



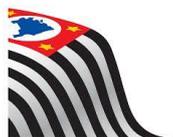
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Rede Paulista de Ouvidorias

Relatório de Atividades

2º semestre de 2017

Abril 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

Resumo Quantitativo.....	1
Introdução	2
Ações da Ouvidoria Geral.....	3
Dados Estatísticos Gerais do 2º Semestre de 2017	11
Dificuldades.....	13
Recomendações	13
Dados por Secretaria.....	14
Casa Civil	15
Procuradoria Geral do Estado	18
Secretaria da Administração Penitenciária	22
Secretaria da Agricultura e Abastecimento.....	27
Secretaria da Cultura.....	33
Secretaria da Educação	38
Secretaria da Fazenda	43
Secretaria da Habitação	49
Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania	53
Secretaria da Segurança Pública	61
Secretaria de Desen. Econ.,Ciência,Tec. e Inovação.....	65
Secretaria de Desenvolvimento Social	78
Secretaria de Energia e Mineração	82
Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude.....	86
Secretaria de Estado da Saúde.....	90
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência.....	94
Secretaria de Governo	98
Secretaria de Logística e Transportes	121
Secretaria de Planejamento e Gestão	128
Secretaria de Saneamento e Recursos Hidricos	135
Secretaria de Turismo	140
Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	144
Secretaria do Meio Ambiente	148
Secretaria dos Transportes Metropolitanos	153

Apresentação

Este ano entra em vigor, nacionalmente, a nova Lei de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, que exigirá avaliação de todos os serviços públicos. Em São Paulo isso já é realidade, tanto pelos resultados expostos neste Relatório da Rede Paulista de Ouvidorias, compreendendo o período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2017, com dados estatísticos quantitativos e qualitativos registrados pelas Ouvidorias das Secretarias de Estado e respectivos entes vinculados, como também pela avaliação dos serviços prestados pelas próprias Ouvidorias, conforme pesquisa aqui revelada.

De forma organizada e transparente, constata-se que os serviços mais demandados junto às Ouvidorias em âmbito estadual, no segundo semestre de 2017, foram a Saúde, com 244.145 manifestações, seguida das Concessionárias de energia, transporte rodoviário e respectivas Agências Reguladoras, com 158.294, setores congregados na Secretaria de Governo, e Saneamento e Recursos Hídricos na sequência, com 50.805 registros.

A Rede Paulista, composta por 384 Ouvidorias, atendeu a 544.446 manifestações no segundo semestre de 2017, registrando aumento de 1% em comparação ao segundo semestre de 2016, calculado sobre as 537.727 manifestações registradas naquele período, das quais 43% por telefone, 27% pela internet e 22% presenciais. Pedidos de informação são o principal motivo de acionamento de uma Ouvidoria (61%), sendo que 24% dos usuários fizeram reclamações, 12% registraram elogios, 1% denunciou algo e 1% ofereceu alguma sugestão.

A avaliação da satisfação quanto ao atendimento prestado pelas Ouvidorias tem dados positivos e negativos: quase 70% dos cidadãos manifestam intenção de novamente utilizar uma Ouvidoria, cujo atendimento foi considerado bom e muito bom por mais da metade dos usuários, os quais, contudo, ainda assim se dizem insatisfeitos (52%). Eis o permanente desafio de aprimoramento da eficiência e dos resultados da gestão pública, para bem atender aos cidadãos – propósito reforçado pelas próprias atribuições da Ouvidoria Geral do Estado, criada há 3 anos pelo Decreto n. 61.175/2015, em conformidade com a Lei n. 10.294/99, e que deve estar sempre a serviço da cidadania.

Ouvir é respeitar. São Paulo ouve você.

GUSTAVO UNGARO
Ouvidor Geral do Estado

Resumo Quantitativo

Período :

01/07/2017

31/12/2017

Órgãos/ Entidades:

Rede Paulista de Ouvidorias

Manifestações: 544.446

Tipo de Manifestação mais demandada

Forma de Contato mais utilizado

Conclusão mais frequente

Secretaria mais demandada

Órgão mais demandado

Solicitação de Informação

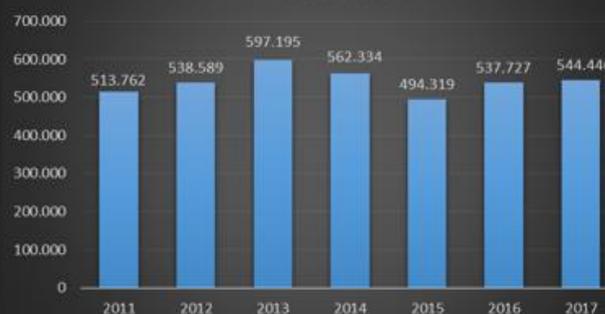
Telefone

Solucionada

Secretaria da Saúde

Sabesp (50.556)

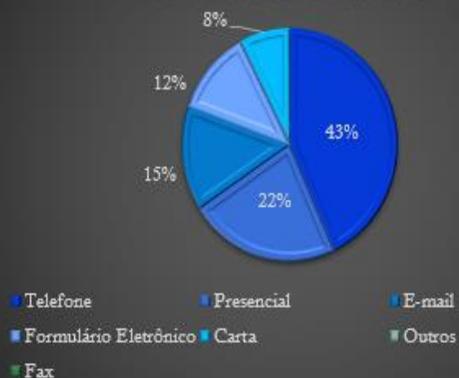
2º Semestre



Conclusão



Forma de Contato



Total Manifestação



Temas



Introdução

A Ouvidoria Geral do Estado, por suas atribuições e competências previstas no Decreto 61.175/2015, em cumprimento à Lei n. 10.294/99 e regulamentações posteriores, apresenta a 27ª edição do Relatório da Rede Paulista de Ouvidorias do Estado de São Paulo, compreendendo o período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2017, com dados estatísticos quantitativos e qualitativos registrados pelas Ouvidorias das Secretarias de Estado e respectivos entes vinculados.

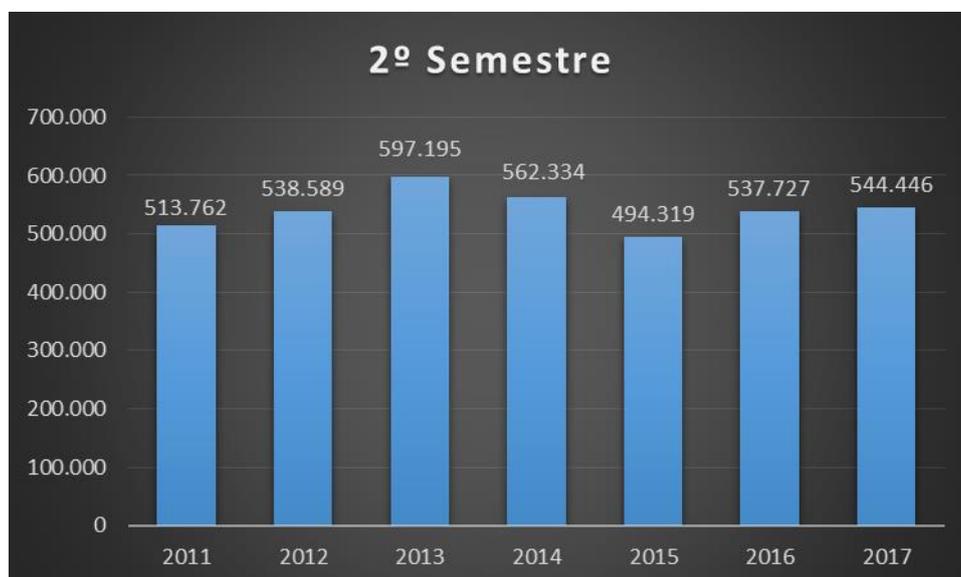
A Rede Paulista composta por 384 Ouvidorias, atendeu 544.446 manifestações no segundo semestre de 2017. Registrando discreto aumento de 1% em comparação ao segundo semestre de 2016, calculado sobre as 537.727 manifestações registradas naquele período.

Já, em comparação com o 1º semestre do mesmo ano, observa-se redução de 10% do total das 600.647 manifestações. Ressaltamos que conforme relatórios anteriores, a média histórica é de maior número de manifestações nos primeiros semestres, característica atribuída por questões sazonais.

A inserção dos dados estatísticos, quantitativos e qualitativos, de todos os componentes da Rede, no sistema eletrônico da Ouvidoria Geral do Estado, dá-se em cumprimento aos itens 1 e 2 do artigo 3º, do Decreto 50.656/2006.

Segue tabela comparativa entre os segundos semestres durante os anos de 2011 a 2017, podem ser observados os números de manifestações em valores absolutos:

2º semestre 2011	513.762
2º semestre 2012	538.589
2º semestre 2013	597.195
2º semestre 2014	562.334
2º semestre 2015	494.319
2º semestre 2016	537.727
2º semestre 2017	544.446



Ações da Ouvidoria Geral

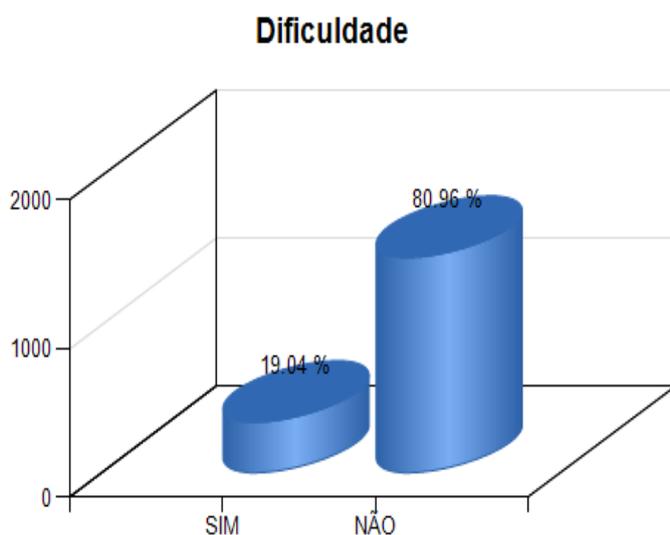
Como órgão central da Rede Paulista de Ouvidorias, a OGE introduziu no sistema de Ouvidorias da Rede, a Pesquisa de Satisfação, divulgada nos portais www.ouvidoriageral.sp.gov.br e www.ouvidoria.sp.gov.br, guardando consonância com os ditames Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, cuja vigência dar-se-á a partir de 25/06/2018.

Segue a Pesquisa de Satisfação referente ao 2º semestre de 2017 das Ouvidorias que utilizam o sistema da Rede Paulista para registro de suas manifestações e controle.

	Total de Manifestações respondidas	Total de Pesquisas respondidas
Casa Civil	361	11
Procuradoria Geral do Estado	1250	133
Secretaria da Agricultura e Abastecimento	388	19
Secretaria da Cultura	497	36
Secretaria da Fazenda	78	8
Secretaria da Habitação	11	1
Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania	3448	135
Secretaria de Desen. Econ.,Ciência,Tec. e Inovação	3676	222
Secretaria de Desenvolvimento Social	237	25
Secretaria de Energia e Mineração	235	2
Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude	63	6
Secretaria de Estado da Saúde	1098	0
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	276	14
Secretaria de Governo	2918	128
Secretaria de Logística e Transportes	2761	239
Secretaria de Planejamento e Gestão	16761	742
Secretaria de Saneamento e Recursos Hidricos	3	0
Secretaria de Turismo	22	1
Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	225	21
Secretaria do Meio Ambiente	169	6
Secretaria dos Transportes Metropolitanos	537	42
Total:	35014	1791

Dificuldade para entrar em contato

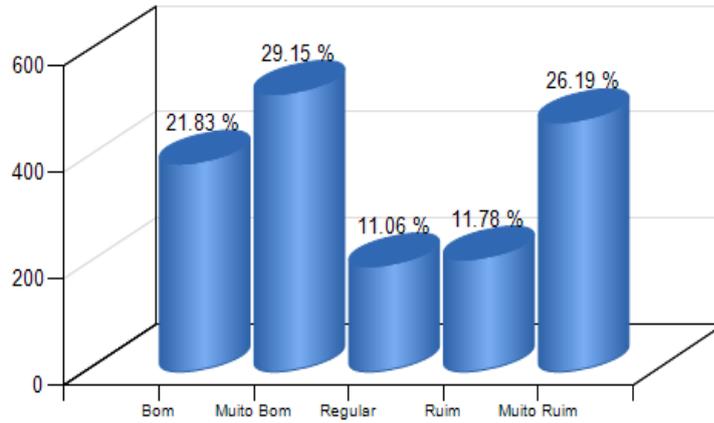
Dificuldade	
SIM	341
NÃO	1450
Total:	1791



Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Bom	391
Muito Bom	522
Regular	198
Ruim	211
Muito Ruim	469
Total:	1791

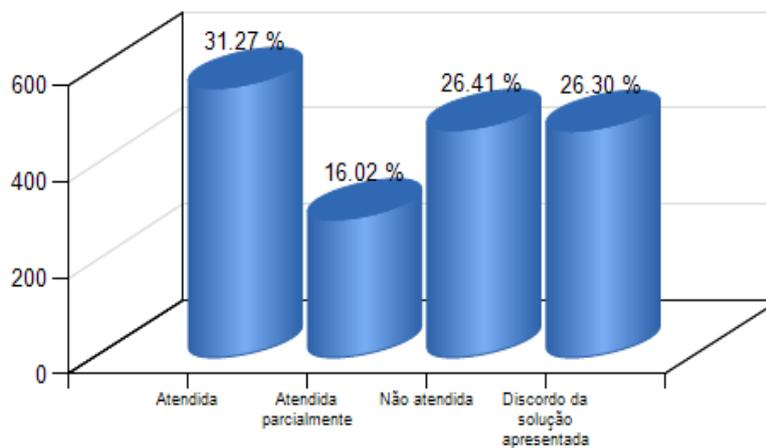
Atendimento



Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	560
Atendida parcialmente	287
Não atendida	473
Discordo da solução apresentada	471
Total:	1791

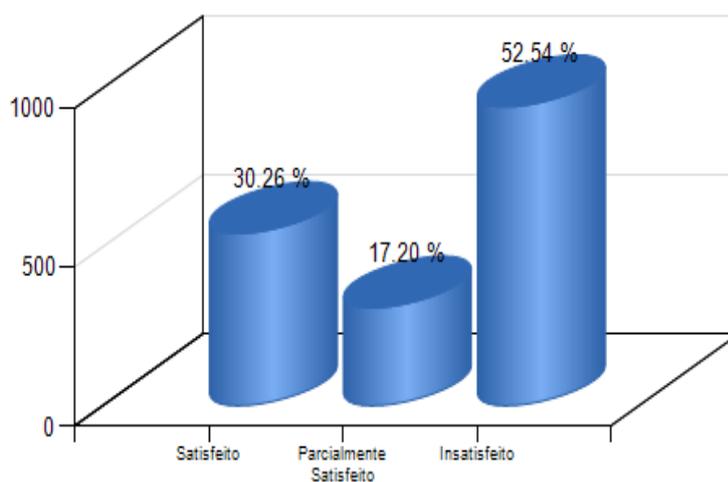
Conclusão



Satisfação do Cidadão

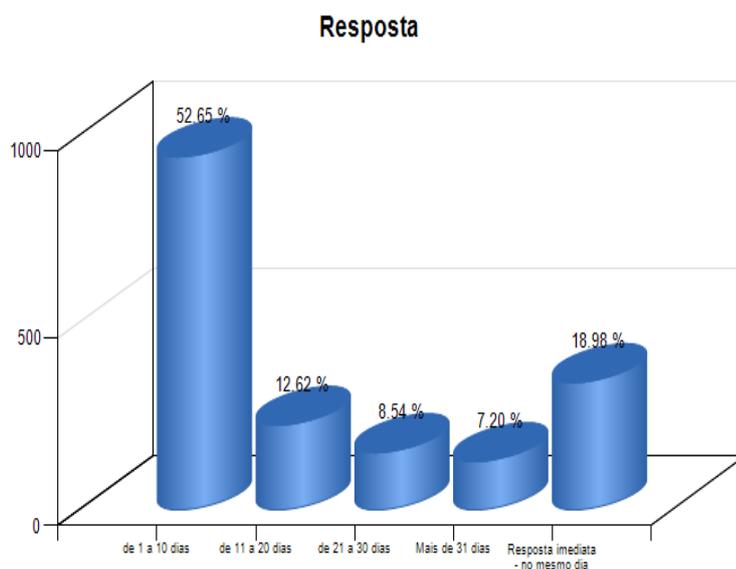
Satisfação	
Satisfeito	542
Parcialmente Satisfeito	308
Insatisfeito	941
Total:	1791

Satisfação



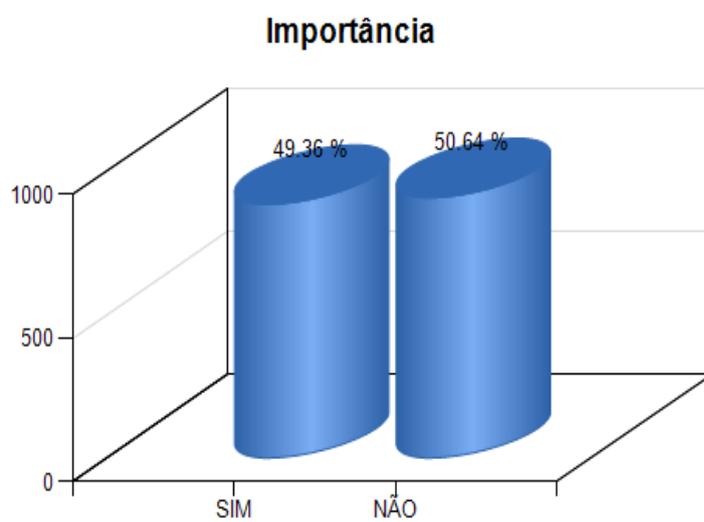
Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	943
de 11 a 20 dias	226
de 21 a 30 dias	153
Mais de 31 dias	129
Resposta imediata - no mesmo dia	340
Total:	1791



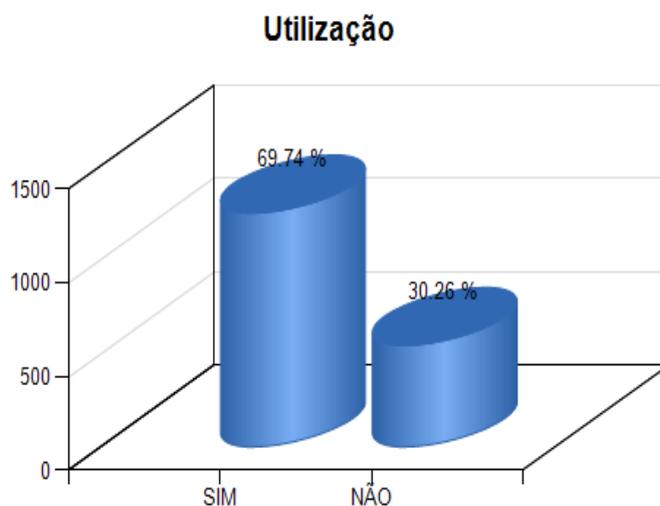
Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
SIM	884
NÃO	907
Total:	1791



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
SIM	1249
NÃO	542
Total:	1791



Visando o contínuo aperfeiçoamento do Sistema de Ouvidorias, foi dado início ao projeto do módulo de importação de dados das ouvidorias da rede paulista, que dispõem de sistema próprio. O trabalho vem sendo desenvolvido em conjunto com a PRODESP.

A equipe da Ouvidoria Geral tem comparecido às Ouvidorias, mediante reuniões agendadas para apresentar detalhadamente a proposta do módulo de importação dos dados para as respectivas, contando com o apoio da Prodesp que auxilia a equipe de Tecnologia da Informação - TI dos órgãos para o desenvolvimento de Interface de Programação de Aplicativos - APIs para compatibilizar com o sistema.

O projeto tem como objetivo permitir melhor monitoramento e maior transparência das informações relativas as ouvidorias que não utilizam o sistema da Rede Paulista para registro e controle de suas manifestações.

A Ouvidoria Geral do Estado registrou 1.413 manifestações recebidas pelos canais de contato: Fale Conosco disponibilizado no site (www.ouvidoriageral.sp.gov.br), e-mail (ouvidoriageral@sp.gov.br), telefones, presencial, carta e Ministério Público do Estado de São Paulo, que foram encaminhadas as ouvidorias competentes. Sendo esse número computado na Secretaria de Governo.

Dados Estatísticos Gerais do 2º Semestre de 2017

No segundo semestre de 2017, a Secretaria da Saúde foi a que recebeu o maior número de demandas, com 244.145 manifestações, seguida da Secretaria de Governo, com 158.294, em razão das concessionárias de energia, transporte rodoviário e respectivas Agências Reguladoras. A Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos vem na sequência, com 50.805 registros, em função da SABESP, com 50.556, que teve queda comparado ao mesmo semestre do ano anterior.

SECRETARIAS		Quantidade
1	Secretaria de Estado da Saúde	244145
2	Secretaria de Governo	158294
3	Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	50805
4	Secretaria de Planejamento e Gestão	18306
5	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	11079
6	Secretaria da Fazenda	8971
7	Casa Civil	8457
8	Secretaria da Educação	8403
9	Secretaria de Desen. Econ.,Ciência,Tec. e Inovação	8315
10	Secretaria da Segurança Pública	8012
11	Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania	6427
12	Secretaria do Meio Ambiente	3195
13	Secretaria de Logística e Transportes	3075
14	Secretaria da Administração Penitenciária	2376
15	Procuradoria Geral do Estado	1361
16	Secretaria da Habitação	943
17	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	697
18	Secretaria da Cultura	527
19	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	340
20	Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	288
21	Secretaria de Desenvolvimento Social	247
22	Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude	91
23	Secretaria de Energia e Mineração	46
24	Secretaria de Turismo	46
Total:		544.446

Total por Secretaria



Dificuldades

Das informações qualitativas apresentadas pelas Ouvidorias, foi dado observar que a maioria relatou dificuldades para a execução das funções, reiterando o descumprimento dos prazos de resposta pelos setores competentes. Seguidas de:

- Sensibilização dos Gestores sobre as atribuições da Ouvidoria;
- Equipe da Ouvidoria insuficiente para a demanda;
- Falta de dados ou incoerência nos relatos das manifestações recebidas
- Recebimento de manifestações alheias à administração estadual ou à competência do órgão;
- Manifestante recorrente e sempre com a mesma reclamação;

Recomendações

Com base nos relatos bem como pelo acompanhamento, contato constante e suporte técnico oferecido para a Rede Paulista de Ouvidorias, em especial pela equipe de Coordenação da Rede Paulista de Ouvidorias, faz-se conveniente e oportuno apresentar as seguintes recomendações:

1. Aos Senhores Gestores e colaboradores, que atentem aos prazos solicitados internamente pelas suas ouvidorias, para que essas possam dar cumprimento aos prazos de resposta ao cidadão, estabelecidos na legislação;
2. Divulgação das Ouvidoria, SICs e Fale Conosco nos órgãos públicos, principalmente em locais de atendimento ao cidadão;
3. Que em todas as páginas principais dos órgãos e entidades tenham um espaço disponibilizado para a sua Ouvidoria;
4. Sensibilização e capacitação contínua do público interno;
5. Infraestrutura adequada ao atendimento das demandas;
6. Recomendações pontuais aos gestores foram apresentadas conforme os relatórios abaixo.

Dados por Secretaria

A apresentação dos dados por Secretaria – Total Consolidado contém:

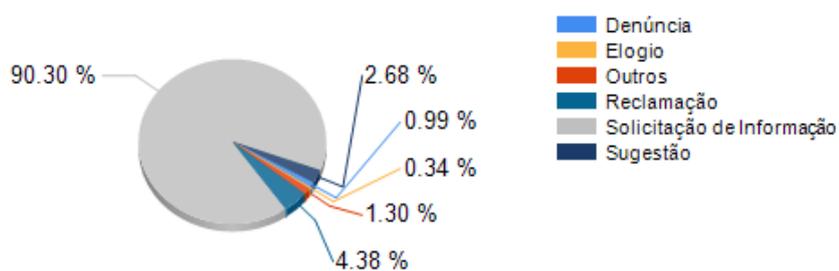
- Tabela por tipo de manifestação;
- Gráfico por tipo de manifestação;
- Tabela por forma de contato;
- Gráfico por forma de contato;
- Tabela por Tema Geral;
- Gráfico por Tema Geral;
- Tabela por forma de conclusão;
- Gráfico por forma de conclusão;
- Manifestações mais frequentes / relevantes / recomendações.

Casa Civil

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	84
Elogio	29
Outros	110
Reclamação	370
Solicitação de Informação	7637
Sugestão	227
Total:	8457

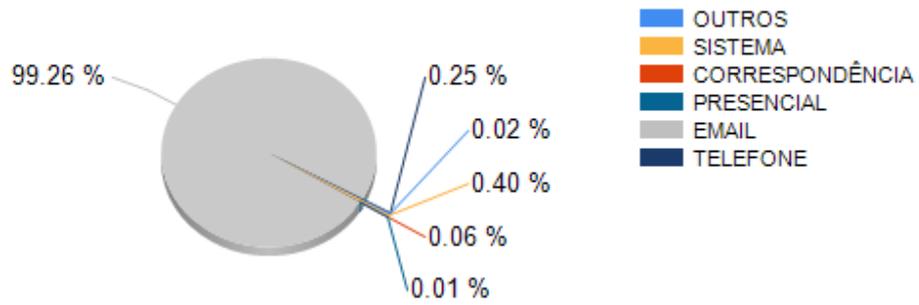
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	75	0	7	2	84
Elogio	0	0	29	0	0	0	29
Outros	0	0	108	0	2	0	110
Reclamação	0	0	359	0	11	0	370
Solicitação de Informação	1	21	7600	5	10	0	7637
Sugestão	0	0	223	0	4	0	227
Total	1	21	8394	5	34	2	8457

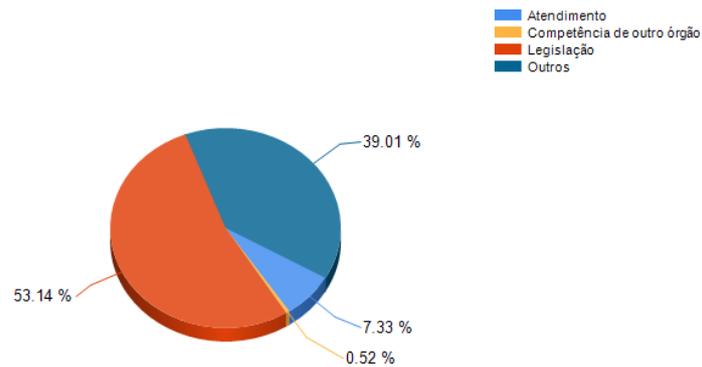
Forma de Contato



Tema Geral

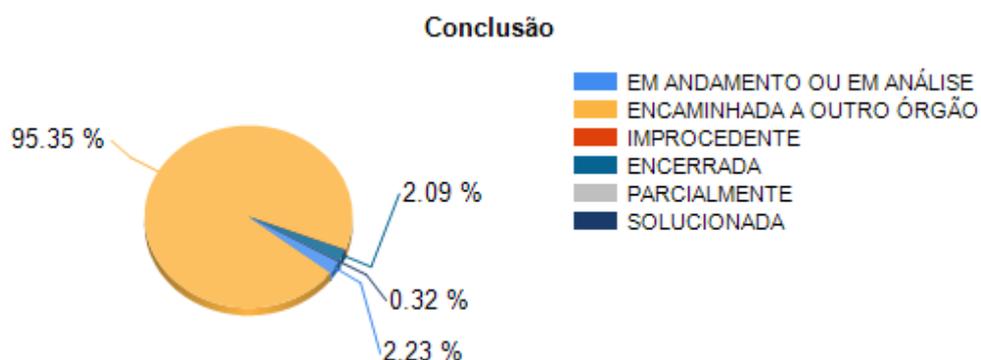
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	1	0	0	26	1	28
Competência de outro órgão	0	0	0	0	2	0	2
Legislação	0	0	1	22	12	168	203
Outros	0	0	9	13	124	3	149
Total	0	1	10	35	164	172	382

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	84	0	84
Elogio	0	0	0	0	28	1	29
Outros	0	0	1	0	99	10	110
Reclamação	1	0	20	0	333	16	370
Solicitação de Informação	24	0	5	0	7465	143	7637
Sugestão	2	0	151	0	55	19	227
Total	27	0	177	0	8064	189	8457



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Casa Civil	As manifestações mais freqüentes feitas para Casa Civil são aquelas que estão relacionadas à sanção de Projetos de Lei. Várias foram as manifestações neste sentido, solicitando que o Governador aprove ou reprove tais projetos, por exemplo, o PL 87 a chamada "Segunda sem Carne?". Outro exemplo é o PL 874/2016, de autoria do governador e "institui normas protetivas do consumidor, associadas ao direito à informação e altera a Lei nº 15.659, de 2015, que regulamenta o sistema de inclusão e exclusão dos nomes dos consumidores nos cadastros de proteção ao crédito" Em outros casos manifestações que reprovavam iniciativas do Governo como por exemplo o PL 920/2017 que congelaria reajustes salariais ao funcionalismo e sonegação de benefícios.	Não encaminhamos nenhuma recomendação aos dirigentes do órgão.	Com relação às dificuldades, embora haja muita boa vontade dos departamentos em atender as demandas, temos muita morosidade no retorno das repostas, ainda existe muita cautela por parte dos interlocutores, talvez por receio que estas tragam algum ônus político, principalmente às vésperas de um ano de eleição.

