão Processante Permanente que não deveriam ser objeto de processo administrativo. Sugestão: criar um Núcleo/ Comissão de Mediação de Conflitos que poderia atuar em uma fase que antecederesse os trâmites da Comissão Processante. Situação: em análise. m) Problema: o corpo funcional desconhece o empenho da DAF na manutenção/ reforma dos banheiros e a atualização dos cartazes dos banheiros. Sugestão: divulgar na Intranet as ações que estão sendo realizadas inclusive, para melhoria dos banheiros da Fundação e atualização dos cartazes nos banheiros, por novos. Situação: acatada e em andamento.</p>	
--	--	---	--

<p>Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania - Sede</p>	<p>Os temas mais frequentes e/ou relevantes versam sobre: 1) Competência de Outro Órgão; 2) Discriminação por Orientação Sexual e/ou Identidade de Gênero 3) Discriminação Racial. A prevalência de manifestações enquadradas como Competência de Outro Órgão diz sobre orientações fornecidas por esta Ouvidoria acerca da estrutura do Sistema de Justiça no Brasil, composto pelo Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, etc., pois, ante os inúmeros atendimentos realizados, constatamos 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, as manifestações relativas aos temas Discriminação por Orientação Sexual e/ou Identidade de Gênero e Racial, revelam o empenho da Pasta na elaboração, coordenação e desenvolvimento de projetos e atividades destinadas à promoção da cidadania, com destaque para apuração de denúncias (Leis Estaduais 10.948/2001 e 14.187/2010) e prestação de serviços públicos que visam assegurar à sociedade direitos e formas alternativas de acesso à justiça.</p>	<p>1) Recomendação para a continuidade do processo de centralização das denúncias de discriminação no Sistema de Ouvidorias. A medida visa à criação de um banco de dados preciso e a produção de relatórios estatísticos. 2) Necessidade de construção de parâmetros para o desenvolvimento do fluxo de atendimento de pessoas em situação de Rua e com comprometimento de ordem psicológica, intelectual, mental ou cognitiva, pessoas em situação de rua e</p>	
--	--	---	--

Secretaria da Segurança Pública

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Segurança Pública - Sede	6384
Total:		6384

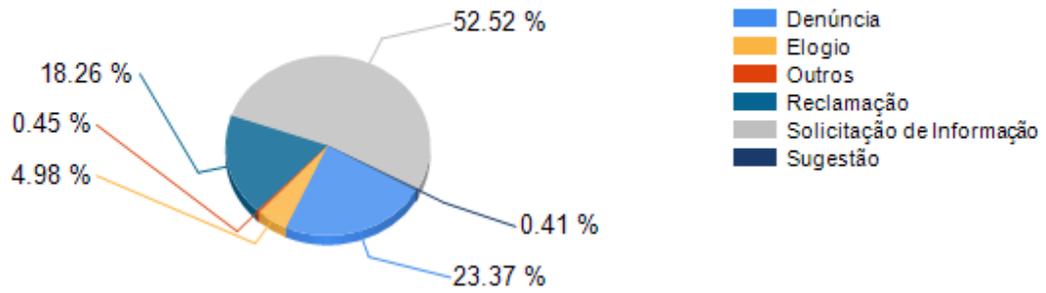
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1492
Elogio	318
Outros	29
Reclamação	1166
Solicitação de Informação	3353
Sugestão	26
Total:	6384

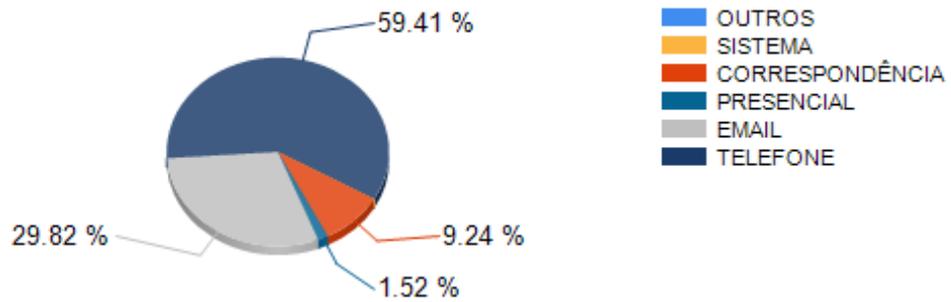
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	36	406	626	424	0	0	1492
Elogio	0	54	260	4	0	0	318
Outros	0	0	0	29	0	0	29
Reclamação	25	584	541	16	0	0	1166
Solicitação de Informação	34	2745	459	115	0	0	3353
Sugestão	2	4	18	2	0	0	26
Total	97	3793	1904	590	0	0	6384

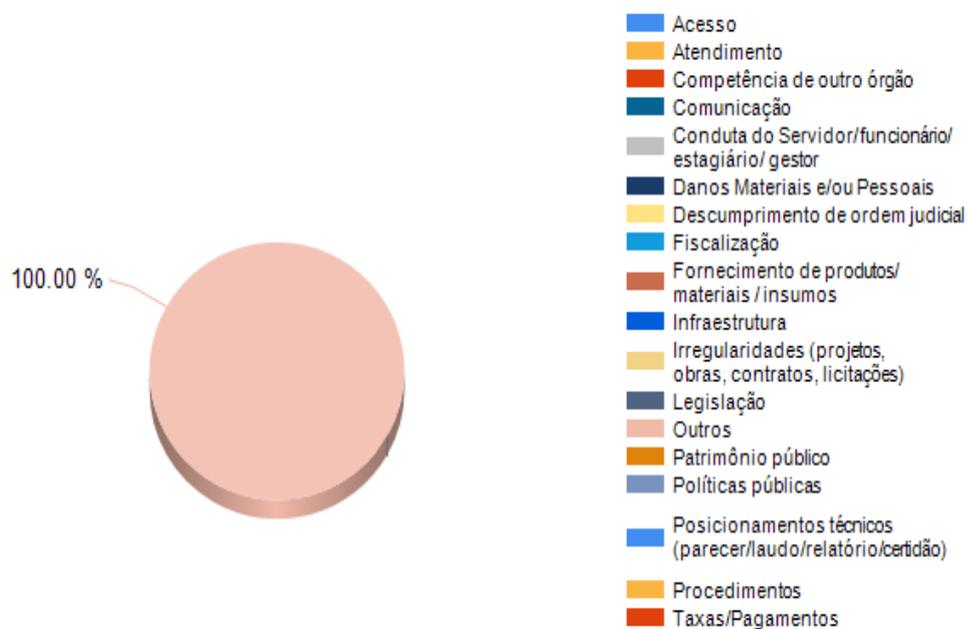
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	1492	318	29	1166	3353	26	6384
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	1492	318	29	1166	3353	26	6384

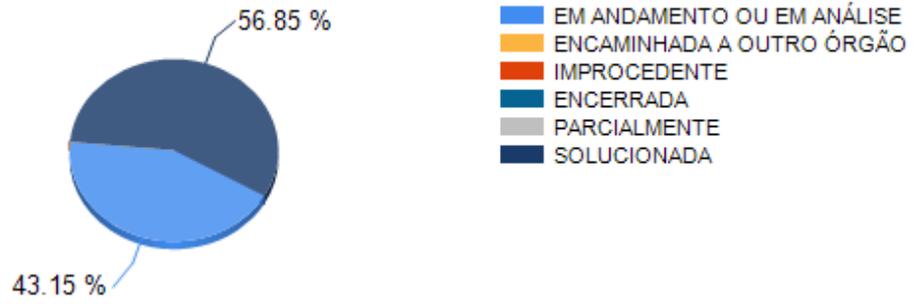
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	73	0	0	0	0	1419	1492
Elogio	119	0	0	0	0	199	318
Outros	1	0	0	0	0	28	29
Reclamação	75	0	0	0	0	1091	1166
Solicitação de Informação	3353	0	0	0	0	0	3353
Sugestão	8	0	0	0	0	18	26
Total	3629	0	0	0	0	2755	6384

Conclusão

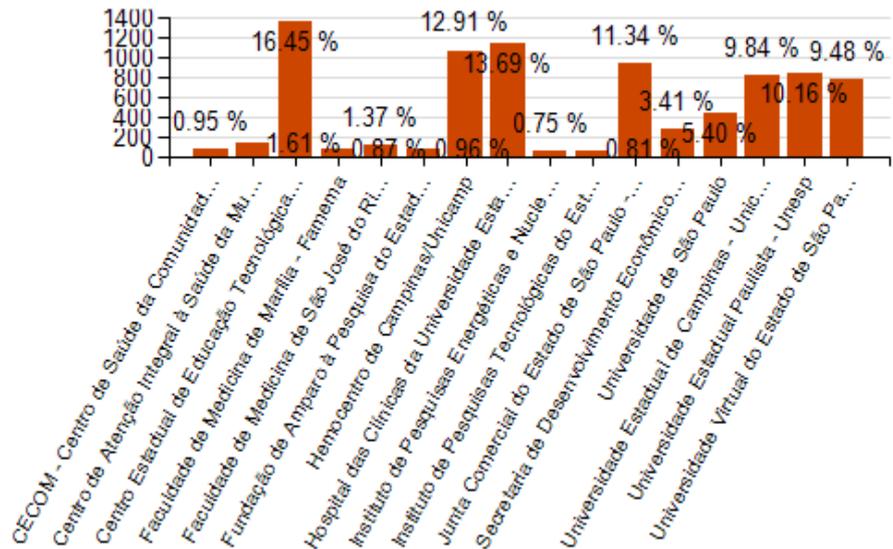


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Segurança Pública - Sede	MÁ QUALIDADE NO ATENDIMENTO - 582 ABUSO DE AUTORIDADE - 369 HOMICÍDIO (cometido por policial) - 294		

Secretaria de Desen. Econ.,Ciência,Tec. e Inovação

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Faculdade de Medicina de Marília - Famema	72
2	Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp	114
3	Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	818
4	Universidade Estadual Paulista - Unesp	844
5	Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT	67
6	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp	80
7	Universidade de São Paulo	449
8	Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	1367
9	Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	1138
10	Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	134
11	Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - Ipen	62
12	Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp	942
13	Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia - Sede	283
14	CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	79
15	Universidade Virtual do Estado de São Paulo (UNIVESP)	788
16	Hemocentro de Campinas/Unicamp	1073
Total:		8310

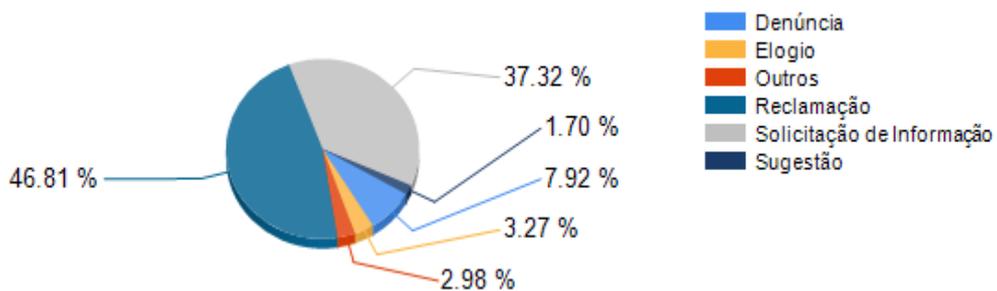
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	658
Elogio	272
Outros	248
Reclamação	3890
Solicitação de Informação	3101
Sugestão	141
Total:	8310

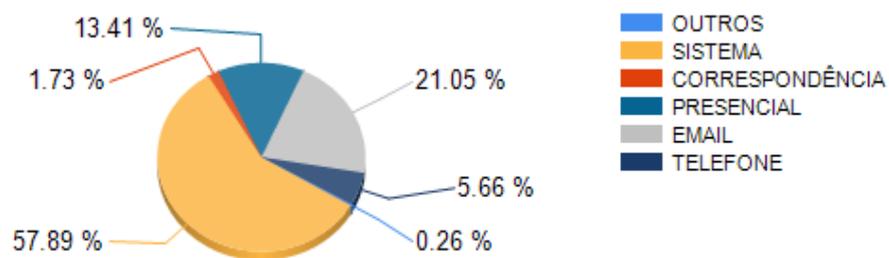
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	21	21	79	9	528	0	658
Elogio	102	7	74	43	43	3	272
Outros	14	8	97	0	127	2	248
Reclamação	618	122	923	75	2144	8	3890
Solicitação de Informação	340	303	547	7	1897	7	3101
Sugestão	19	9	29	10	72	2	141
Total	1114	470	1749	144	4811	22	8310

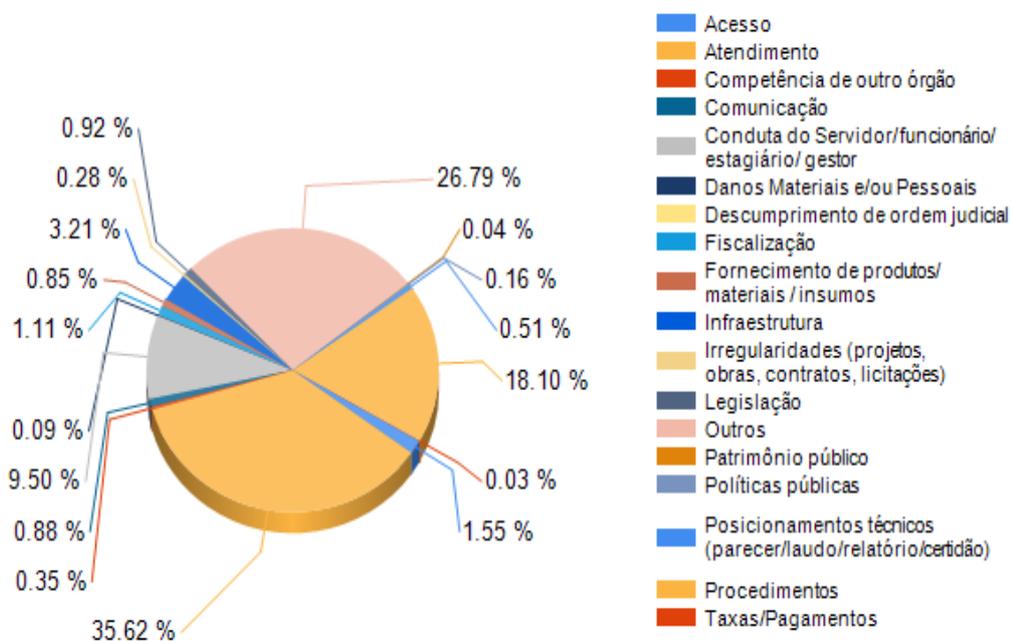
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	4	1	2	51	59	6	123
Atendimento	97	114	6	812	1737	53	2819
Competência de outro órgão	8	0	3	9	7	1	28
Comunicação	2	2	1	12	52	1	70
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	276	4	3	458	9	2	752
Danos Materiais e/ou Pessoais	5	0	0	2	0	0	7
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	77	0	0	9	2	0	88
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	62	5	0	67
Infraestrutura	9	0	2	172	59	12	254
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	18	0	0	4	0	0	22
Legislação	3	0	2	49	18	1	73
Outros	66	141	177	1034	669	33	2120
Patrimônio público	2	0	0	1	0	0	3
Políticas públicas	1	0	0	9	3	0	13
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	23	17	0	40
Procedimentos	41	10	45	914	394	28	1432
Taxas/Pagamentos	0	0	1	1	0	0	2
Total	609	272	242	3622	3031	137	7913

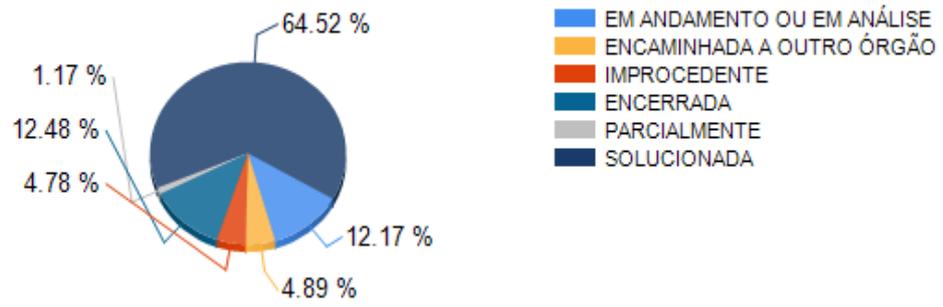
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	246	34	70	19	51	238	658
Elogio	245	6	15	0	0	6	272
Outros	165	1	47	16	6	13	248
Reclamação	2022	37	662	333	272	564	3890
Solicitação de Informação	2577	17	227	23	73	184	3101
Sugestão	107	2	16	6	4	6	141
Total	5362	97	1037	397	406	1011	8310

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	<p>1. Acesso ao atendimento ginecológico - falta de horários/vagas (profissionais) - 4 manifestações 2. Agendamento por telefone - Dificuldade de acesso - 5 manifestações 3. Mudança do agendamento da Odontologia para uma nova Central de Agendamentos - dificuldade de agendamento - 9 manifestações</p>	<p>As manifestações da Ouvidoria estão sendo utilizadas, pela Coordenação do CECOM, como indicador para avaliar a nova Central de Agendamento e como uma das justificativas para a solicitação de contratações na Central de Agendamento e Ginecologia. Cabe salientar que as queixas, sobre a Central de Agendamento, foram manifestas no primeiro mês de seu funcionamento, maio/18 e que, após ciência da Coordenação do CECOM, houve uma revisão do processo e melhorias foram implantadas. A partir destas melhorias esta Ouvidoria não recebeu outras queixas semelhantes.</p>	<p>Nada a declarar.</p>
Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	<p>- Demora para atendimento (por exemplo, no Pronto Atendimento do Hospital) ou para agendamento de consulta, exame ou cirurgia; - Questionamento dos protocolos do Hospital, especialmente no caso da assistência ao parto, com destaque para o desejo de ser acompanhada por doula e/ou fotógrafa durante o trabalho de parto ou de escolher uma via específica de parto (cesárea ou vaginal), a despeito da recomendação clínica; - Pedidos variados de informações não obtidas em outros setores do Hospital, como, por exemplo, orientação sobre como obter cópia do prontuário ou sobre o uso de medicamentos específicos após o parto.</p>	<p>Não há.</p>	<p>Há necessidade de aumento do quadro de profissionais para atuar na Célula de Ouvidoria do Hospital, que atua 24h por dia, todos os dias da semana, mas só possui uma Ouvidora disponível. Esse problema é agravado pelo atual quadro orçamentário da Universidade, que inviabiliza a contratação e/ou a reposição de servidores.</p>
Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	<p>- Conflitos interpessoais entre funcionários, docentes e alunado; - Problemas com os processos seletivos de docentes; - Infra estrutura das unidades.</p>	<p>Não constam recomendações no período.</p>	<p>-Dificuldades por parte dos usuários em entender qual é o real papel da Ouvidoria, - Os colaboradores não têm atenção para o cumprimento dos prazos de</p>

			resposta estabelecidos no Decreto 60.399/2014;
Faculdade de Medicina de Marília - Famema	<p>1. Informação? Refere à solicitação de informação quanto a processo seletivo, vestibular, bolsa auxílio estudante, etc. Essas manifestações foram encaminhadas aos setores detentores das informações e respondidas aos manifestantes; 2. Atendimento? Refere à elogio no atendimento da equipe de saúde, destacando o acolhimento, cortesia, atenção e resultado do tratamento realizado principalmente, no Centro de Reabilitação Lucy Montoro, NUADI ? Núcleo de Apoio ao Discente e SASC ? Serviço de Apoio aos Colaboradores. As manifestações são encaminhadas às equipes para ciência dos profissionais e servem de motivação para os mesmos; 3. Infraestrutura? Refere à sugestão e reclamação quanto à falta de elevador, materiais permanentes, e necessidade de readequações das instalações do Centro de Reabilitação Lucy Montoro; 4. Órtese e Prótese? Refere à reclamação quanto à demora na aquisição de órtese e prótese para os pacientes do Centro de Reabilitação Lucy Montoro.</p>	Até o momento não é atribuição dessa Ouvidoria realização de recomendações aos dirigentes. As sugestões dos manifestantes são encaminhados aos dirigentes e na maioria das vezes são atendidas ou programadas para realização futura.	A Ouvidoria da Famema apresenta as seguintes dificuldades: - manifestações com respostas de difícil entendimento e inconclusivas, dificultando o retorno ao manifestante; - dificuldade no acompanhamento das manifestações concluídas parcialmente, devido ao não cumprimento dos prazos estabelecidos; - recursos humanos insuficientes para proposta de melhoria e expansão; - espaço físico insuficiente e inadequado. Observação: As quantidades de manifestações foram reduzidas drasticamente em relação aos semestres anteriores devido a implantação da Ouvidoria HC Famema que passou a registrar as manifestações referentes às demandas assistenciais.
Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp	1) Informações a respeito do vestibular da FAMERP; 2) Propagandas e sugestões de cursos em geral; 3) Solicitações de informações, desde transferência e vestibulares dos cursos de Medicina, Enfermagem e Psicologia da FAMERP; E também aos cursos de aprimoramento da Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - FAMERP. 4) Envio constante de Currículos.	Nada a declarar.	Nada a declarar.
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp	Reclamações ou mau atendimento de decisões referentes a pedidos de auxílios não atendidos. Denúncia contra beneficiário e suposto descumprimento de regras. Dúvidas em relação a procedimento para obtenção de auxílio.	A ouvidoria não tem tido dificuldades para obter respostas rápidas e satisfatórias.	Nenhuma dificuldade.
Hemocentro de Campinas/ Unicamp	1) Demora no atendimento (permanência no serviço / agendamento) 2) Infraestrutura móveis velhos e estacionamento 3) Qualidade do lanche servido ao doador		Falta de informação no formulário para responder (e-mail errado, telefone inválido, Endereço incorreto)

<p>Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp</p>	<p>1 - Extravio de Prontuários do paciente prejudicando a continuidade e no atendimento do paciente; Durante o primeiro semestre/2018 observou-se elevado número de prontuários não devolvidos ao Serviço de Arquivo médico dificultando a continuidade dos atendimentos com prejuízo severo aos pacientes. Cabe ressaltar que alguns prontuários sequer foram localizados até o fechamento deste relatório, apesar de todos os esforços da administração e recomendações desta Ouvidoria. 2 - Negativa de relatório médico aos pacientes atendidos no programa de Implante Coclear; Com o passar do tempo os aparelhos implantados foram apresentados defeitos em função do tempo de uso. O Hospital não está habilitado na portaria 2776 que prevê troca ou manutenção do aparelho. Neste caso a grande maioria dos pacientes solicitou relatório médico para tentar a troca através de outros recursos, porém até o fechamento deste relatório poucos pacientes foram atendidos na solicitação. 3 - Cancelamentos de procedimentos cirúrgicos sem aviso prévio; Observou-se um elevado número de pacientes internados, preparados e em jejum para realização de procedimentos cirúrgicos que foram cancelados na última hora sem informação e orientação clara dos reais motivos. A situação também ocorreu com pacientes que vieram para internação e foram dispensados no balcão por várias vezes sem a devida comunicação dos profissionais.</p>	<p>Recomendações 1 - Encaminhada estatística com o elevado número de prontuários extraviados com solicitação de providências e sugestão desta Ouvidoria para comunicação interna sobre importância do cuidado com o prontuário e talvez alguma forma de penalidade ao profissional responsável por estar com o prontuário retido, o que leva ao prejuízo do atendimento ao paciente. Parcialmente atendida. 2 - Solicitação de providências da Administração em relação aos relatórios médicos respeitando um dos direitos garantidos em legislação para o paciente. Parcialmente atendida. 3 - Em relação ao elevado número de cancelamentos solicitou-se um maior cuidado na comunicação com os pacientes. Não atendida.</p>	<p>- Demora de respostas às manifestações apresentadas; - Falta de entendimento do papel da Ouvidoria por parte de alguns profissionais do Hospital; - Estrutura da Instituição insuficiente para atendimento a todas as inúmeras demandas apresentadas; - Falta de treinamento aos profissionais da Instituição para acolhimento e humanização aos pacientes e familiares contrariando a proposta da Ouvidoria de acolher, Ouvir, respeitar e mediar as situações procurando soluções. Observações: O respeito ao papel da Ouvidoria vem aumentado com o passar do tempo a medida que sua atuação tem demonstrado que através do diálogo é possível identificar falhas e a partir delas aprimorar o serviço oferecido.</p>
---	--	--	---

<p>Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - Ipen</p>	<p>- Diluição no gerador de Tecnécio; - Dificuldades de marcação com o Kit de ECD; - Dificuldades de marcação com o Kit de MDP</p>	<p>Senhor Superintendente tendo em vista o número de reclamações em decorrência de problemas da Diluição no gerador de Tecnécio consultamos da possibilidade de sanarmos estas reclamações. Conforme informação do senhor superintendente dois técnicos área de produção foram enviados para a Rússia em meados de maio para sanar tais irregularidades</p>	<p>Falta de Recursos Humanos</p>
<p>Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT</p>	<p>Solicitação de informação: principalmente sobre produtos e serviços oferecidos pelo IPT, sendo que nestes casos a ouvidoria atuou em conjunto com a Central de Relacionamento ao Cliente. Reclamações: Não houve a predominância de um tema em especial. Para as manifestações sobre prestação de serviços a Ouvidoria atuou em conjunto com o sistema da qualidade e representantes da qualidade de cada área. Foram registradas no Sistema para Registro de Oportunidade de Melhoria, apontadas as causas, corrigido o problema imediato e programadas ações para a eliminação e melhoria do serviço. Denúncias sobre conduta do funcionário - Todas as denúncias relativas a esse tema foram encaminhadas ao Comitê de Conduta e Integridade para apuração. (Para essa demanda por iniciativa do Comitê de Conduta e Integridade foi criado um grupo composto além do Comitê, representantes do Sindicato, Coordenadoria de Recursos Humanos, Ouvidoria, Conselho de representante dos Empregados e para discutir uma metodologia para diagnóstico precoce de assédio moral. Está em andamento a confecção de uma cartilha sobre assédio moral.) Atualização de Mapa de Risco? (Para esse assunto o Presidente da CIPA Todos os Mapas estão sendo atualizados e inserido os EPIs que devem ser usados.)</p>	<p>1- Participação da Ouvidoria na construção do Programa de Integridade - A Ouvidoria colaborou com sugestões de alterações para o código de conduta e integridade do IPT e participa do Comitê de Conduta e Integridade. A apresentação da Ouvidoria para todas as áreas do IPT ainda não foi realizada de forma integral devido à demandas internas e definições de procedimentos Recomendações atuais: 1- Trabalhar a aplicação da Lei 13460/2017 junto com a Diretoria de Inovação e Negócio/Diretoria de Operações 2 - Confecção de Material com orientações sobre o uso de EPI e a importância dos Mapas de riscos das áreas a ser divulgado na SIPAT Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho em 20/09/2018. Lançamento de Campanha de conscientização de uso de EPIs na SIPTT/2018 3- Estudar formas de parceria da Ouvidoria com a coordenadoria de gestão de pessoas para mediação de conflitos. 4- Multiplicar o aprendizado da ouvidoria no curso sobre mediação judicial aos funcionários da coordenadoria de gestão de pessoas do. 5- Divulgação da Cartilha sobre assédio moral e do Canal de denúncias.</p>	<p>O apoio da direção e dos funcionários foram determinantes para que a maioria das manifestações fossem solucionadas. A ouvidoria é uma ponte entre o IPT e o usuário é necessário que fique por dentro de todas as mudanças ocorridas e anunciadas, tanto em relação a legislação como a serviços e mudanças administrativas.</p>

<p>Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp</p>	<p>AS MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES REFEREM-SE AOS SERVIÇOS DE: 1) SISTEMA INTEGRADO DE LICENCIAMENTO /JUCESP COMO ÓRGÃO INTEGRADOR DO SISTEMA; 2) PRAZO DE ATENDIMENTO DOS PROCESSOS DIFERENCIADOS; 3) REGULARIZAÇÃO CADASTRAL DAS EMPRESAS.</p>	<p>A DEMANDA ACERCA DA ESTRUTURA FÍSICA E FUNCIONAL DA OUVIDORIA JÁ CONSTA DO LAY OUT DA FUTURA SEDE DA JUCESP.</p>	<p>NADA A ACRESCENTAR</p>
<p>Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia - Sede</p>	<p>As manifestações mais frequentes no decorrer do 1.º semestre de 2018 foram: 1. De usuários dos serviços prestados pela Subsecretaria do Trabalho Artesanal das Comunidades? Sutaco, solicitando informações sobre os procedimentos a serem adotados para obtenção da carteira de artesão; 2. De usuários dos serviços prestados pela Equipe do Programa Via Rápida, da Coordenadoria de Ensino Técnico, Tecnológico e Profissionalizante, referente à dificuldade de acesso às inscrições pelo site, por esquecimento de senha, e também sobre abertura de inscrição de novos cursos.] 3. Manifestações pertencentes à Junta Comercial do Estado de São Paulo - JUCESP, quanto às dúvidas de preenchimento de formulários e problemas no próprio site do órgão, que encaminhamos para outro órgão.</p>	<p>Esta Ouvidoria está sempre atenta para que todos os usuários tenham seus questionamentos solucionados e de maneira satisfatória, passando continuamente estas informações às suas unidades, salientando ainda os prazos de resposta. E em sua maioria temos respostas bastante positivas.</p>	<p>1. Não foram apresentadas dificuldades relevantes para que esta Ouvidoria deixasse de realizar seu trabalho de forma transparente tanto para os Dirigentes como para os usuários que solicitam ajuda, nos mais diversos assuntos; 2. Não podemos deixar de registrar, a dificuldade de atendimento interno, pois os funcionários temem represálias e acabam não formalizando suas manifestações, mesmo com opção de sigilo</p>

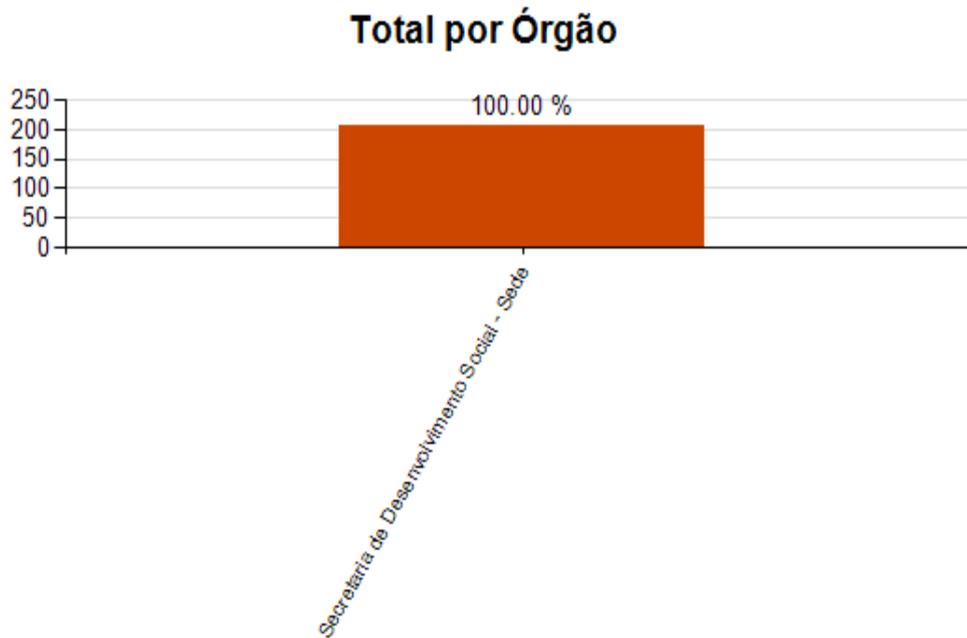
<p>Universidade de São Paulo</p>	<p>As reclamações mais relevantes no período: 1º Barulho referente ao grupo de percussão das baterias organizado por estudantes que vem prejudicando o trabalho de docentes, funcionários estudantes e vizinhança externa à USP. 2º Comportamento dos ciclistas que utilizam o espaço da cidade universitária para treinos. 3º Relacionamento /interpessoal e institucional. Reclamações sobre a dificuldade de relacionamento entre os diversos segmentos (docentes, alunos e funcionários) relatam conflitos advindos de posturas autoritárias, assédio moral, assédio sexual e atitudes discriminatórias</p>	<p>Em relação ao 1º e 2º item: A Ouvidoria Geral promoveu ações referentes ao grupo de percussão tais como: - Dia 10/04 - reunião com a Prefeitura e Superintendente de Segurança (apresentado quadro comparativo das manifestações antes e depois da resolução nº 7443 - resolução que disciplinou a atividade no campus. - Dia 18/04 reuniões com o Conselho Gestor do Campus. - Dia 08/04 reuniões Prefeitura e Presidente da Liga das baterias. - Dia 15/05 reuniões com o Vice-reitor e Representante da Prefeitura do campus. - Dia 13/06 reuniões com Representante da Prefeitura. - Dia 20/06 reuniões Prefeitura, Guarda Universitária, Representantes das baterias. Representante dos moradores/estudantes; Foi criado um grupo no WhatsApp para melhor comunicação e monitoramento do barulho das baterias envolvendo funcionários e um aluno de cada bateria. Em relação aos ciclistas, está sendo providenciado uma divulgação via site da Prefeitura como devem proceder os ciclistas que entram no Campus. Item 3º Em relação a este item, embora o tema? Assédio moral? Esteja em evidencia, é necessário uma ampla divulgação e distinção entre situações de assédio moral dentre aquelas que não se configuram nessa temática. A falta de clareza sobre o assunto é necessária de acordo com a Lei de Assédio Moral nº 13.314 de 15/10/2007. A Ouvidoria Geral pretende divulgar no site, os conceitos de: - O que é assédio moral. Situações mais frequentes de assédio moral. - Modalidades de assédio moral. - O que não é assédio moral no ambiente de trabalho. - O que fazer diante do assédio moral? - A Universidade de São Paulo criou um programa de acolhimento aos estudantes que estão divididos em quatro escritórios sendo um escritório de carreira, um escritório de saúde mental, um escritório esportivo e escritório de arte e cultura.</p>	<p>Quanto à classificação dos temas sugeridos nesse relatório, esclarecemos que nosso banco de dados está organizado segundo outras entradas, mais adequadas à produção de informações úteis para a comunidade USP e a gestão universitária. Por ora, não temos qualquer possibilidade de seguir as recomendações enviadas, o que implicaria em enorme esforço de revisão e reclassificação da informação original, com escasso benefício para a Universidade de São Paulo e com perda significativa para a comparabilidade de nossa série estatística.</p>
----------------------------------	---	---	---

<p>Universidade Estadual de Campinas - Unicamp</p>	<p>ATENDIMENTO: O número elevado de manifestações referentes ao atendimento, se deve à procura de atendimento médico no HC e no CAISM. O momento econômico que o país atravessa gera muita procura por atendimento hospitalar gratuito, pois muitos usuários deixaram de ter plano de saúde particular. Infelizmente, o HC e o CAISM não dispõem de estrutura para suprir toda demanda, o que causa descontentamento e dificuldade de acesso aos hospitais.</p> <p>INFRAESTRUTURA: Assim como no segundo semestre de 2017, as manifestações referentes à infraestrutura continuam em destaque. Houve um crescimento de manifestações referentes ao estacionamento em vagas irregulares (destinadas a idosos e deficientes). A instalação de cancela próxima à Unidade de Emergência Referenciada UER/HC, gerou muito transtorno e descontentamento aos usuários, pois a demanda por vagas de estacionamento no local não supriu a necessidade do público flutuante usuário da área hospitalar. Principalmente, no que se refere a veículos oficiais, que são utilizados para transportar doentes, oriundos de outras cidades. A presença não autorizada de ambulantes, no entorno da área da saúde, também contribuiu para o problema, pois eles ocupavam vagas de estacionamento destinadas aos usuários daquele local.</p> <p>ASSUNTOS ACADÊMICOS E CONDUTO DE SERVIDOR/FUNCIONÁRIO/GESTOR: Nesse período, houve um volume de demandas referentes aos conflitos estabelecidos entre alunos e professores no tocante a conduta. Houve, também, um número elevado de demandas referentes ao conteúdo programático de uma disciplina da FOP/Unicamp.</p>	<p>ATENDIMENTO: Foram encaminhadas todas as manifestações recebidas para conhecimento dos responsáveis da Área da Saúde, inclusive as Ouvidorias locais. Com a criação pela atual gestão da Universidade, da Diretoria Executiva da Área da Saúde, houve a abertura de um convênio (FASCAMP), entre Unicamp e Hospital Regional de Piracicaba, que já está operante.</p> <p>INFRAESTRUTURA: Com relação aos problemas de infraestrutura do Campus, a Prefeitura do Campus e a Secretaria de Vivência nos Campi, realizam ações conjuntas para suprir a demanda de um público flutuante de quase 50 mil pessoas/dia. Quanto à questão dos ambulantes, foi elaborada uma ação conjunta com a SETEC para cadastrar os ambulantes que frequentam o Campus, visando trabalharem regularizados, conforme estabelece a vigilância sanitária. Quanto às vagas de estacionamento no entorno do HC, definiu-se um local adequado para estacionamento dos veículos oficiais, que transportam pacientes para o HC.</p> <p>ASSUNTOS ACADÊMICOS E CONDUTO DE SERVIDOR/FUNCIONÁRIO/GESTOR: No sentido de legitimar as relações em nossa Comunidade, foi criado através de Portaria do Gabinete do Reitor, um grupo de trabalho responsável por elaborar proposta de política para combater discriminação de gênero, assédio e violência sexual na Unicamp, visando a melhoria das relações e a diminuição dos conflitos entre a Comunidade Interna da Universidade. Outra proposta para a melhoria das relações interpessoais é a criação da Câmara de Mediação e Ações Colaborativas da Unicamp, que está em fase final de elaboração. O objetivo dessa instância é minimizar o número de sindicâncias administrativas e de ações judiciais. Outra iniciativa da Unicamp será a breve implantação do Portal da Transparência, que disponibilizará à sociedade, de modo sistematizado e descomplicado, as informações relativas à vida da Universidade.</p>	<p>A legislação que criou a Ouvidoria de Serviços Públicos na UNICAMP está em fase de revisão, tendo em vista ser datada de 2003. A criação da Câmara de Mediação e Ações Colaborativas da Unicamp também se encontra em fase final de elaboração, para posterior implantação. A certificação dos quadros da Ouvidoria passa por várias instâncias, e também, deve ser finalizado. Para que possamos ter um atendimento de excelência, precisamos rever nosso quadro de funcionários, que está reduzido. Para melhor integração das áreas, continuamos com o Programa "A Ouvidoria vai até você", iniciado em 2017, objetivando diminuir as distâncias entre os Campi de Campinas, Limeira e Piracicaba e também os colégios técnicos. Assim, facilitamos o trato com as demandas que nos são encaminhada, sendo o resultado muito positivo.</p>
--	---	--	--

<p>Universidade Estadual Paulista - Unesp</p>	<p>As três manifestações mais frequentes no primeiro semestre de 2018 foram: 1) Solicitações de informações. Dentre essas as mais frequentes são sobre Vestibular e transferências externas para cursos ofertados pela Unesp. Nesse item há uma variedade de temas tendo em vista a atuação da Unesp em ensino, pesquisa e extensão em todas as áreas do conhecimento. 2) Denúncias de fraude no Sistema de Reserva de Vagas para o Vestibular da Unesp, em especial, denúncias de fraude na autodeclaração de candidatos aprovados no Vestibular Unesp pelo Sistema de Reserva de Vagas para Educação Básica Pública + PPI (candidatos autodeclarados Pretos, Pardos e Indígenas). 3) Reclamações. As reclamações mais frequentes são as relativas ao atendimento em setores da Unesp: clinicas-escola; seções técnicas e outros.</p>	<p>A Ouvidoria sugeriu um fluxograma no tratamento das denúncias de fraude no auto declarações de alunos aprovados no Vestibular Unesp pelo Sistema de Reserva de Vagas para Educação Básica Pública + PPI (candidatos autodeclarados Pretos, Pardos e Indígenas) que foi aprovado. A fluxograma foi colocado em funcionamento no início de 2018 e, desde então, todos os registros que devem seguir para averiguação se encontram registrados e acompanhados pela Ouvidoria de maneira a garantir direitos.</p>	<p>As maiores dificuldades são decorrentes da própria natureza multicampi da Unesp e de sua atuação em ensino, pesquisa e extensão em todas as áreas do conhecimento. A universidade atua em 34 municípios, com 24 unidades administrativas de diferentes perfis e isso acarreta uma demanda muito diversificada de manifestações. Porém, essas dificuldades têm sido minimizadas com a construção de protocolos e procedimentos de atendimento de maneira a unificar os tratamentos de manifestações semelhantes em todas as unidades e assim dar tratamento isonômico ao cidadão.</p>
<p>Universidade Virtual do Estado de São Paulo (UNIVESP)</p>	<p>1) Reclamações sobre correções de provas/atividades; 2) Mudanças constantes no Calendário Acadêmico; 3) Alunos não se adaptaram com o modelo de Tutoria apenas virtual e pedem a volta dos Tutores Presenciais.</p>	<p>A Ouvidoria, durante as reuniões mensais com a Presidência, recomendou análise por parte da Diretoria Acadêmica sobre melhorias no atendimento ao aluno, bem como um controle maior em relação ao cumprimento do Calendário Acadêmico. A falta da figura dos Tutores Presenciais também foi largamente discutida. A Univesp, com o objetivo de atender ao desejo de nossos alunos e melhorar a qualidade na prestação de nossos serviços, aumentou seu quadro de colaboradores. Nossos Polos terão agora a figura do Mediador Presencial e novos Supervisores para dar um suporte mais adequados aos alunos. Uma nova empresa de atendimento foi contratada e uma readequação de nosso quadro funcional interno também foi feita.</p>	<p>Não há.</p>

Secretaria de Desenvolvimento Social

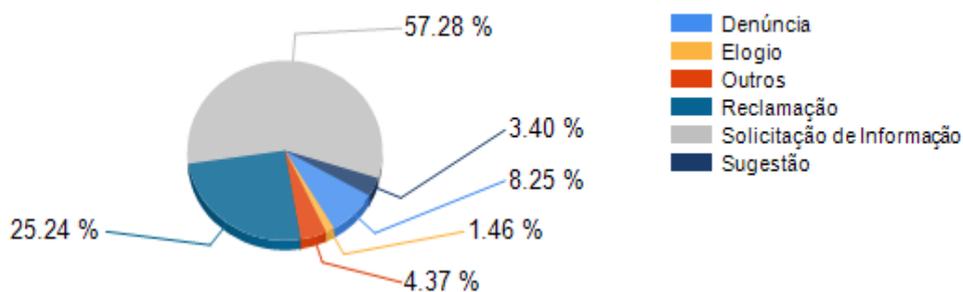
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	206
Total:		206



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	17
Elogio	3
Outros	9
Reclamação	52
Solicitação de Informação	118
Sugestão	7
Total:	206

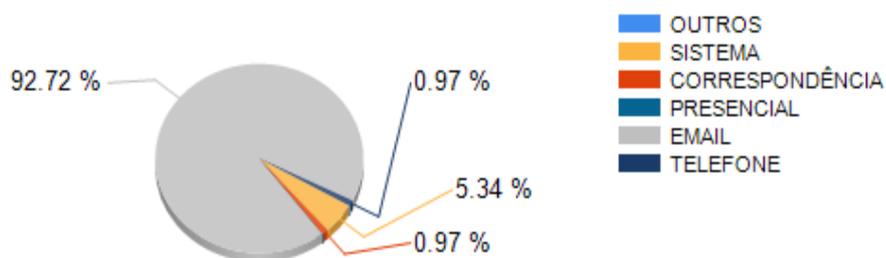
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	15	1	0	0	17
Elogio	0	0	2	0	1	0	3
Outros	0	0	8	1	0	0	9
Reclamação	0	1	47	0	4	0	52
Solicitação de Informação	0	0	113	0	5	0	118
Sugestão	0	0	6	0	1	0	7
Total	0	2	191	2	11	0	206

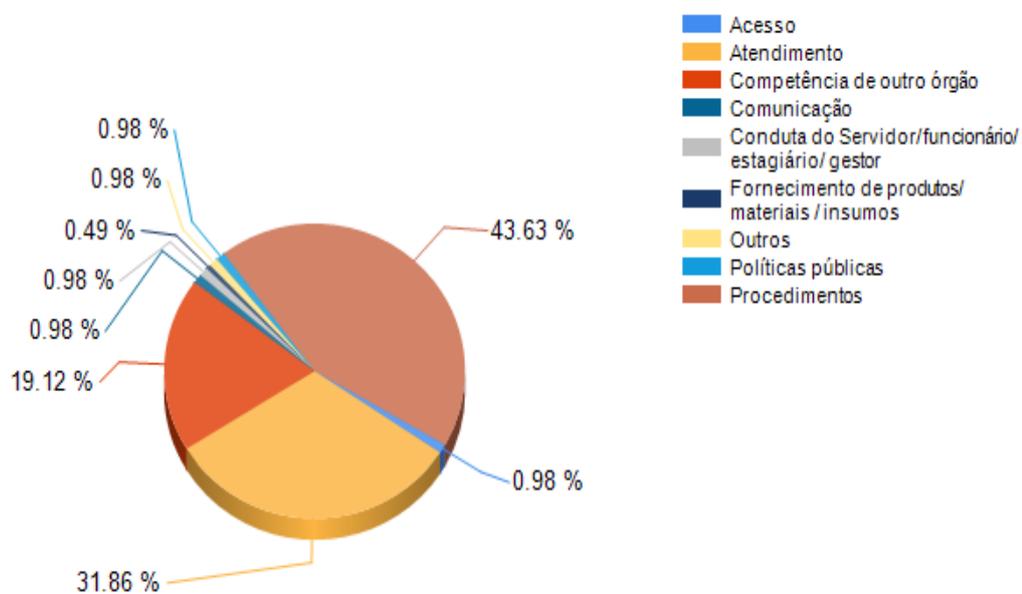
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	0	0	0	1	0	2
Atendimento	6	2	2	28	24	3	65
Competência de outro órgão	3	1	3	9	22	1	39
Comunicação	0	0	0	0	2	0	2
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	1	0	0	1	0	0	2
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	1	0	1	0	2
Políticas públicas	0	0	0	0	2	0	2
Procedimentos	5	0	3	13	65	3	89
Total	16	3	9	51	118	7	204

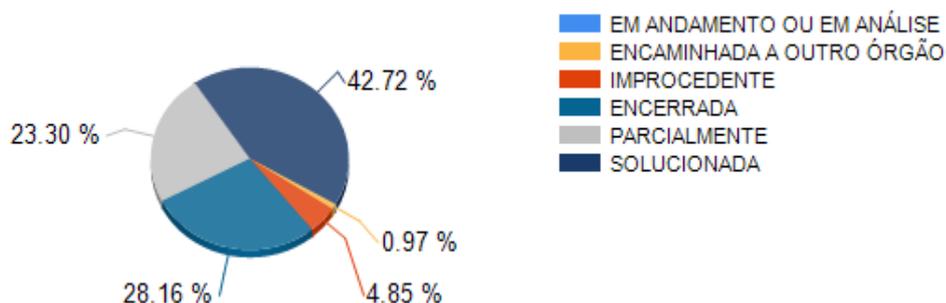
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	4	9	3	0	1	0	17
Elogio	0	0	3	0	0	0	3
Outros	1	2	3	3	0	0	9
Reclamação	31	8	8	4	1	0	52
Solicitação de Informação	50	29	36	3	0	0	118
Sugestão	2	0	5	0	0	0	7
Total	88	48	58	10	2	0	206

Conclusão

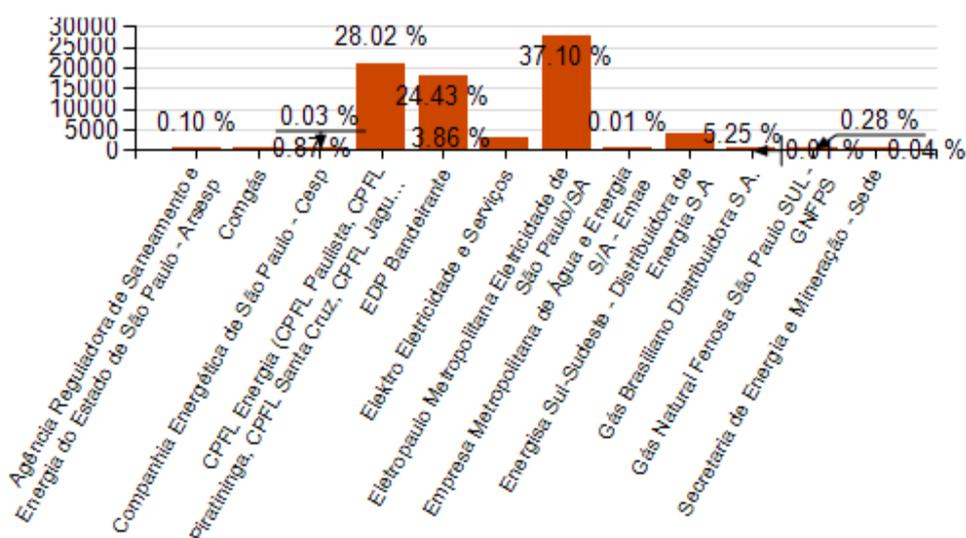


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	- Informação sobre o atendimento e vagas no Vivaleite, Programa em parceria com Entidades e Prefeituras que beneficia milhares de famílias em todo o Estado; - reclamação no atendimento e a insuficiência de quotas nos 54 (cinquenta e quatro) restaurantes do Programa Bom Prato; - reclamação e solicitação de supervisão nos CRAS-Centros de Referência de Assistência Social, unidades públicas municipais e porta de entrada da assistência social.	Não houve necessidade de recomendações relevantes, apenas trocas de ideias pontuais.	Demora nos prazos para respostas devido ao quadro de funcionários, locomoção dos técnicos nas supervisões solicitadas e o contato com outros órgãos responsáveis ou ligados aos fatos.

Secretaria de Energia e Mineração

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia Energética de São Paulo - Cesp	26
2	Empresa Metropolitana de Água e Energia S/A - Emae	4
3	Secretaria de Energia e Mineração - Sede	27
4	Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - Arsesp	71
5	Comgás	651
6	Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A	3912
7	Elektro Eletricidade e Serviços	2879
8	Gás Natural Fenosa São Paulo SUL - GNFPS	206
9	Gás Brasileiro Distribuidora S.A.	11
10	Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo/SA	27660
11	CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)	20888
12	EDP Bandeirante	18212
Total:		74547

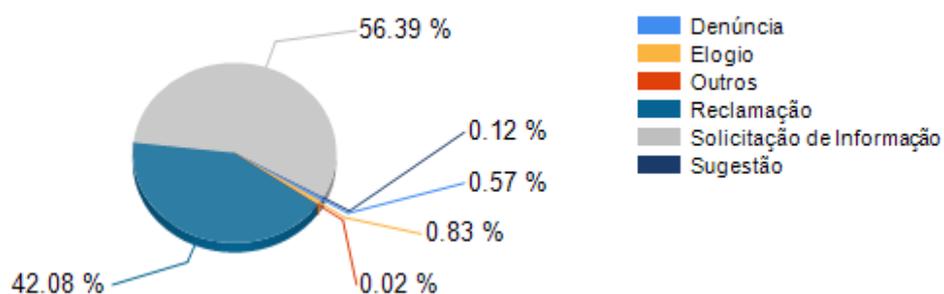
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

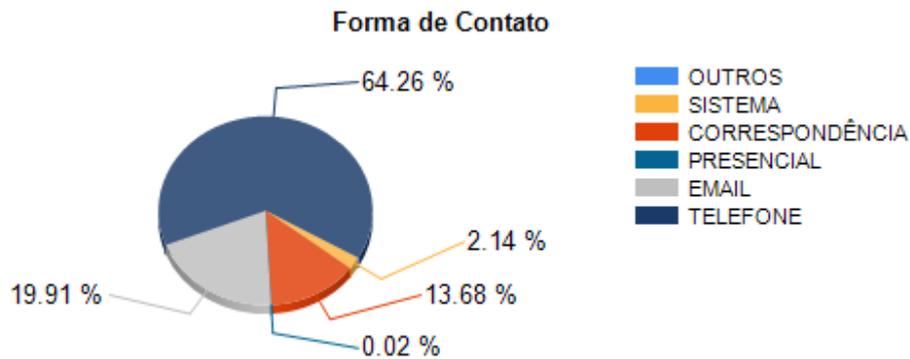
Tipo	Quantidade
Denúncia	428
Elogio	617
Outros	12
Reclamação	31368
Solicitação de Informação	42034
Sugestão	88
Total:	74547

Total por Tipo



Forma de Contato

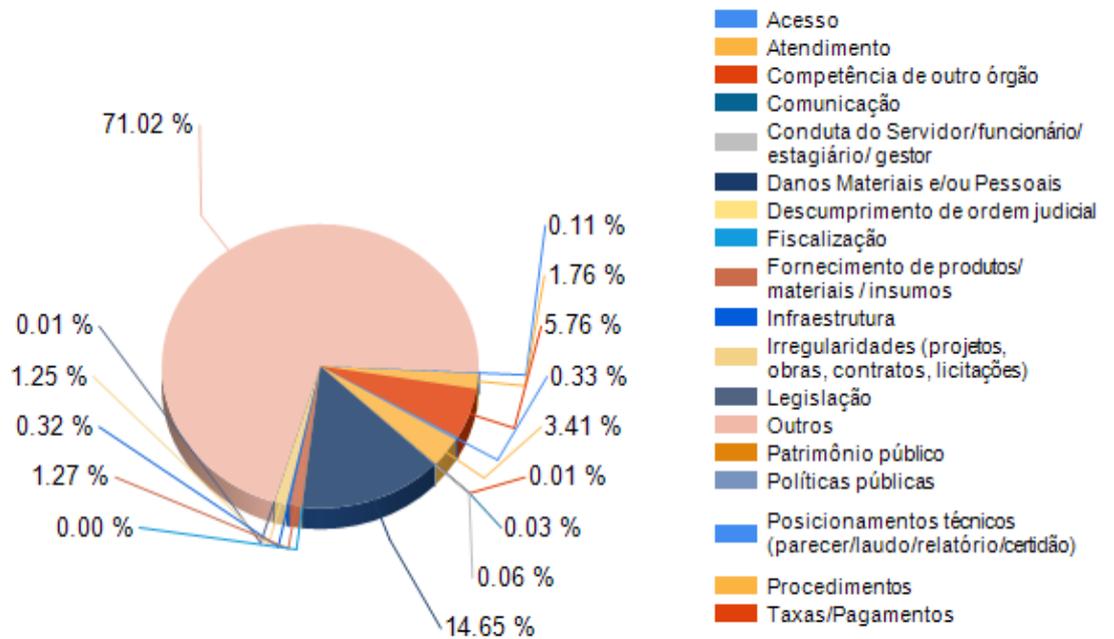
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	274	64	75	15	0	428
Elogio	0	437	159	20	1	0	617
Outros	0	7	2	0	3	0	12
Reclamação	11	16595	4393	8809	1560	0	31368
Solicitação de Informação	2	30536	10198	1283	15	0	42034
Sugestão	0	53	27	8	0	0	88
Total	13	47902	14843	10195	1594	0	74547



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	17	180	0	197
Atendimento	2	49	8	1532	459	4	2054
Competência de outro órgão	0	0	1	3	1	0	5
Comunicação	0	0	0	3	14	1	18
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	22	17	0	39
Danos Materiais e/ou Pessoais	2	2	0	6270	2539	0	8813
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	2	1	0	3
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	384	377	0	761
Infraestrutura	0	0	0	193	0	0	193
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	227	522	0	750
Legislação	0	0	0	1	4	1	6
Outros	296	564	2	17436	24349	73	42720
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certid ão)	0	0	0	3	65	0	68
Procedimentos	4	0	0	104	950	0	1058
Taxas/Pagamentos	113	0	0	2299	1051	0	3463
Total	418	615	11	28496	30529	79	60148