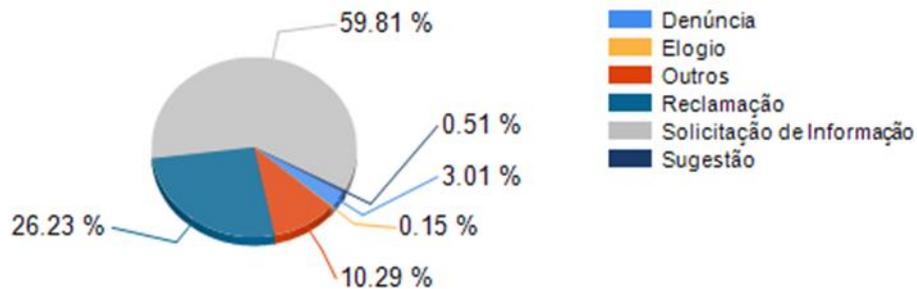
*Nos valores apresentados pela Casa Civil estão computados também os valores da Biblioteca Virtual que faz parte do sistema para registro das manifestações.

Procuradoria Geral do Estado

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	41
Elogio	2
Outros	140
Reclamação	357
Solicitação de Informação	814
Sugestão	7
Total:	1361

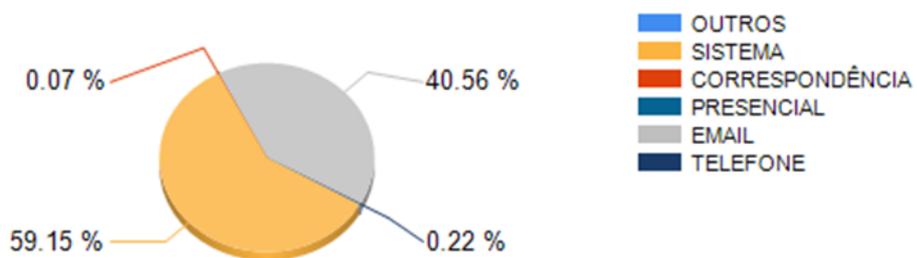
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	41	0	41
Elogio	0	0	1	0	1	0	2
Outros	0	0	36	1	103	0	140
Reclamação	0	0	18	0	339	0	357
Solicitação de Informação	0	3	494	0	317	0	814
Sugestão	0	0	3	0	4	0	7
Total	0	3	552	1	805	0	1361

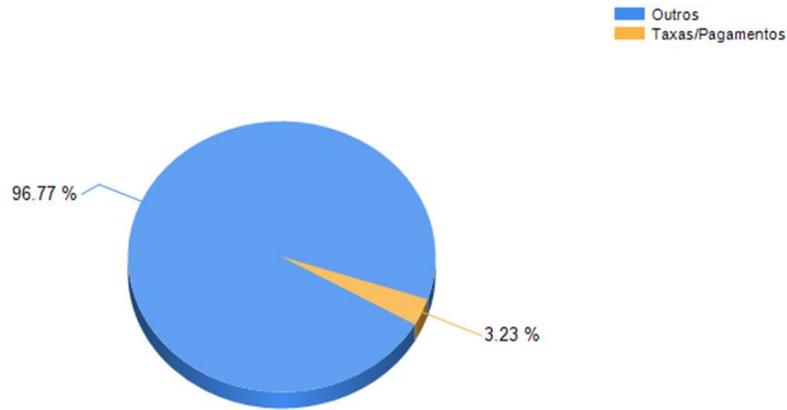
Forma de Contato



Tema Geral

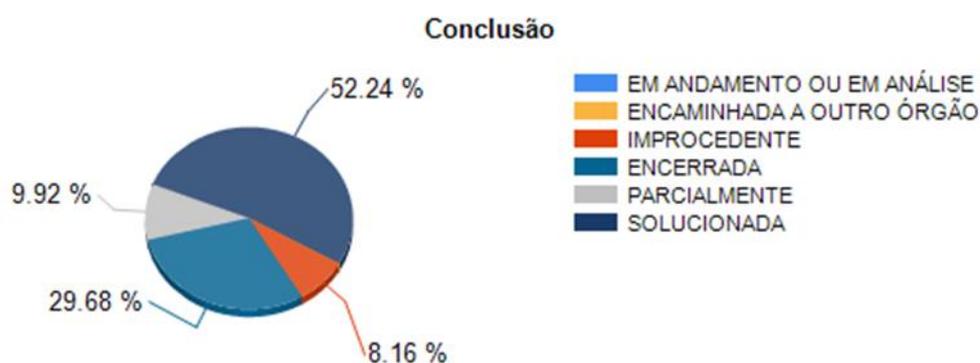
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Outros	39	2	139	343	787	7	1317
Taxas/Pagamentos	2	0	1	14	27	0	44
Total	41	2	140	357	814	7	1361

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	36	5	0	0	41
Elogio	1	0	1	0	0	0	2
Outros	15	11	102	12	0	0	140
Reclamação	89	46	155	67	0	0	357
Solicitação de Informação	606	77	107	24	0	0	814
Sugestão	0	1	3	3	0	0	7
Total	711	135	404	111	0	0	1361



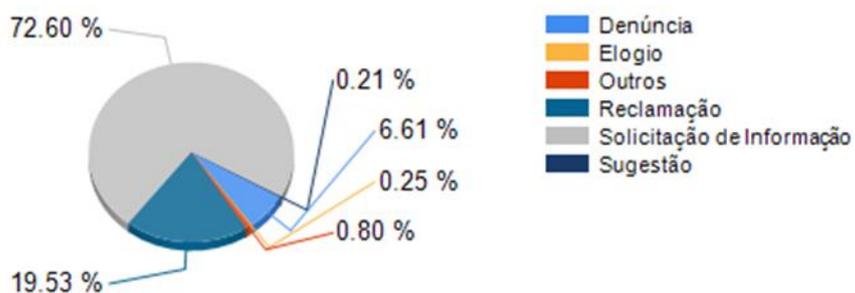
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Procuradoria Geral do Estado - Sede	<p>Atualmente não há possibilidade legal de parcelamento ordinário dos débitos relativos a IPVA inscritos no Sistema da Dívida Ativa. Os devedores solicitavam a abertura de Programa de Parcelamento de Débitos ou a mudança da legislação, para que fosse 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. Observo que houve a abertura de Programa de Parcelamento de Débitos - PPD 2017 em 20/07/2017, com encerramento em 15/08/2017. Em virtude da abertura do Programa de Parcelamento de Débitos - PPD 2017, em 20/07/2017, houve um grande contingente de mensagens solicitando informações sobre a adesão ao Programa. Os contribuintes também se insurgiram contra o curto período para a adesão ao PPD, encerrado em 15/08/2017. Os débitos relativos a IPVA, por ocasião de sua inscrição na Dívida Ativa, sofriam a incidência de multa de mora de 100% do valor do imposto atrasado (artigo 27, parágrafo único, da Lei nº 13.296/2008. Os contribuintes se insurgiam contra a aplicação da multa de mora e solicitavam descontos e/ou anistia. A Lei nº 16.498/2017, publicada em 18/07/2017, reduziu a multa moratória a 40% do valor do imposto, o que deve reduzir o volume de mensagens sobre o tema.</p>	<p>Não houve o envio de recomendações formais pela Ouvidoria aos dirigentes da PGE.</p>	<p>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.</p>

Secretaria da Administração Penitenciária

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	157
Elogio	6
Outros	19
Reclamação	464
Solicitação de Informação	1725
Sugestão	5
Total:	2376

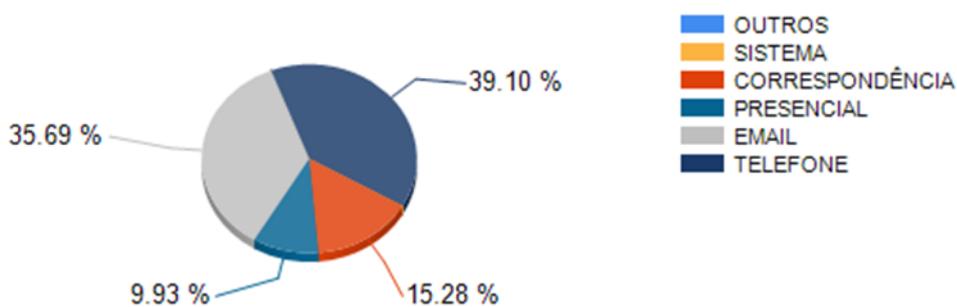
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	7	3	114	33	0	0	157
Elogio	0	0	6	0	0	0	6
Outros	0	0	19	0	0	0	19
Reclamação	47	78	208	131	0	0	464
Solicitação de Informação	182	847	498	198	0	0	1725
Sugestão	0	1	3	1	0	0	5
Total	236	929	848	363	0	0	2376

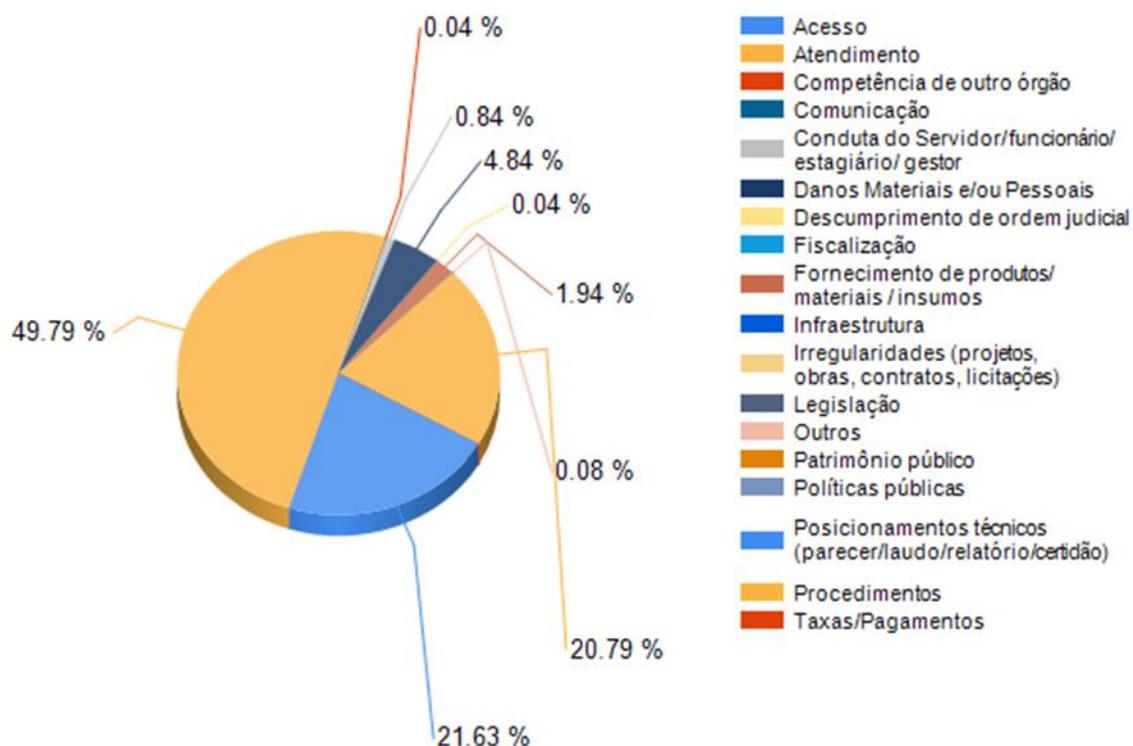
Forma de Contato



Tema Geral

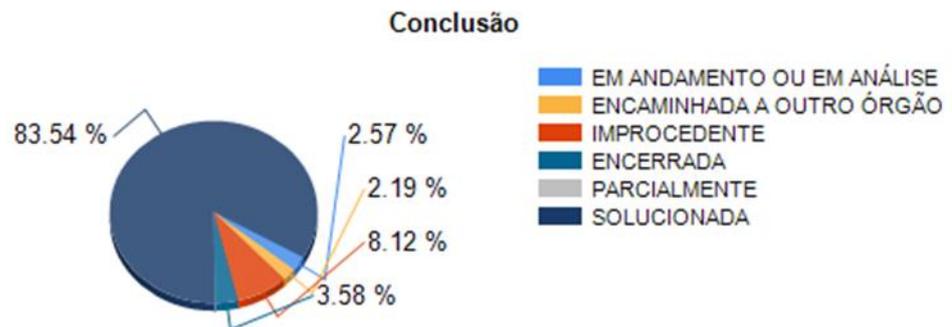
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	9	0	0	246	258	1	514
Atendimento	13	6	19	76	1065	4	1183
Competência de outro órgão	0	0	0	1	0	0	1
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	19	0	0	1	0	0	20
Danos Materiais e/ou Pessoais	114	0	0	1	0	0	115
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	1	0	0	1
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	1	0	0	40	5	0	46
Infraestrutura	0	0	0	0	0	0	0
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	2	0	0	2
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório /certidão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	0	0	0	100	394	0	494
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	156	6	19	468	1722	5	2376

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	33	0	17	77	21	9	157
Elogio	6	0	0	0	0	0	6
Outros	11	0	5	3	0	0	19
Reclamação	262	0	39	100	12	51	464
Solicitação de Informação	1669	0	24	12	19	1	1725
Sugestão	4	0	0	1	0	0	5
Total	1985	0	85	193	52	61	2376



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel -	1- (02) Solicitação de informações de familiares sobre o andamento dos processos na condição de semi-aberto; 2- (02) Solicitação de familiar de pessoas em regime de liberdade privada para unidades mais perto da residência familiar; 3- (01) Pedido para retornar a exercer função de Monitor Preso nas atividades internas;	1- Orientado a procurarem o Advogado disponibilizado pela Funap na Unidade Penitenciária que acompanha todo o trâmite processual; 2- Orientado que essas determinações partem do Judiciário e a da SAP; 3- Informado que deverá aguardar abertura de novos cursos e que esteja de acordo com o perfil do solicitante;	Não identificado nenhuma dificuldade na busca de soluções para as manifestações abertas neste período.

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Secretaria da Administração Penitenciária - Sede</p>	<p>Atendimento Jurídico (Reclamação) Atendimento de saúde (Reclamação) Atendimento ao Público Externo (Solicitação de Informação)</p>	<p>Sobre a prestação de assistência a saúde de competência desta Secretaria notou-se certa dificuldade em prestar atendimento aos presos portadores de doenças graves como: paraplégicos, tetraplégicos e portadores de doenças crônicas que causem dificuldade na locomoção do preso. Por essa razão sugerimos a criação de um Protocolo Procedimental entre a Coordenadoria de Saúde e outras Coordenadorias estabelecendo procedimentos para esses casos, como por exemplo, transferências para unidades próximas do local de tratamento médico, unidades referenciais para abrigar esse perfil de população, como no caso de presos paraplégicos ou tetraplégicos. No tocante as manifestações informação que envolva o pedido de localização de preso sugerimos que a questão passe a ser disciplina por Ofício Circular, com conhecimento amplo nas áreas que prestam informação ao público no âmbito da Secretaria, como SIC, Imprensa, Fale Conosco e Ouvidoria, indicando o órgão e forma de contato para a solicitação.</p>	<p>Não encontramos dificuldades, uma vez que no desempenho de nossas funções, todas as situações são satisfatórias.</p>
---	--	---	---

Secretaria da Agricultura e Abastecimento

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	69
Elogio	1
Outros	55
Reclamação	93
Solicitação de Informação	471
Sugestão	8
Total:	697

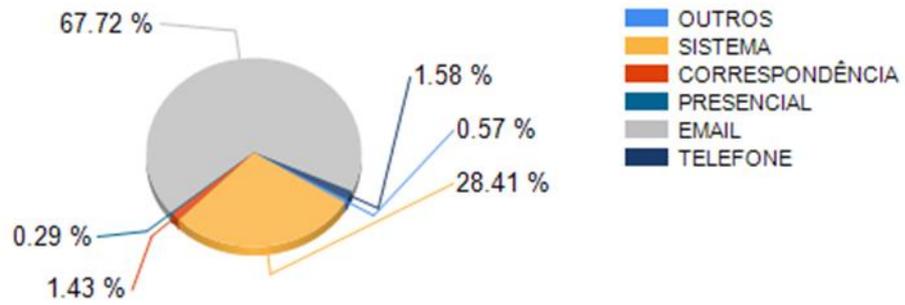
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	2	3	5	7	52	0	69
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	32	0	19	4	55
Reclamação	0	4	20	0	69	0	93
Solicitação de Informação	0	4	410	3	54	0	471
Sugestão	0	0	5	0	3	0	8
Total	2	11	472	10	198	4	697

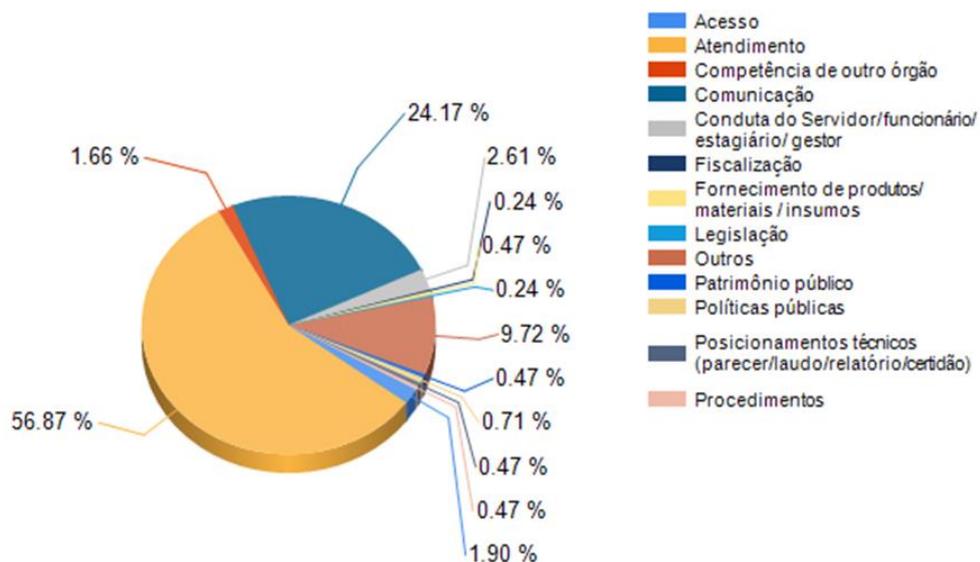
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	8	0	8
Atendimento	2	0	11	9	215	3	240
Competência de outro órgão	1	0	0	2	4	0	7
Comunicação	14	0	3	19	66	0	102
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	7	0	0	4	0	0	11
Fiscalização	1	0	0	0	0	0	1
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	1	1	0	2
Legislação	0	0	0	0	1	0	1
Outros	2	0	16	3	20	0	41
Patrimônio público	0	0	0	1	1	0	2
Políticas públicas	0	0	0	0	3	0	3
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	2	0	2
Procedimentos	1	0	0	0	1	0	2
Total	28	0	30	39	322	3	422

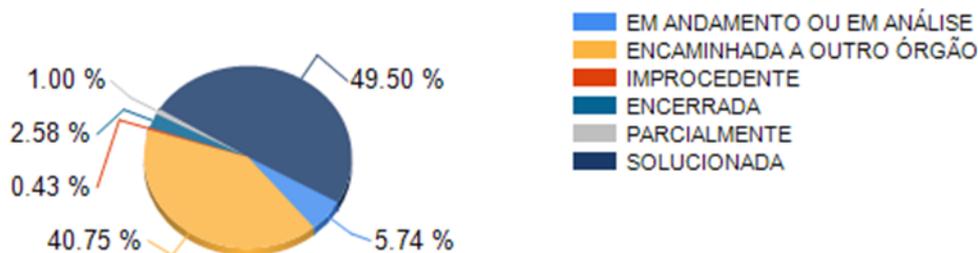
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	17	2	2	0	44	4	69
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Outros	16	3	3	3	24	6	55
Reclamação	25	1	2	0	57	8	93
Solicitação de Informação	285	1	11	0	152	22	471
Sugestão	2	0	0	0	6	0	8
Total	345	7	18	3	284	40	697

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Agência Paulista de Tecnologia dos Agronegócios - APTA	1) Reclamação sobre conduta e comportamento de servidor 2) Denúncia sobre procedimentos administrativos inadequados 3) Informações	Todas as informações solicitadas aos dirigentes do órgão foram atendidas	Recebemos uma demanda grande de solicitações que é de competência de outros órgãos
Companhia de Desenvolvimento Agrícola de São Paulo - Codasp	1 - Solicitação de Informação de como ser contemplado com o Programa Melhor Caminho. 2- Solicitação de Informação sobre as obras em execução, como nome do Bairro e valores. 3- Solicitação de documento, como certificado de participação em cursos.	A Ouvidoria solicitou a inclusão de um espaço específico no site da organização para divulgação de informações. A Diretoria autorizou e o site já se encontra alimentado com as informações pertinentes.	O sistema da Ouvidoria enfrentou muitos problemas no segundo semestre. A CODASP recebeu 11 manifestações de RECLAMAÇÃO que não eram pertinentes a empresa nem mesmo a Pasta, porém, devido problemas no sistema as manifestações eram direcionadas para a CODASP. Esse fato gerou resultado ruim no relatório do segundo semestre, acredito que seja necessário tentar corrigir com rapidez esses casos para não prejudicar os índices das demais empresas.
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 programas estaduais.	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	A dificuldade desta ouvidoria resume-se em obter o mais breve possível respostas às demandas recebidas para posterior encaminhamento ao interessado.

		Intranet.	
Coordenadoria de Defesa Agropecuária - CDA	- Emissão de GTA; - Cadastro no GEDAVE; - Cursos a ser realizado para Profissionais.	- Sugestão de divulgação dos eventos no site, muito bem divulgado.	- Em ocorrências que demanda abertura de procedimentos pelo órgão e ter trâmites por diversas unidades desta coordenadoria o prazo para informação ao usuário fica prejudicado.
Coordenadoria de Desenvolvimento dos Agronegócios - CODEAGRO	As informações mais relevantes neste semestre foram: - Solicitação de informação a respeito de Horta Educativa. - Solicitação de informação a respeito de Horticultura - Solicitação de informação a respeito de Transição Agroecológica	Disponibilizar no site da Coordenadoria de Desenvolvimento dos Agronegócios - Codeagro, as oportunidades de estágios que o Órgão tem disponível e os relatórios da Ouvidoria / Codeagro.	Não houve dificuldades neste semestre, destacando que os atendimentos ocorrem também, além do Sistema de Ouvidorias, por meio de telefone, carta, ofício e presencialmente.
Departamento de Descentralização do Desenvolvimento	As denúncias recebidas por esta Ouvidoria foram protocoladas por servidor classificado em nosso Departamento, relatando irregularidades impropriedades, conforme respostas recebidas dos responsáveis. As solicitações de informações sobre atividades/pesquisas realizadas em nossas Unidades foram prontamente respondidas. O maior destaque são as Reclamações, analisadas e encaminhadas aos Órgãos / Ouvidorias responsáveis.		
Instituto Agrônomo	Solicitação de informação - Venda de mudas e borbulhas de videira, sementes graníferas e mudas e borbulhas de citros Informação técnicas e atividades de pesquisa IAC- Plantas medicinais, quarentena de plantas, cultivo Relações com a comunidade - Uso de áreas do IAC, acesso às áreas do IAC para caminhadas e visitação	NÃO HOUVE RECOMENDAÇÕES NO PERÍODO	NÃO HOUVE DIFICULDADES NESSE PERÍODO

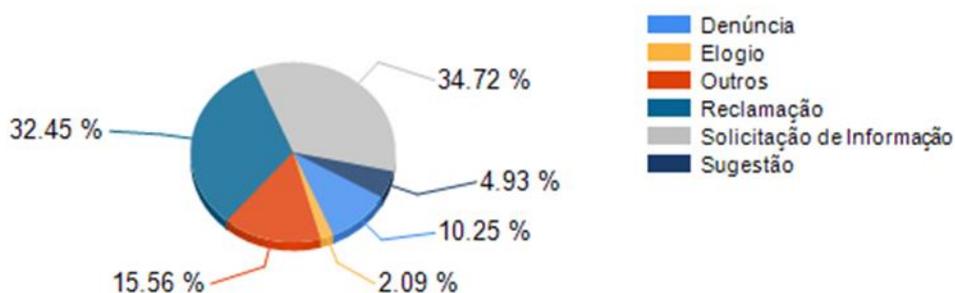
Instituto Biológico	pedido de informações (venda de produtos, publicações) reclamação sobre mau atendimento	Todas as manifestações são encaminhadas ao dirigente do Órgão para solução ou apenas para conhecimento.	Não encontramos dificuldades pois a Ouvidoria possui infraestrutura adequada e contato direto com o dirigente da Instituição.
Instituto de Economia Agrícola	As manifestações ou assuntos mais frequentes são relacionadas ao acesso aos preços de terras e critérios de uso dessa informação disponibilizada no portal da instituição	As recomendações foram direcionadas ao reforço das instruções disponíveis no site e prontamente acatadas pela equipe responsável. Apesar dessa ação e da redução dessa demanda, ainda, assim registramos a solicitação de informações dos usuários.	Informo que durante o período relacionado nesse relatório não registrei nenhuma dificuldade na execução das atividades de ouvidoria
Instituto de Pesca	Informação sobre criação de peixes Informação sobre carteira de pesca	Todos os encaminhamentos foram respondidos pelos respectivos responsáveis de cada área	Não houve dificuldades
Instituto de Tecnologia de Alimentos - ITAL	As manifestações mais frequentes são solicitações de informações relacionadas aos trabalhos desenvolvidos pelo Instituto de Tecnologia de Alimentos.	Não existem relatos relevantes sobre esse item.	Não houve.
Instituto de Zootecnia	As três manifestações mais frequentes são relativas a solicitação de informação (pós-graduação, cursos, vendas, etc).	Nada a declarar	Sem dificuldades.
Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	1- Solicitação de informações ligadas ao Recursos Humanos - Neste semestre (2º/2017) as solicitações de informações se concentraram no concurso público realizado pela Pasta. 2- Solicitação de Informação sobre Convênios - Trata-se de solicitação de informações sobre os procedimentos de adesão aos programas realizados por esta Secretaria de Agricultura e Abastecimento. 3- Solicitação de informações sobre Financiamentos - Solicitação de informação sobre as linhas de crédito desenvolvidas em parceria com a SAA.	A maioria das informações solicitadas encontram-se disponibilizadas no site da Pasta, assim, recomendamos ao final da resposta a ser encaminhada ao solicitante, o acesso ao site para maiores esclarecimentos e conhecimento dos programas e projetos desenvolvidos por esta Secretaria de Agricultura e Abastecimento.	Até o momento, a atuação da Ouvidoria não apresenta dificuldades na atuação.