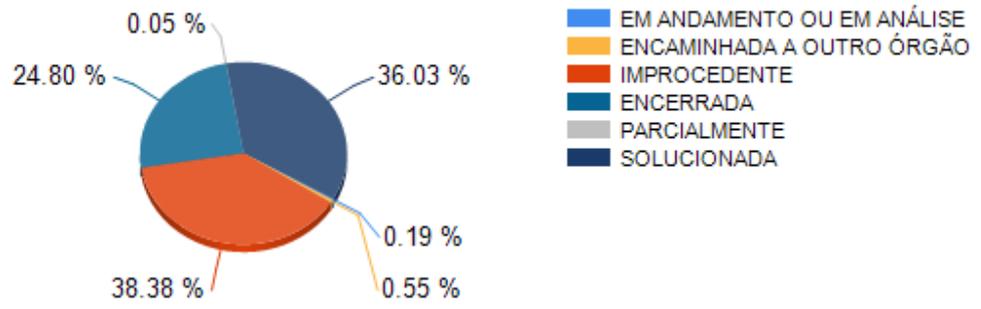
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	204	0	22	198	1	3	428
Elogio	607	0	3	1	6	0	617
Outros	9	0	0	1	2	0	12
Reclamação	14269	30	2222	14314	394	138	31367
Solicitação de Informação	11744	6	16241	14036	7	0	42034
Sugestão	28	0	0	59	1	0	88
Total	26861	36	18488	28609	411	141	74546

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>Pedido de ressarcimento por danos elétricos - 74 registros - manifestações referentes a danos causados por ocorrências elétricas. Faturamento - 71 registros - manifestações sobre consumo alto na fatura. Cobrança indevida - 62 registros - manifestações sobre valores de serviços cobrados pelas prestadoras e não aceitos pelos consumidores.</p>	<p>Sugestão à Superintendência de Regulação Técnica da Diretoria de Saneamento Básico de modificação do inciso I do artigo 6º da Deliberação Arsesp nº 106-2009 para que o comunicado de reclassificação da unidade usuária seja enviado pela Prestadora com aviso de recebimento, quando este normativo for revisado pela referida Diretoria.</p>	<p>Nenhuma dificuldade a declarar.</p>
<p>Comgás</p>	<p>As 3 manifestações mais frequentes / relevantes no 1º semestre de 2018 são: Consumo elevado, Contestação de valores de contrato e Conta de gás e/Ligação de gás não atendida.</p>	<p>Analisando os dados do relatório do 1º semestre de 2018 com o do 1º semestre de 2017, constatamos que ocorreu uma redução da quantidade de reclamações registradas na Ouvidoria da Comgás em 16%. Essa redução adveio pelas iniciativas voltadas à melhoria do atendimento, tais como identificar a origem dos problemas que causam insatisfação aos consumidores e buscar soluções adequadas para cada tipo de situação, assim criamos barreiras para manifestações futuras e trazemos mais satisfação para os nossos consumidores. Esclarecemos que o nosso Canal Virtual (site e App) está disponibilizando ao consumidor diversos serviços e esclarecimentos de dúvidas, trazendo comodidade e praticidade para os nossos usuários. Informamos que o processo de melhorias no Canal Virtual é um trabalho contínuo, estamos sempre atualizando para atender as expectativas e as tendências do mercado.</p>	<p>Analisando os resultados do 1º semestre de 2018, conseguimos uma redução referente aos semestres anteriores, mas o nosso trabalho continua, vamos em busca de novos projetos para melhorar cada vez mais o nosso primeiro atendimento, visando novas soluções e criando mais barreiras para sanar a insatisfação de nossos consumidores.</p>

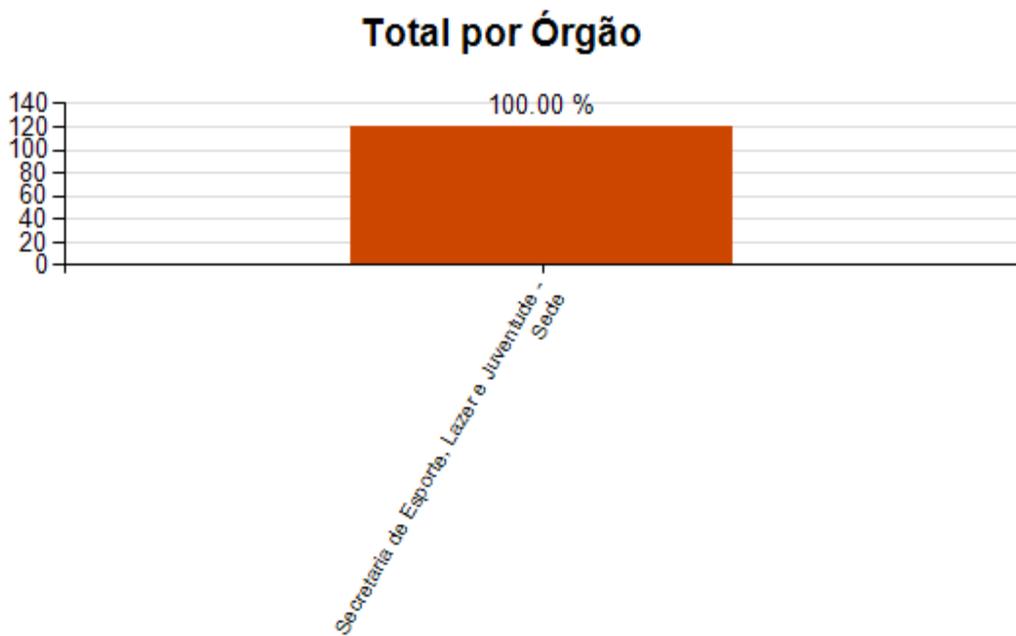
Companhia Energética de São Paulo - Cesp	As manifestações mais frequentes na Ouvidoria da CESP continuam sendo relativas à distribuição e transmissão de energia elétrica, atividades que a empresa deixou de fazer a mais de 10 anos. Outra demanda recorrente nesse primeiro semestre foi sobre bordas dos reservatórios das Usinas Paraibuna e Jaguari, principalmente sobre a cota de desapropriação.		
CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)	Ressarcimento de Danos Elétricos - 2616 Ligação Nova - 624 Consumo Elevado Os pedidos de indenizações de danos são significativos em funções das interrupções de energia motivadas por fatores climáticos, causados por ventos e chuvas fortes e quedas de árvores na rede.	Nada a declarar	Nada a declarar
EDP Bandeirante	1) Falta de Energia - Demora para restabelecimento da energia elétrica; 2) Ressarcimento de Danos elétricos - Recurso do parecer do Ressarcimento de Danos Elétricos; 3) Atendimento ao Cliente - Atendimento Presencial e Call Center.	Foram realizadas 4 recomendações para melhoria operacional dos processos e procedimentos dos negócios de distribuição de energia elétrica. Deste total, 03 foram implementadas e 1 está sob análise das áreas de negócio.	Podemos destacar a elevada e sazonal demanda no 1º trimestre, em razão das intempéries climáticas, refletindo diretamente nos assuntos relacionados a falta de energia e ressarcimento de danos elétricos.
Elektro Eletricidade e Serviços	Ressarcimento de Danos, discordância das respostas recebidas. Ligação com necessidade de Extensão de Rede, discordância do prazo de atendimento. Faturamento, discordância dos valores faturados.	As principais recomendações às áreas resumem-se na atenção e compromisso em se atender as solicitações de acordo com as informações e prazos informados no atendimento inicial.	Não há.
Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo/SA	"Para o 1º semestre de 2018, identificados os pontos relevantes abaixo em relação ao mesmo período do ano anterior: Redução de 25% no PMS de Ouvidoria Redução de 49% no volume de manifestações registradas Redução de 44% no volume de interações na Ouvidoria	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	

		<p>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>	
<p>Empresa Metropolitana de Água e Energia S/A - Emae</p>	<p>Reclamação para prioridade para travessia na Balsa de João basso (encaminhada a outro Órgão) Reclamação referente a invasão de propriedade desta Empresa (encaminhada ao Departamento responsável e solucionada).</p>		<p>Seria interessante termos uma numeração de protocolo sequencial para fornecermos aos reclamantes que nos procuram.</p>
<p>Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A</p>	<p>1 - Reclamação sobre Danos Elétricos: Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de análise, prazos e indeferimento de seu pedido de ressarcimento de danos elétricos. Participação 39% sobre o total de reclamações; 2 - Reclamação sobre Qualidade no Atendimento: Refere-se ao descontentamento do consumidor quando o funcionário da empresa não conseguiu esclarecer suas dúvidas ou não deu a atenção devida. Participação 18,43% sobre o total de reclamações; 3 - Reclamação sobre Variação de Consumo: Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao consumo faturado pela empresa, para sua unidade consumidora. Participação 9,27% sobre o total de reclamações.</p>	<p>1 - Reclamação sobre Danos Elétricos: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da distribuidora com o intuito de avaliar os procedimentos adotados. Após análise, a distribuidora ratificou que todos os procedimentos adotados estão de acordo com o que preceitua a legislação vigente (Módulo 9 do PRODIST); 2 - Reclamação sobre Qualidade no Atendimento: Com o intuito de zelar pela qualidade do atendimento prestado, as reclamações entrantes desta tipologia são encaminhadas diretamente aos responsáveis para uma análise criteriosa da reclamação e providências corretivas, quando necessárias; 3 - 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 quando do faturamento e emissão de faturas.</p>	<p>Nada a declarar.</p>

Gás Brasileiro Distribuidora S.A.	Problemas decorrentes de faturamento (débito, valor e data de vencimento - reclamações) e bom atendimento (elogios).	Os assuntos relacionados a faturamento são discutidos mensalmente entre os dirigentes e os gestores envolvidos, com estabelecimento e acompanhamento dos planos de ação.	Não.
Gás Natural Fenosa São Paulo SUL - GNFPS	Informação de Solicitação de Gás; Informação de Débito; Informação Fatura.	Nenhuma recomendação foi necessária.	Nenhuma dificuldade foi detectada.
Secretaria de Energia e Mineração - Sede	Falta de Energia. Corte Irregular de Energia sem Aviso Prévio Cobrança Indevida	As manifestações junto à Ouvidoria foram pontuais, não gerando necessidade de recomendações específicas aos dirigentes.	Não foram observadas dificuldades nas tratativas das demandas dos clientes que procuraram a Ouvidoria da Secretaria de Energia e Mineração do Estado de São Paulo.

Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude

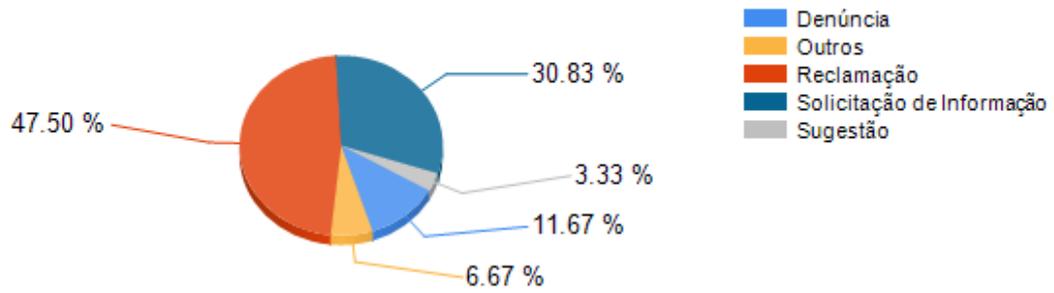
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude - Sede	120
Total:		120



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	14
Outros	8
Reclamação	57
Solicitação de Informação	37
Sugestão	4
Total:	120

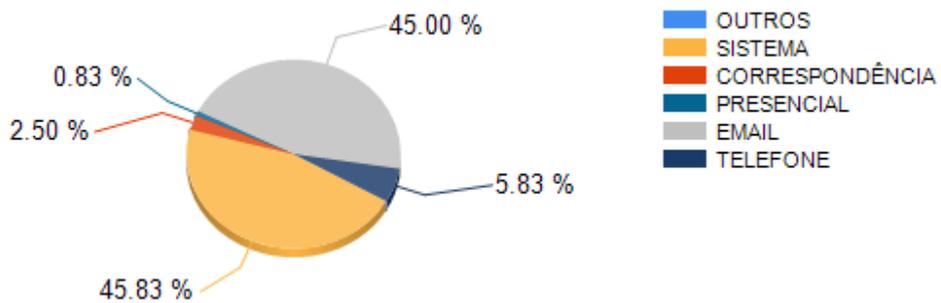
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	0	4	0	9	0	14
Outros	0	0	7	0	1	0	8
Reclamação	0	6	12	1	38	0	57
Solicitação de Informação	0	1	29	0	7	0	37
Sugestão	0	0	2	2	0	0	4
Total	1	7	54	3	55	0	120

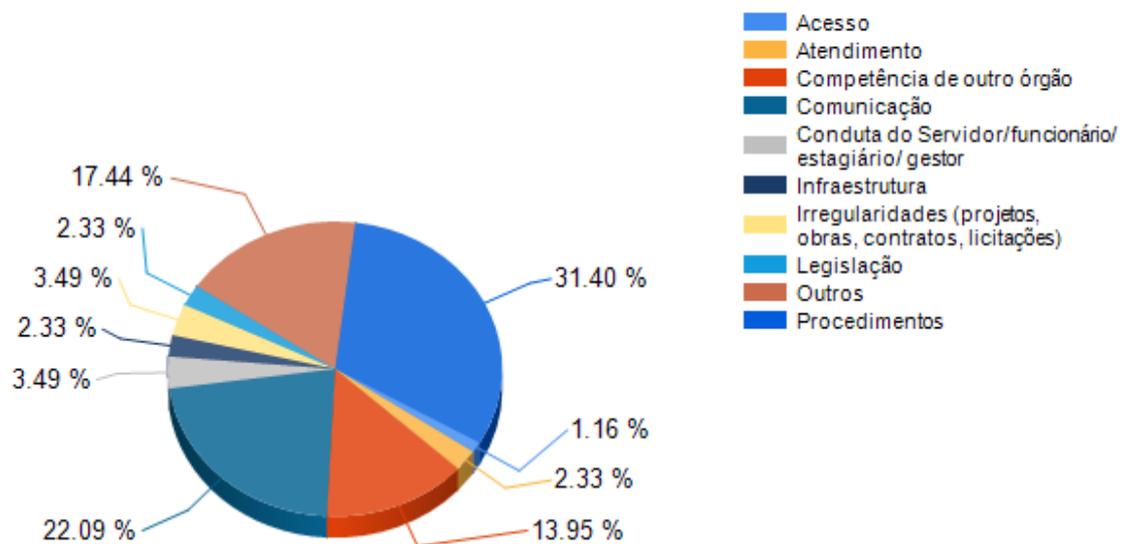
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	1	0	0	1
Atendimento	0	0	0	2	0	0	2
Competência de outro órgão	0	0	0	9	2	1	12
Comunicação	0	0	1	0	18	0	19
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	1	0	0	2	0	0	3
Infraestrutura	0	0	0	1	1	0	2
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	2	0	0	1	0	0	3
Legislação	2	0	0	0	0	0	2
Outros	1	0	6	6	2	0	15
Procedimentos	2	0	1	16	5	3	27
Total	8	0	8	38	28	4	86

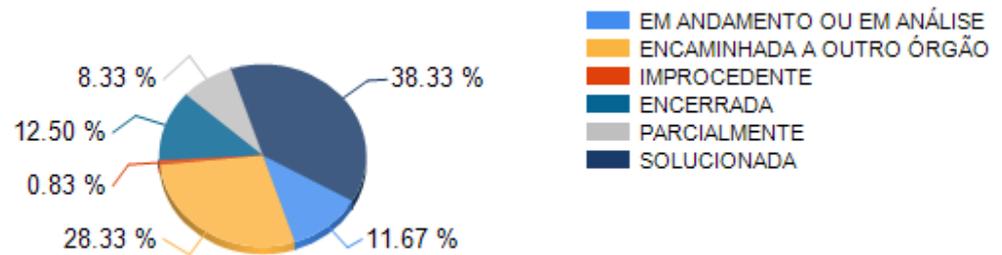
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	2	0	3	0	6	3	14
Outros	6	0	0	1	0	1	8
Reclamação	15	6	10	0	19	7	57
Solicitação de Informação	22	4	1	0	9	1	37
Sugestão	1	0	1	0	0	2	4
Total	46	10	15	1	34	14	120

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude - Sede	<p>1. Conjunto Desportivo Constâncio Vaz Guimarães: a Ouvidoria recebeu denúncia contra dois funcionários do referido conjunto desportivo, os quais, segundo o denunciante, cometeram irregularidades; 2. Conjuntos Desportivos Constâncio Vaz Guimarães e Vila Olímpica Mário Covas: a Ouvidoria recebeu manifestação, a qual o usuário reclama que os funcionários responsáveis pelas academias não cumprem a carga horária de trabalho; 3. JORI e JAI: a Ouvidoria recebeu manifestações, as quais os usuários constataram problemas e fazem sugestões de melhoria.</p>	<p>No primeiro semestre de 2018 houve um pequeno aumento no número de manifestações da Ouvidoria da Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude comparado ao número de manifestações do semestre anterior, sendo, também, que parte dessas demandas não são de responsabilidade da Secretaria. Das manifestações que chegaram ao nosso conhecimento, parte delas são reclamação e solicitação de informação. Quanto as manifestações que chegaram por engano, ou seja, que não são de nossa responsabilidade, foram devolvidas aos usuários ou reencaminhadas ao órgão competente. Ressalto que em relação a denúncia contra os dois funcionários do Conjunto Desportivo Constâncio Vaz Guimarães, o denunciante relata irregularidades, entre elas a cobrança de propina. A manifestação foi encaminhada para conhecimento e abertura de processo administrativo a fim de apurar o caso.</p> <p>Quanto a denúncia contra os funcionários responsáveis pelas academias dos Conjuntos Desportivos Constâncio Vaz Guimarães e Vila Olímpica Mário Covas que não cumprem a carga horária de trabalho, a Ouvidoria entrou em contato com os responsáveis pelos dois conjuntos desportivos, sendo que em ambos os casos foram solucionados e os funcionários estão cumprindo com as obrigações, segundo os diretores. Já sobre as manifestações sobre o JORI e JAI, a Ouvidoria recebeu manifestações em que os usuários constataram problemas e fazem sugestões de melhoria dos eventos. As manifestações foram encaminhadas ao setor responsável para conhecimento e providências cabíveis. No momento estamos aguardando retorno da área questionada.</p>	<p>Acredito que uma das dificuldades desta Ouvidoria está ligada a uma das questões fundamentais para o funcionamento de qualquer departamento em qualquer instituição pública ou privada; é a remuneração. Creio que pelas atribuições exercidas pelo Ouvidor da Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude, esta função deveria ter a sua remuneração analisada com mais apreço. É uma questão já questionada em alguns momentos e também informada no relatório de 2014 e no relatório de 2016, porém, sem um retorno positivo. Recebendo um salário líquido de 1569,44 (referente ao mês de junho de 2018). Durante o ano de 2018, a Ouvidoria recebeu uma demanda total de 248. Existem estudos que mostram a importância da remuneração, pois é dela que dão sustento a suas famílias, que possuem um padrão de vida. Se existisse uma valorização nesse sentido, consequentemente, também, haveria efeitos positivos para o órgão público.</p>

Secretaria de Estado da Saúde

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Saúde - Sede	201796
Total:		201796

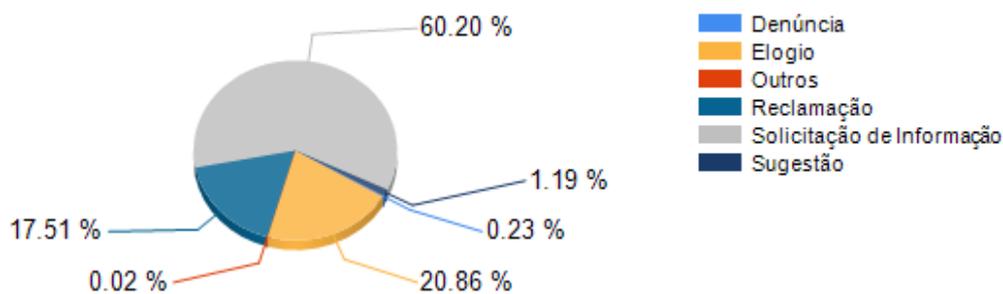
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	470
Elogio	42092
Outros	34
Reclamação	35327
Solicitação de Informação	121474
Sugestão	2399
Total:	201796

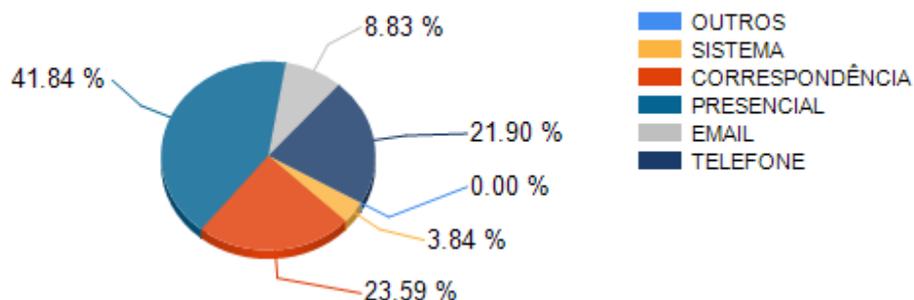
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	137	38	71	148	76	0	470
Elogio	5590	573	1862	33339	728	0	42092
Outros	4	0	2	2	26	0	34
Reclamação	16276	4583	6254	6510	1704	0	35327
Solicitação de Informação	62080	38931	9485	5903	5074	1	121474
Sugestão	351	75	141	1701	131	0	2399
Total	84438	44200	17815	47603	7739	1	201796

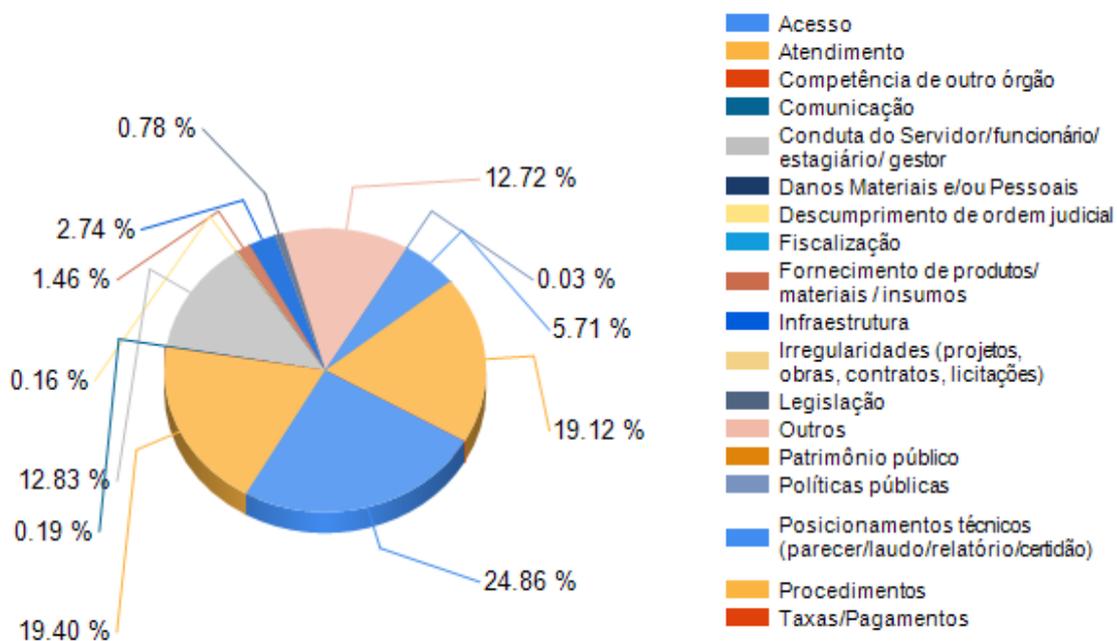
Forma de Contato



Tema Geral

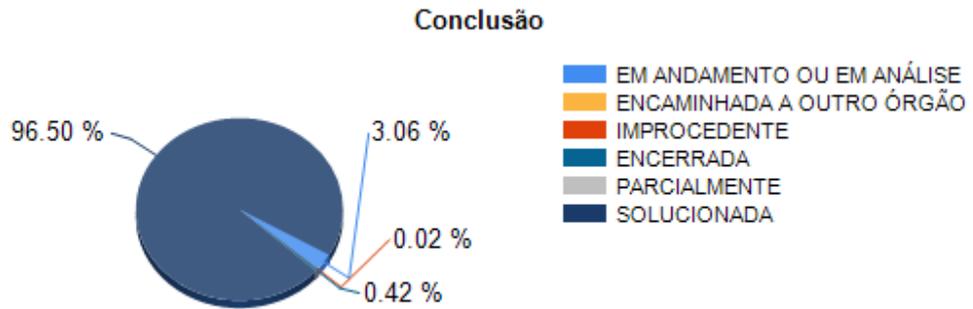
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	8	4521	45541	92	50162
Atendimento	374	23634	0	12378	2430	334	39150
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	0	357	25	0	0	0	382
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	12585	0	13302	0	0	25887
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	330	0	0	330
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	1708	1232	0	2940
Infraestrutura	26	4873	0	517	0	108	5524
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	62	1522	0	1584
Outros	2	371	1	255	24973	66	25668
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	62	0	62
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	1974	9551	0	11525
Procedimentos	68	272	0	278	36163	1799	38580
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	470	42092	34	35325	121474	2399	201794

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	247	0	2	2	0	219	470
Elogio	41742	0	6	4	0	340	42092
Outros	23	0	1	0	0	10	34
Reclamação	30030	0	107	28	0	5162	35327
Solicitação de Informação	120412	0	713	2	0	347	121474
Sugestão	2287	0	14	1	0	97	2399
Total	194741	0	843	37	0	6175	201796

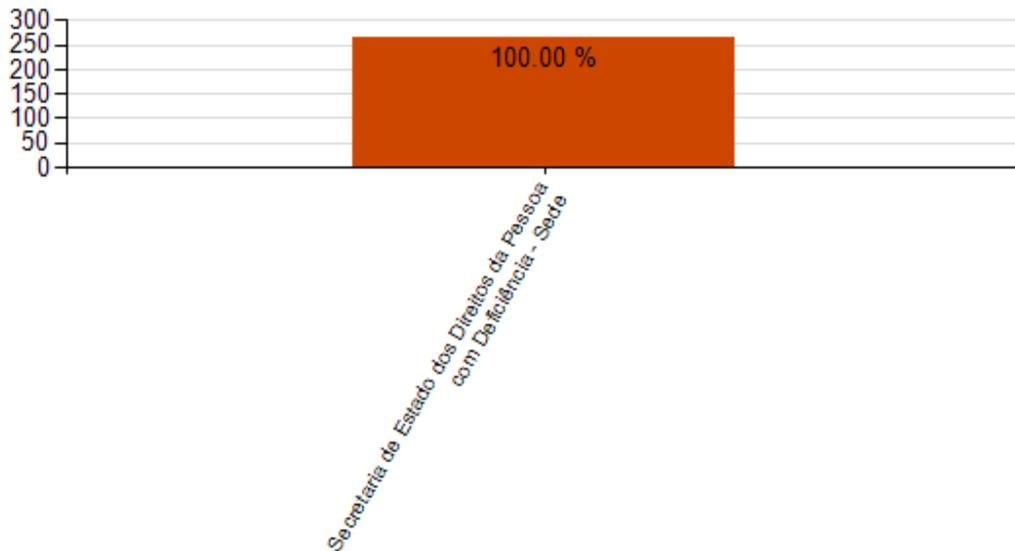


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Saúde - Sede	1 - Insatisfação com o atendimento das equipes de enfermagem, médica e recepção. 2 - Satisfação com o atendimento geral da Unidade de Saúde. 3 - Dificuldade de agendamento de consultas, exames e cirurgias.	A maioria dos Serviços de Ouvidoria encaminham Relatórios aos Gestores. As manifestações estão sendo trabalhadas em parceria com os demais serviços internos das Unidades de Saúde, como humanização, recursos humanos entre outras.	1- Falta de equipe para desenvolver a atividade do Serviço de Ouvidoria. 2 - Devido a falta de recursos humanos nas Unidades de Saúde, a exclusividade ao Serviço de Ouvidoria se torna inviável. 3 - Falta de apoio dos Gestores na atuação do Serviço de Ouvidoria dificulta a relação interna na Unidade de Saúde.

Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	263
Total:		263

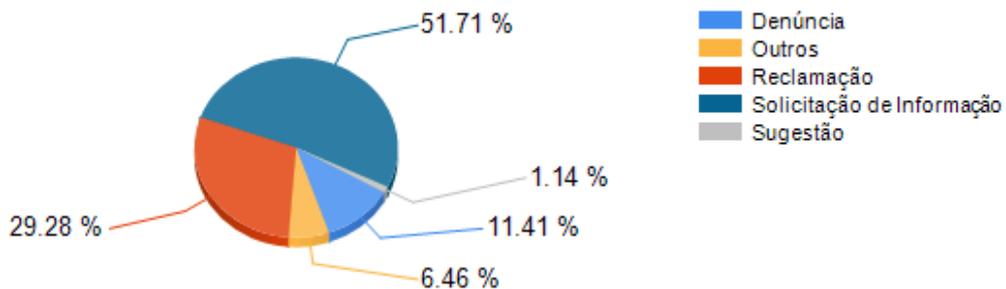
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	30
Outros	17
Reclamação	77
Solicitação de Informação	136
Sugestão	3
Total:	263

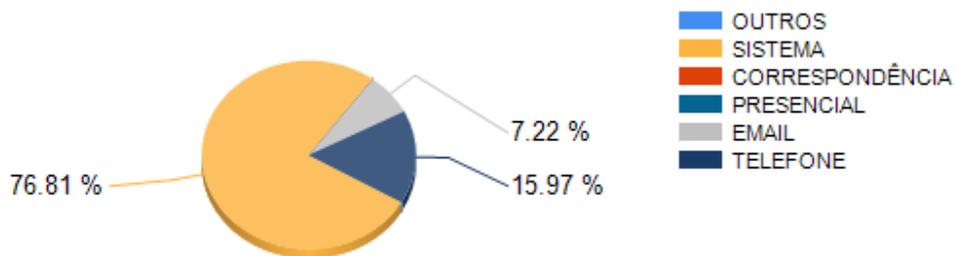
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	3	0	0	27	0	30
Outros	0	0	2	0	15	0	17
Reclamação	0	0	1	0	76	0	77
Solicitação de Informação	0	39	16	0	81	0	136
Sugestão	0	0	0	0	3	0	3
Total	0	42	19	0	202	0	263

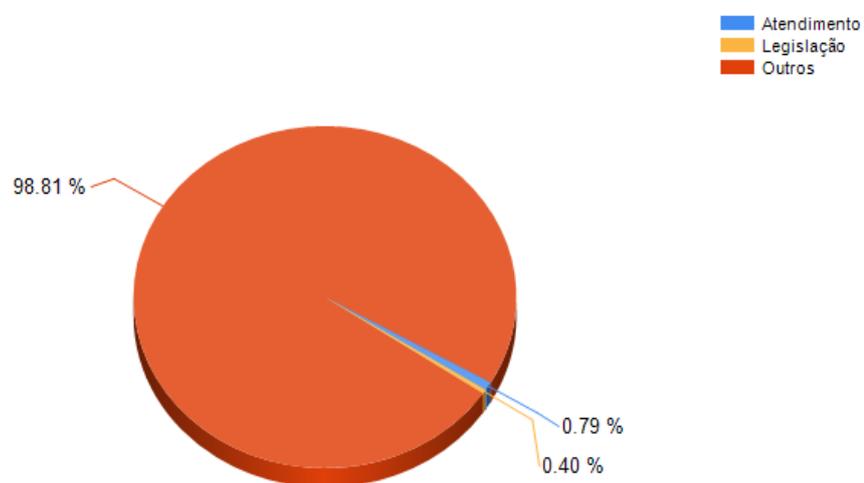
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	1	0	0	1	0	0	2
Legislação	0	0	0	0	1	0	1
Outros	28	0	16	72	131	3	250
Total	29	0	16	73	132	3	253

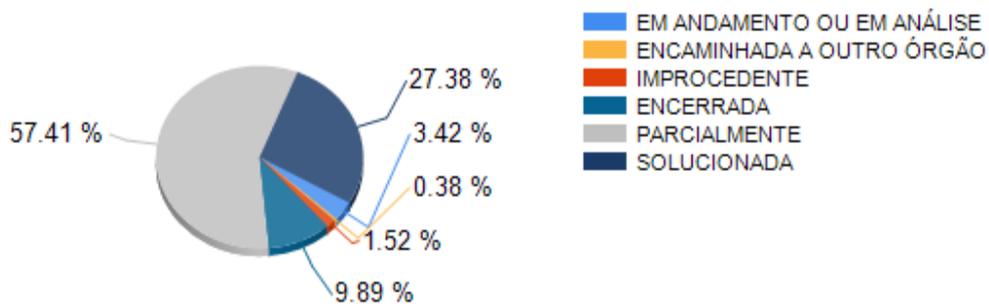
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	27	1	0	0	1	30
Outros	5	9	1	1	1	0	17
Reclamação	8	52	12	1	0	4	77
Solicitação de Informação	58	62	10	2	0	4	136
Sugestão	0	1	2	0	0	0	3
Total	72	151	26	4	1	9	263

Conclusão

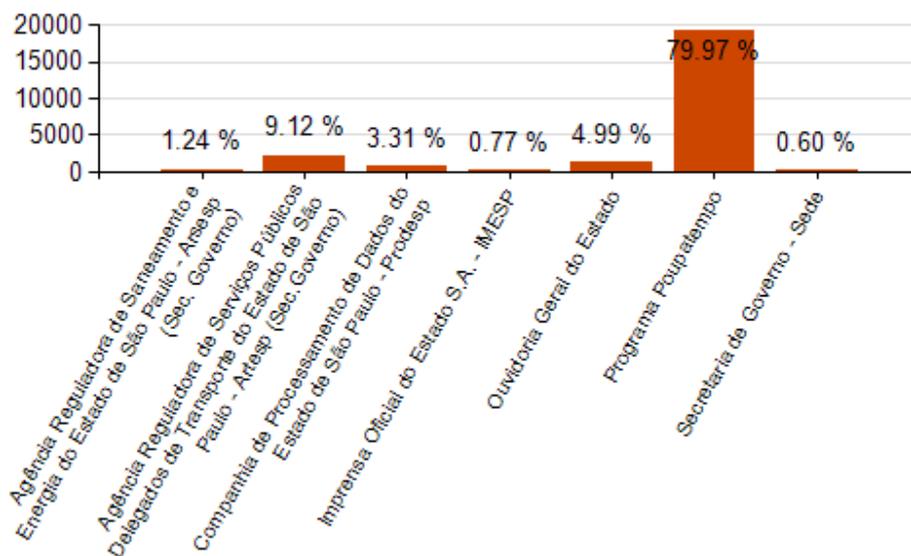


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	<p>Dentre os temas mais recorrentes, podemos destacar: - Isenção na compra de veículo: muitas pessoas reclamaram do tempo de espera para concessão do benefício pelo Estado de São Paulo. - Cartão Defis: recebemos muitas manifestações de cidadãos reclamando da demora na entrega do cartão de estacionamento Defis ? Município de São Paulo. Outro ponto foi o de que o telefone que eles informam no site não funciona. - Passe Livre: muitos têm dúvidas sobre bilhetes para o transporte e muitos nos procuram para saber se existe a gratuidade para pessoas com deficiência nos ônibus de viagem para dentro do Estado de São Paulo. Esse benefício ainda não existe.</p>	<p>Recomendamos que sejam levadas em consideração as manifestações frequentes/relevantes acima citadas, afim de que sejam contempladas as demandas.</p>	<p>A maior dificuldade ainda é o tempo para resposta, apesar desse período ser oficial, muitos cidadãos não entendem o prazo definido para esse retorno.</p>

Secretaria de Governo

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Governo - Sede	144
2	Ouvidoria Geral do Estado	1197
3	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp	795
4	Programa Poupatempo	19197
5	Imprensa Oficial do Estado S.A. - IMESP	185
6	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp (Sec. Governo)	2190
7	Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - Arsesp (Sec. Governo)	297
Total:		24005

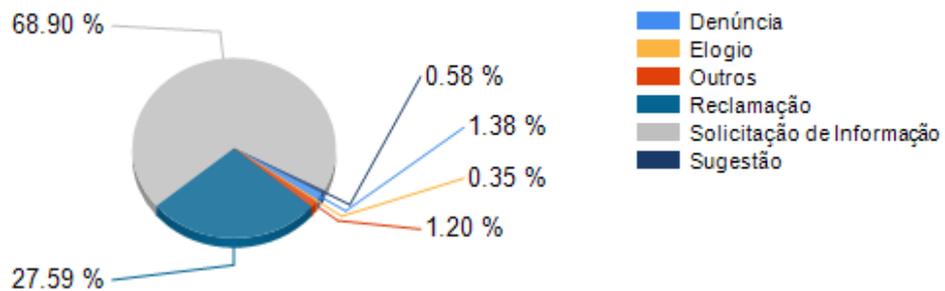
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

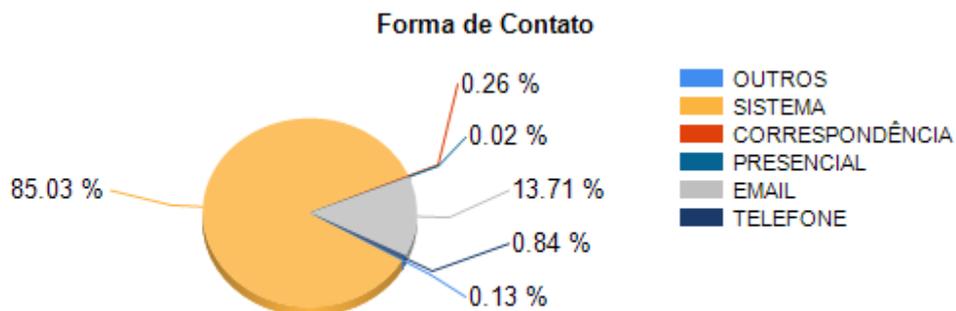
Tipo	Quantidade
Denúncia	332
Elogio	84
Outros	287
Reclamação	6624
Solicitação de Informação	16539
Sugestão	139
Total:	24005

Total por Tipo



Forma de Contato

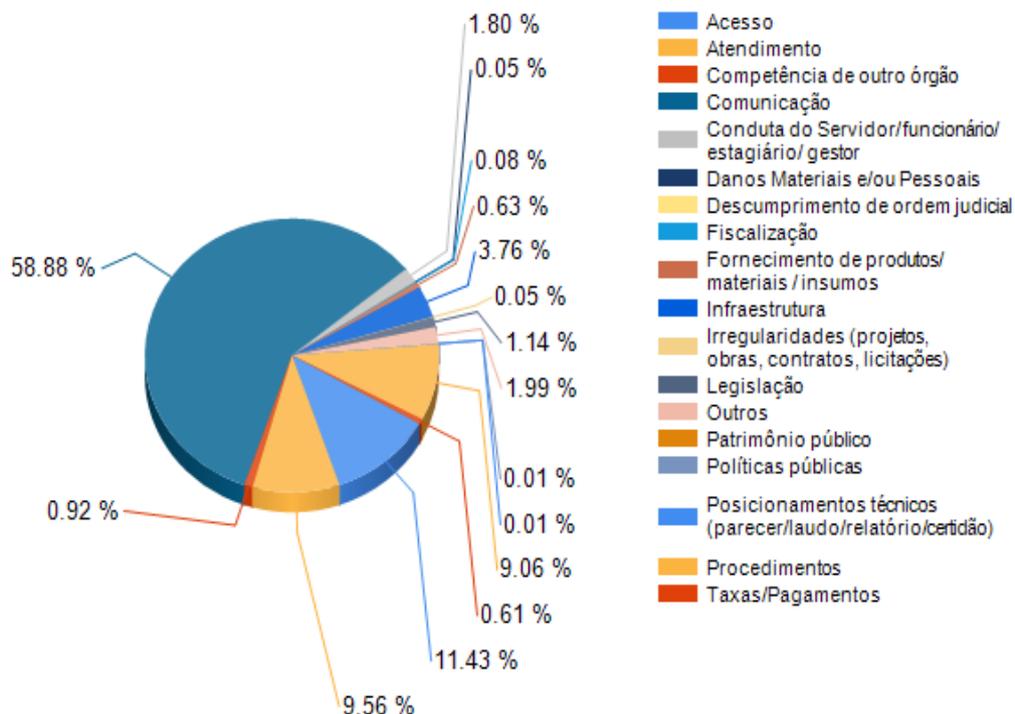
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	2	2	80	8	239	1	332
Elogio	0	0	15	0	69	0	84
Outros	0	2	249	2	20	14	287
Reclamação	3	147	2036	46	4377	15	6624
Solicitação de Informação	1	49	876	4	15607	2	16539
Sugestão	0	1	36	2	100	0	139
Total	6	201	3292	62	20412	32	24005



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	889	1748	5	2642
Atendimento	3	41	0	2017	148	1	2210
Competência de outro órgão	9	0	5	130	66	3	213
Comunicação	0	5	0	155	13412	35	13607
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	33	28	0	145	206	4	416
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	1	11	0	0	12
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	15	0	0	3	1	0	19
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	1	0	0	50	92	3	146
Infraestrutura	0	2	0	605	247	16	870
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	1	7	3	0	11
Legislação	154	0	0	29	77	3	263
Outros	0	0	258	105	81	16	460
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	3	0	3
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certid ão)	0	0	0	0	3	0	3
Procedimentos	41	2	1	1769	251	30	2094
Taxas/Pagamentos	3	0	0	89	50	0	142
Total	259	78	266	6004	16388	116	23111

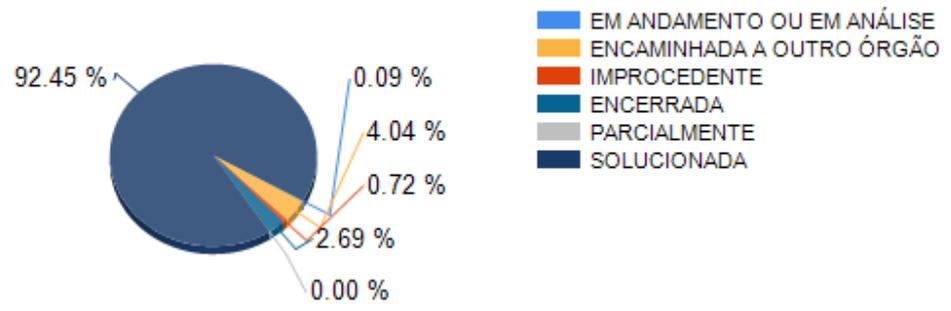
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	142	0	99	0	75	16	332
Elogio	77	0	1	0	6	0	84
Outros	71	0	26	168	22	0	287
Reclamação	5493	1	443	3	678	6	6624
Solicitação de Informação	16308	0	65	1	165	0	16539
Sugestão	102	0	12	0	25	0	139
Total	22193	1	646	172	971	22	24005

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp	<p>1. Sistema e-CNHsp e e-CRVsp - indisponibilidade e lentidão dos sistemas, demora no atendimento de chamados e esclarecimentos sobre a divisão equitativa (interior) para médicos e psicólogos. 2. Chamados não atendidos do Dipol ? Transição de fornecedor. 3. Baixa de Multas Municipais: problemas no envio de arquivos.</p>	<p>1. Sugestões de integração da Ouvidoria aos novos procedimentos determinados pela Lei 13.303 - Canal de Denúncia e Comitê de ética. Realizado 2. Ajustes de procedimento em relação ao atendimento de chamados do Cliente SSP (Dipol) visando alinhar as informações e o atendimento no período transição do fornecedor. Em discussão 3. Reuniões grupo de clientes com os Clientes Adesão (Médicos, CFCs, Psicólogos e Despachantes) - consolidação das demandas dos clientes para a melhoria dos sistemas e-CRVsp e e-CNHsp. Em execução</p>	

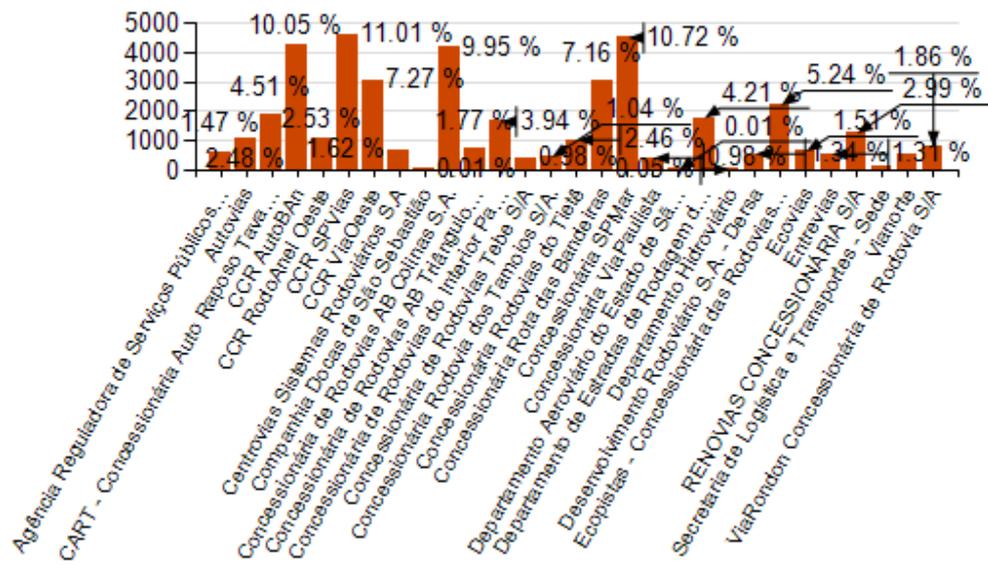
<p>Imprensa Oficial do Estado S.A. - IMESP</p>	<p>A Solicitação de Informação continua sendo a manifestação mais frequente e, embora em números absolutos se mantenha no mesmo patamar do semestre anterior, percentualmente teve um declínio de 12 pontos percentuais. O segmento mais procurado, também invertendo a tendência, foi Certificado Digital, seguido do Diário Oficial, com concursos, publicações relacionadas ao funcionalismo público e, pedidos de exclusão de dados pessoais publicados no Caderno Judiciário. Reclamação, que mesmo se mantendo em 2º lugar, apresentou forte crescimento, invertendo a tendência de queda dos últimos semestres. O segmento mais reclamado foi Certificação Digital, com preponderância para agendamentos. Em terceiro lugar Sugestão com 2% Em quarto lugar, Denúncia, com grande queda no nº de registros em relação ao semestre passado, de 6% para 1%, sendo que nenhuma delas diz respeito à IMESP. Em seguida, temos Elogio. Vale ressaltar que as manifestações recebidas via redes sociais tem apresentado crescimento significativo a cada semestre, chegando neste a 30% do total. Em sua maioria são solicitações de informações, porém estamos atentos às reclamações que também são crescentes, para que as respostas sejam ágeis, de modo a não expor a empresa nas Redes Sociais</p>	<p>A Ouvidoria, além da interlocução cotidiana com cada setor da empresa, apresenta relatório consolidado com suas impressões, a partir das solicitações recebidas, à presidência e às gerencias da empresa, a fim de que sejam utilizadas não só na gestão dos problemas apresentados, mas também na prevenção de futuras situações. Frente ao crescente aumento de solicitações através das redes sociais, principalmente no Facebook da instituição, assinalamos que todas as demandas recebidas por esse canal, estão registradas na Ouvidoria, na modalidade, respondidas por e-mail. A Ouvidoria, o SAC e Assessoria de Imprensa (responsável pelo monitoramento das redes sociais) têm trabalhado em conjunto no encaminhamento de procedimentos internos para resolução de problemas e aprimoramento das informações disponíveis nos canais de comunicação com o cidadão.</p>	<p>A Ouvidoria da IMESP apresenta condições plenas de atuação. Na estrutura organizacional está ligada diretamente à Presidência, de quem recebe todo o apoio no desenvolvimento de suas atividades. Dispõe de infraestrutura física e lógica adequadas ao atendimento, com destaque à sala de atendimento, que permite privacidade e ao sistema computacional próprio, para registro e resposta aos chamados. Além disso, o sistema é dotado de ferramenta que permite o tratamento de dados, importante instrumento de gestão.</p>
<p>Programa Poupatempo</p>	<p>1. IIRGD e Detran: Não cumprimento do prazo de entrega; SMS não enviado. 2. Agendamento: a) Portal Poupatempo: dificuldade para realizar o cadastro, recuperar senha, agendar; b) Assistente virtual: reclamação do Poupinha não interagir além das respostas automáticas. 3. Sistemas: problemas com sistema do Detran, IIRGD e sistema bancário.</p>	<p>1. Separar "transferência de veículo" do bloco de agendamento "serviços de veículo. Como o serviço gera multa se realizado após 30 dias, o objetivo seria um minimizador para o cidadão, para situações em que não há data dentro do prazo dos 30 dias Em análise 2. No agendamento, não abrir a opção de boleto para isentos do RG (idosos, por exemplo) e abrir a opção de pagamento de taxa de envio. Em análise 3. Corrigir no Guia, informação que estrangeiro poderia solicitar atestado de antecedentes pelo site da Secretaria de Segurança. Realizado</p>	

<p>Secretaria de Governo - Sede</p>	<p>-Manifestações relacionadas ao SIC.SP e aplicação da LAI. -Manifestações referentes ao relacionamento do Estado com os Municípios. -Manifestações em que entende que a Secretaria de Governo poderia interferir no andamento das demais secretarias, por acreditarem que é uma secretaria que Governa o Estado como o todo.</p>	<p>Não foram apresentadas recomendações.</p>	<p>Encontrar os responsáveis dentro da Secretaria que possam dar o devido encaminhamento nas demandas que competem a Secretaria de Governo.</p>
-------------------------------------	--	--	---

Secretaria de Logística e Transportes

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Logística e Transportes - Sede	101
2	Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER	1778
3	Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa	564
4	Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	5
5	Departamento Hidroviário	23
6	Companhia Docas de São Sebastião	4
7	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp	619
8	Autovias	1046
9	CART - Concessionária Auto Raposo Tavares	1904
10	CCR AutoBAn	4243
11	CCR RodoAnel Oeste	1069
12	CCR SPVias	4649
13	CCR ViaOeste	3072
14	Centrovias Sistemas Rodoviários S.A	684
15	Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol	748
16	Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A	1663
17	Concessionária de Rodovias Tebe S/A	413
18	Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.	439
19	Concessionária Rodovias do Tietê	1040
20	Concessionária Rota das Bandeiras	3026
21	Concessionária SPMar	4527
22	Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A	2212
23	Écovias	639
24	RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A	1261
25	Vianorte	558
26	ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A	786
27	Entrevias	552
28	Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.	4201
29	Concessionária ViaPaulista	412
Total:		42238

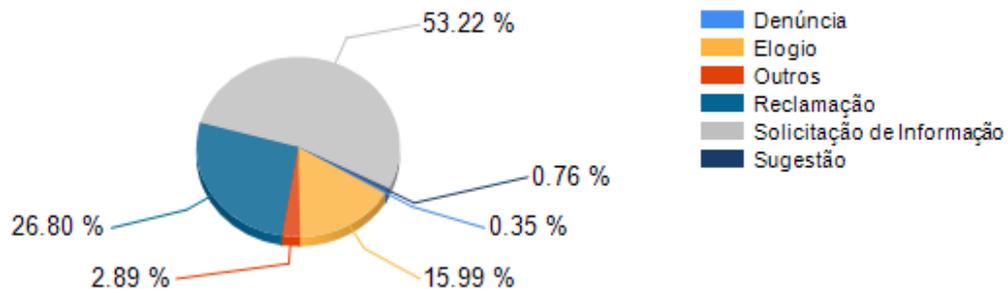
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

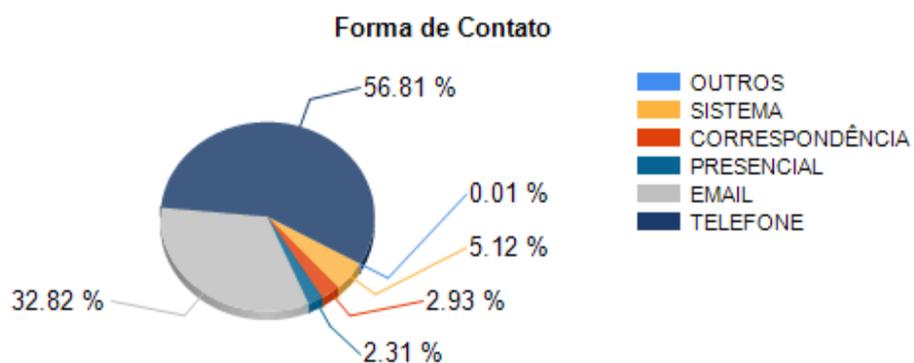
Tipo	Quantidade
Denúncia	148
Elogio	6755
Outros	1219
Reclamação	11319
Solicitação de Informação	22477
Sugestão	320
Total:	42238

Total por Tipo



Forma de Contato

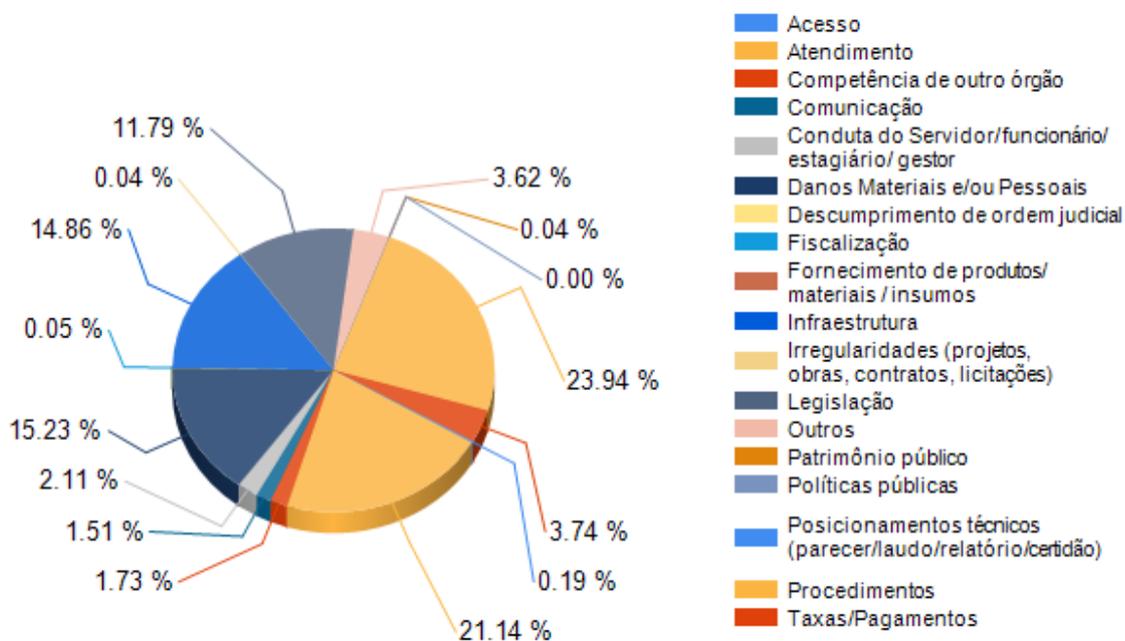
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	65	38	1	43	0	148
Elogio	110	6034	286	309	16	0	6755
Outros	50	230	358	44	537	0	1219
Reclamação	492	5826	4273	380	346	2	11319
Solicitação de Informação	291	11708	8809	463	1205	1	22477
Sugestão	33	131	100	42	14	0	320
Total	977	23994	13864	1239	2161	3	42238