Secretaria da Cultura

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	54
Elogio	11
Outros	82
Reclamação	171
Solicitação de Informação	183
Sugestão	26
Total:	527

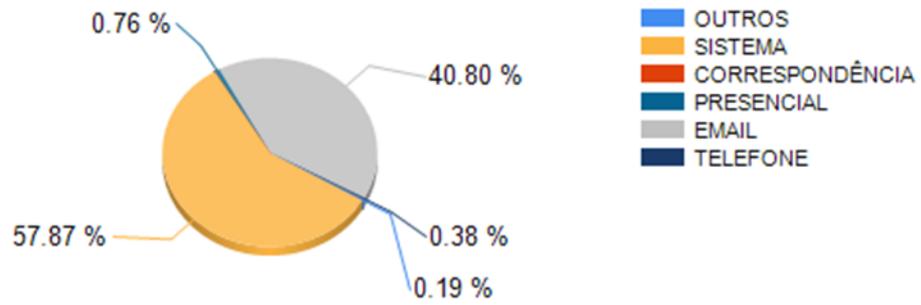
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	2	0	5	0	46	1	54
Elogio	0	0	4	0	7	0	11
Outros	0	0	40	0	42	0	82
Reclamação	2	1	53	0	115	0	171
Solicitação de Informação	0	1	100	0	82	0	183
Sugestão	0	0	13	0	13	0	26
Total	4	2	215	0	305	1	527

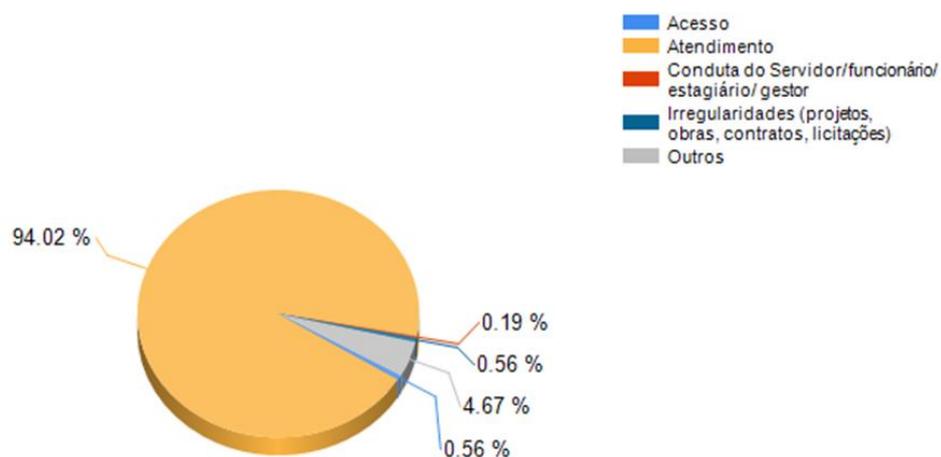
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	1	2	0	3
Atendimento	48	11	71	172	176	25	503
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	0	0	0	0	0	1
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	3	0	0	0	0	0	3
Outros	2	0	13	0	8	2	25
Total	54	11	84	173	186	27	535

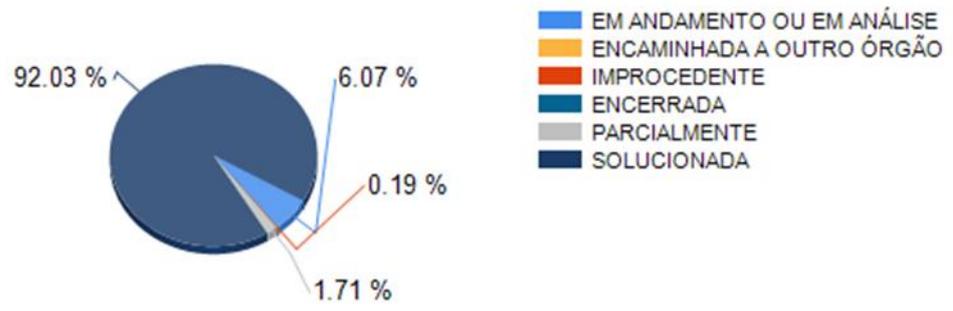
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	45	1	0	1	0	7	54
Elogio	9	0	0	0	0	2	11
Outros	77	2	0	0	0	3	82
Reclamação	158	4	0	0	0	9	171
Solicitação de Informação	170	2	0	0	0	11	183
Sugestão	26	0	0	0	0	0	26
Total	485	9	0	1	0	32	527

Conclusão



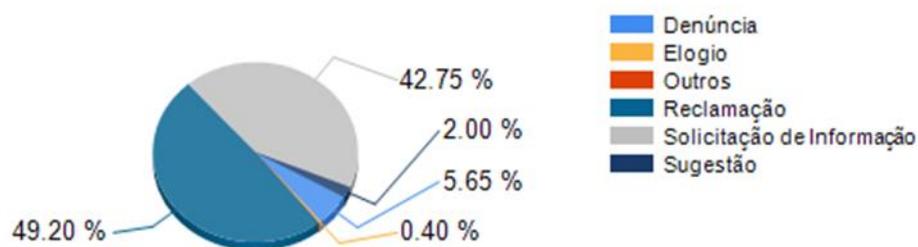
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Cultura - Sede	<p>Comparando o 2º semestre de 2017 (535 demandas) e 1º semestre de 2017, (816 demandas), reparamos uma queda significativa. Durante o 2º semestre de 2017, foram registradas na Rede de Ouvidorias da Secretaria da Cultura, 54 Denúncias percebendo aumento do semestre anterior onde foram registradas 41. Com base nesses dados, podemos afirmar que essa queda reflete uma situação positiva, e vem de encontro com o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, junto a Administração, envolvendo Coordenadores e Gestores dos Equipamentos Culturais. Ressaltamos que a Unidade de Formação Cultural apresentou maior número de Denúncias, com 20 Demandas, cujos assuntos permeiam sobre fatos ocorridos nas Fábricas de Cultura e Projeto Guri. Outro numero que nos chama a atenção e quanto ao PROAC que também apresenta maior numero de Denúncias, bem como reclamações. Sugerimos aos Coordenadores maior empenho no que diz respeito as respostas e o efetivo acompanhamento ate a resolução completa do problema.</p>	<p>Uma das nossas principais dificuldades é quanto ao quesito informações. É importante diferenciar o trabalho da Ouvidoria com o do SAC. Acreditamos não haver dificuldade na resolução desse problema, onde quem presta a informação é realmente a Unidade, a Ouvidoria faz apenas um papel intermediário, uma vez que não somos conhecedores das informações de cada Coordenadoria. Pelo numero de informações solicitadas faz total diferença na compilação de dados. Acrescente-se a esse problema a falta de pessoal na Ouvidoria. Nossa sugestão é que seja feito trabalho junto a Comunicação da Pasta colocando de maneira uniforme os contatos de cada unidade de maneira uniforme e de fácil acesso Mais uma vez solicitamos aos Coordenadores quanto à qualidade das respostas, e que não sejam simplesmente a nos copiadas, sem anterior verificação tanto quanto a natureza do problema bem como sua efetiva resolução. Principalmente no caso de denúncias, que sejam apurados os fatos e não apenas uma "justificativa" do ocorrido, e em pior condição, a total negativa do ocorrido, Bem como seja respeitado os prazos do envio das respostas. Nesse sentido, seria importante que todas as Coordenadorias esclareçam aos prestadores de Serviços da Pasta, sobre as regras e instruções normativas, bem como a Legislação Vigente, a que também se enquadram para a garantia dos serviços publicas prestados. Eventuais faltas por desconhecimento é de responsabilidade das Coordenadorias. Recomendamos que todos os Equipamentos Culturais administrados pelas respectivas Organizações Sociais de Cultura devem ter expostos em lugar de fácil acesso com a indicação da Ouvidoria Geral do Estado. www.ouvidoria.sp.gov.br</p>	<p>A Ouvidoria deve ser mais participativa no que diz respeito as determinações da pasta, para que possamos fazer um trabalho conjunto e alcançarmos os mesmos objetivos. Ainda a nossa principal dificuldade e o que diz respeito efetivamente ao nosso trabalho. O conhecimento tanto das Unidades como das Prestadoras de Serviço da pastas, no que diz respeito aos objetivos do Sistema da Rede de Ouvidorias. Por nós, a medida do possível , é prestado todo esclarecimento necessario, porem não tem sido suficiente para uma conscientização total em prol da boa prestação dos serviços públicos pela Pasta , bem como nossas obrigações e deveres. E de suma importância que as Organizações Sociais credenciadas, tenha em mente os critérios estabelecidos para garantia dos Serviços Públicos Prestados. .Reiteramos a necessidade da instalação da Comissão de Ética o mais breve possível, cumprindo o estabelecido na Lei Estadual 10.294 de 20 de abril de 1999 ? Seção IV ? Parágrafo 1º e 2º do artigo 8º. que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo. O fato já foi abordado, porem é indispensável maior suporte por parte da Ouvidoria Geral, bem como em outros assuntos.</p>

Secretaria da Educação

Tipo de Manifestação

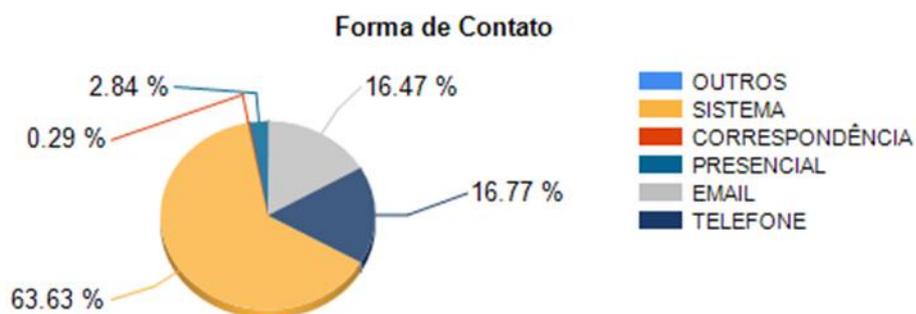
Tipo	Quantidade
Denúncia	475
Elogio	34
Outros	0
Reclamação	4134
Solicitação de Informação	3592
Sugestão	168
Total:	8403

Total por Tipo



Forma de Contato

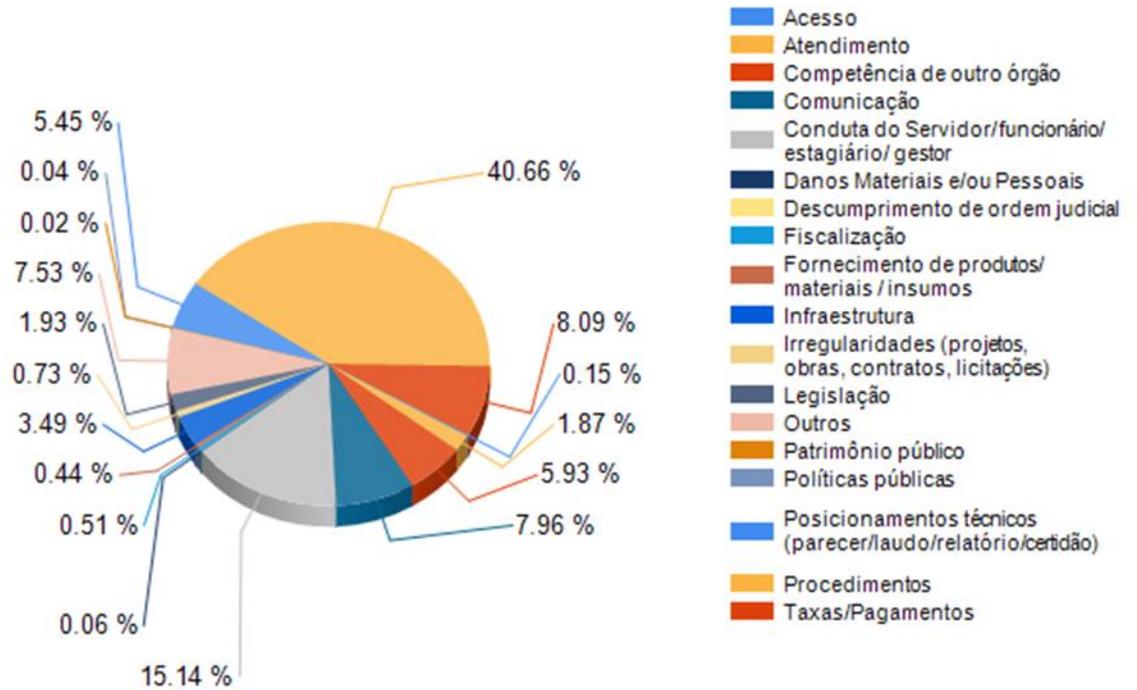
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	14	87	40	5	329	0	475
Elogio	0	1	1	0	32	0	34
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	208	840	227	16	2843	0	4134
Solicitação de Informação	16	471	1109	3	1993	0	3592
Sugestão	1	10	7	0	150	0	168
Total	239	1409	1384	24	5347	0	8403



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	11	2	0	13
Atendimento	0	13	0	92	52	0	157
Competência de outro órgão	0	0	0	5	493	0	498
Comunicação	0	0	0	7	662	0	669
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	435	14	0	593	230	0	1272
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	5	0	0	5
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	15	0	0	20	8	0	43
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	4	0	0	28	5	0	37
Infraestrutura	0	1	0	235	49	8	293
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	51	10	0	61
Legislação	0	0	0	79	57	26	162
Outros	0	1	0	333	299	0	633
Patrimônio público	0	0	0	2	0	0	2
Políticas públicas	0	0	0	1	2	0	3
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	1	0	402	55	0	458
Procedimentos	21	4	0	1667	1591	134	3417
Taxas/Pagamentos	0	0	0	603	77	0	680
Total	475	34	0	4134	3592	168	8403

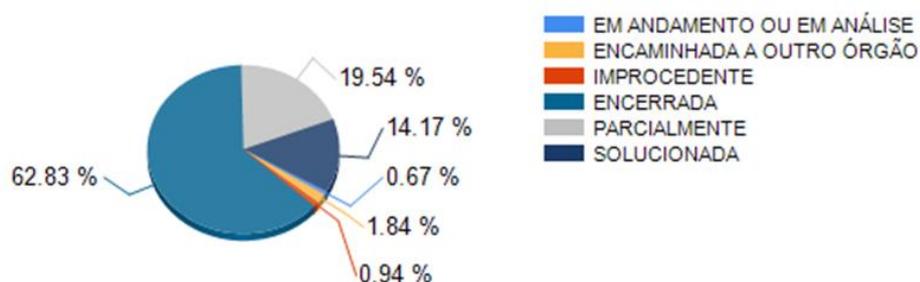
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	112	105	229	19	1	9	475
Elogio	34	0	0	0	0	0	34
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	906	1455	1659	48	23	43	4134
Solicitação de Informação	82	48	3321	8	130	3	3592
Sugestão	57	34	71	4	1	1	168
Total	1191	1642	5280	79	155	56	8403

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	1) Secretaria da Educação 2) Internet - sem sinal 3) TI Infraestrutura ? Manutenção de Micro / Rede de Suprimentos	Trimestralmente enviamos relatório para a Presidência da Fundação, onde indicamos os setores que recebem 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.	Nada observar.

Secretaria da Educação - Sede

1º Assunto:
Procedimento
Administrativo 2º
Assunto: Postura
Profissional 3º Assunto:
SED - Secretaria Escolar
Digital

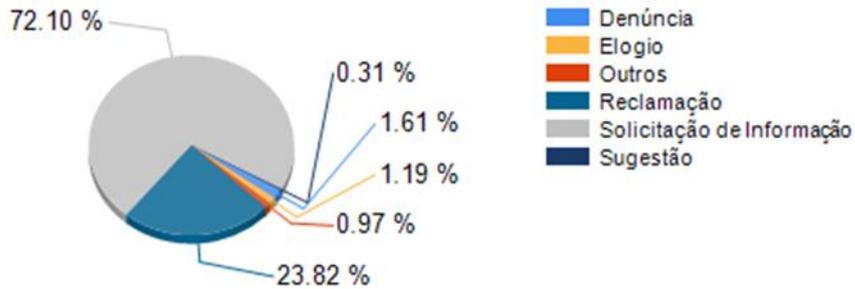
No segundo semestre de 2017, a Ouvidoria da Secretaria de Educação do Estado de São Paulo trabalhou principalmente em dois pontos principais: 1 - A Ouvidoria da SEE atua de forma firme, sem trégua, junto às Diretorias de Ensino (91 no total) para que atendam adequadamente às demandas dos usuários, fazendo 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. 2 - Com o apoio da Assessoria Técnica de Planejamento ? ASTEP, desde agosto de 2016, passamos a utilizar, integrado ao nosso sistema de ouvidoria, um conjunto de ferramentas de análise de dados avançado denominado Power BI. Com o Power BI, mais especificamente por meio de seus painéis, no âmbito da gestão interna, passamos a contar com uma visão de 360° daquilo que entra em nosso sistema, já que suas métricas mais importantes se situam em um só lugar, com atualização em tempo real e disponíveis em todos os seus dispositivos. E mais. Os relatórios extraídos do Power BI, em conexão com o banco de dados do nosso sistema de ouvidoria, produzem dados quantitativos e qualitativos com alto grau de especialidade e riqueza de detalhes, o que nos deixa, mais uma vez, melhor preparados para a produção de resultados positivos, todos voltados para a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população. O conjunto de ferramentas já foi apresentado à assessoria do senhor secretário, que aguarda manifestação do mesmo, e os primeiros relatórios já estão disponíveis para todas as Diretorias e órgãos centrais da Secretaria de Educação.

Secretaria da Fazenda

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	144
Elogio	107
Outros	87
Reclamação	2137
Solicitação de Informação	6468
Sugestão	28
Total:	8971

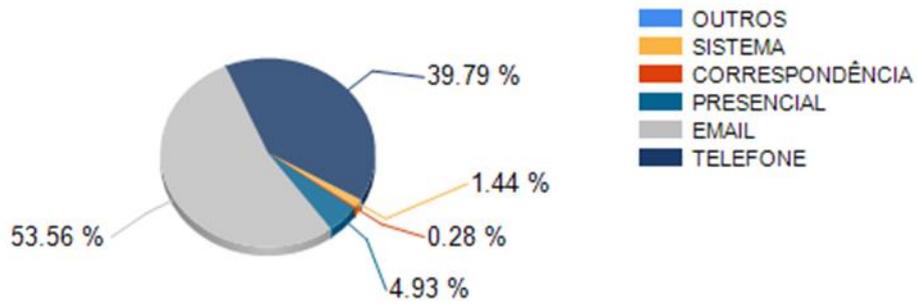
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	6	0	115	18	5	0	144
Elogio	31	35	41	0	0	0	107
Outros	1	54	27	0	5	0	87
Reclamação	238	28	1787	6	78	0	2137
Solicitação de Informação	166	3450	2811	1	40	0	6468
Sugestão	0	3	24	0	1	0	28
Total	442	3570	4805	25	129	0	8971

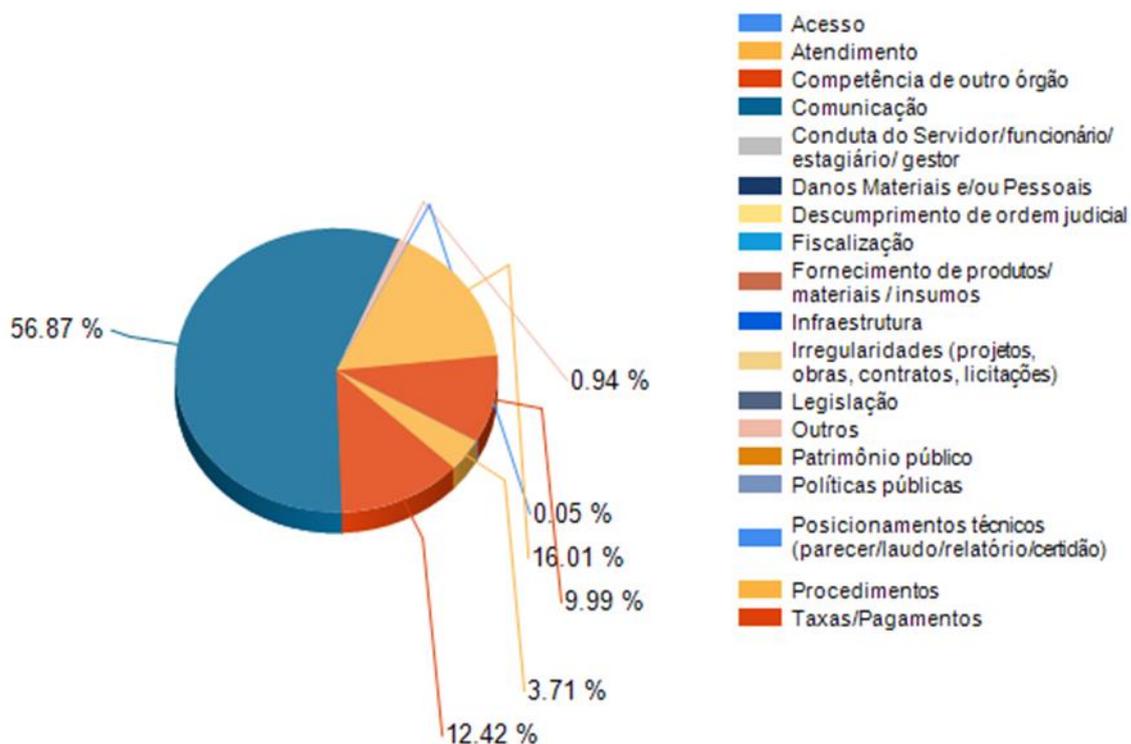
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	2	105	2	130	43	2	284
Competência de outro órgão	0	0	38	10	903	0	951
Comunicação	0	0	0	0	4354	0	4354
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	0	0	43	14	12	3	72
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	4	0	4
Procedimentos	12	1	0	1212	0	1	1226
Taxas/Pagamentos	125	0	0	638	0	2	765
Total	139	106	83	2004	5316	8	7656

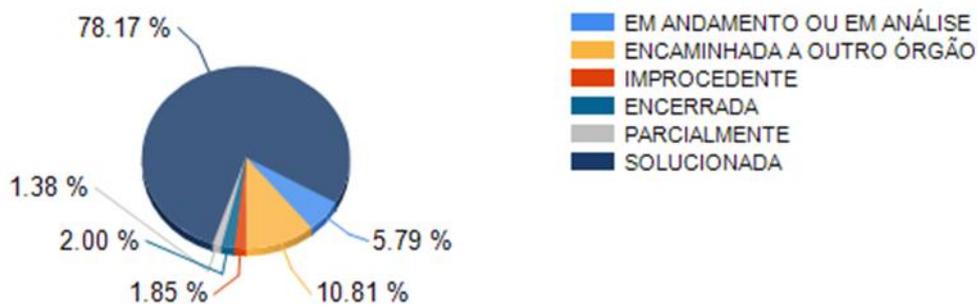
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	124	0	1	2	4	13	144
Elogio	100	0	6	0	0	1	107
Outros	1	0	80	0	3	3	87
Reclamação	1759	2	46	39	46	245	2137
Solicitação de Informação	5024	122	42	107	917	256	6468
Sugestão	5	0	4	18	0	1	28
Total	7013	124	179	166	970	519	8971

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Seguros do Estado de São Paulo - Cosesp	1-Informações sobre a devolução de prêmios das apólices da 39ª Vara Cível; 2- Pedido de informação de sinistro, referente às apólices da 39ª Vara Cível; 3-Solicitação de documentos de seguro.	Não foram feitas recomendações.	Não foram detectadas dificuldades ou relatadas observações.
Desenvolve SP	A Ouvidoria da Desenvolve SP assegurou durante todo o 2º semestre de 2017 o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida. As manifestações, com conteúdo de críticas, elogios, reclamações e sugestões, bem como solicitações de informações, foram encaminhadas às unidades diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências, e devolvidas à Ouvidoria para envio de resposta aos clientes e usuários. A Ouvidoria da instituição não registrou denúncias.	-	-
Instituto de Pagamentos Especiais de São Paulo - Ipesp	Carteira dos Advogados - Boletos e Recadastramento Carteira dos Advogados - Recadastramento		

<p>São Paulo Previdência - SPPREV</p>	<p>Aposentadoria por valor estimado: fluxo que engloba os servidos aposentados compulsoriamente por idade ou invalidez, tem atingido um tempo de espera muito grande e, com o acúmulo de processos, gerado insatisfação entre os usuários. Revisão de Aposentadoria: a redução do quadro de funcionários na autarquia, o número recorde de solicitações de aposentadoria e a necessidade de publicação urgente dos processos gerou uma quantidade de trabalho muito grande no setor de manutenção de benefícios. Pensão por morte: nos casos de filho incapaz, novas regras para a concessão tem ampliado o tempo de espera pelo benefício.</p>	<p>Através de um programa de treinamento entre a Ouvidoria, supervisores, gerentes e envolvidos no atendimento, foi possível estreitar relações no ambiente de trabalho.</p>	<p>A Ouvidoria sofre o reflexo na redução do quadro de funcionários da autarquia e a maior demanda de trabalho nos setores responsáveis.</p>
<p>Secretaria de Estado da Fazenda - Sede</p>	<p>a) Inscrição Estadual (alteração): demora na análise e homologação de cadastro de contribuinte do ICMS; b) Movimentação de processos: demora na análise e movimentação dos requerimentos dos usuários do serviço público (Sistema de Gestão de Documentos ? GDOC); e c) Pedidos referentes a processos e procedimentos de outros órgãos: Secretaria da Fazenda não tem atribuição e nem competência para análise e decisão.</p>	<p>Melhorar o tempo de resposta das unidades de atendimento fazendárias aos usuários do serviço público.</p>	<p>a) atendimentos de ouvidoria: I. Ano: 2015. Total: 10.175. Meios de contato: - E-mail: 7.605 (74,74%) - Telefone: 2.178 (21,41%) - Presencial: 357 (3,51%) - Carta/Fax: 35 (0,34%) II. Ano: 2016. Total: 12.423. Meios de contato: - E-mail: 7.168 (57,7%) - Telefone: 4.889 (39,4%) - Presencial: 353 (2,8%) - Carta: 13 (0,1%) III. Ano: 2017. Total: 15.944 Meio de contato: - Telefone: 7.984 (50,1%) - E-mail: 7.418 (46,5%) - Presencial: 510 (3,2%) - Carta/Fax: 32 (0,2%) b) Serviço de Informações ao Cidadão ? SIC: (ano ? total de pedidos) 2015 ? 617 2016 ? 933 2017 ? 1570</p>

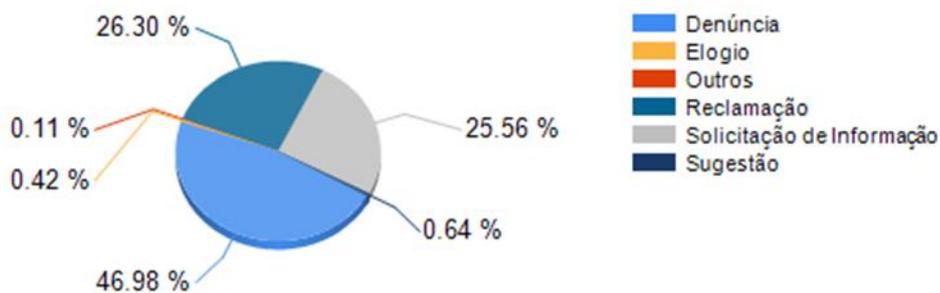
<p>SP - PREVCOM</p>	<p>1 - Tributação de Imposto de Renda: as manifestações referem-se à Opção de Tributação de IR, que deve ser realizada pelos participantes quando da adesão aos planos da SP-PREVCOM. O que ocorre é que por tratar-se de um tema complexo, os participantes pleiteiam a alteração da opção escolhida (irretratável de acordo com as regras da Receita Federal). 2- Atualização de saldo na área de acesso restrito: manifestações referentes à demora na atualização do saldo de contribuições e respectiva rentabilidade na área exclusiva do participante. A demora na atualização acontece devido à necessidade do repasse das contribuições por todos os órgãos estaduais, responsáveis pelo desconto na folha de pagamento dos servidores inscritos na fundação. 3- Benefícios de Risco: manifestações referentes à cobrança dos valores de contribuição dos benefícios, cobertura contratada, alteração nos valores de contribuição e ressarcimento de valores indevidos.</p>	<p>Mais treinamento aos agentes responsáveis pela prospecção de participantes; Maior celeridade no processo de devolução de contribuições indevidas de benefícios de risco - negociações com a seguradora contratada; Inclusão no site com explicações mais detalhadas sobre as opções de Tributação de Imposto de Renda. Todas as recomendações foram acatadas e implantadas.</p>	<p>Somente dificuldades na utilização do sistema de ouvidorias. Tendo em vista que a SP-PREVCOM é uma fundação nova e o número de demandas não é expressivo, não há problemas e dificuldades na atuação da ouvidoria e relacionamento com as áreas.</p>
---------------------	--	--	---

Secretaria da Habitação

Tipo de Manifestação

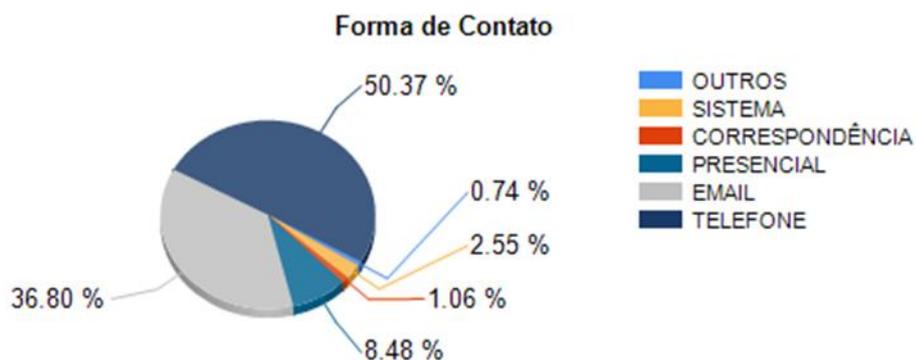
Tipo	Quantidade
Denúncia	443
Elogio	4
Outros	1
Reclamação	248
Solicitação de Informação	241
Sugestão	6
Total:	943

Total por Tipo



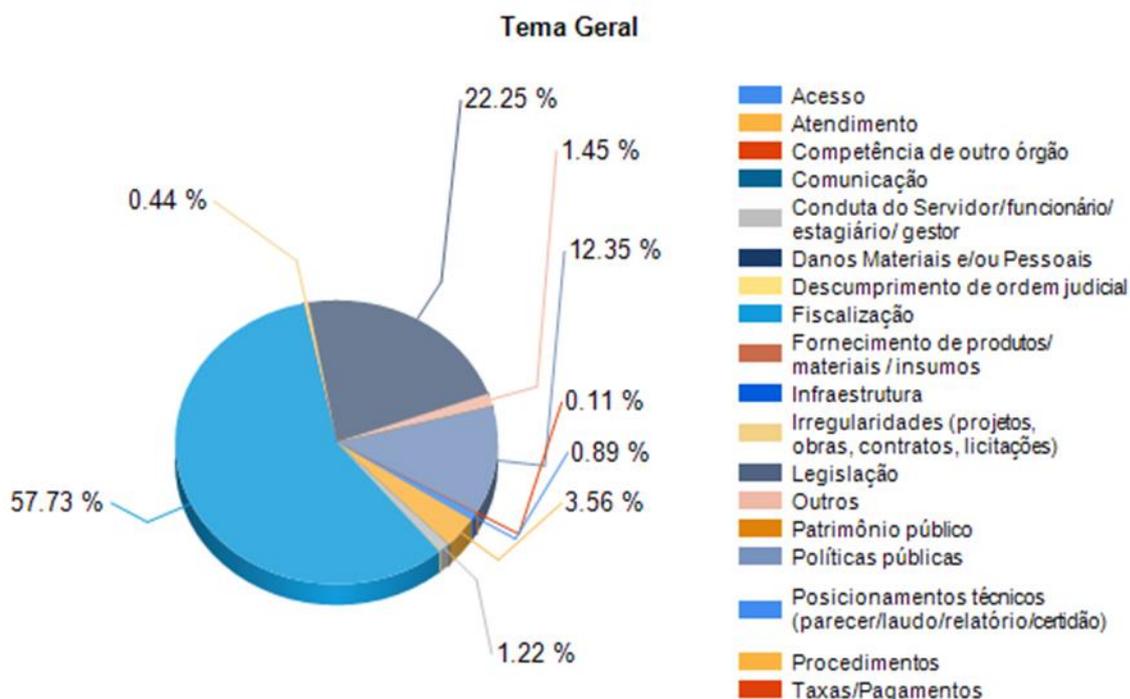
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	26	342	59	5	11	0	443
Elogio	0	2	2	0	0	0	4
Outros	0	1	0	0	0	0	1
Reclamação	27	57	148	1	8	7	248
Solicitação de Informação	26	72	136	4	3	0	241
Sugestão	1	1	2	0	2	0	6
Total	80	475	347	10	24	7	943



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	7	0	1	8
Atendimento	15	0	0	3	12	2	32
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	4	0	7	0	0	11
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	401	0	0	97	21	0	519
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)	1	0	0	2	1	0	4
Legislação	0	0	0	88	112	0	200
Outros	5	0	1	4	2	1	13
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	9	0	0	30	71	1	111
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	1	0	0	1
Total	431	4	1	239	219	5	899



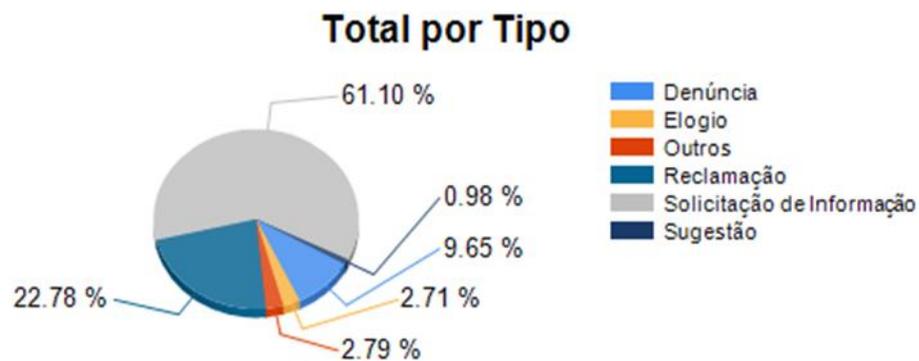
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	As manifestações mais frequentes registradas no decorrer do 2º semestre de 2017 foram questões relacionadas a: obras (manutenção, infra estrutura, orientações), contratos de mutuários (quitação, regularização, transferência, etc.) e ocupação das unidades habitacionais (venda, locação, unidade vazia).	Ao final do relatório de atividade são feitas recomendações para que os prazos determinados pelo Decreto sejam cumpridos objetivando a busca da resposta ou solução para o problema, melhorando a prestação de serviço ao mutuário e/ou usuário do serviço público.	