Tema Geral

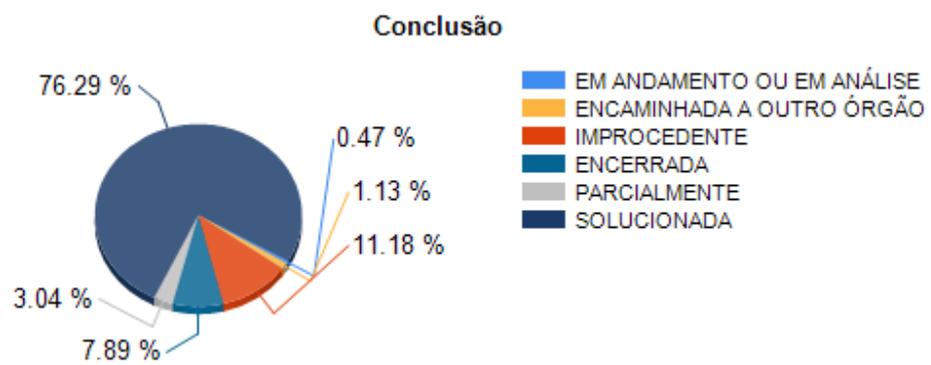
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	34	37	6	78
Atendimento	3	5879	114	1242	1644	28	8910
Competência de outro órgão	1	8	0	231	476	13	729
Comunicação	0	7	27	57	529	17	637
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	14	716	0	158	3	0	891
Danos Materiais e/ou Pessoais	3	0	168	2774	3475	0	6420
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	13	8	0	21
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	14	109	67	3545	2366	163	6264
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	1	0	17	0	18
Legislação	64	32	27	776	4063	6	4968
Outros	25	1	701	178	593	29	1527
Patrimônio público	1	0	0	2	14	0	17
Políticas públicas	0	0	0	0	0	1	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	10	2	51	1807	8169	52	10091
Taxas/Pagamentos	0	0	58	566	952	2	1578
Total	135	6754	1215	11383	22346	317	42150

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	61	10	36	22	13	6	148
Elogio	6553	0	198	2	0	1	6754
Outros	760	27	292	113	8	19	1219
Reclamação	5818	639	1323	3272	189	79	11320
Solicitação de Informação	18833	574	1446	1265	263	92	22473
Sugestão	196	32	37	48	4	3	320
Total	32221	1282	3332	4722	477	200	42234



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp</p>	<p>No primeiro semestre de 2018 a Ouvidoria da ARTESP recebeu 1.639 manifestações relacionadas à prestação do serviço regular de Transporte Intermunicipal de Passageiros, sendo as reclamações mais frequentes relacionadas às alterações e atrasos nos horários dos ônibus e sobre a gratuidade de passagens para idosos. Esta Ouvidoria também recebeu 225 denúncias de Transporte Clandestino que foram submetidas à Diretoria de Procedimentos e Logística para fiscalização e averiguação das irregularidades. Já as manifestações relacionadas às Rodovias sob Concessão somaram 582, sendo que se destacam as reclamações sobre conservação das rodovias. Nas últimas semanas deste semestre, em função do reajuste das tarifas de pedágios, a Ouvidoria recebeu muitas reclamações e pedidos de informação sobre o assunto.</p>	<p>? Recomendação 001/2018 Recomendações para a elaboração da Carta de Serviços para atendimento ao disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Análise dos dirigentes do Órgão: A recomendação foi enviada ao Diretor Geral da Agência que recepcionou a proposta e encaminhou para a Assessoria de Comunicação iniciar a elaboração do documento. Recomendação 002/2018 Com o objetivo de atendimento ao Decreto Estadual nº 55.559/2010 que Institui o Portal do Governo Aberto SP, a Ouvidoria recomendou a criação de um Grupo de Trabalho, com o propósito de estabelecer, orientar e acompanhar o planejamento, a organização e a publicitação dos documentos, dados e informações não sigilosos armazenados em base de dados com vistas à catalogação no Portal do Governo Aberto SP e para estarem disponíveis nos sítios de Internet ARTESP. Análise dos dirigentes do Órgão: A recomendação para a criação de um Grupo de Trabalho foi enviada ao Diretor Geral da Agência que recepcionou a proposta. Uma sugestão de Portaria para a criação do Grupo e instituição de uma política de Dados Aberto na Agência foi enviada à Diretoria de Assuntos Institucionais para análise e contribuições quanto aos aspectos jurídicos.</p>	<p>Não foram identificadas dificuldades na atuação da Ouvidoria no primeiro semestre de 2018. Importante informar que, no mês de abril deste ano, a Ouvidoria passou a intensificar o atendimento do cidadão apenas com o número do protocolo do primeiro atendimento realizado na empresa prestadora do serviço público (Concessionárias e Permissionárias). A Ouvidoria passou a esclarecer que está à disposição dos usuários das rodovias estaduais concedidas e dos usuários dos serviços de transporte de passageiros do Estado de São Paulo, para receber reclamações, denúncias, solicitações de informações e sugestões sobre os serviços regulados e fiscalizados pela Agência, sempre que a resposta fornecida pela concessionária for insatisfatória. Sendo assim, passou a solicitar que o cidadão entre em contato com a concessionária ou permissionária e registre a sua manifestação. Se a resposta não for satisfatória ou se não houver retorno após o término do prazo (20 dias conforme Decreto Estadual 60.399/2014), aguardamos o contato com a Agência Reguladora com o número de protocolo fornecido pela empresa, bem como a resposta enviada.</p>

<p>Autovias</p>	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações mais frequentes do semestre: 1) Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais. Quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 210 registros, o que corresponde a 30,1% das solicitações de informação. 2) Informações de pedágio referente a evasões. Quantidade de solicitações de informações relacionadas a evasões, sendo 78 registros para pistas automáticas e 52 em pistas manuais, totalizando 130 registros, o que corresponde a 18,6% das solicitações de informação; 3) Solicitação de ressarcimento obras/pedras. Quantidade de solicitações de ressarcimento de danos sofridos na rodovia, proveniente de pedras oriundas de serviços de obras/conservação: 36 registros, o que corresponde a 37,5% dos pedidos de ressarcimento registrados no período.</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>CART - Concessionária Auto Raposo Tavares</p>	<p>1- O tipo condições na rodovia responsável por 33,54% das demandas, teve como principal problema as irregularidades no pavimento (47,65%) causados por fatores externos ou internos - condições climáticas, qualidade, conservação. 2- O assunto ressarcimento, responsável por 14,13% das reclamações teve como principais problemas presença de objeto na rodovia 44,44% ou irregularidade no pavimento 24,74% incidindo em danos aos veículos motivando o usuário a solicitar o ressarcimento. 3- O assunto elogio, responsável por 15,63% das demandas teve como tema principal o atendimento do guincho 33,33% decorrente de alinhamentos internos e o trabalho da comunicação interna com os elogiados do mês.</p>	<p>Identificada a necessidade de apresentações quinzenais das demandas da ouvidoria a equipe de diretoria da concessionária juntamente com a sua equipe. A proposta é apresentar a cada quinze dias as demandas relevantes recepcionadas na ouvidoria para conhecimento e tratativas de forma mais ágil a assertiva. Assim não sendo discutido apenas no fechamento os pontos de atenção levantadas pelos nossos clientes.</p>	<p>Não tivemos dificuldades na atuação da ouvidoria neste período</p>

<p>CCR AutoBAn</p>	<p>A Ouvidoria da AutoBAn trata todas as reclamações, pedidos de ressarcimento e solicitações que necessitam de análise, independente do canal de origem. Informações, elogios e pedidos de auxílio são atendidas e concluídas na Central de Atendimento quando entram por este canal (0800). Dentre as solicitações, que corresponderam nesse período a 57% de todas as tratativas da Ouvidoria, as questões sobre pedágio apresentam destaque e correspondem a 22% do total de solicitações, sendo, principalmente, informações sobre passagem eletrônica e possível multa por evasão de pedágio. Outro tipo frequente, que correspondeu a 11% são as solicitações de documentos, como por exemplo, declaração de atendimento e imagem da rodovia. Dentre as reclamações, que corresponderam nesse período a 40 % de todas as tratativas da Ouvidoria, o Troco Errado é a que mais se destaca com 227 manifestações, apesar de ter havido uma queda de 32%, comparando com o semestre anterior (227 x 299).</p>	<p>1 - Em virtude de Troco Errado ser uma manifestação frequente, a Ouvidoria desenvolveu um treinamento com o intuito de sensibilizar sobre o impacto de um troco errado para o usuário e para a empresa. Este treinamento, após apresentado para a Direção, foi incluído no pacote de treinamentos online para todos os colaboradores que iniciam na função de arrecadação e também para os reincidentes em reclamações de troco errado. 2 - Em virtude de uma reclamação decorrente de um alagamento pontual na Via Anhanguera, a Ouvidoria recomendou à Diretoria da Concessionária algumas ações de melhorias identificadas após análise detalhado do caso. As ações sugeridas estão em análise pela área técnica.</p>	<p>Uma dificuldade da Ouvidoria é ser entendido pelo usuário, principalmente em casos de pedido de ressarcimento negado, quanto ao cumprimento das obrigações contratuais da Concessionária.</p>
--------------------	---	---	--

<p>CCR RodoAnel Oeste</p>	<p>Troco errado - Tivemos alto volume de reclamações por troco recebido erroneamente nas praças pedágios, em que os usuários não conferem o valor no momento da passagem e posteriormente mantém contato com a Concessionária para registrar a reclamação. Ressarcimentos - Consideramos como relevante a demanda sobre solicitações de ressarcimento, sobretudo objetos diversos na pista e resselarem (restos de pneus). Demora Central de evasões - A Concessionária possui uma área específica para atendimento sobre evasões de pedágio, e os usuários acionam a Ouvidoria reclamando que ficam muito tempo no telefone do setor de evasões aguardando atendimento.</p>	<p>Troco errado - Mensalmente enviamos relatórios como Ferramenta de Gestão, onde sinalizamos assuntos relevantes que tenham gerado impacto no relatório. E o assunto troco errado é um ponto sempre em questão, em que recomendamos treinamentos e maior atenção junto aos colaboradores que apresentam reincidência nesse tipo de ocorrência. A Ouvidoria sempre tem um retorno positivo dos coordenadores e gestor de arrecadação. Ressarcimentos - Quando identificamos diversos casos sobre o mesmo assunto, seja por ressolagem ou objetos diversos na pista, recomendamos junto à nossa área de atendimento e tráfego, para que intensifiquem os ciclos de inspeção e as campanhas junto aos usuários, para que realizem a manutenção de seu veículo antes de pegarem a rodovia. A Ouvidoria tem um resultado positivo junto ao coordenador e gestor de atendimento. Demora Central de evasões - Devido a área de evasões ser um setor criado para atender especificamente casos de evasões, há um grande volume de ligações de usuários pedindo revisões em suas passagens pelos pedágios. Com isso, a Ouvidoria realiza recomendação frequentemente para que os atendimentos realizados pela Central de Evasões sejam assertivos e ágeis, além de aumentar o número de atendentes, para que consigam atender maior número de ligações. A Ouvidoria teve resultado positivo, pois a Central de Evasões aumentou o número de atendentes, além de atenderem as ligações com mais velocidade, porém visando a qualidade no atendimento</p>	<p>Troco errado - As dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria acontecem quando não há a sobra no caixa do arrecadador, porém o usuário debate que recebeu o troco a menos e não aceita a resposta, e então enviamos à praça de pedágio para uma nova verificação, e os líderes ainda continuam justificando que a reclamação é improcedente, pois o colaborador não tem histórico desse tipo de reclamação. Com isso, a Ouvidoria precisa acionar os coordenadores além da praça de pedágio, para que seja realizada uma nova busca. Ressarcimentos - Com relação a esse assunto, a Ouvidoria não possui grandes dificuldades para atuação. Demora Central de evasões - O setor de Evasões foi reativo no primeiro momento em que a Ouvidoria realizou a recomendação, porém posteriormente acatou nossas orientações.</p>
---------------------------	--	---	---

<p>CCR SPVias</p>	<p>1 - Reclamação sobre multas de evasões de pedágio recebidas pelos usuários; 2 - Solicitação de informações sobre procedimento para requerer processo de ressarcimento (danos de usuários nas rodovias); 3 - Reclamações sobre atendimento dos colaboradores do guincho e praça de pedágio.</p>	<p>A Ouvidoria está inserindo recomendações mensais nos relatórios gerenciais encaminhados à gestão da concessionária. Mensalmente, a Ouvidoria faz alertas sobre os riscos e oportunidades identificados.</p>	<p>A Ouvidoria enfrentou algumas dificuldades com relação aos prazos de resposta, contudo, como temos evidenciado mensalmente essa questão nos relatórios gerenciais (recomendações), estamos obtendo auxílio da direção da concessionária para mitigar o problema.</p>
<p>CCR ViaOeste</p>	<p>Troco errado - Tivemos alto volume de reclamações por troco recebido erroneamente nas praças pedágios, em que os usuários não conferem o valor no momento da passagem e posteriormente mantém contato com a Concessionária para registrar a reclamação. Ressarcimentos - Tivemos uma grande demanda em solicitações de ressarcimento, sobretudo objetos diversos na pista e ressolagem (restos de pneus). Demora Central de evasões - A Concessionária possui uma área específica para atendimento sobre evasões de pedágio, e os usuários acionam a Ouvidoria reclamando que ficam muito tempo no telefone do setor de evasões aguardando atendimento.</p>	<p>Troco errado - Mensalmente enviamos relatórios como Ferramenta de Gestão, onde sinalizamos assuntos relevantes que tenham gerado impacto no relatório. E o assunto troco errado é um ponto sempre em questão, em que recomendamos treinamentos e maior atenção junto aos colaboradores que apresentam reincidência nesse tipo de ocorrência. A Ouvidoria sempre tem um retorno positivo dos coordenadores e gestor de arrecadação. Ressarcimentos - Quando identificamos diversos casos sobre o mesmo assunto, seja por ressolagem ou objetos diversos na pista, recomendamos junto à nossa área de atendimento e tráfego, para que intensifiquem os ciclos de inspeção e as campanhas junto aos usuários, para que realizem a manutenção de seu veículo antes de pegarem a rodovia. A Ouvidoria tem um resultado positivo junto ao coordenador e gestor de atendimento. Demora Central de evasões - Devido a área de evasões ser um setor criado para atender especificamente casos de evasões, há um grande volume de ligações de usuários pedindo revisões em suas passagens pelos pedágios. Com isso, a Ouvidoria realiza recomendação frequentemente para que os atendimentos realizados pela Central de Evasões sejam assertivos e ágeis, além de aumentar o número de atendentes, para que consigam atender maior número de ligações. A Ouvidoria teve resultado positivo, pois a Central de Evasões aumentou o número de atendentes, além de atenderem as ligações com mais velocidade, porém visando a qualidade no atendimento.</p>	<p>Troco errado - As dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria acontecem quando não há a sobra no caixa do arrecadador, porém o usuário debate que recebeu o troco a menos e não aceita a resposta, e então enviamos à praça de pedágio para uma nova verificação, e os líderes ainda continuam justificando que a reclamação é improcedente, pois o colaborador não tem histórico desse tipo de reclamação. Com isso, a Ouvidoria precisa acionar os coordenadores além da praça de pedágio, para que seja realizada uma nova busca. Ressarcimentos - Com relação a esse assunto, a Ouvidoria não possui grandes dificuldades para atuação. Demora Central de evasões - O setor de Evasões foi reativo no primeiro momento em que a Ouvidoria realizou a recomendação, porém posteriormente acatou nossas orientações.</p>

<p>Centrovias Sistemas Rodoviários S.A</p>	<p>1. Informação sobre Procedimento para Ressarcimento de Danos: considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas (15%). 2. Reclamação sobre Troco errado: considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de reclamações registradas (4,8%) 3. Informação sobre Cobrança Automática: considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas (4,5%).</p>	<p>Não houve recomendações nesse período.</p>	<p>Não houve dificuldade de atuação da Ouvidoria no período.</p>
<p>Companhia Docas de São Sebastião</p>	<p>Houve 2 solicitações de informações sobre infraestrutura portuária. Houve 1 reclamação sobre o lixo ao redor do Porto.</p>	<p>Não houve</p>	<p>Não houve</p>
<p>Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.</p>	<p>1-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. 2- Reclamações cobrança indevida? Com a alteração na legislação sobre cobrança de eixo, aumento o volume de reclamações sobre cobrança de eixo. 3- Ressarcimento obras? Com intensificação das obras de intervenção no pavimento (SP280 e SP75) houve o aumento das solicitações de ressarcimento decorrente de danos causados por pedriscos decorrentes das obras.</p>	<p>Recomendado durante a reunião de indicadores que fosse verificada possibilidade de melhoria no procedimento referente as obras para minimizar o impacto nos usuários. Recomendação acatada, foi realizada reunião com a presença do diretor executivo, responsáveis da área de engenharia e ouvidora para discussão do assunto e melhorias possíveis no procedimento referente as obras de intervenção no pavimento.</p>	<p>Dificuldades no cumprimento do prazo de resposta de algumas demandas em decorrência do atraso das áreas das áreas para a ouvidoria. Aberto plano de ação para melhorar o tempo de resposta das áreas nas quais foi evidenciada a demora.</p>

<p>Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol</p>	<p>No primeiro semestre de 2018 a manifestação mais frequente foi solicitação de informação de orientação de ressarcimento, foram registradas 233 demandas no referido período, 26% de todo o universo das manifestações registradas na ouvidoria. Posteriormente, tivemos elogios de atendimento de colaborador de tráfego, foram 39 manifestações registradas demonstrando a satisfação de nossos usuários perante o atendimento prestado. Também foram registradas 39 manifestações de ressarcimentos de objetos na pista, 100% das demandas consideradas improcedentes após análise das áreas responsáveis.</p>	<p>Não houve registro de recomendações neste período.</p>	<p>Não há dificuldades na atuação da Ouvidoria junto às áreas da concessionária AB Triângulo do Sol.</p>
<p>Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A</p>	<p>1- Informações sobre ressarcimento de danos - considerado pela frequência (19%) 2 - Informações sobre fornecimento de fotos, imagens e relatórios - considerado pela frequência (8%) 3 - Informações sobre pedágio e cobrança automática - considerado pela frequência (9,8%)</p>	<p>Não houve recomendações formais da ouvidoria neste período.</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da ouvidoria.</p>
<p>Concessionária de Rodovias Tebe S/A</p>	<p>No primeiro semestre de 2.018 tivemos 413 manifestações, sendo que 62,95 % foram elogios em relação a satisfação dos usuários com o nosso atendimento. Na sequência, 12,59 % das manifestações foram de reclamações relacionadas a pedidos de ressarcimentos envolvendo: ressolagens, objetos (ferro, madeiras, entre outros) e pedras na pista de rolamento. Para finalizar, 23,49 % das manifestações foram de solicitações de informações sobre o nosso procedimento para pedido de ressarcimento por danos materiais, causados nos veículos que trafegam pela nossa rodovia. As três manifestações relacionadas acima, foram as que aconteceram com maior frequência no período de Janeiro a Junho de 2.018.</p>	<p>No primeiro semestre de 2018, a Ouvidoria não fez nenhuma recomendação.</p>	<p>Não foi encontrada nenhuma dificuldade. Há boa relação interpessoal e cooperação entre a diretoria/presidência e demais áreas da Concessionária.</p>

<p>Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.</p>	<p>As manifestações mais frequentes foram: 1- Solicitação de ressarcimento. Assunto: Ressarcimento de danos causados aos veículos dos usuários. Problema: usuários alegam que tiveram seus veículos danificados por objetos na pista e/ou decorrentes de serviços nas margens da Rodovia. 2- Reconhecimento de dívida. Assunto: usuários que querem efetuar o pagamento pelo ato da evasão. Problema: usuários passam pela pista automática sem possuir o tag ou com tag bloqueado. Posteriormente entram em contato com a Ouvidoria da Concessionaria para verificar a possibilidade de pagamento. 3- Reclamação da Rodovia/ Tráfego Assunto: Velocidade da via. Problema: usuários reclamam do limite de velocidade baixo e variação do limite de velocidade.</p>	<p>Não foram necessários encaminhamentos aos dirigentes do Órgão, visto que todas as Recomendações anteriores foram acatadas.</p>	<p>Não foram registradas dificuldades na atuação da Ouvidoria dentro da empresa.</p>
<p>Concessionária Rodovias do Tietê</p>	<p>Reclamação - Pedágio - Documento Fiscal Equivalente: Usuário com dúvidas sobre como emitir o documento no portal disponibilizado pela Concessionária. Reclamação - Conservação - Pavimento: Reclamações sobre as condições do pavimento, foram todas respondidas com as ações realizadas pelas equipes de engenharia. Solicitação - Orientação de ressarcimento: Dúvidas sobre o procedimento para abertura de processo interno, respondidas com o envio do procedimento.</p>	<p>Não foram feitas recomendações durante o primeiro semestre de 2018.</p>	<p>A Ouvidoria não teve dificuldades na atuação durante o período.</p>

<p>Concessionária Rota das Bandeiras</p>	<p>1) Solicitações e reclamações relacionados ao pedágio, um total de 63% das demandas com consultas de passagens em pista automática com e sem dispositivo TAG e multas geradas por evasão de pedágio. 2) No mês de abril foi registrado 12% de reclamações referente ao congestionado gerado pelas obras de construção das novas marginais na região de Campinas, trecho de grande fluxo diário de veículos na rodovia Dom Pedro I (SP065). 3) Solicitação de informações sobre procedimento para requerer ressarcimento por danos de usuários nas rodovias, sendo 13,21% solicitação de informações e 30,89% pedidos analisados pela Ouvidoria.</p>	<p>Recomendamos a revisão dos procedimentos de tratativas das demandas da Ouvidoria junto às áreas de apoio, visando avaliar melhores indicadores de resposta e também a melhoria na funcionalidade da ferramenta do sistema KCOR (Sistema de Banco de Dados), para garantir que o processo seja continuado com disciplina e aperfeiçoamento no atendimento prestado aos usuários. Recomendação acatada. A Ouvidoria recomendou às todas áreas técnicas da organização metas de cumprimento de prazos de respostas às demandas da Ouvidoria visando qualidade e agilidade em todas as manifestações dos usuários. A recomendação foi 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>
<p>Concessionária SPMar</p>	<p>As manifestações mais frequentes referem-se à informação sobre uma outra opção para o pagamento da tarifa de pedágio, falha na leitura do Tag e a conservação da rodovia. 1 - Forma de pagamento - usuários que solicitam informações sobre outra alternativa para o pagamento da tarifa de pedágio, quando este não tem o valor em espécie no momento da passagem pela praça de pedágio. 2 - Falha na leitura do Tag - usuários que utilizam a pista de passagem automática e informam posterior que houve problema durante a passagem ou que a cobrança da tarifa não consta na fatura, onde após análise do departamento responsável é identificado que o Tag estava bloqueado no momento da passagem. 3 - Pavimento - manifestações referentes a falta de manutenção em certos pontos no Rodoanel Trecho Sul, que apresentam patologias no pavimento.</p>	<p>Não foram feitas recomendações no período.</p>	<p>Não houve dificuldade relevante no fluxo de trabalho da Ouvidoria, embora as áreas e a diretoria, nem sempre pudessem responder as manifestações com a celeridade desejada. O sistema KCOR para envio de processos para os departamentos responsáveis facilitou a execução do trabalho e o desempenho da Ouvidoria.</p>

<p>Concessionária ViaPaulista</p>	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações mais frequentes do semestre: 1) Informações sobre contratação/prestação de serviços/envio de currículos: pessoas da região interessadas em trabalhar ou prestar serviços na concessionária. Quantidade de informações solicitadas: 59 registros, o que corresponde a 22,8% das solicitações de informação. 2) Informações de fresa - Quantidade de solicitações de material fresado, sendo 44 registros, o que corresponde a 17% das solicitações de informação; 3) Reclamações de obras/pare e siga/fluidez: referentes a quantidade de obras e serviços de conservação com interdições de tráfego, realizados em pista simples, com trânsito de veículos pesados/lentos, o que ocasionou insatisfação dos usuários: 39 registros, o que corresponde a 33,3% das reclamações registradas no período.</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>Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP</p>	<p>As manifestações mais frequentes são de solicitação de informação e sugestões, elas baseadas em novos aeroportos e infraestrutura.</p>	<p>Todas as recomendações, sendo elas na maior parte de solicitação de informação e sugestão, foram acatadas pelos dirigentes.</p>	<p>Não houve nenhuma dificuldade da Ouvidoria em atender as demandas. Com a privatização de alguns aeroportos antes administrado pelo DAESP e a atuação dos nossos colaboradores, as demandas desse semestre diminuíram muito em relação aos anteriores e foram voltadas mais a sugestões e solicitação de informação.</p>
<p>Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER</p>	<p>Assunto: Multas e Recursos; 1. Questionamento sobre o não recebimento da notificação de multa, por culpa de atraso dos serviços dos correios. 2. Manifestação por não aceitar a multa lavrada pelo Policial Rodoviário, é orientado a entrar com recurso na Gestão de Multas. 3. Reclamação sobre o atendimento (011) 3311-1718, este atendimento refere-se a multas e recursos onde o tempo de espera se torna maior que o normal, devido à grande demanda de ligações.</p>	<p>Todas as manifestações foram encaminhadas para o Departamento específico a cada assunto, e solucionada no prazo determinado da resposta.</p>	<p>Até o presente momento não há dificuldades em receber a manifestação e encaminha-la ao departamento específico, o prazo de resposta e as demais providências estão sendo mantidas e executadas, conforme a necessidade de análise de cada assunto. Atenciosamente Ouvidoria/DER</p>

<p>Departamento Hidroviário</p>	<p>As manifestações mais frequentes e/ou relevantes foram solicitações de informação de dados operacionais da Hidrovia, movimentação de cargas e sobre a infraestrutura de transporte hidroviário. Foram apresentadas manifestações com solicitação para visitas técnicas, informações para estudos acadêmicos, e legislação institucional, assim como de agradecimento pelo atendimento referente às informações prestadas. Também foi registrada uma manifestação com sugestão para o uso de embarcações de carga movidas a energia elétrica.</p>	<p>As manifestações apresentadas com solicitações de informação, visitas técnicas e sobre legislação foram atendidas pelas áreas técnicas, também as de agradecimento pelo atendimento. As reclamações apresentadas foram referentes a travessias, que foram encaminhadas aos órgãos responsáveis.</p>	<p>A Ouvidoria do Departamento Hidroviário está no Centro de Atendimento, que tem também a atribuição de conduzir a demanda dos licenciamentos ambientais para as obras hidroviárias. As demandas e sugestões dos usuários já instalados na via e questões específicas sobre navegação e navegabilidade, são tratadas no Comitê Técnico da Hidrovia Tietê- Paraná - CT-HTP. O CT-HTP é presidido pela Marinha do Brasil, e tem a participação dos administradores (DH e AHRANA) e dos usuários da via, onde são discutidas tecnicamente ações demandadas para melhoria do sistema hidroviário.</p>
---------------------------------	---	--	--

<p>Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa</p>	<p>Nesse primeiro semestre, em termos quantitativos, as manifestações se referiram: 1) Reclamações sobre o tempo de espera para a realização da travessia litorânea nos sistemas São Sebastião-Ilhabela (57 queixas), Santos-Guarujá (48 queixas) e Praça da República-Vicente de Carvalho (17 queixas), totalizando 122 demandas. A maior parte das demandas no sistema São Sebastião-Ilhabela foi registrada no mês de abril/2018 (17 demandas); em Santos-Guarujá, o maior período de registro se deu no mês de maio/2018, com 18 registros; no sistema Praça da República-Vicente de Carvalho, as manifestações foram, a maior parte, no mês de junho/2019 (7 reclamações). Devido à necessidade de realização de manutenções preventiva e corretiva, bem assim de renovação do Certificado de Segurança da Navegação a cada 04 anos, os sistemas podem operar, temporariamente, com um número de embarcações reduzido. Ademais, 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, interferem diretamente no tempo de espera estimado para o embarque dos veículos; 2) As reclamações sobre os impactos das obras do Rodoanel Mário Covas - Trecho Norte e de duplicação da Rodovia dos Tamoios - Trecho Contornos nas áreas adjacentes, em especial quanto às rachaduras, danos e reparos em imóveis lindeiros. No Trecho Norte do Rodoanel foram registradas 35 queixas; no trecho dos Contornos foram registradas 19 demandas. Em síntese, os interessados alegam que a detonação de explosivos para a execução das obras afeta seus imóveis.</p>	<p>Em relação ao 1º semestre de 2017 houve diminuição nas reclamações de 556 para 473, desse ano. Uma redução significativa, demonstrando o comprometimento da Companhia em aprimorar os serviços prestados aos seus usuários/clientes, com recomposição das frotas e melhoria no processo de comunicação aos moradores lindeiros aos empreendimentos (Contornos e Trecho Norte do Rodoanel). A Ouvidoria recomendou o aprimoramento constante dos canais de comunicação com usuários, de modo que as informações sejam atualizadas em tempo real em todos meios (canal telefônico, site e redes sociais), para as travessias litorâneas. Quanto aos possíveis impactos causados pelas obras a Ouvidoria apenas recomendou que fornecessem respostas claras, objetivas e em linguagem simples aos interessados.</p>	<p>A Ouvidoria da DERSA contou com o apoio de todos os colaboradores, Diretores e Presidência da Companhia.</p>
--	--	---	---