<p>Secretaria de Habitação - Sede</p>	<p>1º) Cadastro e informações sobre o Programa Parceria Público Privado. 2º) Liberação de Subsídio ao Servidor Público pelo Casa Paulista e Cadastro e informações sobre o Feirão do Servidor Público. 3º) Acesso ao sistema Fale Conosco</p>	<p>Aos dirigentes sempre é passado que o cidadão deve obter as respostas respeitando o que estipulam as leis, de maneira clara e concisa. Caso o setor não seja o detentor da informação, que seja ao menos indicado o responsável, e/ou, uma fonte substancial.</p>	<p>Observação: este relatório contém somente dados de Ouvidoria. Dados de Fale Conosco, SIC e outros não estão inclusos. Tendo em vista a necessidade de se aperfeiçoar os procedimentos da Ouvidoria, algumas providências foram tomadas 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.</p>
---------------------------------------	---	--	---

Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania

Tipo de Manifestação

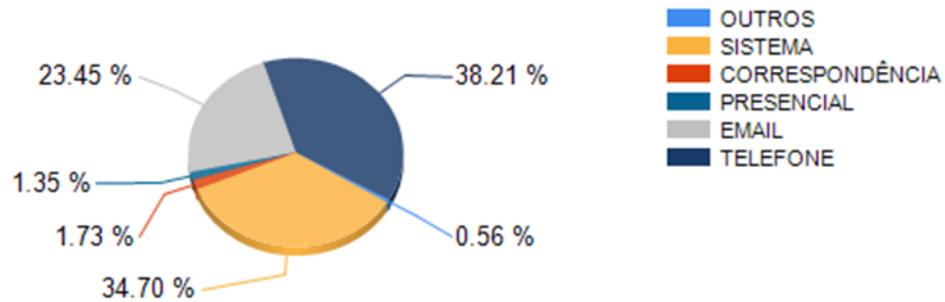
Tipo	Quantidade
Denúncia	620
Elogio	174
Outros	179
Reclamação	1464
Solicitação de Informação	3927
Sugestão	63
Total:	6427



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	16	210	124	14	251	5	620
Elogio	3	35	51	49	30	6	174
Outros	1	2	51	6	116	3	179
Reclamação	54	443	559	37	355	16	1464
Solicitação de Informação	12	1754	699	4	1455	3	3927
Sugestão	1	12	23	1	23	3	63
Total	87	2456	1507	111	2230	36	6427

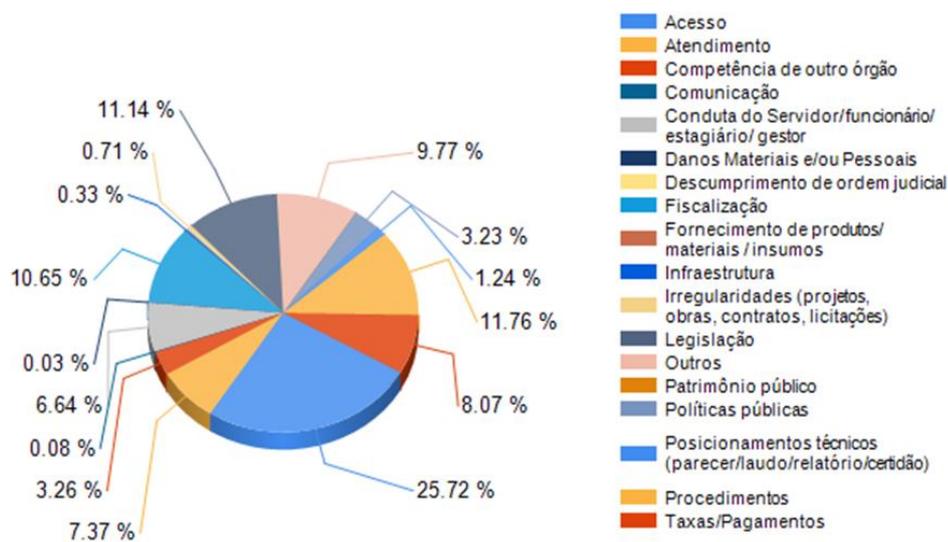
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	2	0	9	70	1548	5	1634
Atendimento	114	2	2	169	179	2	468
Competência de outro órgão	6	0	52	7	140	2	207
Comunicação	0	1	0	2	0	2	5
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	179	151	0	84	8	0	422
Danos Materiais e/ou Pessoais	2	0	0	0	0	0	2
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	2	0	1	14	660	0	677
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	2	0	1	13	1	4	21
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	25	0	2	12	6	0	45
Legislação	6	0	5	37	658	2	708
Outros	3	0	80	523	11	4	621
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	3	17	9	14	134	28	205
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	1	49	28	1	79
Procedimentos	259	1	6	414	58	9	747
Taxas/Pagamentos	0	2	4	21	486	0	513
Total	603	174	172	1429	3917	59	6354

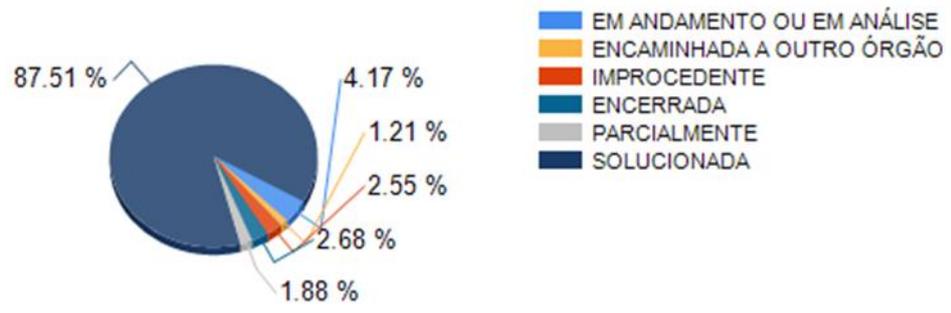
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	450	5	15	29	17	104	620
Elogio	173	0	0	0	0	1	174
Outros	85	3	73	6	6	6	179
Reclamação	1032	85	60	112	37	138	1464
Solicitação de Informação	3846	22	20	12	16	11	3927
Sugestão	38	6	4	5	2	8	63
Total	5624	121	172	164	78	268	6427

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação CASA	Três (3) manifestações mais relevantes ? a de maior destaque é a Reclamação (456), quanto à Denúncia (444), seguido da Solicitação de Informação na Instituição (226).	o Visitas de Verificação e de Rotina aos Centros Socioeducativos realizadas pela equipe da Ouvidoria, visam subsidiar ações diretamente voltadas ao Atendimento Socioeducativo aos adolescentes, bem como, sugerir revisões e/ou reformulações de normas, procedimentos técnicos e administrativos e também a postura e conduta de gestores para avaliação da Executiva, na continuidade ou não aos trabalhos. o Encaminhamento de dados quantitativos à Executiva para compor o Boletim Estratégico. o Encaminhamento, à Presidência dos principais assuntos e de maior relevância abordados nos respectivos Registros de Ocorrência.	Dificuldade por parte de algumas Regionais quanto ao cumprimento dos prazos legais da Ouvidoria, objetivando devolutivas aos usuários / servidores, familiares, etc. Cabe observar que a Fundação Casa passou a integrar o Sistema de Ouvidorias a partir de 01/07/2017.
Fundação ITESP	Irregularidades em lotes de assentamentos em razão do bloqueio do TCU - Incra; Pedidos de convênios com as prefeituras para regularização fundiária urbana; Campanha salarial em favor dos servidores da Fundação Itesp, promovida pelas Prefeituras parceiras.	Manteve-se a sugestão de maior presença física dos dirigentes nas regionais do interior a fim de motivar os servidores e dirimir questões complexas.	Sem observações ...
IMESC	Cobrança de laudo pericial; cobrança de agendamento de perícia; cobrança de quesitos	Não houveram recomendações	Demanda elevada face a apenas um servidor alocado na ouvidoria do órgão.

Em relação às demandas metrológicas apuramos para o segundo semestre/2017, por meio do Ranking Mensal Acumulado a verificação dos quinze produtos ou serviços mais reclamados pelos cidadãos, onde destacaremos as três primeiras posições e abordaremos sob os dois aspectos acumulados durante o ano e durante o semestre: Na análise semestral e anual obtivemos como os três segmentos mais reclamados, ocupando o primeiro lugar com 140 durante o semestre e 198 reclamações durante o ano, reclamações em relação ao instrumento de medição - Bomba Medidora de Combustível, essas se referem às queixas dos consumidores em relação à quantidade de combustível líquido abastecido nos Postos Revendedores. Das 171 demandas concluídas ou 86,4% do total verificado pelas equipes técnicas do IPEM-SP, 16,4% foram reprovados; O segundo lugar mais reclamado com 42 durante o semestre e 121 reclamações acolhidas pela Ouvidoria durante o ano ocupam as demandas registradas referentes aos produtos de Segurança de Aparelhos Eletrodomésticos e Similares. Do total anual atendido pelas equipes técnicas correspondente a 107 ou 88,4%, 77 ou 72,0% eram procedentes, ou seja os produtos industrializados ou comercializados não possuíam a marca de avaliação da conformidade exigida pelo INMETRO. De acordo com as normas, o INMETRO estabelece o cumprimento da Portaria 371/2009, que aprova os Requisitos de Avaliação da Conformidade para Aparelhos Eletrodomésticos e Similares, e institui, no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade ? SBAC, a certificação compulsória para tais aparelhos; O terceiro lugar com 49 reclamações registradas durante o semestre e 92 registradas durante o ano foi destinado às Balanças - instrumento de pesagem não automática, para atender as mais diferentes necessidades nos diversos segmentos: mecânicas, eletrônicas, antropométricas, de precisão, etc. Cada uma delas é fabricada para capacidades de pesagem adequadas ao seu uso. Das 77 demandas concluídas pelas equipes de fiscalização do IPEM-SP, 26 ou 33,8% eram procedentes e tiveram seus instrumentos reprovados na verificação metrológica, ou seja, a desconfiança do consumidor em relação à deslealdade na pesagem foi comprovada.

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 cobra uma ação preventiva por parte da Instituição para reparar ou coibir para que aquele tipo de problema não ocorra mais. Neste segundo semestre a Ouvidoria, além das recomendações de praxe, levadas ao conhecimento Senhor Superintendente (Alta Direção do Órgão), recomendou/sugeriu a implantação de placas orientativas aos usuários dos serviços prestados pelo IPEM-SP nos locais específicos. A Superintendência entendeu as razões do pedido e autorizou a instalação das mesmas, estando as referidas placas em processo de confecção/produção.

Não observamos dificuldades de atuação durante o segundo semestre do ano.

a) Elogios: foram registrados 151 elogios no total, sendo 40 em relação a conduta de equipes ou instituição, 108 de usuários que elogiaram a conduta individual de funcionários e 3 sobre outros assuntos. b) Reclamações sobre procedimentos de atendimento: foram registrados 54 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, período de atendimento e prazo para atendimento das reclamações de consumo. - c) Reclamações pela falta de retorno ou não recebimento de contato do Procon SP: 47 consumidores reclamaram que não obtiveram do Procon informações ou orientações depois de terem acionado a instituição. Os problemas mais citados foram a falta de comunicação sobre os encaminhamentos feitos após o registro de reclamações de consumo, falta de retorno do suporte errobloqueio@procon.sp.gov.br e do suporte da Plataforma de Atendimento Web.

a) Problema: ausência de um grupo de trabalho que busque melhorias operacionais e administrativas da instituição. Sugestão: criar uma Comissão Interna para estudar Governança Pública, Compliance e Auditoria Interna. Situação: em análise pela Diretoria Executiva (DEX). b) Problema: usuária com dificuldade de mobilidade e labirintite recusou-se a utilizar a plataforma móvel quando ia participar de um evento da Diretoria de Estudos e Pesquisas (DEP) e posteriormente do Núcleo de Tratamento ao Superendividado (NTS). Sugestão: à Diretoria Administrativa Financeira (DAF) foi sugerida a instalação de um corrimão na escada que dá acesso ao 1º andar, pela entrada do nº 930 e também a manutenção da plataforma. À DEP e ao NTS foi sugerido que fossem incluídos nos formulários de inscrição campo para nome social e de identificação de participantes em condições especiais para que seja adequado o espaço da realização dos cursos. Situação: em análise. c) Problema: usuários que comparecem ao Procon para realizar audiências não tem espaço adequado para a troca de fraldas. Sugestão: desde 2011 vinha sendo sugerido a implantação de um fraldário com divulgação ao corpo funcional e em especial aos funcionários que trabalham no 1º andar e irão interagir com os consumidores que venham utilizar o equipamento. Situação: parcialmente acatada. Um fraldário doado foi instalado pela DAF no banheiro destinado à pessoa com deficiência (M/F), situado na entrada do nº 970 e os funcionários do 1º andar foram orientados quanto ao procedimento para utilização do equipamento, no entanto, não foi divulgada na Intranet a instalação do fraldário. d) Problema: os relatórios da Ouvidoria são focados para atender principalmente os usuários externos do Procon SP e as legislações vigentes. Sugestão: elaborar e divulgar na Intranet relatórios semestrais e setoriais, bem como boletins mensais e de elogios, todos com dados depurados e revisados, diferentemente do que consta no sistema de Ouvidorias. Situação: acatada. Em agosto de 2017 foi criado no espaço da Ouvidoria na Intranet as páginas para divulgação dos novos relatórios para acesso e análise de todos os funcionários da Fundação. e) Problema: por força da lei de Acesso a Informação nº 12527/2011 e Decreto Estadual nº 58052/2012 o Procon dispõe em seu site o menu ?Portal da Transparência? e ?SIC?, no entanto, os conteúdos de ambas as páginas estão distorcidos e muitos dados que poderiam ser divulgados na transparência ativa do portal não são disponibilizadas pelas Diretorias e Assessorias. Sugestão: adequar a nomenclatura dos menus, disponibilizar as informações sobre as empresas autuadas juntamente as informações financeiras, institucionais, entre outras. Conscientizar as diretorias sobre o que determina a legislação para que passem a encaminhar com frequência as informações produzidas pelas áreas. Situação: acatada parcialmente. As nomenclaturas e conteúdos foram adequados, porém não houve retorno das áreas, em relação as informações produzidas pelas Diretorias e Assessorias. f) Problema: elevação do número de manifestações de consumidores sobre temas relacionados ao Cadastro de Bloqueio de Telemarketing Sugestão: realizar reunião com as áreas envolvidas para que seja analisada a possibilidade de melhorias do processo e divulgação das informações sobre o Cadastro. Situação: acatada e em andamento. Em reunião, foram sugeridas pela Diretoria de Fiscalização (DFISC) em conjunto a Ouvidoria: a fusão das duas páginas de orientação sobre o Cadastro, alteração da aba lateral, remodelação do layout, adequação de textos informativos, desobrigar campos atualmente obrigatórios (formulários) e disponibilizar ferramenta de pesquisas e estatísticas. As alterações ainda não foram concretizadas, porém foram encaminhadas para a ATIC e tão logo o novo sistema seja implantado as modificações serão concretizadas. g) Problema: usuários que não conseguem agendamento no atendimento nos Poupatempos são orientados a fazê-los pela Central 151 e muitos reclamantes questionaram o motivo pelo qual a possibilidade de agendamento por telefone não consta no site do Procon SP. Sugestão: atualizar as informações de agendamento no site do Procon para que os usuários possam escolher dentre as opções disponíveis. Situação: parcialmente acatada. Em razão da impossibilidade de atender a demanda de agendamento por telefone, não foi incluída a informação sobre o canal 151, no entanto, para tentar esclarecer melhor para o consumidor, foram sugeridas e alterada no site do Procon SP. h) Problema: funcionários, como no semestre anterior, continuam com dificuldades para operar o novo Portal CRH e com isso não conseguem identificar as marcações do ponto eletrônico, saldo do banco de horas e pendências. Sugestão: treinamento para coordenadores, supervisores e multiplicadores do uso da nova ferramenta. Situação: em análise. i) Problema: desaparecimento de objetos pessoais no 1º andar na sede do Procon SP Sugestão: que a DAF adote as providências adequadas para sanar os desaparecimentos de alimentos, peças de roupas e potes. Situação: em análise. j) Problema: aumento de manifestações de funcionários em relação aos procedimentos e posicionamentos dos superiores imediatos (gestores). Sugestão: planejar e implantar ações como: curso de capacitação treinamento, reciclagem, debates, campanhas educativas internas para funcionários e gestores, abordando principalmente os temas: assédio moral (explicação de como configura) e ética profissional, discriminação e mídias sociais. Situação: em análise. k) Problema: elevação das reclamações sobre a inoperância da Central 151, que dificultam o acesso aos usuários e prejudicam o trabalho dos outros canais de atendimento divulgados no site do Procon, a exemplo do telefone do Núcleo de Tratamento do Superendividado e da Ouvidoria. Sugestão: analisar o motivo pelo qual o serviço estava ou fica com frequência indisponível. Situação: acatada. Após diálogos entre a DAF e Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor (DAOC) a inoperância foi resolvida e foi dado início ao diálogo sobre como tratar com os fornecedores quando problemas como este reincidirem. l) Problema: o espaço no 1º andar onde são realizadas as audiências de conciliação é pequeno e não dispõe de ventilação adequada, para comportar a concentração de consumidores agendados para o turno matutino. Sugestão: considerando que no período da tarde a demanda é muito menor de audiências, sugere-se que seja realizada uma melhor distribuição dos horários de audiência para diminuir a aglomeração no local e proporcional um ambiente melhor aos usuários do Procon SP. Situação: em análise. m) Problema: muitos consumidores buscam na sede da Barra Funda atendimento presencial, alguns por pesquisas livres na internet ou por orientações equivocadas e acabam não conseguindo atendimento pela ausência deste tipo de serviço. Sugestão: orientar os funcionários da recepção da portaria nº 930 e nº 970 para direcionar os consumidores ao setor de Protocolo para que formalizem por escrito sua dúvida ou reclamação de consumo, bem como orientem os mesmos colaboradores que os funcionários deste setor não são técnicos ou especialistas e neste sentido não podem auxiliar os interessados, podem apenas recepcionar a manifestação por escrito. Situação: em análise.

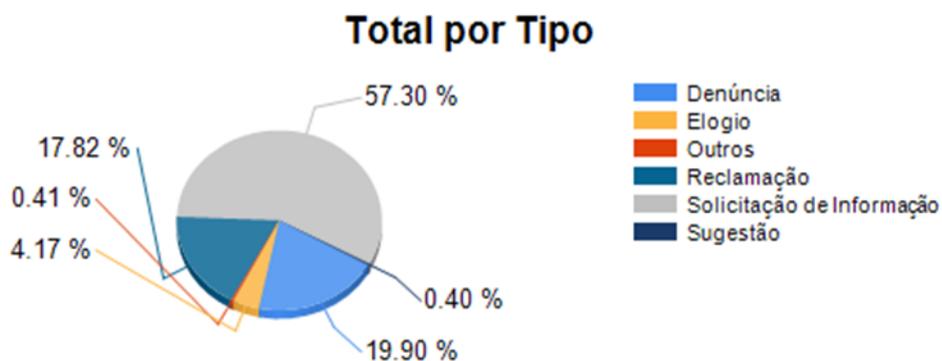
a) Quadro insuficiente de pessoal A distribuição das atividades do Sistema de Ouvidorias, Serviço de Informação ao Cidadão, levantamento de dados e estudo de reavaliação dos temas seguem prejudicadas, como no semestre anterior. b) Dificuldades para emissão de relatórios Assim como no semestre anterior, 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>Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania - Sede</p>	<p>Diante da multiplicidade de temas apresentados pelos cidadãos, destaca-se o grande volume de manifestações de competência de outros órgãos. No 2º Semestre do ano de 2017, foram inseridas no Sistema da Rede Paulista de Ouvidorias 50 demandas que versam sobre pedidos de informações, denúncias e reclamações relacionados ao Sistema de Justiça do Brasil, composto por Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública e outros. Sobreleva notar como tema de maior incidência o registro de denúncias de discriminação étnico racial (41 manifestações) e discriminação em razão de orientação sexual e/ou identidade de gênero (37 manifestações).</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 cidadãos com comprometimento de ordem psicológica, intelectual, mental ou cognitiva.</p>	
--	--	--	--

Secretaria da Segurança Pública

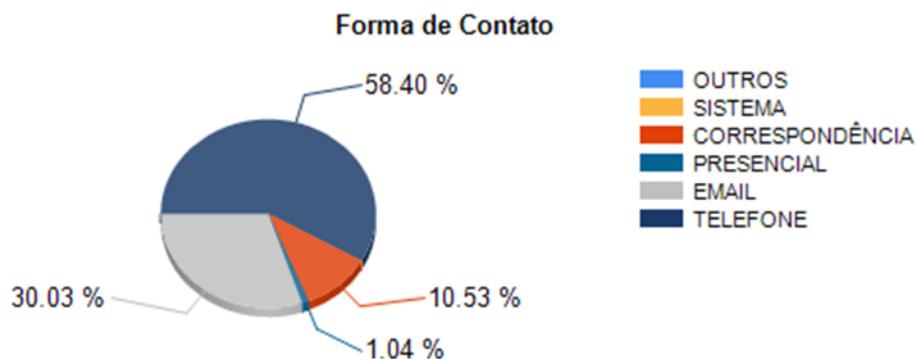
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1594
Elogio	334
Outros	33
Reclamação	1428
Solicitação de Informação	4591
Sugestão	32
Total:	8012



Forma de Contato

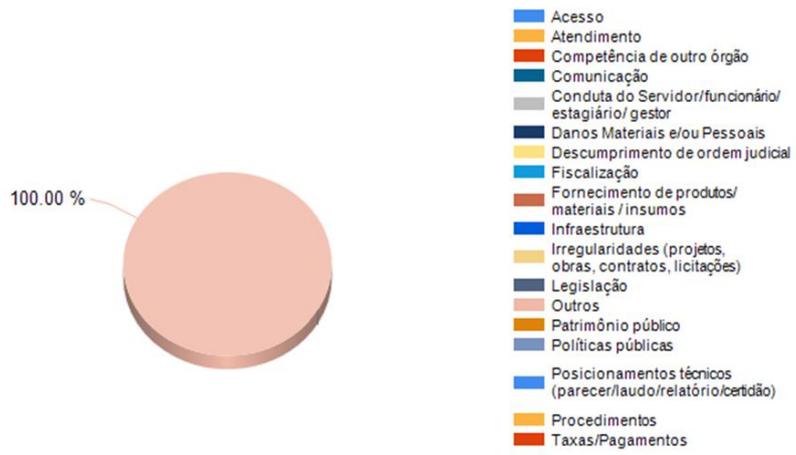
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	31	418	593	552	0	0	1594
Elogio	0	80	230	24	0	0	334
Outros	1	1	1	30	0	0	33
Reclamação	23	726	658	21	0	0	1428
Solicitação de Informação	28	3448	898	217	0	0	4591
Sugestão	0	6	26	0	0	0	32
Total	83	4679	2406	844	0	0	8012



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	1594	334	33	1428	4591	32	8012
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	1594	334	33	1428	4591	32	8012

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	2	0	0	0	0	1592	1594
Elogio	0	0	0	0	0	334	334
Outros	0	0	0	0	0	33	33
Reclamação	5	0	0	0	0	1423	1428
Solicitação de Informação	4591	0	0	0	0	0	4591
Sugestão	0	0	0	0	0	32	32
Total	4598	0	0	0	0	3414	8012



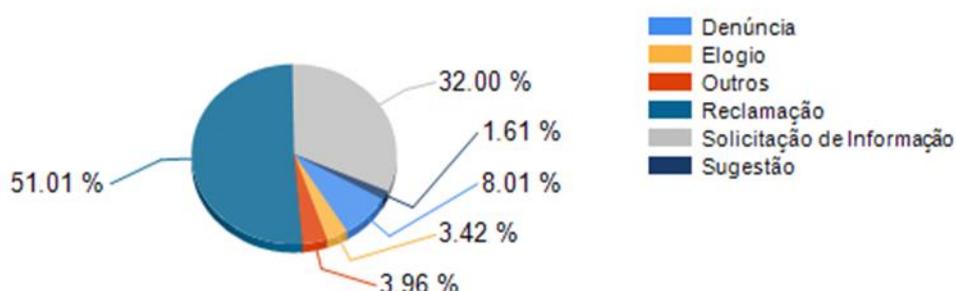
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Segurança Pública - Sede	MÁ QUALIDADE NO ATENDIMENTO - 657 DEMANDAS HOMICÍDIO - 421 DEMANDAS SOLICITAÇÃO DE POLICIAMENTO - 356 DEMANDAS		

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

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	666
Elogio	284
Outros	329
Reclamação	4242
Solicitação de Informação	2661
Sugestão	134
Total:	8316

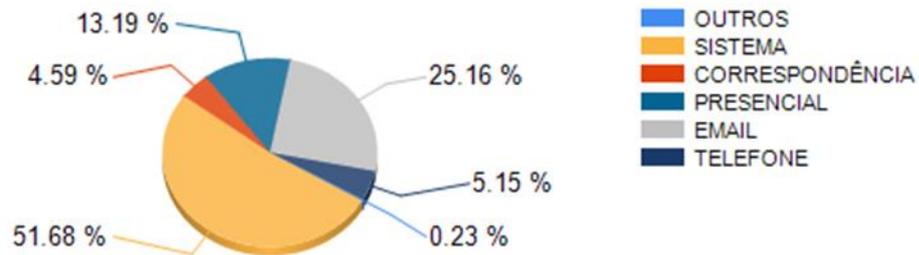
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	71	10	120	62	403	0	666
Elogio	53	12	74	92	49	4	284
Outros	99	13	57	18	140	2	329
Reclamação	382	145	870	156	2683	6	4242
Solicitação de Informação	481	246	946	14	967	7	2661
Sugestão	11	2	25	40	56	0	134
Total	1097	428	2092	382	4298	19	8316

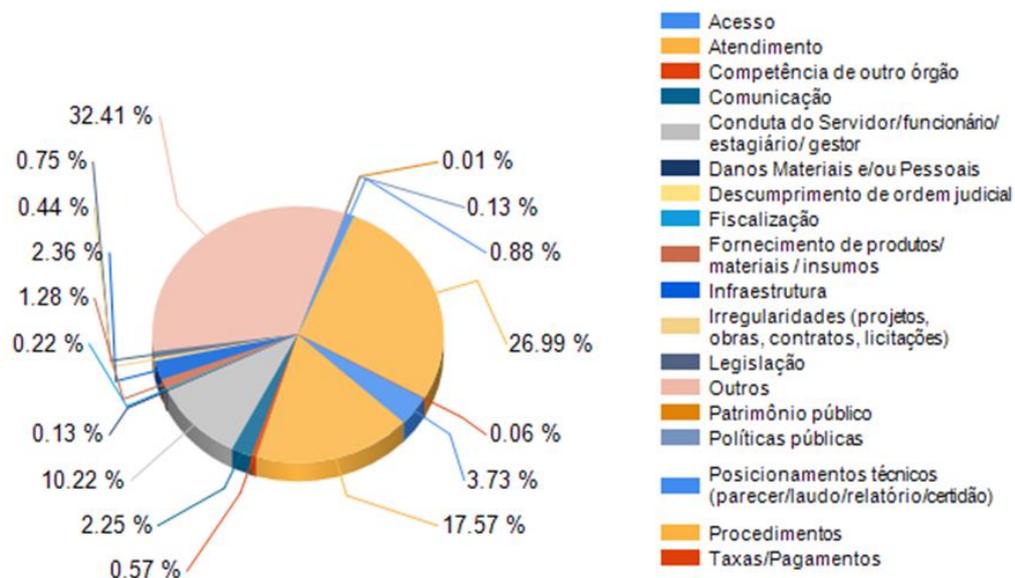
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	9	0	2	173	107	3	294
Atendimento	39	114	50	480	692	10	1385
Competência de outro órgão	17	0	3	16	9	0	45
Comunicação	7	0	98	28	40	4	177
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	304	13	3	473	12	1	806
Danos Materiais e/ou Pessoais	2	0	0	8	0	0	10
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	5	0	0	10	2	0	17
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	3	93	5	0	101
Infraestrutura	14	0	3	135	8	26	186
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	30	0	0	2	3	0	35
Legislação	15	0	8	28	7	1	59
Outros	108	120	138	939	1184	66	2555
Patrimônio público	0	0	0	0	1	0	1
Políticas públicas	3	1	0	4	2	0	10
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/ certidão)	0	0	0	57	12	0	69
Procedimentos	41	15	34	1518	497	23	2128
Taxas/Pagamentos	1	0	0	2	2	0	5
Total	595	263	342	3966	2583	134	7883

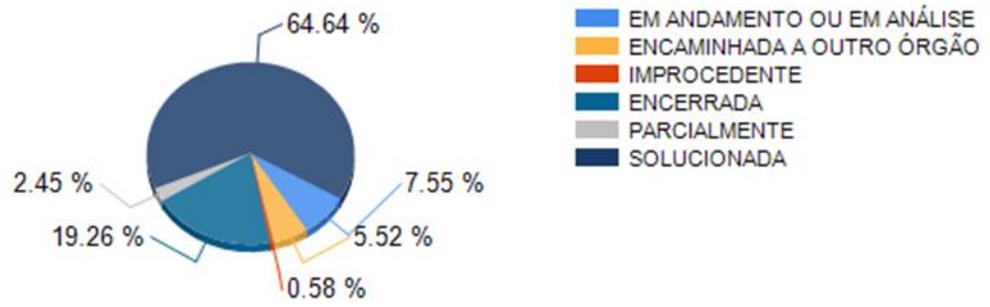
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	370	32	90	5	72	97	666
Elogio	225	1	43	4	1	10	284
Outros	232	2	52	6	7	30	329
Reclamação	2378	122	1087	19	295	343	4244
Solicitação de Informação	2090	29	307	14	84	137	2661
Sugestão	82	18	23	0	0	11	134
Total	5377	204	1602	48	459	628	8318

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	Ocorreu apenas 1 assunto mais frequente, no total de 5 manifestações. 1. Dificuldade de acesso ao atendimento ginecológico - falta de horários/vagas (profissionais) As manifestações restantes foram de assuntos diversificados sem muita relevância.	Dirigentes do órgão cientes quanto às dificuldades de acesso ao atendimento ginecológico, que já acionaram as instâncias superiores, quanto à necessidade de reposição de profissionais.	Nada a declarar.
Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	- Solicitações de agendamento de consultas de caso novo no Hospital; - Solicitações de antecipação de consultas ou procedimentos já agendados; - Queixas quanto ao atendimento recebido.		Obtenção de respostas para as manifestações no prazo de até 20 dias.
Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	- Problemas relacionados com os Concursos Públicos de Etec e Fatec ; -Dificuldade de inter-relacionamento pessoal(funcionários , docentes , gestores e alunos); -Demora excessiva nos procedimentos administrativos (concessão de quinquênios, documentos para aposentadoria , acertos de rescisão de contatos dos docentes determinados). - Problemas nas eleições para diretores de Fatecs .	- Sugestão para incluir no site do Centro Paula Souza , horário de atendimento presencial telefônico e agendamento para atendimento presencial. - Solicitado a Chefia de Gabinete para receber as demandas da Biblioteca Virtual do Palácio do Governo (NAC - Núcleo de Atendimento ao Cidadão) e esta encaminhar aos vários setores ;	- Dificuldade de entendimento quanto ao Papel da Ouvidoria , na instituição ; -Dificuldade de aceitação , por parte dos reclamados que a Ouvidoria tem o dever de manter o sigilo de seus dados , quando solicitado (Lei 10.294/99 e Decreto 44.074/99). - Falta de retorno das resposta das demandas, no prazo estabelecido.