<p style="text-align: center;">Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A</p>	<p>No primeiro semestre de 2018 as manifestações mais frequentes na Ouvidoria da Ecopistas foram: 1 - Evasão - 683 casos relacionados a evasões de pedágio atrelados àqueles que acessam as pistas automáticas sem possuir o dispositivo de leitura automática (TAG) ou seguem viagem sem efetuar o pagamento da tarifa nas cabines manuais. A segurança do sistema depende do cumprimento dos termos e condições contidos no Termo de Adesão ao Sistema de Cobrança Automática, bem como a obediência da sinalização contida nas pistas das praças de pedágio. 2 - OSA - 284 manifestações sobre Operadora de Serviços de Arrecadação - OSA (284 registros): Os casos estão 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) 3 - Elogio/Funcionário - 211 registros de elogios ao atendimento prestado pelos colaboradores da Concessionária.</p>	<p>Em fevereiro de 2018, iniciou nas bases de Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU, o atendimento remoto via Totem, que possibilita ao usuário sanar dúvidas relacionadas ao trajeto, condições da rodovia, solicitar apoio, registrar sua manifestação diretamente no canal da Ouvidoria, além da possibilidade de interação com o usuário da via com apenas um toque e, caso ainda reste alguma dúvida, o usuário pode interagir com o atendente com transmissão facial em tempo real. Além das características já elencadas, o equipamento possibilita que o usuário localize pontos de interesse ao longo do trecho concedido, trace rotas para a sua viagem e registre reclamações e/ou elogios através de interface gráfica intuitiva. O ambiente é monitorado por câmeras 24 horas pelos atendentes que estão dentro do Centro de Controle Operacional? CCO.</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>Ecovias</p>	<p>117 manifestações relacionadas aos serviços de ajuda ao usuário (Ex.: Objeto na pista, Serviço de Guincho, Atendimento e outros). 115 manifestações de usuários relacionadas aos serviços de conservação, sinalização e pavimentação das rodovias. 45 manifestações relacionados a evasão de pedágio, relacionada àqueles que acessam as pistas automáticas sem possuir o dispositivo de leitura automática (TAG) ou seguem viagem sem efetuar o pagamento da tarifa nas cabines manuais. A segurança do sistema depende do cumprimento dos termos e condições contidos no Termo de Adesão ao Sistema de Cobrança Automática, bem como a obediência da sinalização contida nas pistas das praças de pedágio.</p>	<p>Melhorias no sistema de gerenciamento de processos utilizado pela Ouvidoria. Inclusão de opção de acompanhamento do andamento do processo no site da empresa. Recomendações acatadas.</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>Entrevias</p>	<p>1 - Reclamações referente ao início da cobrança de motos no trecho remanescente da concessionária. Foram registradas 54 manifestações, que correspondem a 20,93% do total das Reclamações no 1º semestre de 2018. 2 - Reclamações referente a troco errado nos pedágios. Foram registradas 20 manifestações, que correspondem a 7,75% do total das Reclamações no 1º semestre de 2018. 3 - Reclamações que geraram processos de Ressarcimento referente à projeção de pedra no para-brisa dos veículos. Foram registradas 18 manifestações, que correspondem a 6,98% do total das Reclamações no 1º semestre de 2018.</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- Reuniões frequentes com a Diretoria de Operações para entender a reclamação dos motociclistas e assim sugerir melhorias. Todo o processo de ajuste do sistema de cobrança semi-automática para motos contou com a opinião da equipe da Ouvidoria. Para melhor prestar informações aos usuários reclamantes, o time passou por treinamentos junto à equipe de TI. 2- Contato pessoal, via sistema e por telefone com o coordenador de arrecadação para que o time seja reorientado. 3- Reunião realizada com empresas contratadas para explicar os procedimentos da Ouvidoria e a importância de manter a rodovia limpa, especialmente em trechos em obras.</p>	<p>Não há dificuldades de atuação.</p>

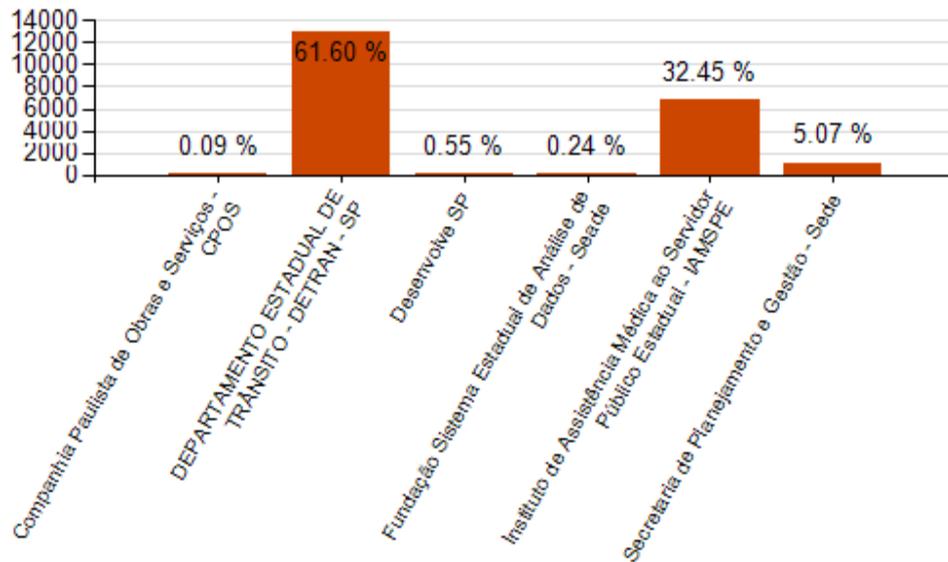
<p>RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A</p>	<p>As 03 manifestações mais frequentes e / ou relevantes no primeiro semestre de 2018 foram: 1-) Assunto: Pedágio: Pagamento posterior da tarifa de pedágio (222 manifestações recebidas). Descrição: Usuários que não quitaram a declaração de pagamento posterior na data prevista entram em contato com a Ouvidoria solicitando maior prazo para o pagamento da passagem pendente. 2-) Assunto: Elogios: (147 demandas recebidas). Descrição: Usuários que elogiam o atendimento e o comportamento dos colaboradores do Tráfego / CCO e Pedágio. 3-) A Assunto: Ressarcimento: Solicitação de procedimentos para pedido de ressarcimento de danos materiais (140 demandas recebidas). Descrição: Usuários solicitam informações para pleitear ressarcimento junto à concessionária.</p>	<p>1-) Recomendação: Em relação a declaração de pagamento posterior esta Ouvidoria recomendou ao gestor da área estudar viabilização de outras formas para o pagamento dessas declarações, como por exemplo pagamento nas próprias Praças de Pedágio Esta recomendação foi aceita pela gestão que realizou mudanças no procedimento de pagamento: foi dado maior prazo para o pagamento das declarações, bem como o pagamento também pode ser realizado nas Praças de Pedágio. Motivo: Proporcionar aos usuários maior facilidade quanto ao pagamento da declaração de pagamento da tarifa posterior (RPP) 2-) A Ouvidoria juntamente com a Concessionária realiza mensalmente a divulgação dos elogios aos colaboradores nos meios de comunicação da empresa. Recomendou homenagem para os profissionais mais elogiados do ano de 2017. Foi aceita esta recomendação e realizado encontro no início do ano de 2018 para os profissionais mais elogiados de 2017 das áreas Tráfego / CCO / Pedágio. 3-) Recomendação: Recomendado por esta Ouvidoria intensificar a fiscalização dos serviços in loco da utilização dos equipamentos de proteção individual e coletivo pelas empresas terceirizadas. Esta recomendação foi aceita e já está sendo praticada pelos responsáveis.</p>	<p>Essa ouvidoria possui liberdade de atuação e sempre que necessário possui suporte da Diretoria e Gestão Administração e Finanças, também mantém bom relacionamento com todas as áreas da empresa facilitando assim nas tratativas das manifestações.</p>
<p>Secretaria de Logística e Transportes - Sede</p>	<p>- Melhoria na prestação do serviço do Transporte Intermunicipal de Passageiros; - Melhoria na prestação do serviço de travessias.</p>	<p>Agilização, esclarecimentos e envio nas respostas elaboradas pelas Unidades em retorno às manifestações.</p>	<p>Esclarecimento/justificativa às reivindicações não atendidas. Acolhimento nas sugestões de modernização/desenvolvimento e modais que atendam bens e pessoas, com rapidez e eficiência.</p>

Vianorte	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações mais frequentes do semestre: 1) Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais. Quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 84 registros, o que corresponde a 25,7% das solicitações de informação. 2) Informações de pedágio referente a evasões. Quantidade de solicitações de informações relacionadas a evasões, sendo 43 registros para pistas automáticas e 21 em pistas manuais, totalizando 64 registros, o que corresponde a 19,6% das solicitações de informação; 3) Solicitação de ressarcimento obras/pedras. Quantidade de solicitações de ressarcimento de danos sofridos na rodovia, proveniente de pedras oriundas de serviços de obras/conservação: 23 registros, o que corresponde a 34,3% dos pedidos de ressarcimento registrados no período.</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>
ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A	<p>As manifestações recebidas com maior frequência foram: 1. Reclamações de buraco e irregularidade no pavimento da Rodovia. (127) os usuários requerem o reparo emergencial em alguns pontos da Rodovia. 2. Solicitações de Imagens/ Documentos (84), os usuários requerem imagens devido a algum fato ocorrido na rodovia e declarações de atendimento realizado pela concessionária. A manifestação de maior relevância foi a relacionada ao Recibo (emissão DFe), onde a partir da Instrução Normativa RFB 1731, os usuários procuraram se informar a respeito do procedimento para emissão do cupom fiscal, para constar o CPF e placa do veículo no cupom emitido pelo pedágio.</p>	<p>Não houve recomendação.</p>	<p>Devido à existência de prazos externos e internos, a maior dificuldade enfrentada pela Ouvidoria reside no cumprimento destes. Isso ocorre pela necessidade de encaminhamento às áreas competentes para cada manifestação, que nem sempre encaminha seu parecer dentro do prazo estipulado devidamente esclarecido, ou seja, na forma? leiga? Para que o usuário entenda.</p>

Secretaria de Planejamento e Gestão

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Planejamento e Gestão - Sede	1061
2	Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade	51
3	Companhia Paulista de Obras e Serviços - CPOS	19
4	DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP	12902
5	Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE	6798
6	Desenvolve SP	115
Total:		20946

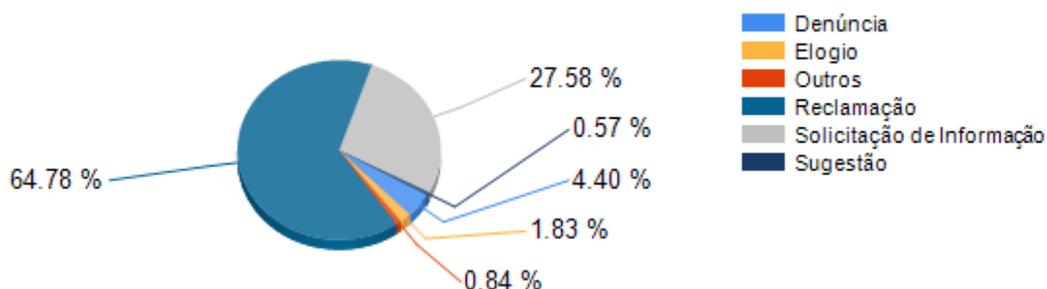
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

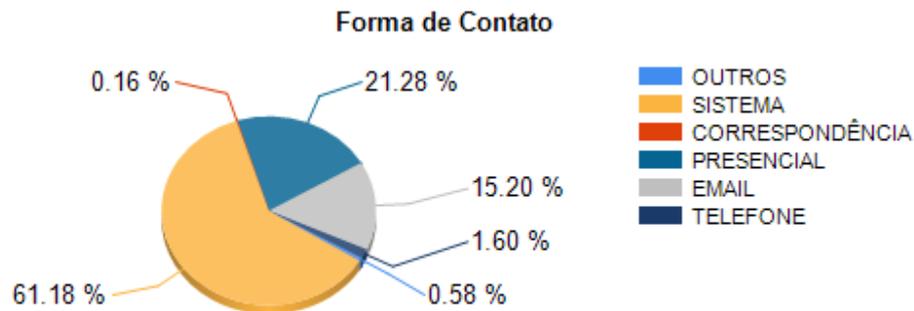
Tipo	Quantidade
Denúncia	922
Elogio	384
Outros	176
Reclamação	13568
Solicitação de Informação	5776
Sugestão	120
Total:	20946

Total por Tipo



Forma de Contato

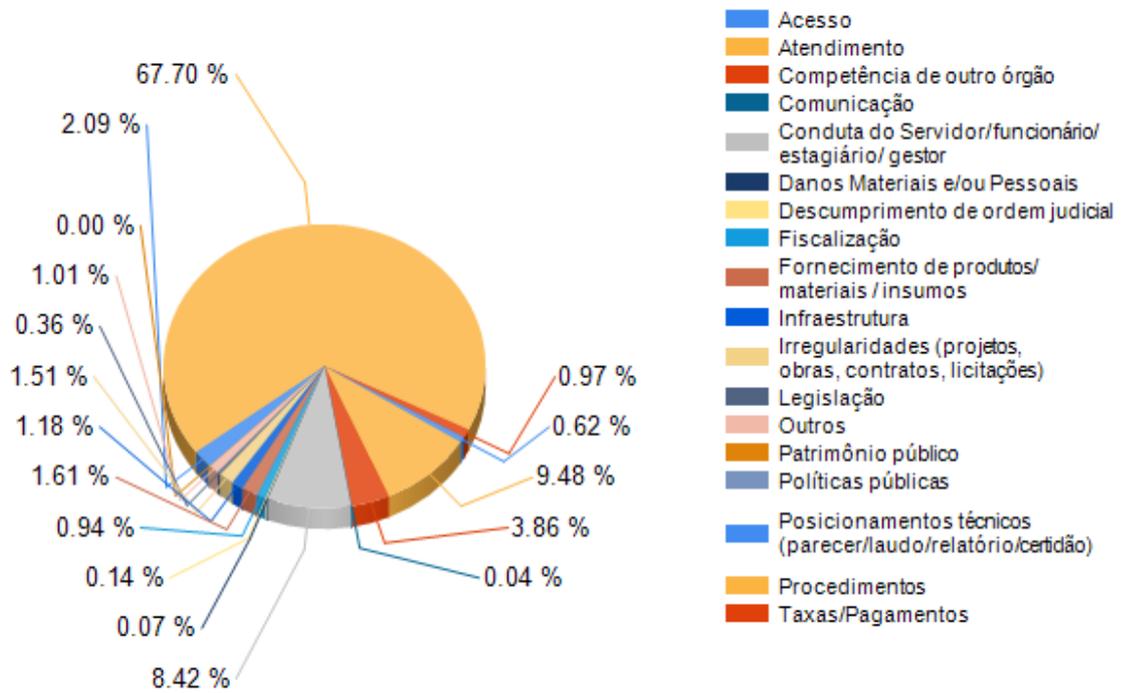
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	5	1	21	9	869	17	922
Elogio	109	8	129	1	131	6	384
Outros	2	57	56	0	61	0	176
Reclamação	4283	225	1949	22	6995	94	13568
Solicitação de Informação	39	45	1012	1	4678	1	5776
Sugestão	20	0	16	0	81	3	120
Total	4458	336	3183	33	12815	121	20946



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	2	1	1	111	10	4	129
Atendimento	17	69	13	1643	230	9	1981
Competência de outro órgão	44	0	2	361	381	18	806
Comunicação	0	0	0	7	0	1	8
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	65	263	0	1428	2	2	1760
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	0	13	0	0	14
Descumprimento de ordem judicial	1	0	0	29	0	0	30
Fiscalização	123	0	0	64	9	1	197
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	330	6	1	337
Infraestrutura	8	6	1	228	0	3	246
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	308	0	1	3	3	0	315
Legislação	13	0	0	52	7	3	75
Outros	2	2	106	35	62	5	212
Patrimônio público	0	0	0	1	0	0	1
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	71	0	0	340	23	2	436
Procedimentos	247	58	42	8757	4969	73	14146
Taxas/Pagamentos	14	0	1	161	26	1	203
Total	916	399	167	13563	5728	123	20896

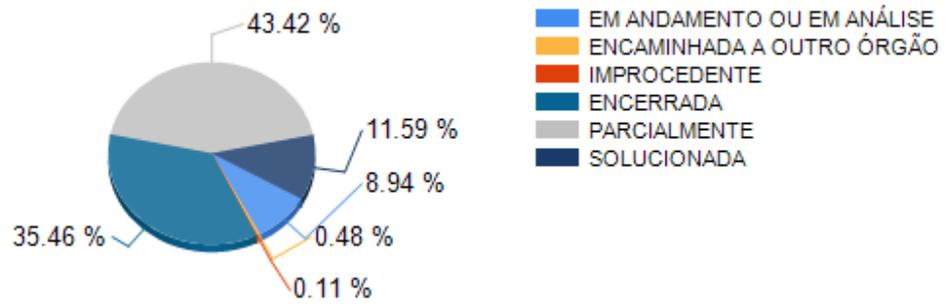
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	42	698	170	2	6	4	922
Elogio	60	16	201	0	3	104	384
Outros	16	32	123	2	3	0	176
Reclamação	1248	5239	5297	16	28	1740	13568
Solicitação de Informação	1053	3053	1591	2	60	17	5776
Sugestão	9	56	45	1	1	8	120
Total	2428	9094	7427	23	101	1873	20946

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Paulista de Obras e Serviços - CPOS	1) Boletim Referencial de Custos - dúvidas sobre a inclusão do BDI e questões de ordem técnica relacionada aos produtos. 2) Solicitação de informação pelos funcionários CPOS a respeito de dissídio, plano de saúde e compensação de horas. 3) Competência de Outros Órgãos- dúvidas a respeito de obras e empreendimentos de competência da EMTU, STM , Prefeitura de Valinhos.	Não Houve.	Não houve.

<p>DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP</p>	<p>1. Manifestações solicitando orientações sobre autuações da Prefeitura de São Paulo; 2. Manifestações referentes à Primeira Habilitação; 3. Manifestações referentes aos CFC's (Auto Escolas); 4. Manifestações referentes à ECV's (Empresas de Vistoria).</p>	<p>1. Devido à necessidade de se atender mais rapidamente a baixa de pontuação de condutores que exercem atividade remunerada a Ouvidoria solicitou à Diretoria de Habilitação a criação de procedimento específico para este fim. O procedimento foi criado de forma que o cidadão que necessitar dessa baixa protocola seu pedido diretamente na Unidade de atendimento/ CIRETRAN que por sua vez encaminha a demanda para Análise do Suporte Técnico de Pontuação; 2. A Ouvidoria solicitou ao canal de atendimento? Fale com o DETRAN? Transcrever para o site da Ouvidoria as demandas eventualmente recebidas de competência da Ouvidoria como as denúncias. A solicitação foi atendida; 3. A Ouvidoria solicitou, conforme relatório anterior, a adequação do sistema para que seja permitida ao cidadão a possibilidade de pagamento de multa com desconto de 20% nos casos em que houve o indeferimento pelo Órgão julgador. A adequação do sistema atualmente já foi providenciada.</p>	<p>As dificuldades são as mesmas do relatório do semestre anterior, ou seja: 1. Dificuldade de contato com alguns cidadãos quando, por exemplo, há necessidade de se solicitar mais dados sobre a demanda; 2. Dificuldade de entendimento das solicitações de alguns cidadãos, o que gera a necessidade de maiores contatos dificultando o tratamento da demanda; 3. Falta de registro pelo cidadão de seu CPF ou dados do veículo, quando essenciais para verificações, ocasionando necessidades de contatos.</p>
<p>Desenvolve SP</p>	<p>1. Devido a parceria com SEBRAE e Banco do Povo, recebemos muitas manifestações não competentes a Desenvolve SP; 2. Dificuldades dos usuários no acesso ao sistema interno; 3. Reclamações de clientes que tiveram seus pedidos de financiamento negado ou procedimento demorado para sua concessão.</p>	<p>Atentar para as informações prestadas ao cliente, visto que há procedimentos de ordem técnico operacionais que podem dificultar o entendimento pelo cliente. A área de destino acatou a recomendação da Ouvidoria.</p>	<p>Expressivo número de manifestações não pertencentes a Ouvidoria da Desenvolve SP.</p>

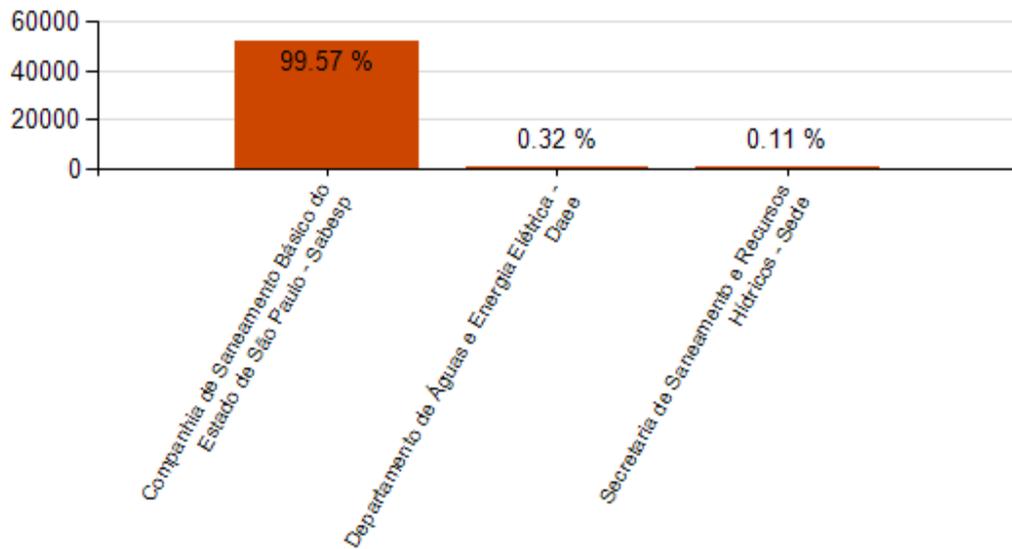
<p>Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade</p>	<p>Maior frequência: - Solicitação de informações produzidas pelo Seade ou relacionadas à instituição; - Cartórios do Registro Civil solicitando orientação para enviar documentos (Declarações de Nascidos Vivos e de Óbitos) à Fundação Seade. - No semestre, voltamos a receber solicitações de ex-candidatos para exclusão de seu nome e seus dados do Sistema Informações Eleitorais, o que não pode ocorrer pois um sistema como esse cobre todos os elementos que compõem as eleições. A exclusão de dados compromete a consistência e a integridade do produto oferecido à sociedade. Maior relevância - permanecem recorrentes as manifestações para confirmar a autenticidade da Pesquisa de Emprego e Desemprego (domiciliar) e de cidadãos reclamando da forma de abordagem - pessoalmente, na residência e, quando necessário, em finais de semana ou à noite, pois o questionário é aplicado a todos os moradores do domicílio sorteado.</p>	<p>-- Divulgação de resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários com o site da Fundação Seade, reportado no relatório anterior. A pesquisa está em curso no site do Seade - principal meio de divulgação da produção da instituição. Trata-se de uma enquete permanente, com seis questões, cuja participação é espontânea. Uma tabulação envolvendo os 632 questionários respondidos no período de outubro de 2017 (início) e junho de 2018, oferece um painel bastante favorável, quanto à assertividade das informações. Em que pese, não seja uma pesquisa exclusiva da Ouvidoria, constitui-se em valioso instrumento de aferição do grau de satisfação dos usuários. Desse modo, outra recomendação é para que numa próxima fase, sejam incluídas questões sobre os canais de acesso "SIC" - sistema, telefone, e-mail, chat - e a própria Ouvidoria. -- Sistema de cartórios - Considerando: - a relevância das informações fornecidas pelos Cartórios, que permitem ao Seade processar as bases de dados referentes a nascidos vivos e óbitos gerais e, assim, elaborar as Estatísticas Vitais do Estado de São Paulo; - a abrangência desse setor essencial que reúne mais de 800 Cartórios do Registro Civil dos 645 municípios paulistas; - e a significativa quantidade de contatos de agentes de cartórios, via Ouvidoria, SIC e outros, em busca de orientação para o envio (obrigatório) ao Seade as mencionadas informações. Recomenda-se reforçar junto a esses parceiros a divulgação do sistema em operação e suas funcionalidades, criado especialmente para atender a essas demandas.</p>	<p>- Conforme observado em relatórios anteriores, é sempre representativa a quantidade de manifestações encaminhadas à Ouvidoria que não provêm de usuários de serviços, e sim de cidadãos que mantém outros tipos de relacionamento com a instituição. Nesse conjunto, destacam-se os mencionados contatos de Cartórios do Registro Civil e moradores de domicílios sorteados para responder a pesquisa domiciliar. Tais registros elevam o número de manifestações classificadas na tipologia "Outros". - Reclamações - o número de reclamações resulta também elevado, principalmente, em razão do número expressivo de manifestações de competência de outros órgãos que, de modo geral, são apresentadas pelos cidadãos sob a rubrica "Reclamação".</p>
--	--	---	--

<p>Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE</p>	<p>- Dificuldade no agendamento de consultas e exames (HSPE e Rede credenciada). - Tempo de espera para marcação de cirurgia - Autorização de procedimentos nos laboratórios credenciados.</p>	<p>Reestruturação da rede e protocolos de autorização Revisão do sistema de agendamento do HSPE Reorganização do planejamento cirúrgico e internação.</p>	<p>Tempo de retorno das manifestações encaminhadas.</p>
<p>Secretaria de Planejamento e Gestão - Sede</p>	<p>DPME: Licenças médicas negadas na totalidade ou parcialmente; DPME: Perícias médicas realizadas de forma não satisfatória; e DPME: Recursos nas licenças negadas, em todas as instâncias.</p>	<p>Nada consta.</p>	<p>Nada consta.</p>

Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos - Sede	59
2	Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee	166
3	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	52375
Total:		52600

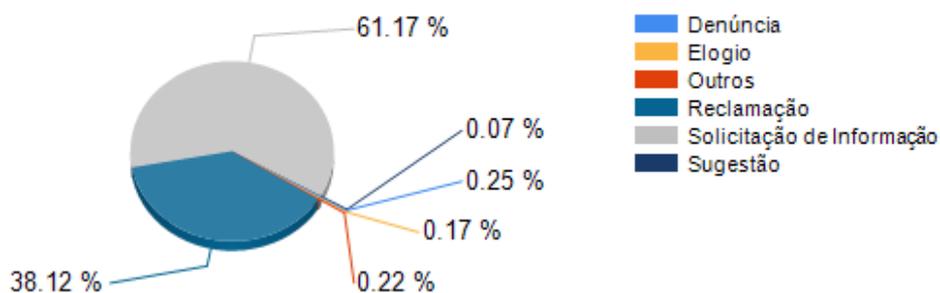
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

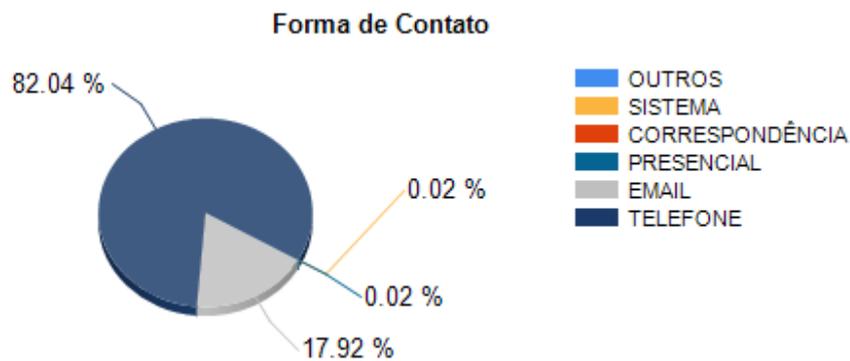
Tipo	Quantidade
Denúncia	129
Elogio	92
Outros	115
Reclamação	20053
Solicitação de Informação	32176
Sugestão	35
Total:	52600