<p>Faculdade de Medicina de Marília - Famema</p>	<p>1. Atendimento ? 46% refere à reclamação quanto à demora, falta de cortesia e atenção da equipe de profissionais da saúde. Essas manifestações foram trabalhadas junto aos gestores quanto à revisão de processo de trabalho e orientação nas atitudes das equipes. Por outro lado, 42% referem à elogio, os quais, são divulgados e parabenizados pelos gestores como forma de incentivo e melhoria na qualidade do atendimento; 2. Acesso ? Refere à demora para agendamento e realização de consultas, exames e cirurgias, devido à alta demanda diante dos recursos disponíveis: leitos, materiais e recursos humanos; 3. Procedimentos ? Refere à cancelamento de cirurgia agendada por falta de: leitos, materiais e recursos humanos; 4. Infraestrutura ? Refere à sugestão quanto à aquisição de ar condicionado, armários, aparelhos de TV e melhoria na iluminação das instalações dos serviços assistenciais</p>	<p>As manifestações que retornam com respostas inconclusivas são questionadas pela Ouvidoria e re-encaminhadas às Diretorias com sugestões para concluir o processo. Normalmente são acatadas e trabalhadas de forma objetiva e conclusiva. Porém, excepcionalmente são encaminhadas à Superintendência para conhecimento e tratamento da situação. As sugestões na maioria das vezes referem à demanda de recursos financeiros e materiais que são absorvidas e programadas conforme disponibilidade de recursos.</p>	<p>A Ouvidoria da Famema apresenta as seguintes dificuldades: - excessivo número de manifestações para serem cobradas, devido ao não cumprimento do prazo de retorno; - manifestações com respostas de difícil entendimento e inconclusivas, dificultando o retorno ao manifestante; - dificuldade no acompanhamento das manifestações não concluídas, devido ao não cumprimento dos prazos informados nas respostas das equipes. - recursos humanos insuficientes para propostas de melhorias e expansão.</p>
<p>Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp</p>	<p>1- Propagandas de cursos em geral. 2- 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; 3- Envio constante de Currículos.</p>	<p>Nenhuma</p>	<p>Nenhuma</p>
<p>Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp</p>	<p>Reclamações ou mau atendimento de decisões referentes a pedidos de auxílio não atendidos. Denúncia contra beneficiários por suposto descumprimento de regras. Dúvida em relação a procedimento para obtenção de auxílio.</p>	<p>A Ouvidoria não tem tido dificuldades para obter respostas rápidas e satisfatórias.</p>	<p>Nenhuma dificuldade.</p>
<p>Hemocentro de Campinas/Unicamp</p>	<p>1) Demora no atendimento (permanência no serviço / agendamento) 2) Infraestrutura móveis velhos e ar condicionado quebrado 3) Qualidade do lanche servido ao doador</p>		<p>Demora no retorno com parecer das áreas envolvidas nas manifestações, ultrapassando algumas vezes o prazo pré estabelecido. Temos como definição responder aos nossos clientes no prazo máximo de 30 dias após a manifestação.</p>

Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	<p>- Dificuldade de receber retorno por parte de algumas Disciplinas. O que demonstra desrespeito ao direitos dos usuários deste Serviço de Saúde. Em especial no diz respeito respeito a relatório e informações documentadas sobre a situação clínica do paciente; - Falha na comunicação entre os profissionais de diferentes áreas, inclusive dentro da própria Disciplina, o que leva muitas vezes gera infortúnios, morosidade e prejuízo no tratamento do paciente; - Estrutura não condizente com a demanda referenciada ao Serviço aliada a falha nos fluxos de atendimento, que gera insatisfação tanto nos usuários quanto nos profissionais.</p>	<p>- Cumprimento do prazo estabelecido por esta Ouvidoria para resposta ao usuário de dez dias úteis. (parcialmente cumprida). - Aprimorar a comunicação entre todas as áreas da Instituição, que atualmente tem apresentado falhas que podem gerar dificuldades para o atendimento, considerando que cada área tem suas peculiaridades que precisam ser devidamente consideradas, públicas e compartilhadas a fim de preenchimento de documentos, orientações e encaminhamentos corretos. (não atendida) - Rever processos de trabalho em especial o entendimento entre diferentes disciplinas para otimização e qualidade do atendimento ao usuário, além de provável redução de custos para a Instituição; (parcialmente atendida)</p>	<p>- Alguns profissionais ainda demonstram resistência em retornar respostas das demandas geradas pela Ouvidoria. Aparentemente demonstram certa relutância por desconhecimento e entendimento do real papel da Ouvidoria; - Desrespeito ao prazo de respostas. Em se tratando de Serviço Hospitalar o tempo pode influenciar no resultado do tratamento. - Crença por parte dos profissionais da Instituição de que a Ouvidoria é um canal gerador de queixas e exposição das deficiências da Instituição. Para desmistificar a ideia de Ouvidoria como canal fomentador de reclamações, a equipe desta Ouvidoria tem realizado um trabalho de ampla divulgação sobre o papel da Ouvidoria ressaltando os elogios registados que apresentaram um aumento significativo. Observações: Todas as recomendações já foram feitas junto à Administração deste Hospital de Clínicas.</p>
Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - Ipen	<p>- A manifestação mais frequente esta relacionada ao quantitativo de produtos ofertados ao mercado. - Falta de mão de obra para a produção uma vez que não há concurso publico para recompor o quadro.</p>	<p>- Buscar outros países fornecedores de matéria prima para que possamos atender a demanda interna do país uma vez que os nossos fornecedores estão resumidos na Argentina, Russia, Canada e Africa do Sul. Obs.: Este problema será sanado com a conclusão do Reator Multipropósito Brasileiro - RMB que esta em desenvolvimento, sendo que o terreno já foi doado pelo Governo do Estado de São Paulo , e será instalado na cidade de Iperó. - Solicitar junto ao governo federal a abertura de concurso público.</p>	<p>Falta de mão de obra.</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 atua em conjunto com a Central de Relacionamento ao Cliente. Elogios aos serviços prestados e às soluções tecnológicas oferecidas que culminaram em melhorias e resolução de problemas para o cliente e aos serviços prestados pelo Instituto. As reclamações sobre tempo de resposta diminuíram e foram trabalhadas pelas áreas através de registro de oportunidade de melhorias.</p>	<p>Melhorias na linha telefônica: Foram realizadas pela empresa contratada. Melhorias no Site do IPT: Encontra-se em fase de estruturação. Recomendações atuais: Participação da Ouvidoria na construção do programa de integridade. Apresentação da Ouvidoria para cada Área</p>	<p>O apoio da direção e dos funcionários do IPT foram determinantes para que a maioria das manifestações fossem solucionadas. Melhor entendimento pelo Comitê de Conduta e Integridade sobre o papel da Ouvidoria/Ouvidor no programa de integridade.</p>
<p>Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp</p>	<p>AS MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES REFEREM-SE : A) AOS PROCESSOS RELATIVOS À PRIMEIRA FASE DE IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA VRE2 - VERSÃO ELETRÔNICA QUE PERMITE QUE O CIDADÃO EFETUE A ABERTURA DE EMPRESAS PELO MODO 100% DIGITAL; B) AOS PROCESSOS RELATIVOS AO SIL - SISTEMA INTEGRADO DE LICENCIAMENTO - HAJA VISTA QUE JUCESP DETÉM O SISTEMA INTEGRADOR ; C) AOS PEDIDOS DE REGULARIZAÇÃO CADASTRAL .</p>	<p>A DEMANDA ACERCA DA ESTRUTURA FÍSICA E FUNCIONAL DA OUVIDORIA CONSTA DO LAY OUT DA FUTURA SEDE DA JUCESP.</p>	<p>NADA A ACRESCENTAR</p>
<p>Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp</p>	<p>AS MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES REFEREM-SE : A) AOS PROCESSOS RELATIVOS À PRIMEIRA FASE DE IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA VRE2 - VERSÃO ELETRÔNICA QUE PERMITE QUE O CIDADÃO EFETUE A ABERTURA DE EMPRESAS PELO MODO 100% DIGITAL; B) AOS PROCESSOS RELATIVOS AO SIL - SISTEMA INTEGRADO DE LICENCIAMENTO - HAJA VISTA QUE JUCESP DETÉM O SISTEMA INTEGRADOR ; C) AOS PEDIDOS DE REGULARIZAÇÃO CADASTRAL .</p>	<p>A DEMANDA ACERCA DA ESTRUTURA FÍSICA E FUNCIONAL DA OUVIDORIA CONSTA DO LAY OUT DA FUTURA SEDE DA JUCESP.</p>	<p>NADA A ACRESCENTAR</p>

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 artesanato; 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. Com relação à Universidade Virtual de São Paulo ? UNIVESP, foi encaminhado a esta Ouvidoria o quantitativo das demandas recebidas em nome da Universidade pelo Sistema de Ouvidorias do Estado de São Paulo, conforme abaixo, salientando que a maioria das manifestações de usuários forma encaminhadas por e-mail e que não foram transcritas: a) No mês de julho foram registrados 2 reclamações e 1 solicitação de informação, num total de 3 manifestações; b) No mês de agosto foram registrados 1 sugestão, 9 reclamações e 4 solicitações de informação, num total de 14 manifestações; c) No mês de setembro foram registrados 6 reclamações e 3 solicitações de informação, dando um total de 9 manifestações. As manifestações referentes aos meses de outubro, novembro e dezembro da UNIVESP estão inseridas junto ao relatório da Secretaria - Sede.

Sugerimos a elaboração de reuniões trimestrais entre os dirigentes e esta Ouvidoria para discussão das demandas mais frequentes, bem como discussão de como melhorar os serviços, a fim de diminuir o número de tais demandas.

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 style="text-align: center;">Universidade de São Paulo</p>	<p>Consideramos que reclamações mais relevantes no período dizem respeito a: 1) barulho produzido por bandas e fanfarras organizadas por estudantes prejudicando o trabalho de docentes, funcionários e estudantes, bem como o bem estar da vizinhança; 2) comportamento dos ciclistas que utilizam o espaço da cidade universitária para treinos 3) dificuldade de obter atendimento no Hospital Universitário.</p>	<p>No primeiro caso, os encaminhamentos da Ouvidoria Geral foram ouvidos pela Prefeitura e Conselho Gestor do Campus que estabeleceu áreas e horários destinados a atuação das bandas e fanfarras. No segundo caso, a Prefeitura e o Conselho Gestor do Campus só no final do mês de dezembro chegaram a uma regulamentação transformada em resolução da reitoria. Assim, esperamos que seus efeitos se façam sentir em 2018. Finalmente, os problemas do Hospital Universitário são de difícil solução, enquanto o hospital continuar sendo de responsabilidade integral da USP e as dificuldades financeiras da universidade continuarem.</p>	
--	--	---	--

CONDUTA DE SERVIDOR/FUNCIONÁRIO/ESTAGIÁRIO/GESTOR: Houve um significativo aumento dessas manifestações, principalmente, no segundo semestre/2017, grande parte em decorrência de relações desgastadas entre alunos de pós graduação e seus orientadores. Recebemos também muitas manifestações decorrentes de conflitos estabelecidos entre alunos e docentes, entre funcionários e funcionários, entre funcionários e docentes, entre docentes e docentes, sendo um número expressivo referente à discriminação de gênero, assédio e violência no Campus. Outro aspecto a ser considerado é que com a mudança de gestão da Universidade e com a transparência nos atos da Administração Superior, os usuários se sentem mais "confortáveis" em expor as questões que lhes causam incômodos. ATENDIMENTO: O número elevado de manifestações referentes à atendimento, se deve a 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 atender toda demanda, o que causa descontentamento por quem não consegue acesso aos hospitais. INFRAESTRUTURA: Assim como no primeiro 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 que frequenta a área hospitalar. 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 da área de saúde.

CONDUTA DE SERVIDOR/FUNCIONÁRIO/ESTAGIÁRIO/GESTOR: A partir da nova gestão da Universidade, foi criado um grupo de trabalho intitulado "Combate à discriminação de gênero, assédio e violência na Unicamp", visando a melhoria das relações e a diminuição dos conflitos entre a Comunidade Interna da UNICAMP. Outra proposta para a melhoria das relações interpessoais é a criação da Câmara de Mediação e Ações Colaborativas da Unicamp, objetivando ainda, a diminuição do número elevado de sindicâncias administrativas instauradas na Universidade, bem como o número de ações judiciais envolvendo a instituição. ATENDIMENTO: Foram encaminhados todas as manifestações recebidas para conhecimento dos responsáveis da Área da Saúde, inclusive as Ouvidorias locais. Uma contribuição fundamental para a melhoria dos processos foi a criação pela atual gestão da Universidade, da Diretoria Executiva da Área da Saúde. INFRAESTRUTURA: Com relação aos problemas de infraestrutura do Campus, a Prefeitura do Campus e a Secretaria de Vivência nos Campi, vem estudando alternativas e ações de curto e médio prazo visando a melhoria das questões envolvendo vagas de estacionamento através de um plano diretor efetivo. Quanto à questão dos ambulantes, foi elaborada uma ação conjunta com a SETEC para a retirada dos mesmos do Campus, no final de 2017. No entanto, percebemos que aos poucos, alguns ambulantes tem retornado, o que já foi alertado aos órgãos competentes.

A Ouvidoria da UNICAMP está instalada em novo espaço, que contempla as necessidades e reivindicações antigas dos usuários. A nova sede fica no piso térreo, em local de fácil acesso para os usuários, o que fortaleceu ainda mais os serviços prestados aos cidadãos. Os usuários tem elogiado muito a nova sede da Ouvidoria e dizem se sentir "acolhidos" no espaço. Conjuntamente, está sendo atualizado o quadro de funcionários da Ouvidoria, visando a uma melhoria na qualidade de atendimento aos usuários, havendo, ainda, uma maior integração com o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, que ficou incorporado à Ouvidoria no primeiro semestre de 2017. Essa integração proporciona uma unificação das manifestações recebidas nas duas áreas. As novas instalações foram projetadas para acolher também a Câmara de Mediação e Ações Colaborativas da UNICAMP, cuja legislação encontra-se em fase de finalização, para a sua breve instalação e funcionamento. A legislação que criou a Ouvidoria de Serviços Públicos na Unicamp também está em fase de atualização, tendo em vista ser datada de 2003.

As três manifestações mais frequentes, em ordem decrescente de quantidade de registros, foram:

1) Solicitação de informações. Desses registros, os mais frequentes são as dúvidas sobre o Vestibular da Unesp e/ou de transferências para cursos de graduação da Unesp. Temos também dúvidas sobre funcionamento de setores específicos (horários, normas etc) além de atendimentos em clínicas e hospitais da Unesp. 2) Reclamação. Das manifestações que registram algum tipo de reclamação, os assuntos mais frequentes são do atendimento em setores da Unesp, em especial os relacionados às atividades de Graduação e Pós-graduação e de atendimentos em clínicas e hospitais. Nesse campo, realizamos um agrupamento da natureza da reclamação e não dos setores, pois esses são os mais diversos tendo em vista que a Unesp possui 34 Unidades Universitárias distribuídas por todas as regiões do Estado de São Paulo e atua em todas as áreas de ensino, pesquisa e extensão. 3) Denúncias. As denúncias tem uma grande diversidade de assuntos. As que mais se destacam são: às relativas ao atendimento e/ou prestação de serviços em setores da Unesp; às das relações de professor-aluno (prejuízos em notas, faltas etc) e as que apontam algum tipo de irregularidade na autodeclaração no Sistema de Reserva de Vagas ou de recebimentos de auxílio relativos à Permanência Estudantil. Em relação às denúncias de fraude na autodeclaração, a Unesp criou uma comissão que será responsável por analisa-las e tomar as providências previstas na legislação para os casos de confirmação da fraude.

Os dirigentes da Unesp acataram todas as recomendações encaminhadas pela Ouvidoria. A Reitoria apresenta um respeito pelas manifestações dos cidadãos registradas na Ouvidoria e uma preocupação no atendimento de todas as questões. Dentre as recomendações que foram acatadas, destacamos: 1) Maior agilidade do sistema de uso do nome social. O sistema apresentava algumas dificuldades e isso ocasionava algumas dificuldades para o usuário e poderia gerar ações preconceituosas. 2) Maior divulgação da existência e ação da Ouvidoria nas Unidades; 3) Fortalecimento da ação da Ouvidoria como mediadora dos conflitos na condição de defensora do usuário do serviço público e prestação do serviço de forma transparente e eficiente; 4) Ampliação das condições de funcionamento da Ouvidoria e legitimação desse canal como o caminho para a manifestação do cidadão. Esse fortalecimento foi apontado como uma dificuldade no relatório do primeiro semestre de 2017 e foram implementadas várias ações que permitiram que a Ouvidoria passasse a ser vista com maior legitimidade e reconhecimento na proteção de direitos dos cidadãos. 5) Aperfeiçoamento do Sistema Informatizado de Ouvidoria da Unesp, gerando melhorias nos registros dos processos.

As dificuldades são: 1) Prazo previsto na Resolução Unesp que determina o funcionamento da Ouvidoria. A maior dificuldade está no cumprimento dos prazos para a resolução dos problemas. Temos 10 dias para que o processo seja resolvido e encerrado no Sistema de Ouvidoria, mas nem sempre esse é suficiente para todos os procedimentos que devem ser tomados para a resolução do conflito ou solução do problema tendo em vista que a Unesp é uma universidade com 34 Unidades distribuídas em todo Estado de São Paulo e que possui instâncias colegiadas que possuem calendário periódico determinado pela legislação específica. Por exemplo, uma denúncia de plágio requer que a Comissão de Ética da Unesp analise a questão e isso pressupõe, aproximadamente, dois meses para a análise e parecer da situação e isso acaba ocasionando o atraso na solução da manifestação. 2) Dimensão da Unesp. A Unesp atende cerca de 52 mil alunos e possui 10 mil servidores, dentre técnico-administrativos e docentes e esses números, naturalmente, ocasionam diferentes demandas que precisam ser contempladas pela Ouvidoria, gerando uma exigência de rapidez nos processos que nem sempre é possível.

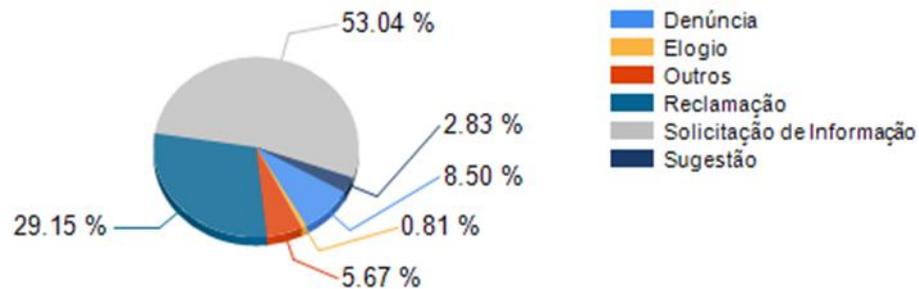
Universidade Virtual do Estado de São Paulo (UNIVESP)	- dúvidas e reclamações relacionadas a assuntos acadêmicos, tais como, matriz curricular, aproveitamento de matérias, envio de documentos pelo sistema de atendimento eletrônico; - reclamação quanto a extinção da figura do bolsista; - dúvidas referentes ao processo seletivo de 2018.	Todas as manifestações foram respondidas e acatadas.	Não há.
---	--	--	---------

Secretaria de Desenvolvimento Social

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	21
Elogio	2
Outros	14
Reclamação	72
Solicitação de Informação	131
Sugestão	7
Total:	247

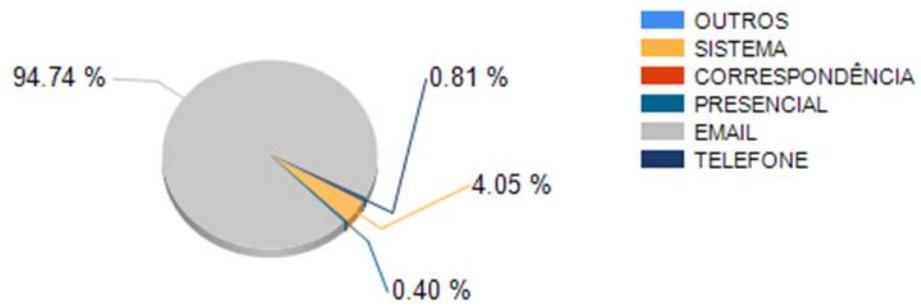
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	0	17	0	3	0	21
Elogio	0	0	2	0	0	0	2
Outros	0	0	14	0	0	0	14
Reclamação	0	2	65	0	5	0	72
Solicitação de Informação	0	0	130	0	1	0	131
Sugestão	0	0	6	0	1	0	7
Total	1	2	234	0	10	0	247

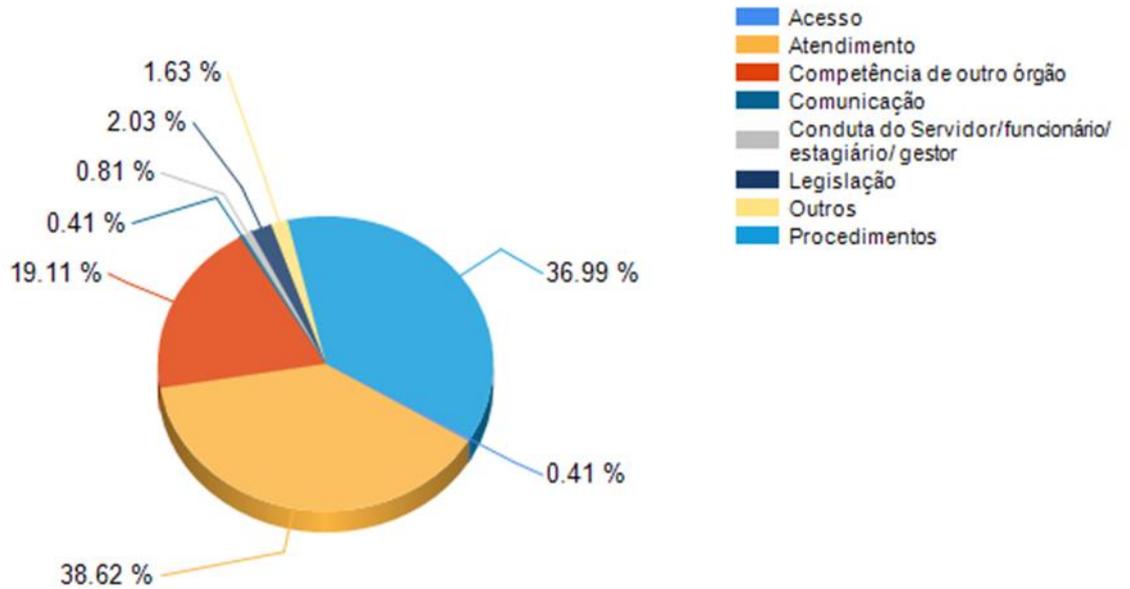
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	1	0	0	1
Atendimento	12	1	2	47	32	1	95
Competência de outro órgão	5	1	4	6	30	1	47
Comunicação	0	0	1	0	0	0	1
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	2	0	0	0	0	0	2
Legislação	1	0	1	0	3	0	5
Outros	0	0	0	0	3	1	4
Procedimentos	1	0	5	18	63	4	91
Total	21	2	13	72	131	7	246

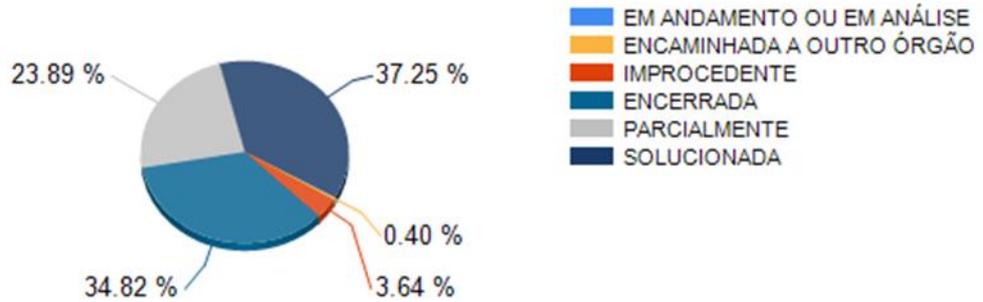
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminha da a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	9	3	8	1	0	0	21
Elogio	0	0	2	0	0	0	2
Outros	0	3	10	0	1	0	14
Reclamação	38	20	11	3	0	0	72
Solicitação de Informação	45	32	49	5	0	0	131
Sugestão	0	1	6	0	0	0	7
Total	92	59	86	9	1	0	247

Conclusão



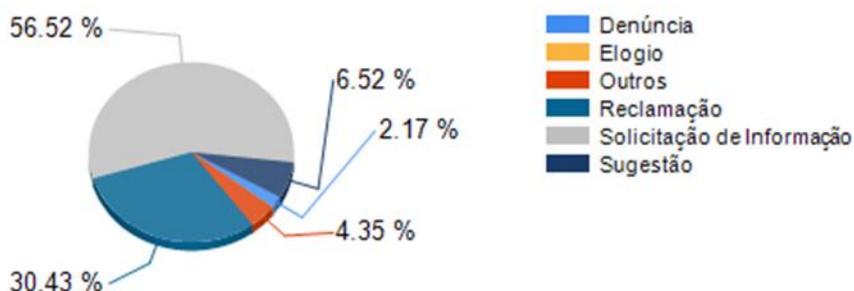
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	a) reclamação no atendimento e distribuição do leite do Programa VIVALEITE feito pelas entidades parceiras e prefeituras; b) reclamação no atendimento e insuficiência de quotas nas 52 unidades do Bom Prato que servem mais de 86 mil refeições diárias; c) supervisão no atendimento das unidades públicas municipais de assistência social.	Cada manifestação relevante e/ou recorrente é repassada para conhecimento e providências aos responsáveis das áreas e chefia de gabinete, sendo solucionada ou esclarecida caso a caso.	As dificuldades geralmente estão no tempo de espera para a resposta das manifestações, causadas pela localização da situação apontada, pela locomoção de técnicos/supervisores, ou ainda, pela burocracia do órgão responsável.

Secretaria de Energia e Mineração

Tipo de Manifestação

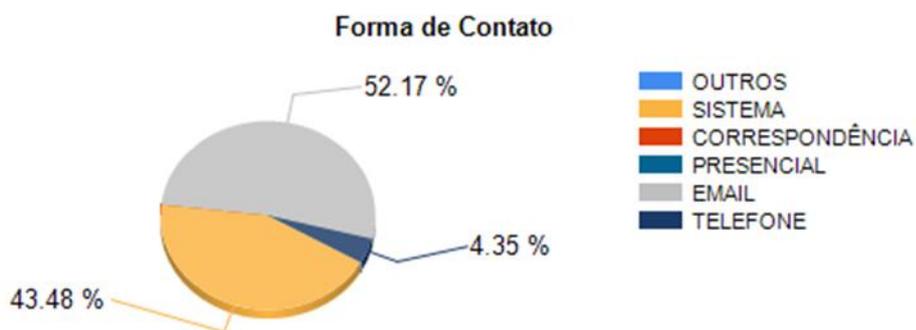
Tipo	Quantidade
Denúncia	1
Elogio	0
Outros	2
Reclamação	14
Solicitação de Informação	26
Sugestão	3
Total:	46

Total por Tipo



Forma de Contato

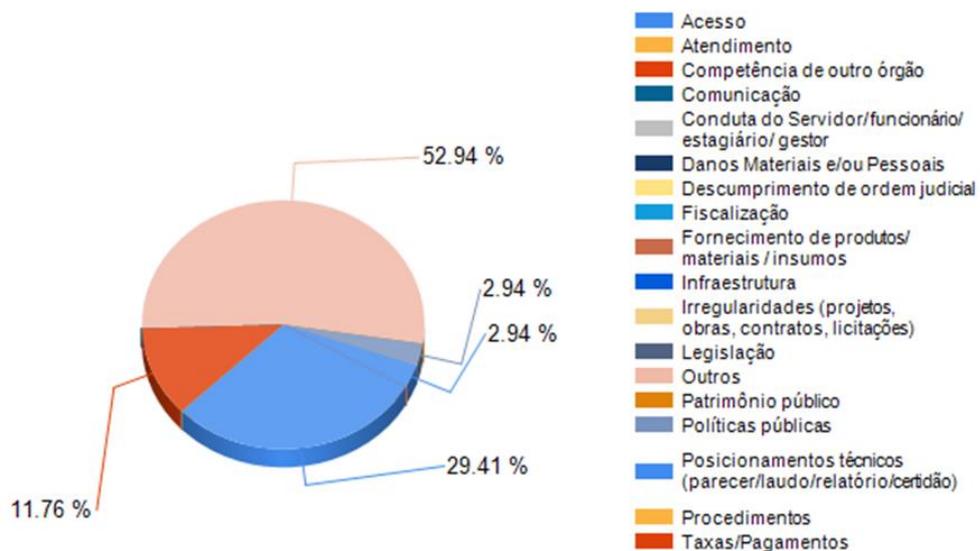
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	1	0	1
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	1	0	1	0	2
Reclamação	0	2	6	0	6	0	14
Solicitação de Informação	0	0	15	0	11	0	26
Sugestão	0	0	2	0	1	0	3
Total	0	2	24	0	20	0	46



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	2	8	0	10
Atendimento	0	0	0	0	0	0	0
Competência de outro órgão	0	0	1	2	1	0	4
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	0	0	2	1	13	2	18
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	1	0	0	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	1	0	1
Procedimentos	0	0	0	0	0	0	0
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	3	6	23	2	34

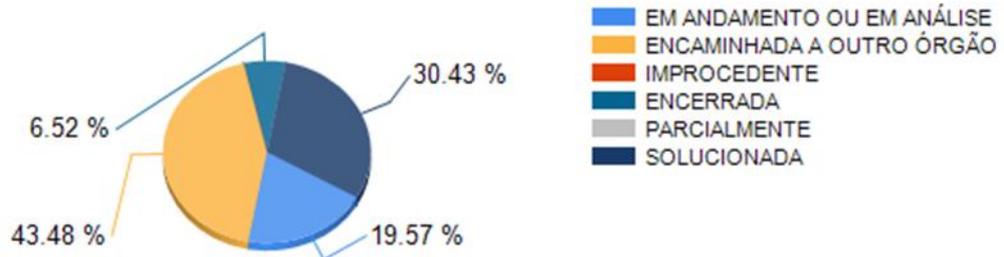
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	1	0	1
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	1	0	1	0	2
Reclamação	3	0	0	0	9	2	14
Solicitação de Informação	11	0	1	0	8	6	26
Sugestão	0	0	1	0	1	1	3
Total	14	0	3	0	20	9	46

Conclusão



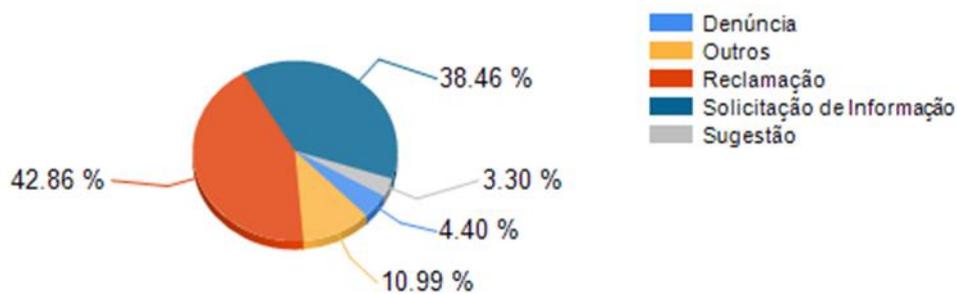
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Energética de São Paulo - Cesp	As principais manifestações recebidas na Ouvidoria, nesse segundo semestre, dizem respeito a assuntos de Recursos Humanos e distribuição de energia elétrica. As manifestações de RH foram respondidas em conjunto com a área. Sobre as demandas de distribuição de energia elétrica, orientamos o cidadão a procurar a empresa que atendia sua cidade ou encaminhamos a demanda para a Ouvidoria da Arsesp.		
Empresa Metropolitana de Água e Energia S/A - Emae			Existe a possibilidade de se criar número sequencial de protocolo pelo próprio Sistema para atendimentos desta Ouvidoria? Existe a possibilidade de se criar número sequencial de protocolo de atendimento pelo próprio sistema desta Ouvidoria?
Secretaria de Energia e Mineração - Sede	Falta de Energia Fatura de Energia em branco.	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

Tipo de Manifestação

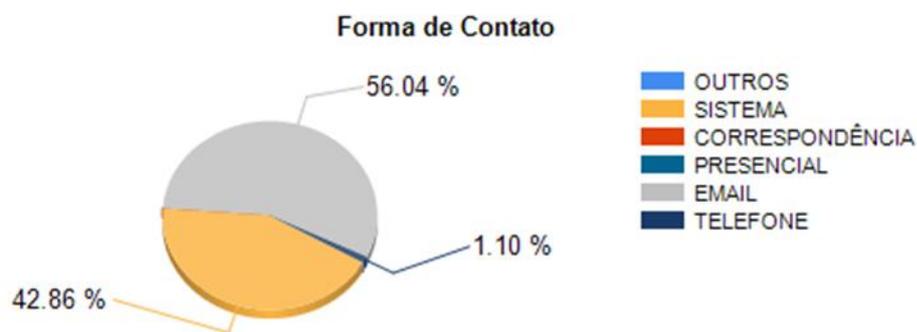
Tipo	Quantidade
Denúncia	4
Outros	10
Reclamação	39
Solicitação de Informação	35
Sugestão	3
Total:	91

Total por Tipo



Forma de Contato

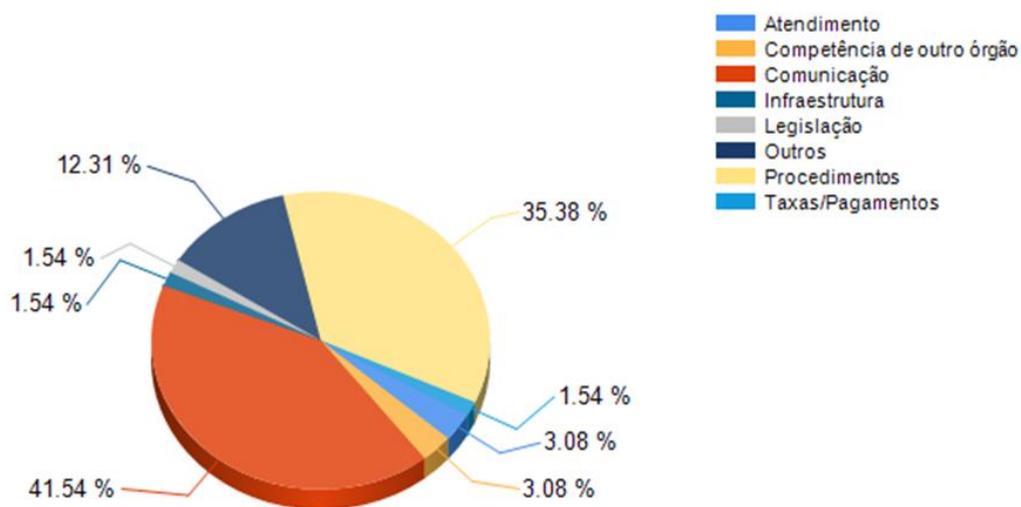
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	1	0	3	0	4
Outros	0	0	7	0	3	0	10
Reclamação	0	1	17	0	21	0	39
Solicitação de Informação	0	0	26	0	9	0	35
Sugestão	0	0	0	0	3	0	3
Total	0	1	51	0	39	0	91



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	2	0	0	2
Competência de outro órgão	0	0	1	0	0	1	2
Comunicação	0	0	0	1	26	0	27
Infraestrutura	0	0	0	1	0	0	1
Legislação	1	0	0	0	0	0	1
Outros	0	0	8	0	0	0	8
Procedimentos	1	0	0	16	5	1	23
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1	0	0	1
Total	2	0	9	21	31	2	65

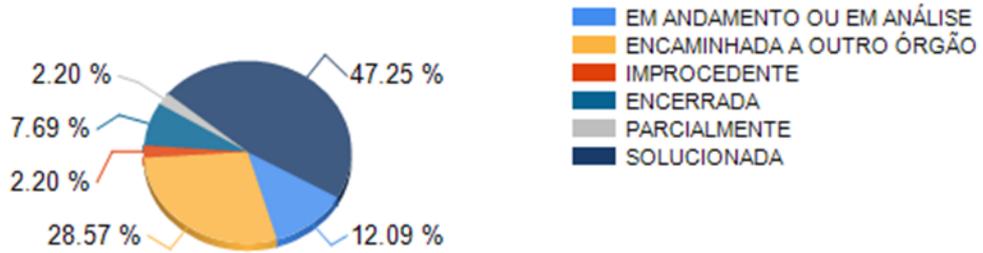
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	0	1	0	2	0	4
Outros	5	1	1	2	1	0	10
Reclamação	11	1	3	0	18	6	39
Solicitação de Informação	25	0	1	0	4	5	35
Sugestão	1	0	1	0	1	0	3
Total	43	2	7	2	26	11	91

Conclusão



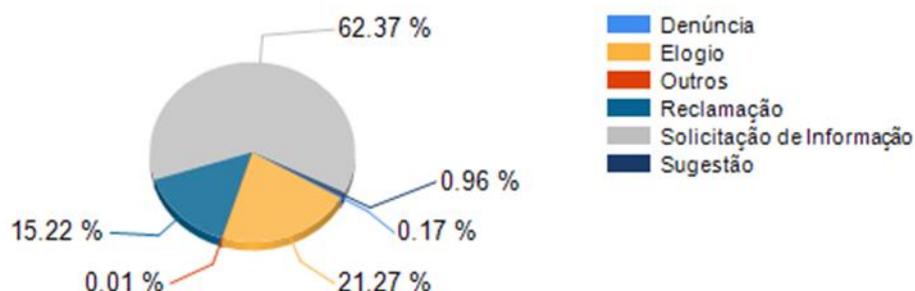
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude - Sede	São os assuntos das manifestações e questões específicas mais frequentes e/ou mais relevante que chegaram ao conhecimento da Ouvidoria: 1. Jogos Regionais: a Ouvidoria recebeu três manifestações nas quais os usuários reclamam da falta de medalhas aos competidores entre outras questões; 2. Jogos Escolares do Estado de São Paulo - JEESP: a Ouvidoria recebeu três manifestações nas quais os usuários reclamam das datas do evento.	No segundo semestre de 2017 houve uma queda 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 dessa demanda 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 através do Fale Conosco do Governo do Estado de São Paulo, ou seja, que não são de nossa responsabilidade, foram devolvidas aos usuários ou reencaminhadas ao órgão competente, de acordo com cada caso. Ressalto que em relação as três reclamações sobre o evento Jogos Regionais, os usuários reclamam da falta de medalhas e troféus que deveriam ser entregues aos ganhadores. Entre outras questões que foram questionadas, duas das três manifestações questionam sobre vínculo dos atletas com as instituições e a forma que isso interfere nos campeonatos. As manifestações foram encaminhadas à área responsável que se manifestou esclarecendo os questionamentos dos usuários. Quanto as três reclamações sobre o evento Jogos Escolares do Estado de São Paulo, JEESP, os usuários reclamam da organização das datas do evento. Em cada um dos casos, o usuário relatou um problema diferente envolvendo data, seja pela data em si, por coincidir com outro evento ou pela mudança de data. E como são situações diferentes envolvendo o mesmo evento, a área responsável respondeu cada um dos usuários esclarecendo e solucionando problema.	Para o segundo semestre de 2017 não há uma dificuldade que seja significativa para mencionar neste tópico. Aproveito o ensejo para mencionar o esclarecimento dado pela Ouvidoria ao Ofício OGE nº 140/2017 referente a base de dados do Governo Aberto no qual informamos o nível de transparência das informações dos serviços da Secretaria disponibilizados e como seria possível melhorar a transparência dessas informações para o cidadão, visando oferecer um parâmetro mais completo das atividades desenvolvidas pela Secretaria. Dentro do que foi possível apurar, a Ouvidoria espera ter contribuído para uma possível mudança de estrutura a fim de que a divulgação dessas informações seja possível.

Secretaria de Estado da Saúde

Tipo de Manifestação

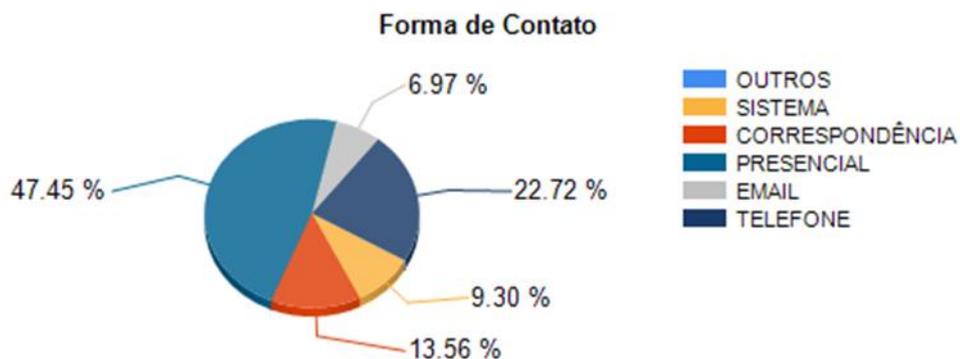
Tipo	Quantidade
Denúncia	423
Elogio	51924
Outros	25
Reclamação	37165
Solicitação de Informação	152266
Sugestão	2342
Total:	244145

Total por Tipo



Forma de Contato

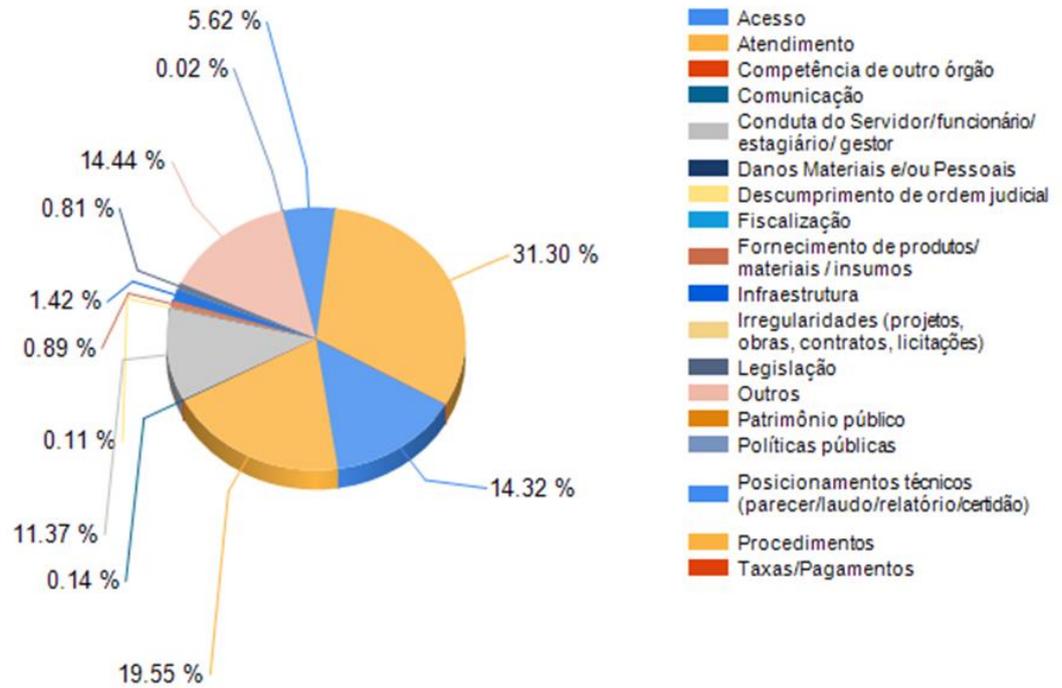
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	88	33	45	15	242	0	423
Elogio	12737	562	1630	26917	10078	0	51924
Outros	0	0	3	0	22	0	25
Reclamação	18919	4165	4365	3372	6344	0	37165
Solicitação de Informação	83759	50692	10872	1348	5595	0	152266
Sugestão	333	21	94	1458	436	0	2342
Total	115836	55473	17009	33110	22717	0	244145



Tema Geral

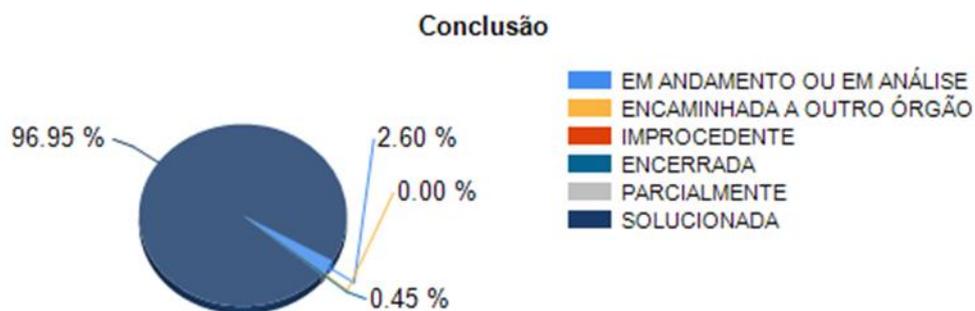
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	11	6471	28412	64	34958
Atendimento	389	33742	0	11080	2261	261	47733
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	2	278	12	57	0	0	349
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	0	14802	0	12948	0	0	27750
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	271	0	0	271
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	1141	1027	0	2168
Infraestrutura	12	2504	0	879	0	82	3477
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	6	0	0	86	1897	0	1989
Outros	9	473	2	418	34300	61	35263
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	54	0	54
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	3243	10467	0	13710
Procedimentos	2	125	0	570	73847	1874	76418
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	420	51924	25	37164	152265	2342	244140

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	224	0	9	0	1	189	423
Elogio	51652	0	17	0	0	255	51924
Outros	14	0	2	0	0	9	25
Reclamação	31613	0	157	0	0	5395	37165
Solicitação de Informação	150955	0	899	0	1	411	152266
Sugestão	2247	0	14	0	0	81	2342
Total	236705	0	1098	0	2	6340	244145



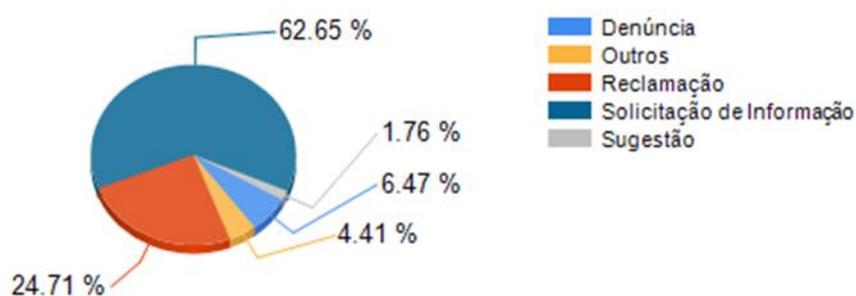
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Saúde - Sede	1 - Demora no agendamento de consultas e exames. 2 - Insatisfação com o atendimento do profissional médico, independente da sua especialidade. 3 - Satisfação com atendimento da Unidade de Saúde, de forma geral.	A maioria das Unidades de Saúde encaminha Relatórios aos Dirigentes e 80% informam que suas manifestações são acatadas pelos Gestores. Esses Gestores que acatam as manifestações trabalham internamente para a melhoria da qualidade do serviço. Os 20% que não acatam as manifestações são os Relatórios que não chegam ao Gestor da Unidade de Saúde.	1 - Dificuldade em se dedicar exclusivamente ao trabalho de Ouvidoria. 2 - Falta de equipe para realizar as atividades do Serviço de Ouvidoria. 3 - Inconveniente do não cumprimento do prazo de resposta. 4 - Sensibilização dos Gestores sobre as atribuições da Ouvidoria.

Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

Tipo de Manifestação

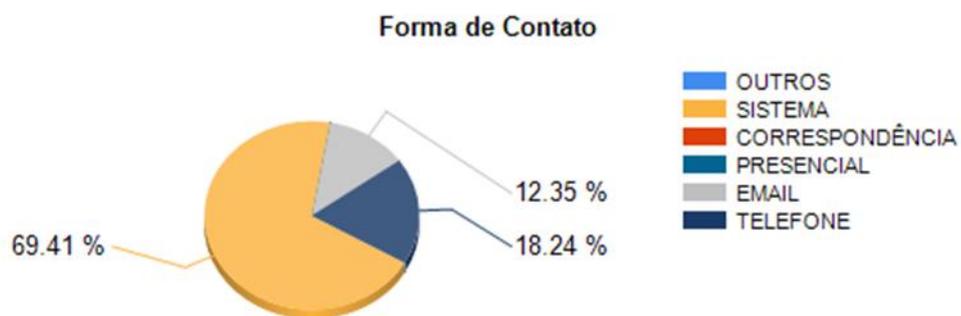
Tipo	Quantidade
Denúncia	22
Outros	15
Reclamação	84
Solicitação de Informação	213
Sugestão	6
Total:	340

Total por Tipo



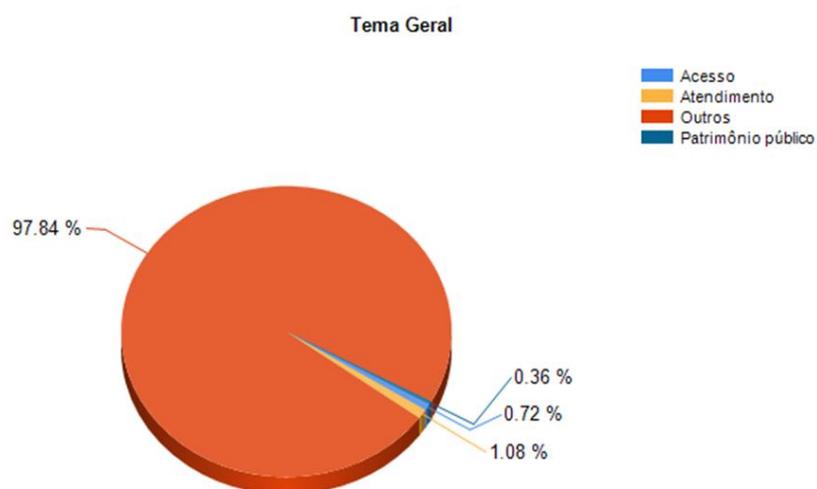
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	22	0	22
Outros	0	0	0	0	15	0	15
Reclamação	0	0	4	0	80	0	84
Solicitação de Informação	0	62	38	0	113	0	213
Sugestão	0	0	0	0	6	0	6
Total	0	62	42	0	236	0	340



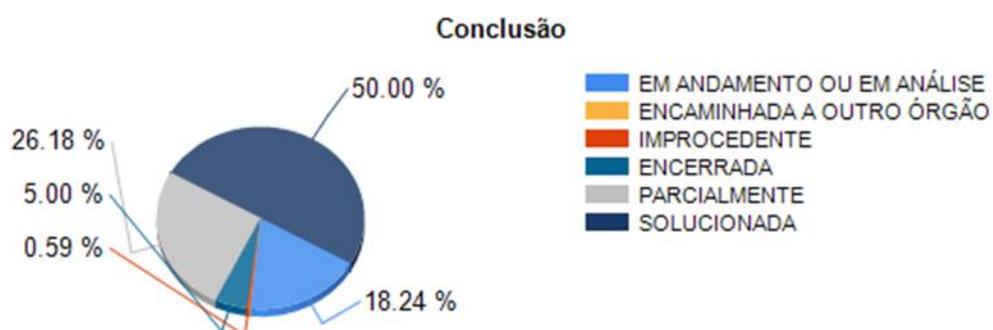
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	2	0	0	2
Atendimento	0	0	0	3	0	0	3
Outros	13	0	12	59	183	5	272
Patrimônio público	0	0	0	0	1	0	1
Total	13	0	12	64	184	5	278



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	5	8	0	0	0	9	22
Outros	5	5	2	0	0	3	15
Reclamação	22	37	4	1	0	20	84
Solicitação de Informação	136	37	10	1	0	29	213
Sugestão	2	2	1	0	0	1	6
Total	170	89	17	2	0	62	340



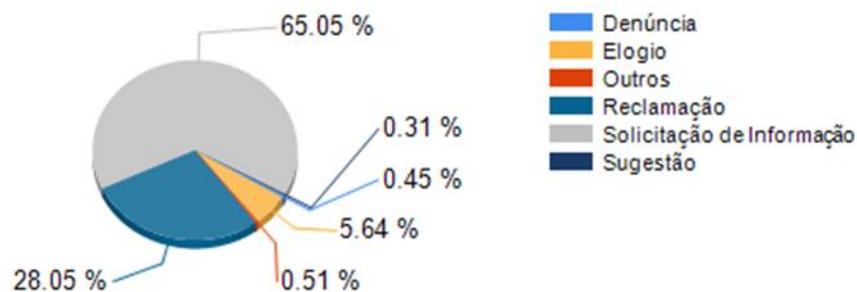
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	<p>Dentre os temas mais recorrentes, podemos destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bilhete para Vaga de Estacionamento - Defis: neste semestre tivemos muita procura quanto ao cartão Defis, muitas pessoas não conseguem ter acesso ao órgão responsável por conceder esse benefício (DSV - Prefeitura) e acabam nos procurando. Como se trata de uma ação da Prefeitura, não temos como verificar as solicitações. Indicamos contatos telefônicos do órgão. - Transporte: 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. - Trabalho: recebemos muitas manifestações de cidadãos que buscam emprego e de empresas que buscam divulgar suas vagas. 	<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. Também temos dificuldade em entrar em contato com as Ouvidorias das Secretarias para tentar solucionar casos de pessoas com deficiência que nos procuram.</p>

Secretaria de Governo

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	709
Elogio	8920
Outros	801
Reclamação	44409
Solicitação de Informação	102969
Sugestão	486
Total:	158294

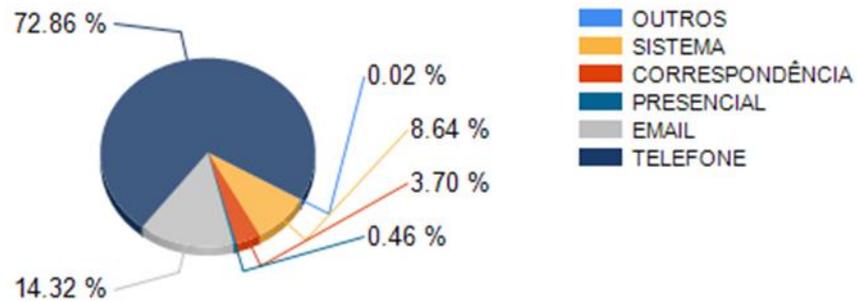
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	3	324	145	13	224	0	709
Elogio	62	7530	403	835	89	1	8920
Outros	25	113	571	54	18	20	801
Reclamação	369	24128	9372	4593	5941	6	44409
Solicitação de Informação	245	83035	12062	280	7344	3	102969
Sugestão	18	205	116	79	68	0	486
Total	722	115335	22669	5854	13684	30	158294