Total por Tipo



Forma de Contato

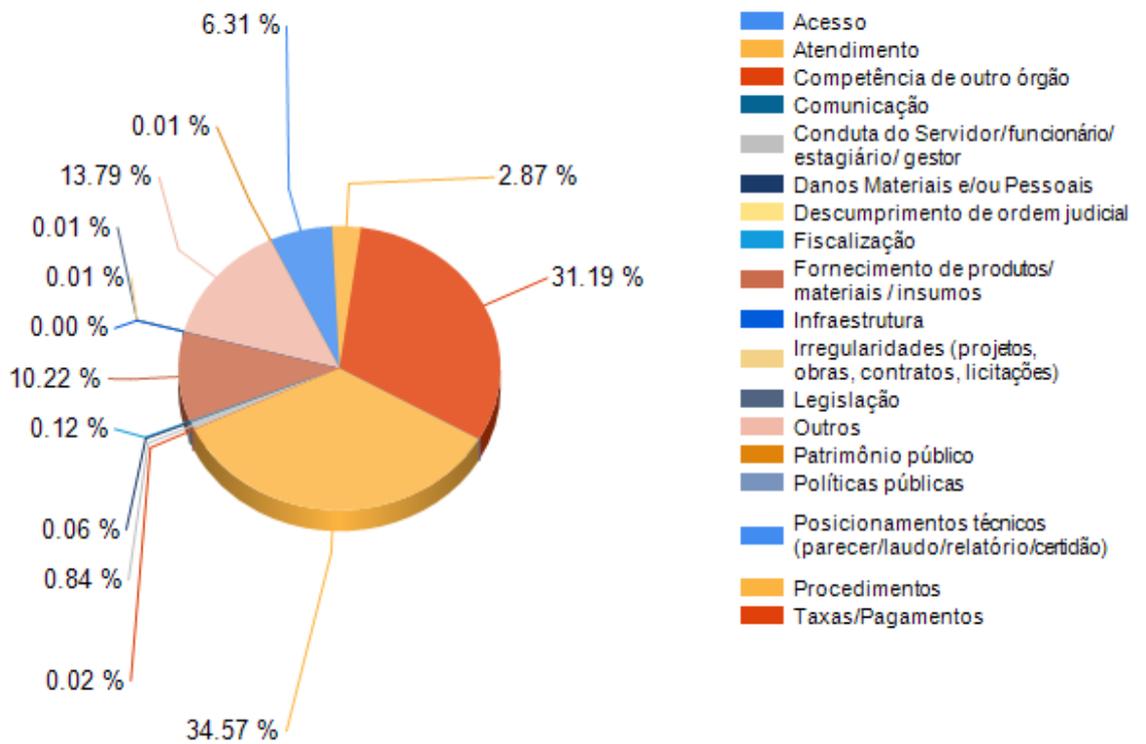
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	43	85	0	1	0	129
Elogio	0	61	31	0	0	0	92
Outros	0	84	31	0	0	0	115
Reclamação	12	14768	5264	0	9	0	20053
Solicitação de Informação	0	28174	4001	0	1	0	32176
Sugestão	0	21	14	0	0	0	35
Total	12	43151	9426	0	11	0	52600



Tema Geral

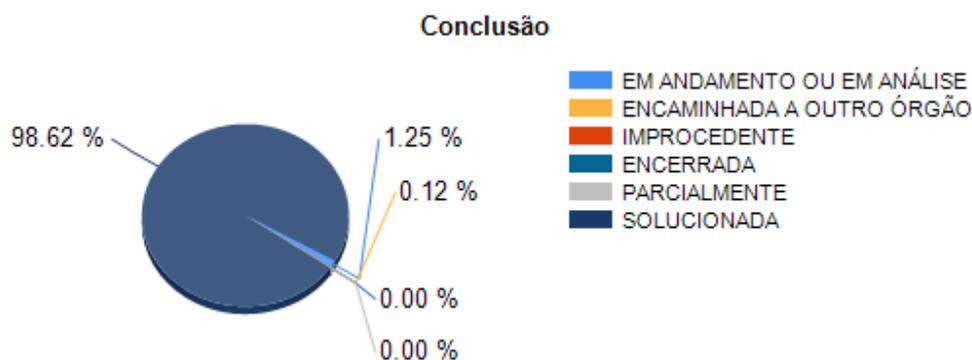
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	1	28	29	7193	10902	10	18163
Competência de outro órgão	4	0	1	2	2	0	9
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	47	0	1	319	72	0	439
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	27	3	0	30
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	62	0	0	0	0	0	62
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	11	18	2914	2426	2	5371
Infraestrutura	0	0	0	0	0	1	1
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	7	0	0	7
Legislação	0	0	0	0	3	0	3
Outros	7	23	2	3129	4081	2	7244
Patrimônio público	3	0	0	0	0	0	3
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	10	2	1318	1983	2	3315
Procedimentos	1	2	2	89	1402	12	1508
Taxas/Pagamentos	0	18	58	5035	11275	3	16389
Total	125	92	113	20033	32149	32	52544

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	111	0	0	0	8	10	129
Elogio	92	0	0	0	0	0	92
Outros	90	0	0	0	3	22	115
Reclamação	19411	1	1	0	22	618	20053
Solicitação de Informação	32146	0	1	0	28	1	32176
Sugestão	25	0	0	0	3	7	35
Total	51875	1	2	0	64	658	52600



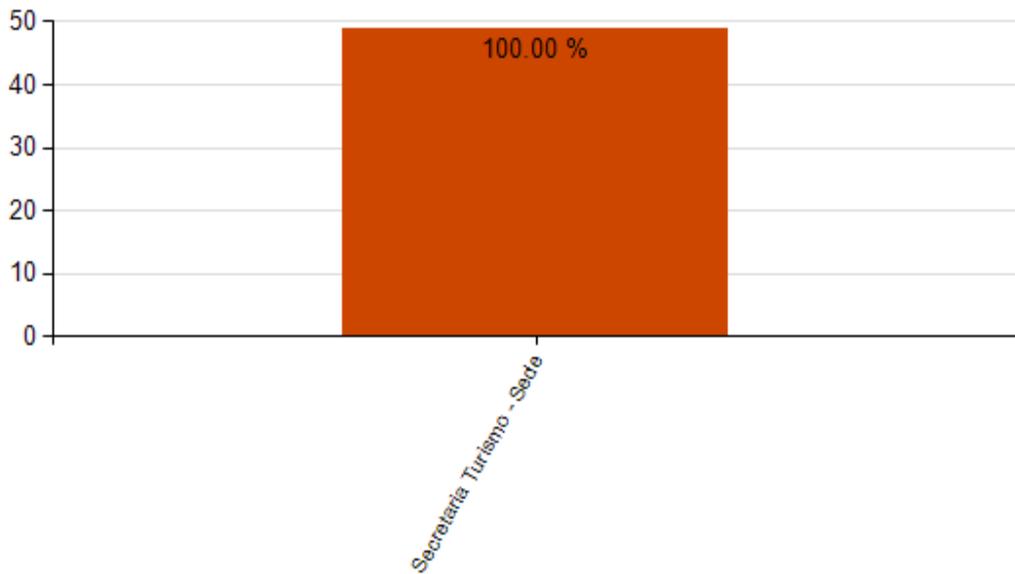
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	Das manifestações recebidas na ouvidoria, reclamações ocupam, na realidade, apenas a terceira posição com 18.759 registros. 31.529 clientes nos acessaram em busca de informações, que são respondidas, quase em sua totalidade, de imediato, ou, sem ter sido atendidos nas instâncias primárias, casos estes que são redirecionados automaticamente à área responsável. Os três principais motivos de reclamações foram: 1º Falta d'água: 2.335; 2º Alta de consumo: 1.782; 3º Revisão de contas: 1.626. Por se tratar do negócio específico da empresa, há sempre uma tendência de que elas se repitam, e pode-se constatar que ela se mantém na média do primeiro semestre de 2017, sendo ambas menores do que no período da crise hídrica.	Por ser participante do Fórum de Clientes, área da Sabesp que reúne sistematicamente os responsáveis por atendimento e discute novos procedimentos ou alterações que visam melhorias, a ouvidoria não teve necessidade de encaminhamento à Direção. Mensalmente os dirigentes recebem relatórios detalhados sobre o desempenho da ouvidoria no atendimento direto a cliente, Arsesp, Procon, Juizado especial Cível e Defensoria Pública. Os relatórios detalham os protocolos no geral, por unidade, por motivo, prazos e canais de entrada. São destacados nestes relatórios pontos positivos e de atenção.	Informamos que apesar do nosso sistema de registro do atendimento atender as necessidades desta ouvidoria, iniciamos o processo de atualização / upgrade dos recursos utilizados atualmente.

<p>Departamento de Águas e Energia Elétrica - Dae</p>	<p>1 - Denúncia de poços clandestinos. 2- Outorga informação sobre processos. 3- Reclamações sobre processos, implantação da outorga eletrônica.</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. No último semestre conseguimos atender as demandas de fiscalização em um curto espaço de tempo. A implantação da outorga Eletrônica com o transcorrer do tempo vai facilitar muito o usuário para realização de serviços.</p>	<p>A Ouvidoria tem sido bem atendida pelas unidades do DAEE.</p>
<p>Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos - Sede</p>			<p>A Ouvidoria da SSRH é uma Unidade de 2ª instância, onde as manifestações que chegam, quando não referentes aos assuntos internos, são direcionadas às vinculadas. A grande maioria é destinada à Sabesp e a outra parte ao Dae. O trabalho realizado pela Ouvidoria nas manifestações que chegam, consiste em proceder a triagem, análise, encaminhamento e posterior acompanhamento das mesmas junto às vinculadas.</p>

Secretaria de Turismo

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria Turismo - Sede	49
Total:		49

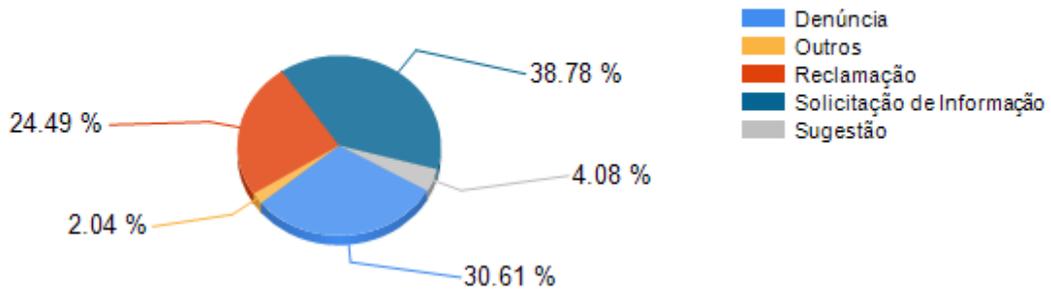
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	15
Outros	1
Reclamação	12
Solicitação de Informação	19
Sugestão	2
Total:	49

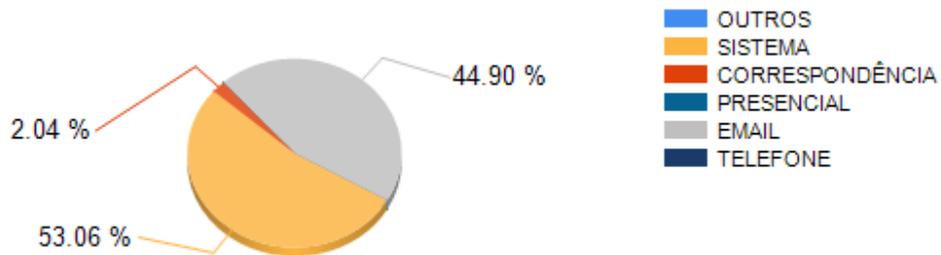
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	4	1	10	0	15
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Reclamação	0	0	2	0	10	0	12
Solicitação de Informação	0	0	15	0	4	0	19
Sugestão	0	0	1	0	1	0	2
Total	0	0	22	1	26	0	49

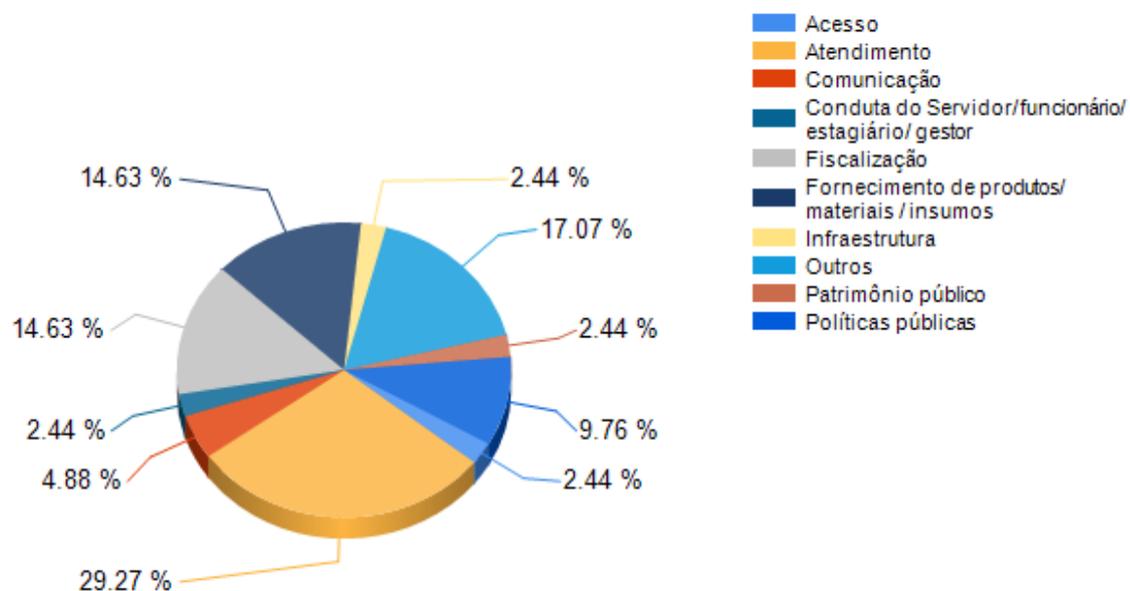
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	1	0	1
Atendimento	4	0	0	2	6	0	12
Comunicação	0	0	0	0	2	0	2
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	0	0	0	0	0	1
Fiscalização	5	0	0	1	0	0	6
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	6	0	6
Infraestrutura	0	0	0	0	1	0	1
Outros	1	0	1	2	2	1	7
Patrimônio público	1	0	0	0	0	0	1
Políticas públicas	2	0	0	1	1	0	4
Total	14	0	1	6	19	1	41

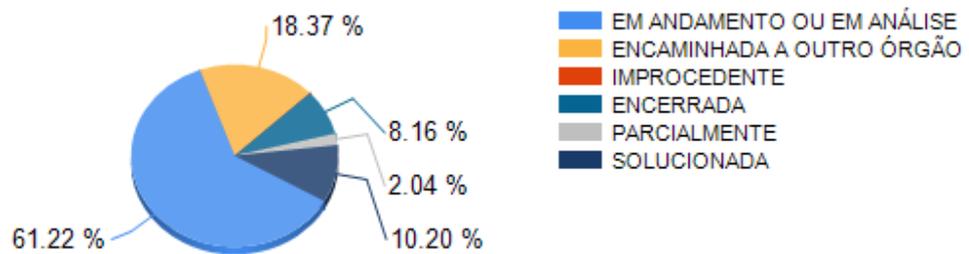
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	3	0	2	0	1	9	15
Outros	0	0	0	0	0	1	1
Reclamação	0	0	1	0	6	5	12
Solicitação de Informação	2	1	1	0	1	14	19
Sugestão	0	0	0	0	1	1	2
Total	5	1	4	0	9	30	49

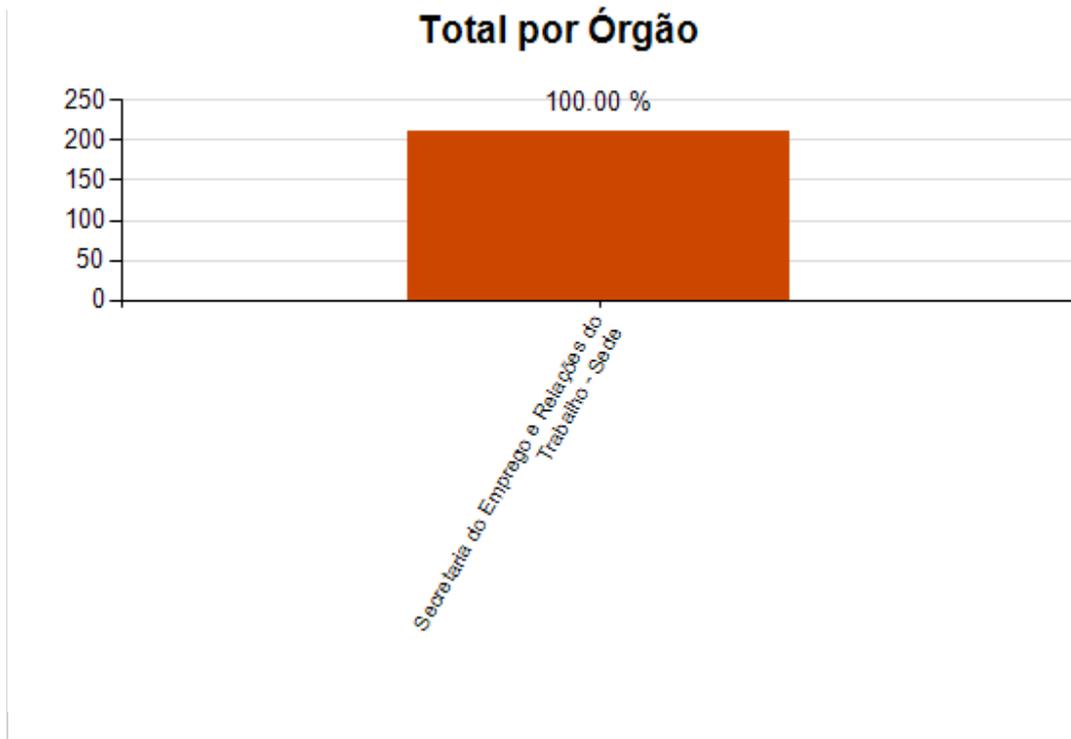
Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria Turismo - Sede	As manifestações mais relevantes desse semestre na Secretaria de Turismo de São Paulo, foram em relação aos MITs (municípios de interesses turístico), relativos as documentações necessárias para os municípios ingressarem.		As dificuldades encontradas foram relativas ao sistema, e falta de encontros periódicos dos ouvidores.

Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho

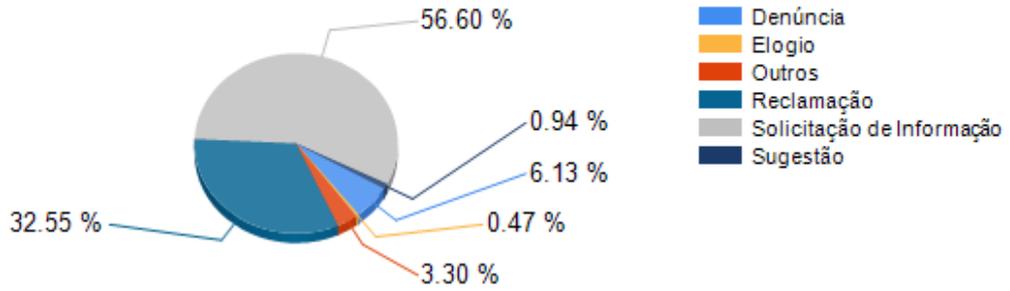
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho - Sede	212
Total:		212



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	13
Elogio	1
Outros	7
Reclamação	69
Solicitação de Informação	120
Sugestão	2
Total:	212

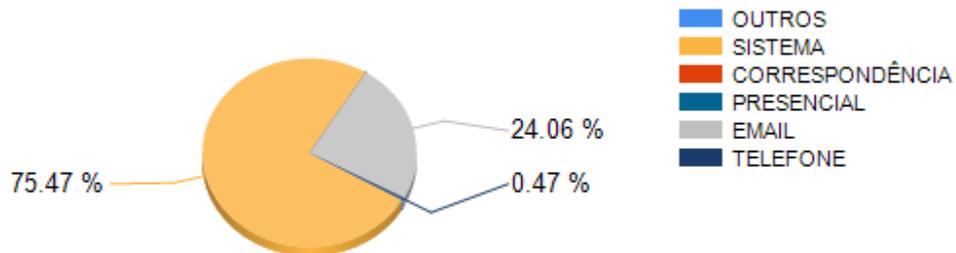
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	4	0	9	0	13
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	0	0	7	0	7
Reclamação	0	0	6	0	63	0	69
Solicitação de Informação	0	1	40	0	79	0	120
Sugestão	0	0	1	0	1	0	2
Total	0	1	51	0	160	0	212

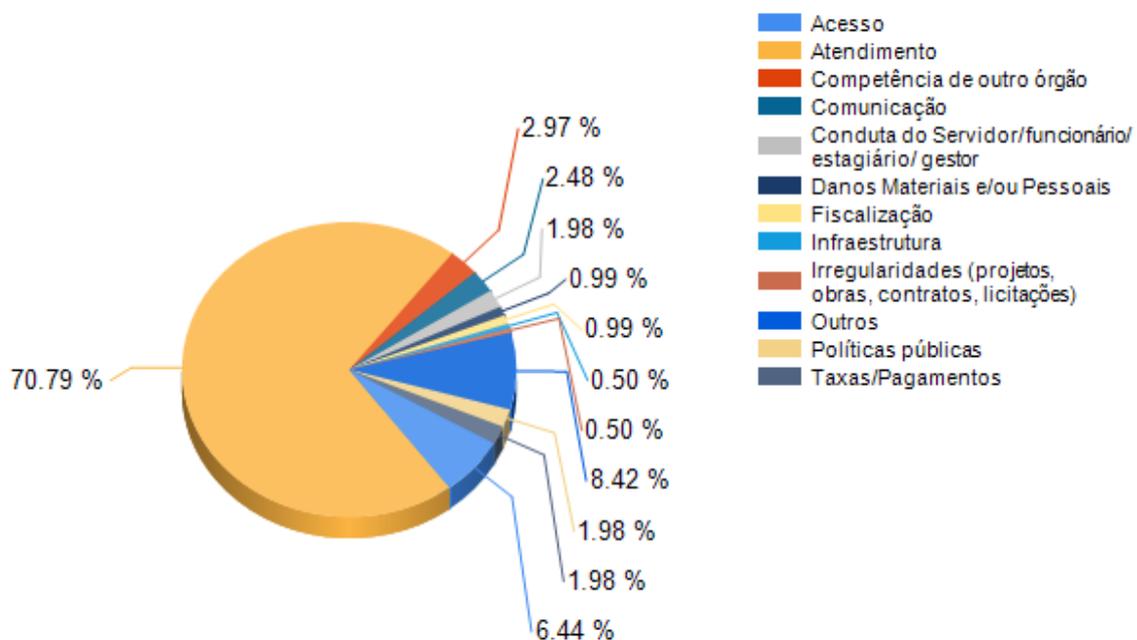
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	0	1	2	9	0	13
Atendimento	2	1	5	40	93	2	143
Competência de outro órgão	1	0	0	5	0	0	6
Comunicação	0	0	0	2	3	0	5
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	1	0	0	3	0	0	4
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	0	1	0	0	2
Fiscalização	2	0	0	0	0	0	2
Infraestrutura	0	0	0	0	1	0	1
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	1	0	0	1
Outros	0	0	1	5	11	0	17
Políticas públicas	0	0	0	3	1	0	4
Taxas/Pagamentos	0	0	0	2	2	0	4
Total	8	1	7	64	120	2	202

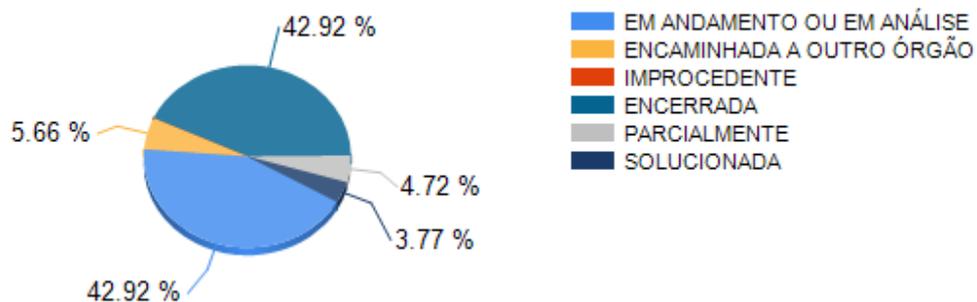
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	1	1	0	5	5	13
Elogio	0	0	1	0	0	0	1
Outros	0	0	6	0	0	1	7
Reclamação	1	1	25	0	6	36	69
Solicitação de Informação	6	7	57	0	1	49	120
Sugestão	0	1	1	0	0	0	2
Total	8	10	91	0	12	91	212

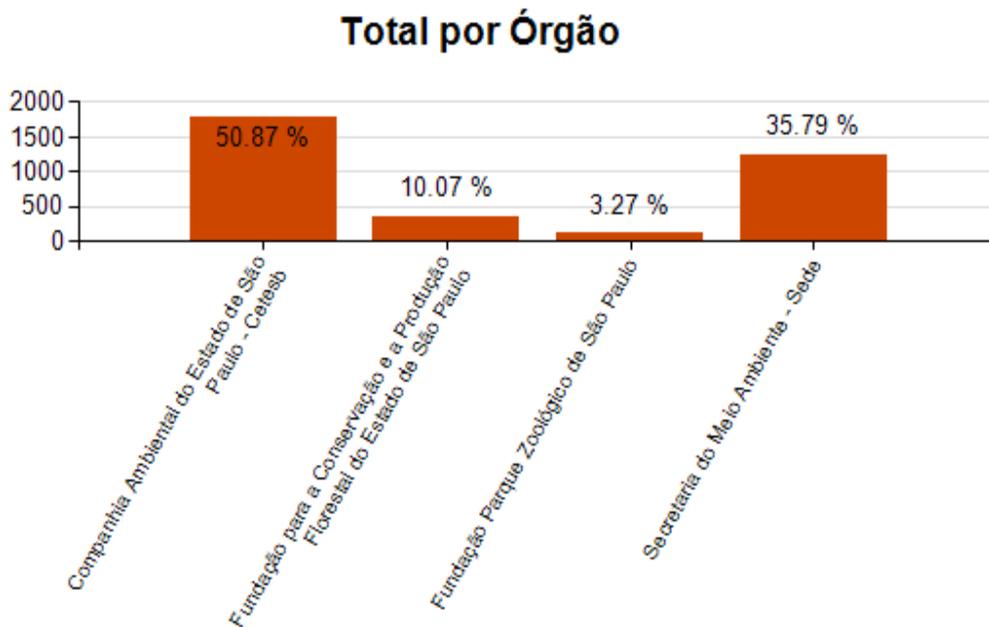
Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho - Sede	Branco do Povo Paulista Sistema para Renegociação Falta de suporte para atender o cliente BPP	Criar um canal direto para o Cliente BPP	Falta de informação para complementar resposta das manifestações referente ao BPP

Secretaria do Meio Ambiente

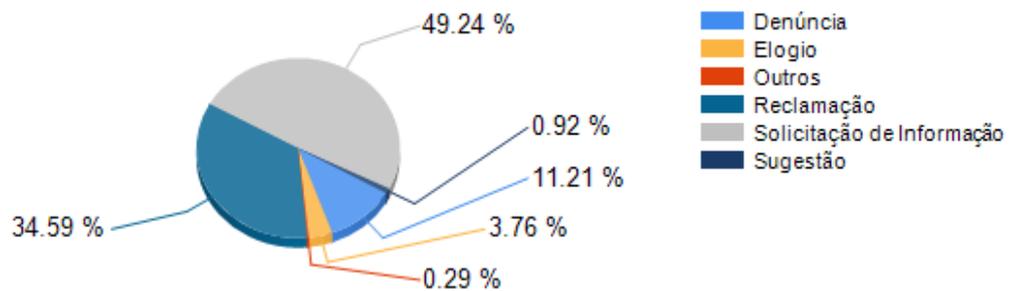
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	1774
2	Secretaria do Meio Ambiente - Sede	1248
3	Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	351
4	Fundação Parque Zoológico de São Paulo	114
Total:		3487