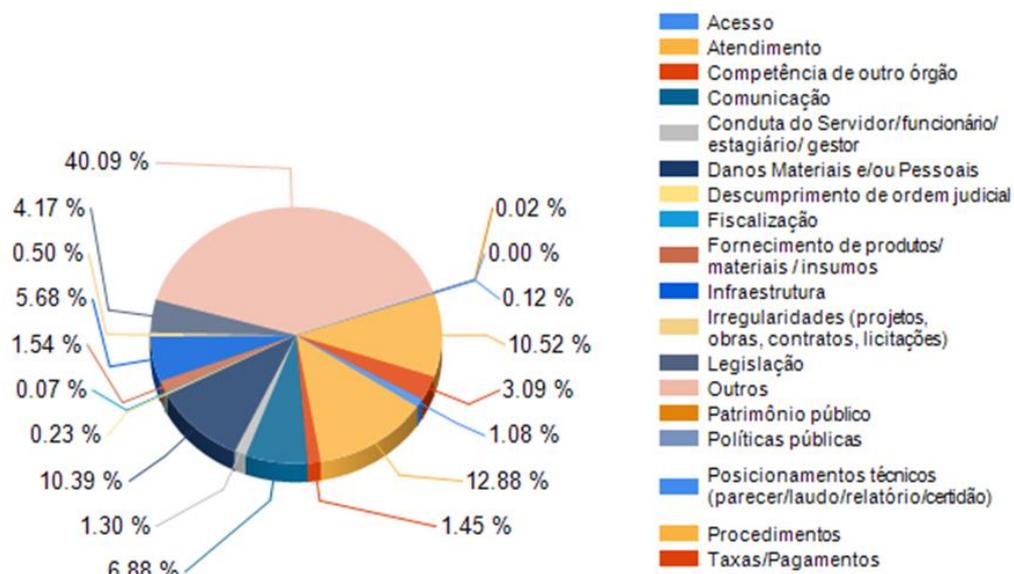
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	2	0	1007	258	16	1283
Atendimento	12	7074	99	4351	3780	11	15327
Competência de outro órgão	32	2	5	623	1043	21	1726
Comunicação	0	13	52	163	7915	43	8186
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	11	1035	0	489	15	0	1550
Danos Materiais e/ou Pessoais	2	15	173	6872	5299	2	12363
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	277	0	0	277
Fiscalização	9	0	0	17	54	0	80
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	797	1031	2	1830
Infraestrutura	7	434	66	4295	1737	221	6760
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	49	0	0	318	223	0	590
Legislação	208	0	10	353	4382	5	4958
Outros	320	354	370	24543	22021	109	47717
Patrimônio público	0	0	0	0	22	0	22
Políticas públicas	0	0	0	2	2	1	5
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	1	5	142	0	148
Procedimentos	30	8	1	2628	9803	50	12520
Taxas/Pagamentos	2	0	0	1988	1688	0	3678
Total	682	8937	777	48728	59415	481	119020

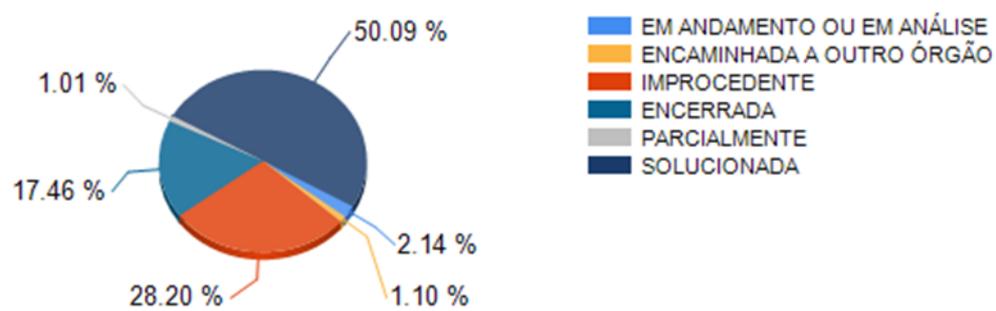
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	371	9	105	146	100	43	774
Elogio	4341	29	212	4	5	25	4616
Outros	247	26	255	381	28	0	937
Reclamação	26011	456	2218	19468	802	2373	51328
Solicitação de Informação	27419	647	17625	12932	329	63	59015
Sugestão	297	17	39	105	30	3	491
Total	58686	1184	20454	33036	1294	2507	117161

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - Arsesp	<p>Pedido de ressarcimento por danos elétricos - 74 registros: manifestações sobre danos elétricos em bens materiais causados por ocorrências elétricas. Faturamento - 71 registros - manifestações decorrentes de reclamações sobre as faturas dos serviços prestados pelas concessionárias. Cobrança indevida - 62 registros - manifestações sobre valores julgados indevidos nas faturas dos serviços prestados pelas concessionárias.</p>	<p>Nenhuma recomendação foi encaminhada, uma vez que a quantidade de registros sobre reclamações referentes ao atendimento da Arsesp registrou nova baixa este ano: de 120 em 2016 para apenas 57 em 2017 sendo que apenas 10 foram consideradas procedentes.</p>	<p>Nada a declarar.</p>
Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp	<p>As manifestações relacionadas à prestação do serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros (1.257) representam 50% do total de demandas registradas na Ouvidoria no semestre. Dentre elas destacam-se, as reclamações relativas as condições dos veículos (149), atrasos e supressão ou alteração do horário da viagem (277), denúncias de transporte clandestino de passageiros (218), ressarcimento, revalidação ou cancelamento de bilhetes de passagem (99) e demandas referentes à gratuidades das passagens (135). Já as manifestações relacionadas aos serviços prestados na malha rodoviária (633) representam 25% do total do semestre. Dentre as manifestações com maior frequência, destacam-se, as questões concernentes ao pedágio (155), obras (68) e conservação rodovias concedidas (99).</p>	<p>RECOMENDAÇÃO Nº 002/2017 ? Realizada em 14/12/2017 Recomendação para melhoria do Portal da ARTESP em atendimento a Lei de Acesso a Informação, Transparência e Dados Aberto. A recomendação teve como intenção apresentar os itens exigidos pela Lei de Acesso à Informação, não excluindo, entretanto, demais informações que a Agência possa disponibilizar aumentando, assim, a transparência ativa de nossa instituição. Atualmente o expediente encontra-se em trâmite na Agência através do Processo ARTESP 02.135/16 para conhecimento de todas as diretorias, análise e providências conforme cada competência. Análise dos dirigentes do Órgão: A Recomendação 002/2017 foi enviada ao Diretor Geral da Agência que reencaminhou para os demais diretores para conhecimento e providências a cerca da proposta apresentada. O expediente com as recomendações está em trâmite na Agência, ainda não sendo possível indicar se as recomendações serão acatadas ou não.</p>	<p>Não foram identificadas grandes dificuldades na atuação da Ouvidoria no segundo semestre de 2017. Como houve uma mudança de gestão na data de 18 de setembro, as dificuldades apenas se concentraram no trabalho de transição feito entre as Ouvidoras. Por fim, cabe ressaltar que nos dados relativos ao meio de contato ?Sistema? (tabela ?Formas de Contato?) estão contempladas as 845 manifestações registradas pelo 0800 da ARTESP.</p>

Autovias	<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: 233 registros =23%. 2) Informações de pedágio referente a evasões. Quantidade de solicitações de informações relacionadas a evasões, sendo 93 registros para pistas automáticas e 58 em pistas manuais, totalizando 151 registros (14,9%); 3) Solicitação de imagens e documentos. Quantidade de solicitações de imagens da rodovia, seja por problemas de furtos ou para esclarecer causa de acidentes ou documentos internos relativos a atendimento (declarações): 72 registros = 7,1%.</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>
CART - Concessionária Auto Raposo Tavares	<p>1- O tipo condições na rodovia responsável por 17,34% das demandas, teve como principal problema as irregularidades no pavimento, causados por fatores externos ou internos - condições climáticas, qualidade, conservação. 2- O assunto solicitação de informação foi responsável por 16,29% das demandas, teve como tema principal de documentos internos ao qual representa 12,94% das solicitações. 3- O assunto elogio, responsável por 18,54% das demandas teve como tema principal o atendimento do guincho 51,71% decorrente de alinhamentos internos e o trabalho da comunicação interna com os elogiados do mês.</p>	<p>Na CART todas as áreas técnicas possuem metas de cumprimento de prazos de respostas das demandas da ouvidoria e este procedimento foi acatado por toda as áreas da concessionária.</p>	<p>No segundo semestre de 2017 não tivemos dificuldades relevantes.</p>

1-Evasão de Pedágio: Foram Registradas, entre pedidos de informação (468) e reclamações (30), 498 manifestações a respeito de evasão de pedágio em pista de cobrança automática, com e sem TAG, além de problemas associados às Operadoras de Cobrança Automática. Apesar de ter tido uma redução em relação ao 1º semestre, continua com um destaque, em virtude da implantação de sistemas não metrológicos para fiscalização de evasão de pedágio, Portaria DENATRAN 179/2015, a a partir do final de 2016. 2- Troco Errado: No Período de Julho a Dezembro de 2017 foram registradas 299 reclamações de troco errado, sendo que em mais de 80% dos casos os usuários foram reembolsados. Comparando com o semestre anterior (Janeiro a Junho de 2017), Houve um aumento de 29% no total registrado no período (211x299), em virtude principalmente do reajuste de tarifa em 1º de julho. 3- Conservação-Poda: No período de Julho a Dezembro de 2017 foram registradas 42 manifestações relacionadas à atividades da Conservação com foco em poda, sendo (30) reclamações e (12) solicitações. Destas manifestações, observou-se que Praticamente 60% foram solucionadas, ou seja, a manifestação foi atendida, incluindo algumas que foram por liberdade da empresa, pois são além das obrigações contratuais.

Diante da frequência de manifestações de usuário questionando troco entregue errado nas cabines manuais nas praças de pedágio da AutoBAN, a Ouvidoria em conjunto com a área de treinamento da Concessionária elaborou um módulo de apresentação das tratativas para reembolso aos usuários e este módulo fará parte do treinamento a todo colaborador que iniciar as atividades na AutoBAN na área de arrecadação ou que tiveram reclamações e necessitam de uma reciclagem. Tal treinamento será implantado a partir de 2018. Com a inauguração das obras da 1ª Fase do Complexo Viário de Jundiaí, na região da rodoviária, foi identificada a necessidade da equipe da Ouvidoria visitar em campo as novas alças e acessos da obra logo após sua inauguração, onde foi observada, sugerida e implantada um reforço na sinalização da marginal.

Levantamento de dados específicos ou relatórios para embasar a análise da Gestão, por uma limitação da versão atual do sistema utilizada pela Ouvidoria na Concessionária.

CCR RodoAnel Oeste	<p>1 - No 2º semestre as maiores manifestações foram sobre informações de ressarcimento, informações de pedágio, e elogios. Nas informações os assuntos mais mencionados foram pedágios e forma de ressarcimento e a maior parte de ?elogios? foram para as áreas do guincho e pedágio.</p>	<p>Enviamos mensalmente as recomendações para as áreas para melhoria dos processos conforme abaixo: Pontuamos junto a equipe de tráfego do RodoAnel sobre reclamações dos usuários devido falta de fiscalização, tanto por segurança quanto por imprudência dos motoristas de caminhão que sempre utilizam faixa 1 e 2 na rodovia, causando insegurança e riscos aos veículos de pequeno porte que transitam no local. Recomendamos ao setor de Acordos/CCA para utilização de assinatura eletrônica nos casos em que temos que apresentar Recurso de multa ao DER, para agilizar o processo e a recomendação foi acatada. Recomendamos que fosse possível o preenchimento de SEP (declaração de pagamento posterior de pedágio) para placa de outro estado além do estado de São Paulo, e a recomendação foi acatada</p>	<p>A Ouvidoria tem dificuldades em fazer com que as áreas coloquem em prática todas as recomendações levantadas com base nas solicitações dos usuários.</p>
CCR SPVias	<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 de Obras relativas à duplicação do trecho urbano de Avaré (SP255, Rodovia João Mellão).</p>	<p>A Ouvidoria, desde o início do segundo semestre de 2017 está inserindo recomendações mensais nos relatórios gerenciais encaminhados à gestão da concessionária. Mensalmente, a Ouvidoria faz alertas sobre os riscos e oportunidades identificadas.</p>	<p>A Ouvidoria enfrentou algumas dificuldades com relação aos prazos de resposta, contudo, como temos evidenciado mensalmente essa questão nos relatórios gerenciais (recomendações), obtivemos o auxílio da direção da concessionária para mitigar o problema.</p>

CCR ViaOeste	<p>No 2º semestre as maiores manifestações foram reclamações sobre troco errado, atendimento e ressarcimentos. Nas reclamações os assuntos mais mencionados foram obras e pedágio.</p>	<p>* Importância dos treinamentos com numerário e conversa no DDS (troca de turno) com os colaboradores sobre reclamações de troco errado no pedágio; * Utilização de assinatura eletrônica pelo setor Acordos nos casos em que temos que apresentar Recurso de multa ao DER para agilizar o processo, e o setor acatou a recomendação.</p> <p>*Recomendamos Implantação de defensas em rua do município de Mairinque que ficou exposta com maior movimento de veículos após inauguração da Obra de duplicação do local para trazer maior segurança para o lindeiro, e para os motoristas que utilizam o novo retorno realizado no trecho, a recomendação foi acatada e realizamos a implantação. * Recomendamos Implantação de placa de sinalização R2 no Km 46 da Raposo Tavares para informar obrigatoriedades dos condutores em "Dar preferência?", visto que no local trata-se de rua paralela com saída para rodovia, podendo assim ocasionar acidentes. a recomendação foi acatada e a placa implantada</p>	<p>A Ouvidoria tem dificuldades em fazer com que as áreas coloquem em prática todas as recomendações levantadas com base nas solicitações dos usuários.</p>
Centrovias Sistemas Rodoviários S.A	<p>1. Informação sobre Procedimento para Ressarcimento de Danos: considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas (16%). 2. Informação sobre Evasão-Pista Automática: considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas (8%) 3. Informação sobre Evasão-Pista Manual: considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas (6%).</p>	<p>Recomendações: Não houve recomendações nesse período.</p>	<p>Dificuldades: Não houve dificuldade de atuação da Ouvidoria no período.</p>

Comgás	<p>As 3 manifestações mais frequentes / relevantes no 1º semestre de 2017 são: Consumo elevado, Contestação de valores de contrato e Conta de gás e/ou outras cobranças não recebidas ou extraviadas.</p>	<p>Comparando os resultados do 1º semestre de 2017 com os do 2º semestre de 2017, informamos que houve redução de 47% no total de manifestações registradas. No fechamento anual de 2017 houve redução de 54,56% no total de manifestações em relação ao ano de 2016. Os resultados alcançados são reflexos das ações de melhoria no atendimento, realizadas durante todo o ano de 2017, com o objetivo de identificar e tratar a causa raiz das manifestações, bem como integrar as áreas e melhorar a satisfação do cliente.</p>	<p>Analisando os resultados do 2º semestre/2017, considerando as ações de melhorias e causa raiz e mesmo com uma redução significativa, ainda existe um desafio de tornar o primeiro atendimento mais efetivo e consequentemente mitigar a insatisfação que geram as reclamações na Ouvidoria.</p>
Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp	<p>1. Sistema e-CNHsp: problemas de quedas e instabilidades do sistema e limite do atendimento 0800(HD) Prodesp em situações de contingência. 2. Sistema e-CNHsp: dúvidas dos usuários (psicólogos do interior e grande São Paulo) sobre a implantação e os critérios da Divisão Equitativa das perícias; 3 Chamados do Help Desk/SSP: Chamados relativos aos serviços de manutenção de equipamentos das delegacias de polícia, especialmente as impressoras. 4. ACESSA São Paulo: reclamações sobre atendimento nos Postos. 5. Concurso vigente: demandas recorrentes de candidatos referentes ao possível chamamento da Prodesp para contratação dos mesmos.</p>	<p>1. Prodesp: Priorizar a atualização do Java para os sistemas e-CHNsp e e-CRVsp Situação: Realizado em outubro de 2017. 2. Prodesp: Que o atual sistema de Adesões (DETRAN) seja substituído pelo novo sistema de Adesões em desenvolvimento na área de sistemas internos. Situação: finalizado e em implantação. 3. Prodesp: Revisão do processo de ajuste do cadastro no Portal do Poupatempo quando o cidadão encontra dificuldade para se cadastrar. Este procedimento envolve várias áreas e a Ouvidoria. Situação: Realizado. Criado canal de Suporte Técnico.</p>	<p>Algumas áreas encontram dificuldade para atender os prazos da Ouvidoria: ACESSA São Paulo, equipe do Sistema e-CNHsp.</p>

<p>Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.</p>	<p>Solicitações de adesão ponto a ponto - foram registradas 1920 solicitações de adesão ao Ponto a ponto. Adesões foram efetuadas.</p> <p>Reclamações desconto isenção - foram registradas 72 manifestações de desconto isenção decorrentes de uma falha operacional pontual, falha foi corrigida e usuários atingidos foram ressarcidos. Solicitações de contestação de multa - foram registradas 49 solicitações de contestação de multa, todas as solicitações foram verificadas e nos casos em que foi observada falha da concessionária foi solicitado o cancelamento da autuação junto ao DER.</p>	<p>Sugerido novo formato de treinamento da equipe Ouvidoria envolvendo todas as áreas e visita as bases, pedágio e balança para melhor compreensão da dinâmica da rodovia. Sugestão acatada e treinamento elaborado e realizado. Observada a impossibilidade de comprovar as alegações dos usuários quanto ao atendimento no pedágio e, recomendada alteração no formato de treinamento da equipe do pedágio para uma versão que remeta a situações semelhantes ao que ocorre no dia a dia da praça de pedágio (workshop). Sugestão foi acatada e está sendo avaliada uma nova forma de realizar os treinamentos da área de operações.</p>	<p>Dificuldade no cumprimento de prazo de resposta referente a demandas que envolvem OSAs em decorrência da demora da OSA em responder.</p>
<p>Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol</p>	<p>No segundo semestre de 2017 a manifestação mais frequente foi solicitação de informação de orientação de ressarcimento, foram registradas 261 demandas no referido período, 29% de todo o universo das manifestações registradas na ouvidoria.</p> <p>Posteriormente, tivemos elogios de atendimento de colaborador de tráfego, foram 64 manifestações registradas demonstrando a satisfação de nossos usuários perante o atendimento prestado. Em terceiro lugar tivemos 64 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 (15%) 1 - Informações sobre fornecimento de fotos, imagens e relatórios - considerado pela frequência (9,37%) 1 - Informações sobre fornecimento de material fresado - considerado pela frequência (10%)</p>	<p>1 - Divulgação de mais informações sobre a ouvidoria no site da empresa - acatada e em fase de implantação via corporativa 2 - Realização de pesquisa relacionada ao atendimento da ouvidoria com os usuários que fizeram contato via e-mail, nos moldes da que é realizada pela Ouvidoria Geral do estado - acatada; 3 - Redução no tempo de espera do usuário na operação pare/siga, necessária para realizar serviços de recuperação de pavimento em rodovias de pista simples - acatada e com isso já houve redução no número de reclamações no mês de dezembro.</p>	<p>Não houve dificuldades de atuação, nem observações de ouvidoria neste período.</p>
<p>Concessionária de Rodovias Tebe S/A</p>	<p>No segundo semestre de 2.017 tivemos 290 manifestações, sendo que 42,07 % foram elogios em relação a satisfação dos usuários com o nosso atendimento. Na sequência, 15,17 % 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, 11,72 % 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 Julho a Dezembro de 2.017.</p>	<p>No segundo semestre de 2017, 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>1- Solicitação de Ressarcimento: Assunto: Ressarcimento de danos causados ao veículos. Problema: Usuários relatam danos em seu para-brisa, sendo a maioria causado por obras na rodovia. 2- Velocidade da Via. Usuários reclama da velocidade da via. Eles solicitam para aumentar. 3- Reconhecimento de Divida. Usuários querem efetuar pagamento , passam pela pista AVI sem possuir o tag.</p>	<p>Foi recomendado enviar uma pesquisa de pós atendimento no final de cada processo concluído, contem 8 perguntas. A recomendação foi acolhida e implementada. Solicitação da Ouvidoria Geral do Estado.</p>	<p>Não foram registrada dificuldades na atuação da Ouvidoria dentro da empresa; Ao contrario, a diretoria e o Presidente são disponíveis e apoiam.</p>
<p>Concessionária Rodovias do Tietê</p>	<p>- SOLICITAÇÃO, ORIENTAÇÃO RESSARCIMENTO: Total de 134 manifestações, Orientação para abertura de Processo Interno de Ressarcimento. - RECLAMAÇÃO, PAVIMENTO: Total de 118 manifestações, trata-se de uma empresa Concessionária de Rodovias, portanto, as reclamações tendem a ser sobre infraestrutura, as demandas são encaminhadas à engenharia que faz a manutenção e os reparos no pavimento dentro do prazo previsto no contrato de concessão. - SOLICITAÇÃO, PAGAMENTO EVASÃO DE PEDÁGIO: Total de 62 manifestações, orientação sobre pagamento de passagens pelas praças de pedágio (pistas de cobrança automática e manual).</p>	<p>A Ouvidoria recomendou a revisão do procedimento adotado para as manifestações relacionadas à conduta de funcionários da Concessionária, a sugestão foi acatada pela Diretoria e o tratamento de tais demandas é realizado em conjunto pela Gerência do funcionário e pela área de Recursos Humanos.</p>	<p>A Ouvidoria não enfrentou dificuldades na atuação de suas atividades no decorrer do segundo semestre de 2018.</p>

<p style="text-align: center;">Concessionária Rota das Bandeiras</p>	<p>1) Cobranças indevidas no Sistema Ponto a Ponto. Houve problemas no sistema de atualização dos dispositivos TAG's e a informação chegava atrasada nas praças de pedágio, que resultou na cobrança da tarifa cheia dos usuários que possuíam o benefício de desconto do Sistema Ponto a Ponto. 2) Condições das condições do pavimento das vias marginais e vicinais ao longo do corredor Dom Pedro. 3) Ocorreram nas pistas automáticas das praças de pedágio problemas no sistema de mensageria que realiza a consulta da situação dos dispositivos TAGs no ato da passagem, a informação do status/situação dos TAG's chegava com atraso nas praças de pedágio. Devido a este problema de atraso na chegada da informação da situação dos TAG's, quando o usuário passava pelas pistas automáticas as informações dos TAG's não constavam na lista e o usuário era informado que seu TAG estava bloqueado.</p>	<p>1) Ouvidoria sugeriu um treinamento com toda a equipe da central de atendimento 0800, mostrando como a área de Ouvidoria atua e quais informações são importantes para serem coletadas no primeiro contato do usuário com a Concessionária e para que a Ouvidoria tenha uma ação com mais agilidade e precisão. Atacada, esta ação contribuiu para uma melhor qualidade das informações enviadas à Ouvidoria pela equipe de atendimento do 0800 e mitigarmos o retrabalho. 2) Ouvidoria implantou a campanha "Todo Colaborador é um Ouvidor" que teve como objetivo despertar a visão dos integrantes da organização na qualidade do serviço prestado e contribuir para ações de melhoria e boas práticas, com foco no usuário. Transformar a cultura de reclamação em cultura de participação. Acatada, porque esta ação motivou a qualidade dos serviços de atendimento da Concessionária de forma a aumentar a satisfação do usuário com os serviços oferecidos e ter suas necessidades atendidas e ainda valorizar o atendimento prestado pelos integrantes da Concessionária. 3) Aumento do prazo de pagamento para a Confissão de Dívida, documento oferecido ao usuário quando não dispõe de alguma forma de pagamento da tarifa do pedágio no ato de sua passagem e o pagamento deveria ocorrer em até 72 horas após a emissão do documento na praça de pedágio. Acatada, porque os usuários não conseguiam efetuar o pagamento no prazo de 72 horas e havia diariamente solicitações na Ouvidoria para a prorrogação de prazo para o pagamento.</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 style="text-align: center;">Concessionária SPMar</p>	<p>As manifestações mais frequentes referem-se à informação sobre o pagamento da tarifa de pedágio 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 - Evasão de pedágio - usuários que evadem o pedágio e posteriormente entram em contato com a Concessionária, solicitando uma forma de pagamento para não receber a multa. 3 - Pavimento - manifestações referente 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. A alteração no envio das manifestações para os departamentos de e-mail para o sistema KCOR, facilitou a execução do trabalho e o desempenho da Ouvidoria.</p>
<p>CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)</p>	<p>Ressarcimento de Danos Elétricos = 1746 Ligação Nova = 648 Interrupção no Fornecimento = 483 Os pedidos de indenizações de danos são significativos em função das interrupções de energia motivadas por fatores climáticos, causados por vento e chuva fortes e quedas de árvores na rede.</p>	<p>nada a declarar</p>	<p>nada a declarar</p>

<p>Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A</p>	<p>855 manifestações relacionados a Evasão, situações em que os usuários relatam que não realizaram o pagamento da tarifa de pedágio no momento da passagem 395 manifestações relacionadas ao programa de comunicação por campo de proximidade para liberação de motocicletas através de sistema automático. 254 manifestações relacionadas as passagens pelas pistas com sistema de pagamento automático (falha na leitura, TAG bloqueada, TAG não cadastrada e/ou não instalada).</p>	<p>Melhoria nos canais de comunicação com o usuário. Recomendação acatada. Site da empresa em processo de reformulação e desenvolvimento de um aplicativo.</p>	<p>Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações encaminhadas para análise técnica dos responsáveis por fornecer subsídios à Ouvidoria.</p>
<p>Ecovias</p>	<p>201 manifestações relacionados a Evasão, situações em que os usuários relatam que não realizaram o pagamento da tarifa de pedágio no momento da passagem. 141 manifestações de usuários relacionadas aos serviços de conservação, sinalização e pavimentação. 134 manifestações relacionadas a operações de tráfego nas rodovias.</p>	<p>Melhoria nos canais de comunicação com o usuário e mudança do primeiro atendimento para o Centro de Controle Operacional (CCO) possibilitando rapidez e assertividade das informações. Recomendações acatadas. Site da empresa em processo de reformulação e desenvolvimento de um aplicativo. Primeiro atendimento ao usuário realizado pelo CCO.</p>	<p>Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações encaminhadas para análise técnica dos responsáveis por fornecer subsídios à Ouvidoria.</p>
<p>EDP Bandeirante</p>	<p>Assunto: Atendimento ao Cliente Problema: Atendimento Presencial e Call Center Assunto: Ressarcimento de Danos elétricos Problema: Recurso do parecer do Ressarcimento de Danos Elétricos Assunto: Falta de Energia Problema: Demora para restabelecimento da energia elétrica</p>	<p>Foram realizadas 18 recomendações para melhoria operacional dos processos e procedimentos dos negócios de distribuição de energia elétrica . Deste total, 05 foram implementadas e 13 estão sob análise das áreas de negócio.</p>	<p>Podemos destacar a elevada e sazonal demanda em razão das intempéries climáticas, visto que as fortes chuvas e ocorrências foram perceptíveis no Estado de São Paulo, refletindo diretamente nos assuntos relacionados a falta de energia e ressarcimento de danos elétricos.</p>

<p>Elektro Eletricidade e Serviços</p>	<p>Ressarcimento de Danos. Discordância do indeferimento sobre processo. Ligação Nova com necessidade de Extensão de Rede. Discordância do prazo de atendimento. Faturamento. Discordância dos valores faturados.</p>	<p>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.</p>	<p>Não há.</p>
<p>Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo/SA</p>	<p>Os maiores volumes de reclamações estão relacionados a valores de fatura.. Em geral há discordância ou não entendimento do cliente em relação aos valores faturados e/ou alegação de consumo acima da média habitual. Considerando a sazonalidade, no período de dez a mar, usualmente é registrado um maior volume de reclamações sobre interrupção de fornecimento, devido às condições climáticas incidentes neste período.</p>	<p>Apontamento dos maiores volumes de manifestações as gestores das áreas onde são apontados os maiores ofensores. Ações estratégicas desenvolvidas em conjunto com a área de faturamento a fim de minimizar a quantidade reclamações sobre o fatura, bem como atuar na qualidade do processo, melhorando os índices de satisfação dos clientes.</p>	<p>Não observado</p>

Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A	<p>1 - Reclamação sobre Danos Elétricos - Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de análise, prazos e indeferimento de seu pedido de ressarcimento de danos elétricos -> Participação 32,76% 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 26,30% 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 5,83% 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>	Nada a declarar.
Gás Brasileiro Distribuidora S.A.	<p>As reclamações mais recorrentes dizem respeito a atraso na entrega de faturas pelos Correios. Neste período, somente uma das reclamações não dizia respeito a este tema.</p>	<p>A orientação repassada aos administradores e já informada ao gestor do Contrato dos Correios é para verificar junto a esta empresa pública uma forma de agilizar a entrega, já que as faturas são enviadas com tempo hábil para a entrega. Eventualmente, multas poderão ser aplicadas à ECT, posto que o envio de faturas é considerado como correspondência, sendo monopólio dos Correios a sua entrega.</p>	Não houve.
Gás Natural Fenosa São Paulo SUL - GNFPS	<p>Informação de 2ª via de fatura de gás. Informação Descrição/valor do serviço Informação Solicitação de Gás</p>	<p>Nenhuma recomendação foi necessária.</p>	<p>Nenhuma dificuldade foi detectada.</p>

A Solicitação de Informação além de continuar sendo a manifestação mais freqüente, tem crescido a cada semestre: 6% em relação ao semestre anterior, acumulando 16% em 2017. O fato está relacionado às mudanças de produtos oferecidos pela IMESP. O segmento mais procurado foi Diário Oficial e os principais assuntos foram: concursos, publicações relacionadas ao funcionalismo público e, pedidos de exclusão de dados pessoais publicados no Caderno Judiciário. Fato inverso se observa em relação às Reclamações, que mesmo se mantendo em 2º lugar, vêm apresentando declínio a cada semestre. No entanto, vale ressaltar que as pertinentes aos serviços prestados pela IMESP duplicaram em relação ao semestre passado. Entre elas, aparecem como mais freqüentes os serviços de Diário Oficial na Internet e Certificado Digital, nesta ordem, porém praticamente empatados. Em terceiro lugar, está Denúncia com o dobro de registros em relação ao semestre passado, no entanto, nenhuma delas diz respeito à IMESP. Em seguida, com 1% cada, temos Elogio, Sugestão e Outros.

A Ouvidoria, além da interlocução cotidiana com cada setor da empresa, apresenta relatório consolidado trimestral com suas impressões, a partir das solicitações recebidas, à presidência e às gerências da empresa, a fim de que sejam utilizadas não só na gestão dos problemas apresentados, mas também na prevenção de futuras situações. Como resultado desse trabalho, apontamos nesse semestre, o monitoramento mensal seguido de ações corretivas que levaram ao declínio no número de reclamações em Certificados Digitais. 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.