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	391
Elogio	131
Outros	10
Reclamação	1206
Solicitação de Informação	1717
Sugestão	32
Total:	3487

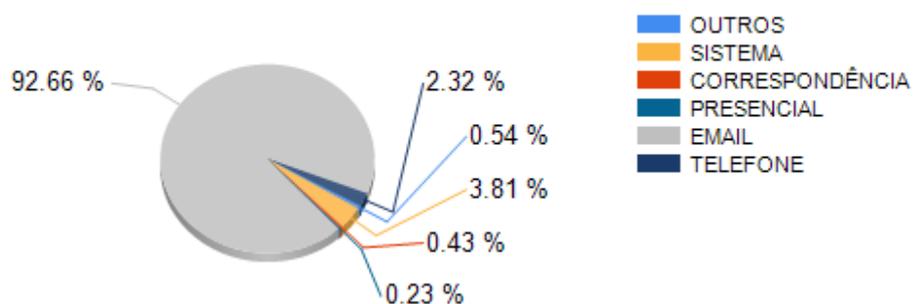
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	15	360	4	11	0	391
Elogio	0	3	126	0	1	1	131
Outros	0	0	6	1	3	0	10
Reclamação	7	40	1093	5	45	16	1206
Solicitação de Informação	0	23	1620	5	69	0	1717
Sugestão	0	0	26	0	4	2	32
Total	8	81	3231	15	133	19	3487

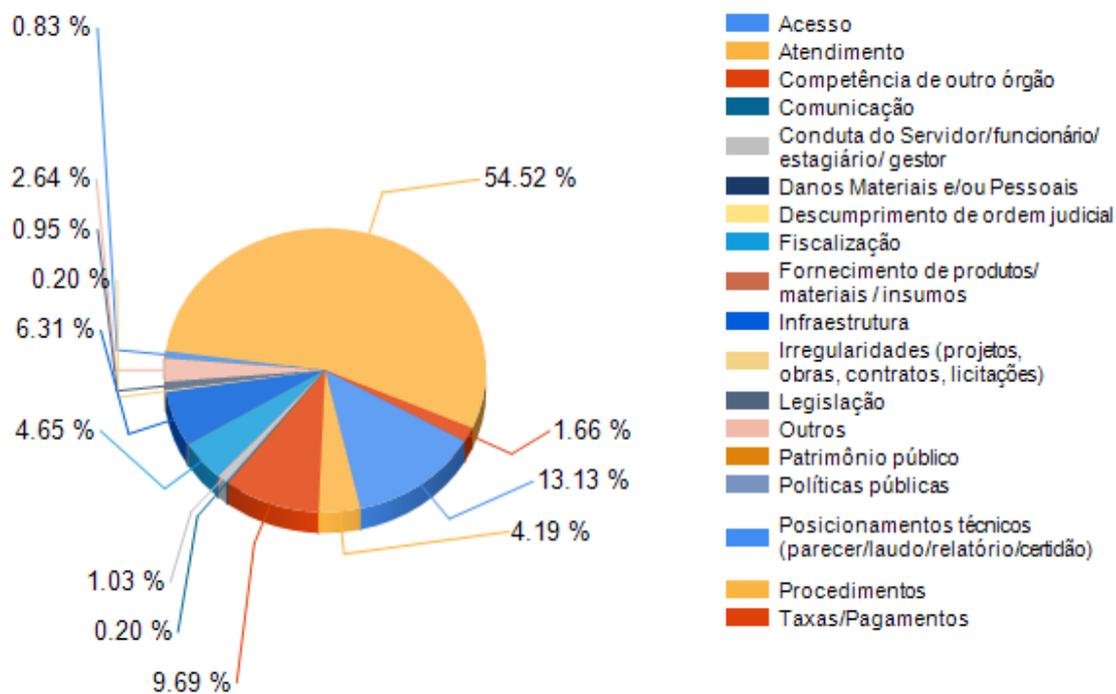
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	3	1	0	21	433	0	458
Atendimento	0	113	0	26	7	0	146
Competência de outro órgão	88	0	0	136	114	0	338
Comunicação	0	0	0	7	0	0	7
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	12	3	0	21	0	0	36
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	128	0	0	28	5	1	162
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	6	14	3	113	79	5	220
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	7	0	0	7
Legislação	0	0	0	1	32	0	33
Outros	1	0	6	30	48	7	92
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidã o)	0	0	0	6	23	0	29
Procedimentos	153	0	1	778	950	19	1901
Taxas/Pagamentos	0	0	0	32	26	0	58
Total	391	131	10	1206	1717	32	3487

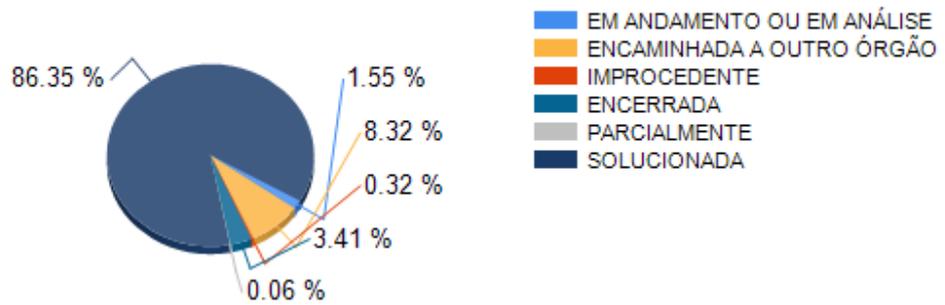
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	273	0	27	2	82	7	391
Elogio	131	0	0	0	0	0	131
Outros	10	0	0	0	0	0	10
Reclamação	1024	0	40	6	106	30	1206
Solicitação de Informação	1541	2	52	3	102	17	1717
Sugestão	32	0	0	0	0	0	32
Total	3011	2	119	11	290	54	3487

Conclusão



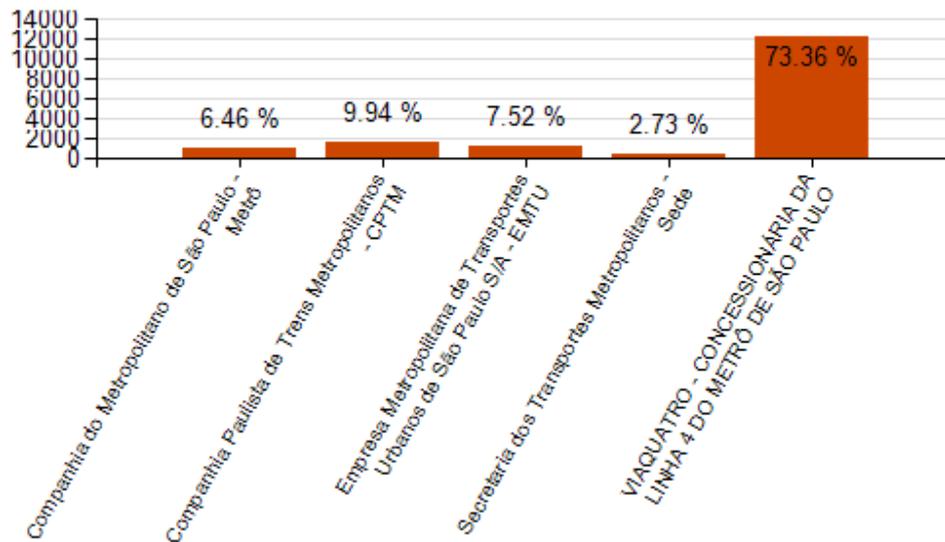
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	As manifestações mais frequentes neste semestre foram: Reclamações referentes a problemas de poluição ambiental. Denúncias: Manifestações referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais. Informações: Manifestações referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais.	Neste semestre recomendamos a atualização do site da CETESB, com a inclusão da Carta de Serviços, em atendimento a Lei 13.460/17, o que foi prontamente atendido e também recomendamos a inclusão da pesquisa de satisfação de atendimento, que está em andamento na área competente desta Companhia.	A inobservância de algumas áreas, aos prazos estabelecidos.
Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	Agendamento para visita nas Unidades de Conservação e captação de imagem; Interesse em vaga remunerada, voluntário e estágio; Infraestrutura das Unidades de Conservação.		

<p>Fundação Parque Zoológico de São Paulo</p>	<p>1. Solicitação de informação sobre funcionamento do Zoo: em razão da febre amarela, de 23/1/18 a 14/3/18, o parque esteve fechado para ações da Secretaria da Saúde, o que gerou grande demanda de solicitação de informações sobre previsão de reabertura do parque, locais de vacinação, comprovante de vacinação para acesso ao Zoo e outros. 2. Exposição e manutenção de animais: questionamentos sobre a ausência e desaparecimento de algumas espécies; sobre aparência, saúde e o comportamento dos bichos; sobre a presença de animais sinantrópicos. Reclamações sobre a arquitetura e tamanho dos recintos. 3. Ingressos: questionamentos quanto ao preço dos ingressos e as condições para obtenção descontos e isenções. Reclamações referentes a não concessão de descontos para acompanhantes de deficientes e para algumas categorias de funcionários públicos.</p>	<p>Colocação de placas/banners explicativos nos recintos: a fim de esclarecer o público sobre a condição de saúde de alguns animais foram colocados placas e banners nos locais de maior incidência de reclamações. Revisão do preço de ingressos para acompanhantes de pessoas com deficiência: revisão feita e desconto concedido para acompanhantes de deficientes.</p>	<p>Mudança do sistema de Ouvidoria - adaptação ao sistema de Ouvidoria do Governo do Estado de São Paulo.</p>
<p>Secretaria do Meio Ambiente - Sede</p>	<p>1. Parques Urbanos: Informações sobre normas para realização de eventos/filmagens/visitas/comércio de alimentos e bebidas, opções de lazer, dias/horários de funcionamento além de reclamações referentes à infraestrutura como iluminação e segurança precárias, restrições ao lazer; estacionamento. 2. Cadastro Ambiental Rural (CAR) e Cadastro de Passeriformes (SISPASS): Informações sobre procedimentos e normas relativas aos respectivos cadastros, bem como reclamações relativas à sua operacionalização (não recebimento de senha/sistema inoperante/dificuldade de contato/agendamento); 3. Secretaria do Verde e Meio Ambiente da PMSP e Prefeituras: Informações sobre poda e corte de árvores bem como reclamações e denúncias de danos ambientais em áreas urbanas.</p>	<p>As reclamações/denúncias e sugestões tem sido reportada pela Ouvidoria aos dirigentes dos Órgãos imediatamente ao recebimento das mesmas, bem como realizado o acompanhamento das respostas com as respectivas ações e monitoramento dos prazos conforme legislação.</p>	<p>A Ouvidoria não encontrou dificuldades relevantes na sua atuação junto à Secretaria do Meio Ambiente, estando todos os canais de comunicação abertos ao cidadão e com monitoramento junto aos Órgãos quanto aos prazos de resposta em conformidade à legislação.</p>

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô	1085
2	Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM	1669
3	Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU	1263
4	Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede	459
5	VIAQUATRO - CONCESSIONÁRIA DA LINHA 4 DO METRÔ DE SÃO PAULO	12323
Total:		16799

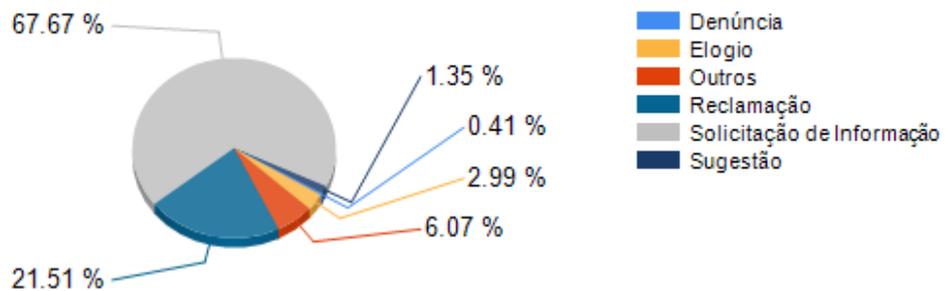
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

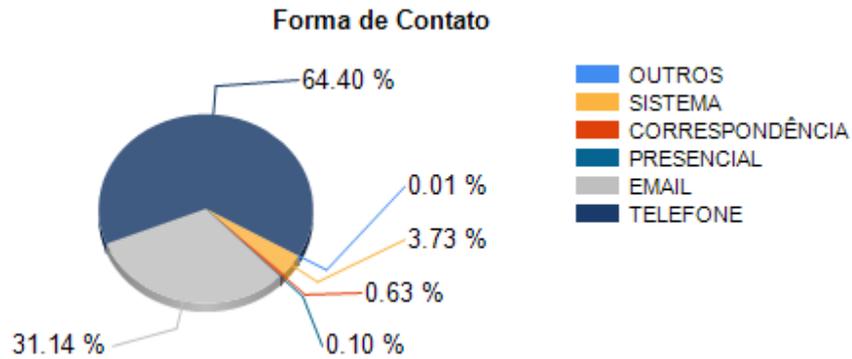
Tipo	Quantidade
Denúncia	69
Elogio	503
Outros	1019
Reclamação	3614
Solicitação de Informação	11368
Sugestão	226
Total:	16799

Total por Tipo



Forma de Contato

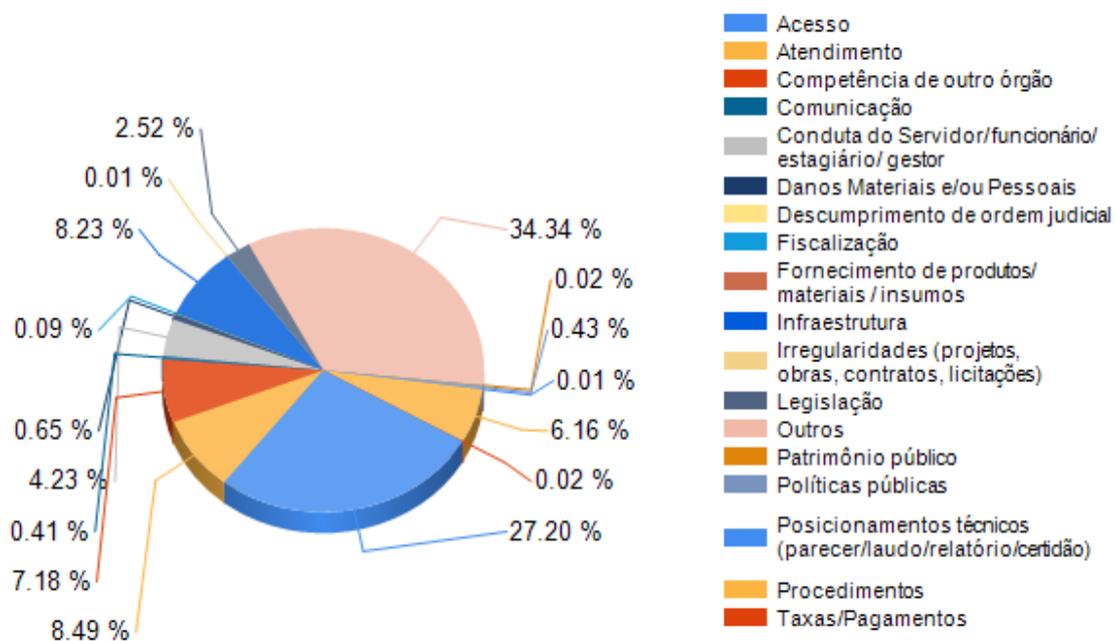
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	9	59	0	1	0	69
Elogio	2	93	111	60	237	0	503
Outros	3	880	124	11	1	0	1019
Reclamação	5	411	2938	12	246	2	3614
Solicitação de Informação	6	9397	1831	22	112	0	11368
Sugestão	0	28	168	1	29	0	226
Total	16	10818	5231	106	626	2	16799



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	10	1	129	4417	10	4567
Atendimento	0	313	2	1005	58	47	1425
Competência de outro órgão	0	3	6	95	1098	4	1206
Comunicação	0	3	0	28	25	13	69
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	5	101	29	483	70	23	711
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	63	46	0	109
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	1	12	1	1	15
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	7	32	653	626	63	1381
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	2	0	0	2
Legislação	5	0	20	367	26	5	423
Outros	40	14	874	72	4741	24	5765
Patrimônio público	0	0	0	2	1	0	3
Políticas públicas	0	0	0	11	55	6	72
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidã o)	0	0	0	1	1	0	2
Procedimentos	19	51	54	680	201	30	1035
Taxas/Pagamentos	0	1	0	2	1	0	4
Total	69	503	1019	3605	11367	226	16789

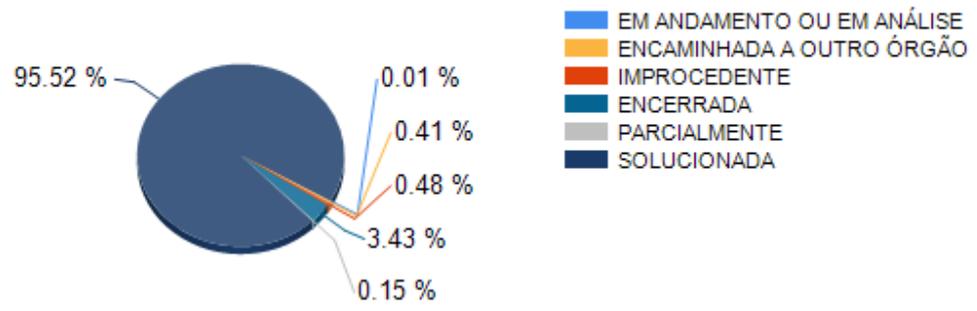
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	67	1	0	1	0	0	69
Elogio	502	0	1	0	0	0	503
Outros	1018	0	0	0	1	0	1019
Reclamação	2947	20	533	58	54	2	3614
Solicitação de Informação	11299	4	32	21	12	0	11368
Sugestão	213	1	10	0	2	0	226
Total	16046	26	576	80	69	2	16799

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô	<p>- Empregados - Atendimento: O número de manifestações elogiando o "Atendimento", tanto por parte dos empregados de "Estação" quanto de "Segurança", aumentou consideravelmente, ou seja, mais de 100% em relação ao mesmo período do ano anterior. É fato que o Metrô sempre recebeu boa avaliação de seus usuários, no entanto, a Companhia, em 2017, notando que havia significativo espaço para melhoria, iniciou uma série de ações com o objetivo de oferecer excelência no atendimento o que, a contar pelas manifestações dos próprios usuários, vem dando resultado positivo. - Serviços ao Cliente -</p> <p>Indenizações/ressarcimentos: No primeiro semestre de 2018, em comparação ao mesmo período de 2017, houve uma queda nas demandas que tratam de indenizações/ressarcimentos, em torno de 8%. Dentre as manifestações mais recorrentes estão pedidos de ressarcimentos de despesas médicas, aparelhos celulares, reembolso de passagens, bicicletas furtadas nos paraciclos e danos em óculos em decorrência do fechamento de portas do trem. A exemplo dos semestres anteriores, a maioria dos pedidos foram indeferidos devido ao fato de não ter sido denotado culpabilidade da Companhia. - Expansão - Prazo de entrega das novas estações e Expansão de Rede: As manifestações sobre Expansão de Rede, continuam, em sua maioria, referindo-se às solicitações de informações sobre o "prazo de entrega de novas estações", bem como, sobre "traçado de novas linhas", com destaque para a Linhas 5-Lilás.</p>	<p>- Empregados - Atendimento: A Ouvidoria encaminha os elogios às áreas responsáveis para que, tanto as chefias quanto os empregados envolvidos, tomem conhecimento dos elogios, bem como para que sirva de agente motivador e continuem melhorado cada vez mais os serviços prestados. - Serviços ao Cliente -</p> <p>Indenizações/ressarcimentos : Cada caso é analisado cuidadosamente e a Ouvidoria envolve, também, as áreas de Operação, Manutenção e Jurídica da Companhia. A Ouvidoria continua promovendo reuniões com as áreas acima mencionadas para discutir sobre os temas mais complexos e alinhar novos procedimentos. - Expansão - Prazo de entrega das novas estações e Expansão de Rede: A Ouvidoria vem seguindo a mesma linha do semestre anterior, sem recomendações às áreas sobre o tema "expansão de rede", já que se trata de assunto que envolve Políticas Públicas, orçamentos e decisões do Governo do Estado. Recomendações Gerais: Mensalmente apresentamos à Presidência da Companhia, através de relatórios, as manifestações tratadas pela Ouvidoria, destacando, além dos índices das manifestações em geral, 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>- Empregados - Atendimento: A única dificuldade que nos deparamos quanto aos elogios refere-se à falta de clareza quanto à descrição do empregado que prestou o serviço, nome, descrição física, horário de atendimento impossibilitando, assim, a identificação para que o empregado tome conhecimento do elogio. - Serviços ao Cliente - Indenizações/ressarcimentos: As dificuldades que nos deparamos continuam sendo a ansiedade por parte do manifestante que espera uma resposta imediata sobre sua solicitação, bem como, a expectativa gerada no momento em que é solicitada documentação comprobatória do bem e/ou do dano. Cria-se uma expectativa que, na maioria das vezes, não é atendida causando insatisfação por parte do usuário. - Expansão - Prazo de entrega das novas estações e Expansão de Rede: É necessária a solicitação de subsídios às áreas responsáveis a cada manifestação recebida, já que o prazo de entrega de novas estações são "previsões", passíveis de mudanças, por envolver políticas públicas.</p>

<p>Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM</p>	<p>Ao longo do primeiro semestre de 2018 as três manifestações com maior número de registros foram relativas aos seguintes motivos: INTERVALO, COMÉRCIO AMBULANTE e LOTAÇÃO. De acordo com o tipo, as principais queixas foram: INTERVALO: Aumento do intervalo dos trens, principalmente nas linhas 8 ? Diamante (Júlio Prestes - Itapevi) e 12-Safira (Brás - Calmon Viana); COMÉRCIO AMBULANTE: atuação de ambulantes no sistema; LOTAÇÃO: lotação excessiva nos trens e estações.</p>	<p>COMÉRCIO AMBULANTE: intensificação de fiscalização nos pontos mencionados pelos usuários? Foi intensificada a partir de julho/18. INTERVALO: não há porque o usuário reclamar do intervalo regular praticado (excessivo na opinião dele) e não de uma ocorrência específica. LOTAÇÃO: redução e regularidade dos intervalos com a complementação da frota a partir da entrega dos novos trens.</p>	<p>Por questões de segurança operacional os trens devem circular com maior intervalo e em menor velocidade nos trechos com restrições. Na Linha 12-Safira (Brás - Calmon Viana) essas alterações ocorreram por conta das obras de construção da Linha 13-Jade, que segue até o Aeroporto Internacional André Franco Montoro, em Cumbica (Guarulhos), cujo traçado tem início na Estação Engenheiro Goulart, que foi reconstruída para atender ao novo serviço. Já na Linha 8-Diamante (Júlio Prestes - Itapevi) a maior quantidade de reclamações foi gerada por um único cidadão anônimo que, por repetidas vezes, queixou-se do aumento do intervalo e lotação excessiva, sem que houvesse efetivo aumento de intervalo ou registro de ocorrência por parte da Companhia. As reclamações sobre comércio ambulante também foram registradas inúmeras vezes por um único usuário das linhas 7-Rubi e 10-Turquesa (principal Linha de deslocamento dele) que reclama da atuação dos vendedores nos trens e estações.</p>
<p>Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU</p>	<p>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).</p>	<p>Com base nos apontamentos fornecidos pelos usuários, promover o aprimoramento do serviço e buscar soluções possíveis. Promover agenda positiva no sentido de alcançar a excelência dos resultados.</p>	<p>Continuar buscando alternativas de evolução do processo, na contratação de profissionais, aquisição de equipamentos atualizados, bem como treinamentos constantes.</p>

<p>Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede</p>	<p>1) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP: Passe Livre e Bilhete BOM Meia Tarifa Estudante/ Professor (Revalidação e Requisição): - Solicitação de Informação para aquisição do cartão; - Reclamação: * Indeferimento do pedido por falta de documento ou envio incorreto, em desacordo com o Regulamento de Orientação - BOM Escolar 2018; * Dificuldade para o envio do documento exigido no regulamento, via site (www.emtu.sp.gov.br/Passescolar - Escolas e Estudantes); * Suspensão do benefício por uso indevido (uso da cota diária fora do horário de aula matriculado - Passe Livre). 2) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP: Linha de ônibus intermunicipal - Linha 695 - Hortolândia (Jardim Santiago) / Campinas (Terminal Metropolitano Prefeito Magalhães Teixeira). - Não cumprimento da tabela horária nas partidas; - Veículo em mau estado de conservação; - Mau comportamento dos motoristas. 3) Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ: Passeios Turísticos Informações sobre datas e horários disponíveis para reserva nos passeios.</p>	<p>1) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP: Passe Livre e Bilhete BOM Meia Tarifa Estudante/ Professor: As manifestações recebidas pela Ouvidoria STM foram encaminhadas para a EMTU/SP, exceto em alguns casos, informamos a resposta de imediato. Referente a suspensão do Passe Livre por uso indevido (fora do horário de estudo), a EMTU/SP revogou a suspensão dos cartões, informando aos alunos por comunicado via site e pelo Canal de Atendimento ao Cidadão, enfatizando que o Passe Livre é um direito dos estudantes e deve ser utilizado em fins acadêmicos, conforme o Regulamento de Orientação - BOM Escolar 2018. 2) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP: Linha de ônibus intermunicipal - Linha 695 - Hortolândia (Jardim Santiago) / Campinas (Terminal Metropolitano Prefeito Magalhães Teixeira). As reclamações dos usuários da Linha 695 - Hortolândia (Jardim Santiago) / Campinas (Terminal Metropolitano Prefeito Magalhães Teixeira), foram encaminhadas para a EMTU/SP para análise, fiscalização e retorno com resposta ao cidadão. 3) Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ: Passeios Turísticos Informamos os telefones disponíveis no site para consulta sobre a venda de bilhetes. Esclarecemos que no site da EFCJ, o turista pode encontrar informações específicas de cada passeio, como também verificar a disponibilidade de dia, horário, preço e assentos disponíveis. Site: www.efcj.sp.gov.br.</p>	<p>Não há.</p>
---	--	---	----------------

<p>VIAQUATRO - CONCESSIONÁRIA DA LINHA 4 DO METRÔ DE SÃO PAULO</p>	<p>Estratégia Operacional/Controle de fluxo de passageiros- Houve aumento na quantidade de passageiros que utilizam a Estação Pinheiros, concentrado nos horários de pico. Com a mudança no fluxo e no comportamento dos passageiros, foi necessário implantar na estação uma estratégia operacional que visa a segurança do usuário, dessa forma, algumas escadas podem ser desligadas ou terem o seu sentido alterado. Com essa medida, é possível controlar o fluxo de usuários e evitar acidentes. Após os horários de pico, quando é registrado um volume menor de passageiros, esses equipamentos e o deslocamento voltam ao sentido normal. Fato este que pode ser melhorado com a implantação de novas escadas rolantes para minimizar o volume de passageiros facilitando o deslocamento. Catraca de uso do Cartão BOM - A Ouvidoria recebe com frequência as reclamações de usuários que acessam a Estação Paulista e que possuem o Cartão BOM. Essa estação não tem catraca que aceite este bilhete. Os passageiros são orientados a utilizarem a Estação Consolação da Linha 2-Verde causando atraso na viagem e insatisfação com a prestação de serviço. Interligação Estações Paulista e Consolação: Insatisfação com a transferência da Linha 4-Amarela (Estação Paulista) para a Linha 2-Verde (Estação Consolação), o espaço é insuficiente devido ao grande fluxo de passageiros.</p>	<p>A alta direção da Concessionária atua como facilitador desse trabalho, respaldando as oportunidades de melhoria apontadas pela Ouvidoria e ajudando a disseminar a política de atendimento e a missão do Ouvidor, que é representar o usuário, dando-lhe voz e defendendo seus direitos.</p>	<p>Nesse semestre não houve dificuldades que possam representar obstáculos à atuação da Ouvidoria.</p>
--	---	---	--