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 style="text-align: center;">Programa Poupatempo</p>	<p>1. Portal Poupatempo: dificuldade para realizar o cadastro, recuperar senha, agendar. 2. Disque Poupatempo: dificuldade em obter informações e/ou agendar - telefone ocupado, muito tempo de espera e ligação que cai; dificuldade do cidadão em seguir os passos do agendamento eletrônico. 3. Disque Poupatempo: a partir de setembro, reclamações pela falta do disque. 4. Sistemas: problemas com sistema do Detran , IIRGD e sistema bancário</p>	<p>1. Alterar a nomenclatura de ?naturalizado? para ?Brasileiro Naturalizado?. Situação : acatado e Realizado 2. Procedimento e informação mais objetiva sobre a questão do turbante nas fotos para RG. Situação:Acatado em finalização 3. Sugestão de alteração no texto do serviço ?Comunicação de Venda do Veículo?: para que o cidadão não compareça ao Poupatempo antes das 72 horas de prazo que o cartório tem para enviar o comunicado de venda? . Situação: Acatado em finalização</p>	<p>Dificuldade de obter qualquer tipo de retorno da SERT - Sec. Das Relações Do Trabalho em relação aos problemas ocorridos no Poupatempo.</p>
--	---	---	--

<p style="text-align: center;">RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A</p>	<p>As 03 manifestações mais frequentes e / ou relevantes no segundo semestre de 2017 foram: 1-) Assunto: Pedágio: Pagamento posterior da tarifa de pedágio (249 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 dívida. 2-) Assunto: Ressarcimento: Solicitação de procedimentos para pedido de ressarcimento de danos materiais (171 demandas recebidas). Descrição: Usuários solicitam informações para pleitear ressarcimento junto à concessionária. Dentre os principais motivos estão atropelamento de animais e choque contra objetos. 3-) Assunto: Evasão de pedágio (77 manifestações). Descrição: Usuários que evadiram o pedágio mantêm contato para tentar evitar a emissão de notificação de evasão de pedágio ou apresentaram dúvidas se durante a passagem na pista AVI (pista para cobrança auto</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 estudará mudanças no procedimento de pagamento. Motivo: Proporcionar aos usuários maior facilidade quanto ao pagamento da declaração de pagamento da tarifa posterior (RPP) 2-) Recomendação: Recomendado por esta Ouvidoria que a Coordenação da área de Conservação de Rotina realize reuniões com os responsáveis das empresas terceirizada reforçando a obrigação quanto ao atendimento da legislação na utilização dos equipamentos de proteção individual e coletivo. Esta recomendação foi aceita pela coordenação. Motivo: Por se tratar de equipamentos de segurança a Coordenação achou importante reforçar o uso com os responsáveis das empresas terceirizadas, garantindo assim a segurança de seus colaboradores e a dos usuários nas nossas rodovias</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 Governo - Sede</p>	<p>Manifestações relacionadas à competência de outros órgãos, especialmente aos órgãos vinculados a Secretaria como Artesp e Arsesp. Manifestações relacionadas à demora de processos em tramitação, aumento salarial, Recursos Humanos.</p>	<p>Não foram feitas recomendações durante o período.</p>	<p>Dificuldades relacionadas a recursos materiais, principalmente telefonia.</p>

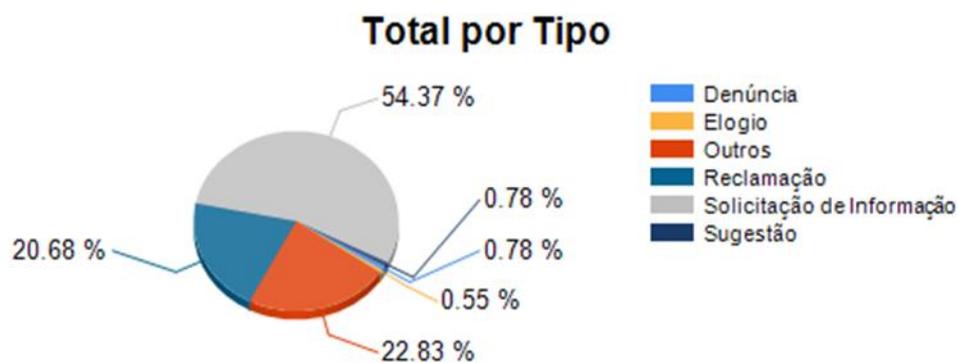
<p style="text-align: center;">Vianorte</p>	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações mais frequentes do semestre: 1) Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais. Quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 138 registros =17,7%. 2) Informações de pedágio referente a evasões. Quantidade de solicitações de informações relacionadas a evasões, sendo 67 registros para pistas automáticas e 46 em pistas manuais, totalizando 113 registros (14,9%); 3) Solicitação de imagens e documentos. Quantidade de solicitações de imagens da rodovia, seja por problemas de furtos ou para esclarecer causa de acidentes ou documentos internos relativos a atendimento (declarações): 41 registros = 5,2%.</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>ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A</p>	<p>As manifestações recebidas com maior frequência foram: 1. Solicitações de Imagens/ Documentos (83), os usuários requerem imagens devido a algum fato ocorrido na rodovia e declarações de atendimento realizado pela concessionária. 2. Reclamações de buraco e irregularidade no pavimento da Rodovia. (59) os usuários requerem o reparo emergencial em alguns pontos da Rodovia. A manifestação de maior relevância foi a relacionada a Pavimento, onde a ViaRondon conseguiu reduzir as reclamações mesmo com o início das chuvas, levando-se em consideração o primeiro semestre de 2017 onde tivemos (69) e no segundo semestre de 2017 tivemos (59), a ViaRondon está focada na segurança e comodidade do usuário.</p>	<p>Visando sempre a segurança e comodidade dos usuários, focamos no setor de engenharia tendo em vista que no segundo semestre aumenta o índice pluviométrico em nossa região. Desta forma, através de constantes fiscalizações conseguimos manter a uniformidade do pavimento bem como, a equipe de engenharia quando do recebimento/conhecimento de uma irregularidade, providenciou sua regularização de maneira imediata, propiciando comodidade e segurança aos usuários da Rodovia. O setor de engenharia seguiu as recomendações surtindo efeito positivo, uma vez que, as reclamações de pavimento tiveram uma queda.</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria no semestre. Ressaltamos, que gradativamente estamos reduzindo as reclamações, demonstrando que a Concessionária esta logrando êxito em aprimorar o atendimento bem como a satisfação dos usuários.</p>
--	--	---	---

Secretaria de Logística e Transportes

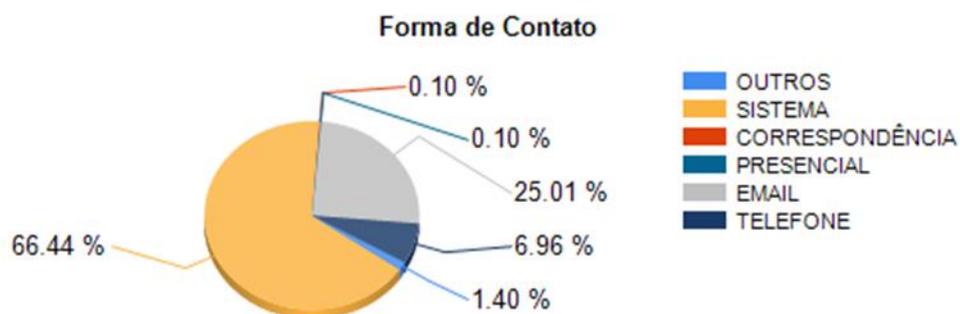
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	24
Elogio	17
Outros	702
Reclamação	636
Solicitação de Informação	1672
Sugestão	24
Total:	3075



Forma de Contato

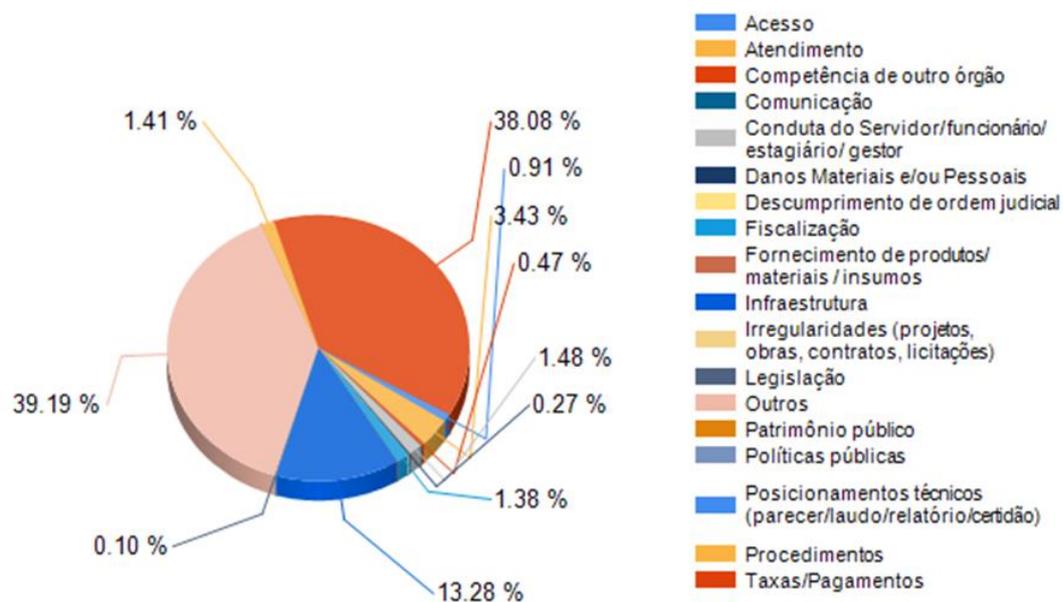
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	4	4	0	16	0	24
Elogio	0	4	13	0	0	0	17
Outros	0	3	105	0	594	0	702
Reclamação	0	166	292	0	173	5	636
Solicitação de Informação	3	35	347	3	1246	38	1672
Sugestão	0	2	8	0	14	0	24
Total	3	214	769	3	2043	43	3075



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	1	21	5	27
Atendimento	1	8	0	17	75	1	102
Competência de outro órgão	1	0	0	10	2	1	14
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	2	9	0	32	1	0	44
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	8	0	0	8
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	4	0	0	34	2	1	41
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	2	0	2	365	23	3	395
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	3	0	3
Outros	3	0	693	24	441	5	1166
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	11	29	2	42
Taxas/Pagamentos	1	0	9	77	1046	0	1133
Total	14	17	704	579	1643	18	2975

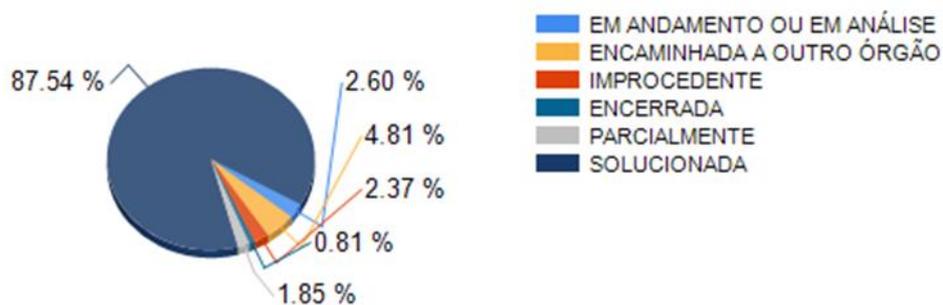
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	9	1	1	0	12	1	24
Elogio	10	0	7	0	0	0	17
Outros	675	0	4	0	8	15	702
Reclamação	405	51	9	72	72	27	636
Solicitação de Informação	1578	4	4	1	48	37	1672
Sugestão	15	1	0	0	8	0	24
Total	2692	57	25	73	148	80	3075

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Docas de São Sebastião	Não houve	Não houve	Sem dificuldade
Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	Concessão dos Aeroportos e Internacionalização. Demora e Procedimentos das máquinas de Raio - X . Ar Condicionado do Aeroporto de Ribeirão Preto	Recomendamos a viabilização de para contratação de empresa para disponibilização de acesso a rede Wi-fi nos aeroportos .	O DAESP continua se desenvolvendo e aprimorando o atendimento aos usuário sem nosso canal, assim em constante trabalho não nos encontramos em nenhuma dificuldade em nossas atuações
Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER	1 - Solicitações de informações sobre multas e recursos administrativos, usuário questiona sobre documentos e procedimentos para envio de informações ao Departamento. 2 - Questionamento sobre Radar e Sinalização da Rodovia onde foi lavrado o auto de infração. 3 - Solicitações sobre manutenção obras e projetos de pavimentação das rodovias.	As recomendações da Ouvidoria junto aos departamentos do DER tem sido acatadas, tendo em vista o comprometimento existente para solucionar quaisquer demandas.	Não houve dificuldades na atuação, tendo em vista o comprometimento dos dirigentes e os departamentos envolvidos no assunto dos questionamentos. A Ouvidoria sempre procurando e obtendo a melhor forma da resolução da dúvida em questão.

<p style="text-align: center;">Departamento Hidroviário</p>	<p>As manifestações mais frequentes no período foram solicitações de informação de dados operacionais da Hidrovia e sobre a infraestrutura de transporte hidroviário. Foram apresentadas manifestações solicitando visitas técnicas, informações para estudos acadêmicos, legislação sobre o transporte hidroviário e licenciamento ambiental, assim como de agradecimento pelo atendimento referente às informações prestadas. Também foi registrada uma manifestação referente a autorização de uso de imagem para publicação de livro.</p>	<p>A maior parte das manifestações apresentadas foram com solicitações de informação, visitas técnicas e sobre legislação e licenciamento ambiental, que foram atendidas pelas áreas técnicas, além de agradecimento pelo atendimento.</p>	<p>A Ouvidoria do Departamento Hidroviário está vinculada ao 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 para melhoria do sistema hidroviário.</p>
---	---	--	---

Nesse segundo semestre, em termos quantitativos, as manifestações se referiram: 1) a reclamações sobre o tempo de espera para a realização da travessia litorânea nos sistemas, com especial destaque para as travessias entre São Sebastião-Ilhabela (82 queixas) e Santos-Guarujá (17 queixas).

A maior parte das demandas no sistema São Sebastião-Ilhabela foi registrada no mês de dezembro (20 demandas), seguido por novembro (17 demandas) e julho (15 demandas); em Santos-Guarujá, o maior período de registro se deu no mês de setembro, com 05 registros, seguido pelo mês de dezembro, com 04 demandas. Em relação ao primeiro semestre de 2017, houve pequeno acréscimo de demandas sobre o tema na travessia São Sebastião-Ilhabela (de 78 para 82, ou seja, 5%), tendo havido decréscimo significativo de demandas sobre o assunto na travessia Santos-Guarujá (de 55 para 17, ou seja, -69%). Oportuno registrar que as frota foram integralizadas no período, com o retorno de parte das embarcações do processo de reforma e renova do Certificado de Segurança da Navegação. Importante, frisar, ainda, que fatores externos, como adversidades climáticas, 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) a reclamações sobre 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 em imóveis lindeiros. Com relação ao Trecho Norte do Rodoanel Mário Covas, notamos expressiva redução no número de reclamações sobre o (34 queixas ante 79 registros do primeiro semestre) com redução de -57%, sendo 18 de moradores residentes na área do Lote 01 (53% do total e redução de -71% em relação ao semestre anterior), mantido destaque para os bairros Jardim Paraná e Parque de Taipas, regiões com imóveis construídos em áreas de ocupação irregular, sem a adoção de métodos construtivos apropriados; No tocante ao Trecho de Contornos, da Rodovia dos Tamoios, foram registradas 43 demandas ante 27 do semestre anterior (aumento de 59%), sendo 18 delas concentradas no Lote 02 (aumento de 50%), com destaque para o bairro Gaivotas (11 demandas, sendo 06 consideradas improcedentes, com 03 ainda em análise). Em síntese, os interessados, em sua maioria residentes na Rua Saíras (06 demandas), em Caraguatatuba-SP, alegam que o tráfego de de veículos pesados das obras causou rachaduras em seus imóveis, fato não comprovado pelas perícias realizadas no local.

1) No tocante às demandas sobre o tempo de espera no sistema de travessias litorâneas, oportuno registrar que a quantidade de demandas sobre o tema reduziu sensivelmente, quando comparada aos semestres anteriores (segundo semestre de 2016 e primeiro semestre de 2017), demonstrando o comprometimento da Empresa em aprimorar os serviços prestados aos seus usuários, com recomposição das frota e melhoria no processo de comunicação. Notadamente, percebe-se que a Empresa vem envidando esforços contínuos, com investimentos em todos os sistemas (estrutura e reforma completa das embarcações), visando maior comodidade, agilidade e segurança nos serviços prestados. O processo de comunicação foi aperfeiçoado, com a constante atualização, em tempo real, das informações nos canais de comunicação colocados à disposição dos usuários (site, 0800 e redes sociais). Nesse sentido, a Ouvidoria reforçou apenas a orientação de manutenção e aperfeiçoamento dos processos, com a manutenção das boas práticas já empregadas. 2) No que concerne aos possíveis impactos citados pelos reclamantes (rachaduras em imóveis), como esclarecido anteriormente, as empresas contratadas pela DERSA dispõem de plano de ação para a realização de vistoria e avaliação prévia dos imóveis localizados dentro das áreas de interferência das obras, com a emissão de laudo técnico e o acompanhamento dos casos críticos. A realização de reuniões com as comunidades lindeiras, com a presença de equipes técnicas, resultou na melhoria do processo de comunicação e diálogo com as famílias que residem no entorno das obras. De todo modo, a Ouvidoria reforçou a recomendação da necessária análise individualizada e criteriosa dos laudos de vistoria emitidos, com o posterior fornecimento de todos os elementos e informações aos interessados.

A Ouvidoria DERSA atuou de forma independente, tendo contado com o apoio irrestrito de todos os colaboradores, Diretores e Presidência da Empresa. O Órgão realizou visitas técnicas aos locais de prestação de serviço (travessias litorâneas) e de execução das obras, tendo colhido informações importantes com os cidadãos para o aprimoramento dos serviços prestados. O Canal tem atuado de maneira proativa no acompanhamento e deslinde das demandas, sempre com a apresentação de sugestões e recomendações para a melhoria e resolução efetiva das situações que lhe são postas.

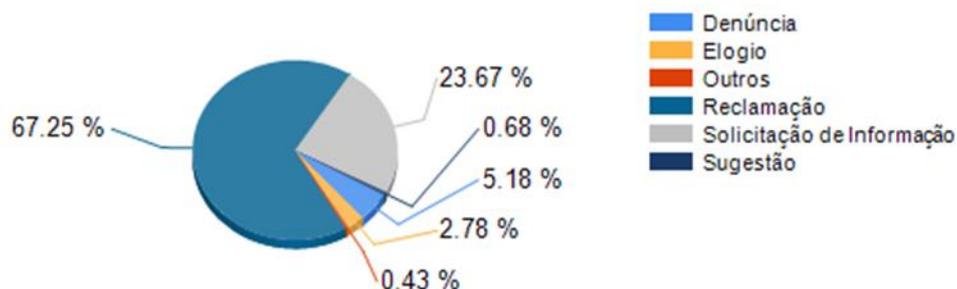
<p>Secretaria de Logística e Transportes - Sede</p>	<p>Melhoria na prestação do serviço de travessias.</p>	<p>Agilização, esclarecimentos e envio nas respostas elaboradas pelas Unidades em retorno às manifestações.</p>	<p>Esclarecimento/justificativa às reivindicações não atendidas. Acolhimento nas sugestões de modernização/desenvolvimento e modais que atendam bens e pessoas, com rapidez e eficiência.</p>
---	--	---	---

Secretaria de Planejamento e Gestão

Tipo de Manifestação

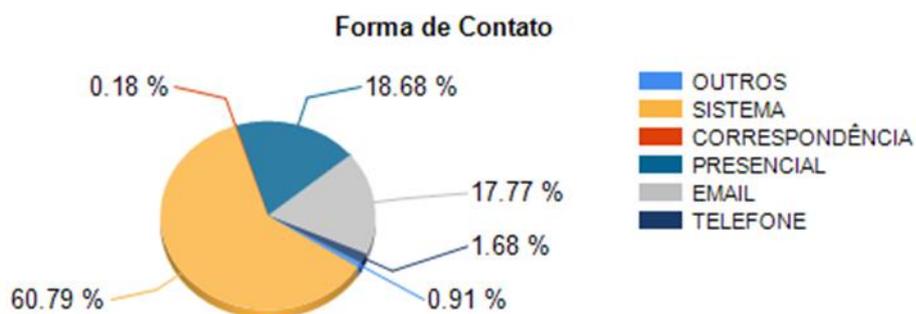
Tipo	Quantidade
Denúncia	949
Elogio	509
Outros	78
Reclamação	12311
Solicitação de Informação	4333
Sugestão	125
Total:	18305

Total por Tipo



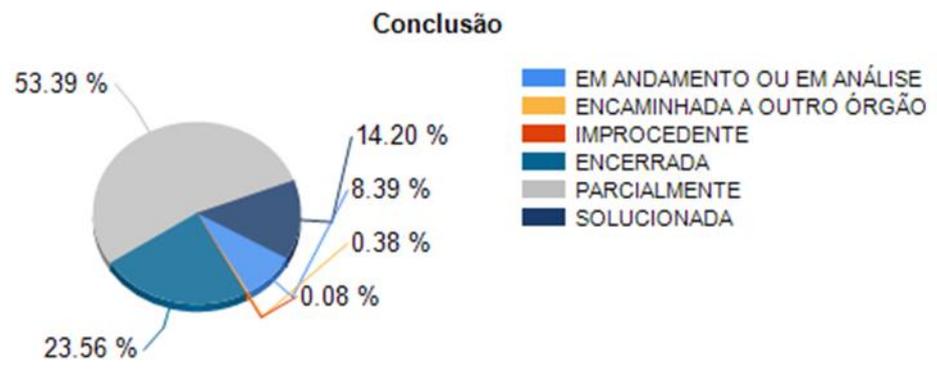
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	5	4	23	5	893	19	949
Elogio	163	24	172	1	127	22	509
Outros	4	5	18	0	51	0	78
Reclamação	3175	195	2366	24	6432	119	12311
Solicitação de Informação	46	79	662	0	3543	3	4333
Sugestão	26	0	11	3	81	4	125
Total	3419	307	3252	33	11127	167	18305



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	2	1	1	158	24	6	192
Atendimento	43	60	8	1522	239	5	1877
Competência de outro órgão	36	4	2	384	339	13	778
Comunicação	0	0	0	20	1	0	21
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	69	398	4	1388	1	5	1865
Danos Materiais e/ou Pessoais	2	0	1	23	0	0	26
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	11	3	0	14
Fiscalização	217	0	0	51	10	3	281
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	1	411	4	0	416
Infraestrutura	12	7	1	229	1	11	261
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	155	0	0	8	0	0	163
Legislação	36	0	0	59	11	3	109
Outros	5	2	32	58	56	7	160
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	57	1	0	276	21	0	355
Procedimentos	296	68	30	7573	3563	77	11607
Taxas/Pagamentos	11	0	0	151	31	0	193
Total	941	541	80	12322	4304	130	18318



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Paulista de Obras e Serviços - CPOS	Solicitação de informação a respeito de projetos/obras/empreendimentos: pedido de acesso às plantas. Solicitação de informação a respeito do Boletim Referencial de Custos.	Não Houve.	Não houve.
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP	<p>1. Manifestações de competência de Outros Órgãos como a Prefeitura de São Paulo (autuações); 2. Manifestações referentes à Primeira Habilitação; 3. Manifestações referentes aos CFC's (Auto Escolas).. 4. Manifestações referentes a recursos junto à JARI e ao CETRAN</p>	<p>1. A Ouvidoria solicitou 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 esta sendo providenciada. 2. A Ouvidoria solicitou providências para que os prazos oferecidos aos cidadãos referentes a exames Médico/Psicológicos, de acordo com a ?Divisão Equitativa?, não fossem excessivamente extensos para não prejudica-los. A solicitação esta em estudo sendo que os Diretores das Unidades foram orientados para que avaliem os casos em que o prazo oferecido esteja demasiadamente longo. 3. A Ouvidoria solicitou aos canais de atendimento ?Disque DETRAN? e ?Fale com o DETRAN? para que todas as reclamações sobre mau atendimento de funcionários ou de parceiros do DETRAN como os CFC's, Médicos, Psicólogos dentre outros fossem registradas na Ouvidoria. A solicitação foi atendida.</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.</p>

<p>Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade</p>	<p>Maior frequência: - solicitação de informações produzidas pelo Seade, sobretudo do sistema Informações dos Municípios Paulistas ? IMP. Maior relevância: - recorrente: solicitações de esclarecimentos, confirmando a autenticidade da Pesquisa de Emprego e Desemprego - PED e queixas de cidadãos cujos domicílios foram sorteados para responder a pesquisa devido a forma de abordagem (pessoalmente, na residência) e, eventualmente, em finais de semana ou à noite.</p>	<p>Está em curso a Pesquisa de Satisfação com Usuários do site da Fundação Seade, lançada em dezembro de 2017. A iniciativa vem ao encontro de recomendação registrada em relatórios anteriores, para a realização de pesquisas/enquetes, via web e, eventualmente, também por outros meios, visando identificar os perfis que compõem os públicos da instituição, aferir opinião e grau de satisfação, por exemplo, quanto à acessibilidade aos dados e informações no site do Seade; aplicabilidade; propósito de utilização das informações e dados pesquisados.</p>	<p>Observações: -Tipos de manifestação ? como tem sido observado em relatórios anteriores, é sempre representativa a quantidade de manifestações encaminhadas à Ouvidoria que não se referem a serviços prestados pela Fundação Seade, e sim a manifestações de cidadãos que mantém outros tipos de relacionamento com a instituição. Neste, destacam-se contatos de Cartórios do Registro Civil, solicitando ajuda para concretizar o envio de Declarações de Nascidos Vivos, Declarações de Óbitos e demais registros, dados de alta relevância que compõem as estatísticas vitais do Estado de São Paulo, elaboradas pela Fundação Seade. Essas ocorrem, sobretudo, quando há problemas com a Internet e/ou correio eletrônico (tanto no Seade como nessas serventias) que inviabilizam a remessa dos respectivos arquivos. Tais registros elevam o número de manifestações classificadas na tipologia ?Outros?. No período em análise foi maioria ? 38% do total. - Reclamações ? no computo geral, cabe salientar que o número de reclamações resulta também elevado principalmente em razão de manifestações de competência de outros órgãos que, em geral, apresentam reclamações.</p>
--	---	---	---

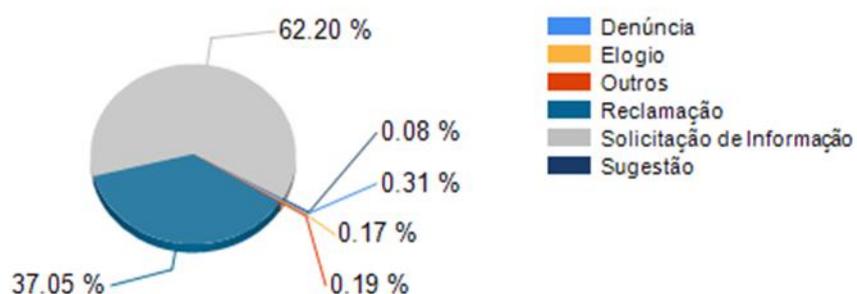
<p>Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE</p>	<p>- Dificuldade no agendamento de consultas e exames; - Tempo de convocação para realização de cirurgias eletivas; - Atraso na entrega de medicamentos fornecidos pela Secretaria da Saúde à Farmácia ambulatorial do IAMSPE.</p>	<p>Reuniões semanais com Diretores do HSPE e Departamento de convênios, bem como Superintendência do IAMSPE, onde sempre são apontados os problemas relatados pelos pacientes, como forma de melhorar cada vez mais o atendimento.</p>	<p>Demora na resposta das manifestações encaminhadas à diversos setores, o que afeta o prazo de retorno ao manifestante.</p>
<p>Secretaria de Planejamento e Gestão - Sede</p>	<p>DPME: Licenças Médicas Negadas na Totalidade ou Parcialmente. DPME: Perícias Médicas Realizadas de Forma Insatisfatória, Realizadas por Médicos Não Especialistas na Moléstia a Ser Diagnosticada. DPME: Recursos de Licenças Negadas em Todas as Instâncias.</p>	<p>Nada Consta.</p>	<p>Nada Consta.</p>

Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	157
Elogio	87
Outros	97
Reclamação	18822
Solicitação de Informação	31599
Sugestão	43
Total:	50805

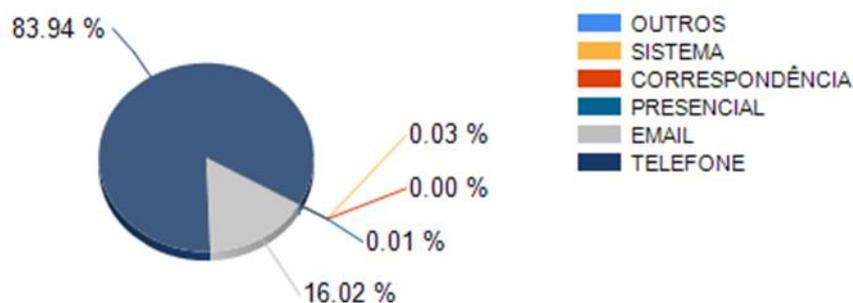
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	57	94	1	4	0	157
Elogio	0	63	24	0	0	0	87
Outros	0	65	31	0	1	0	97
Reclamação	5	14152	4655	0	10	0	18822
Solicitação de Informação	0	28287	3311	0	1	0	31599
Sugestão	0	20	22	0	1	0	43
Total	6	42644	8137	1	17	0	50805

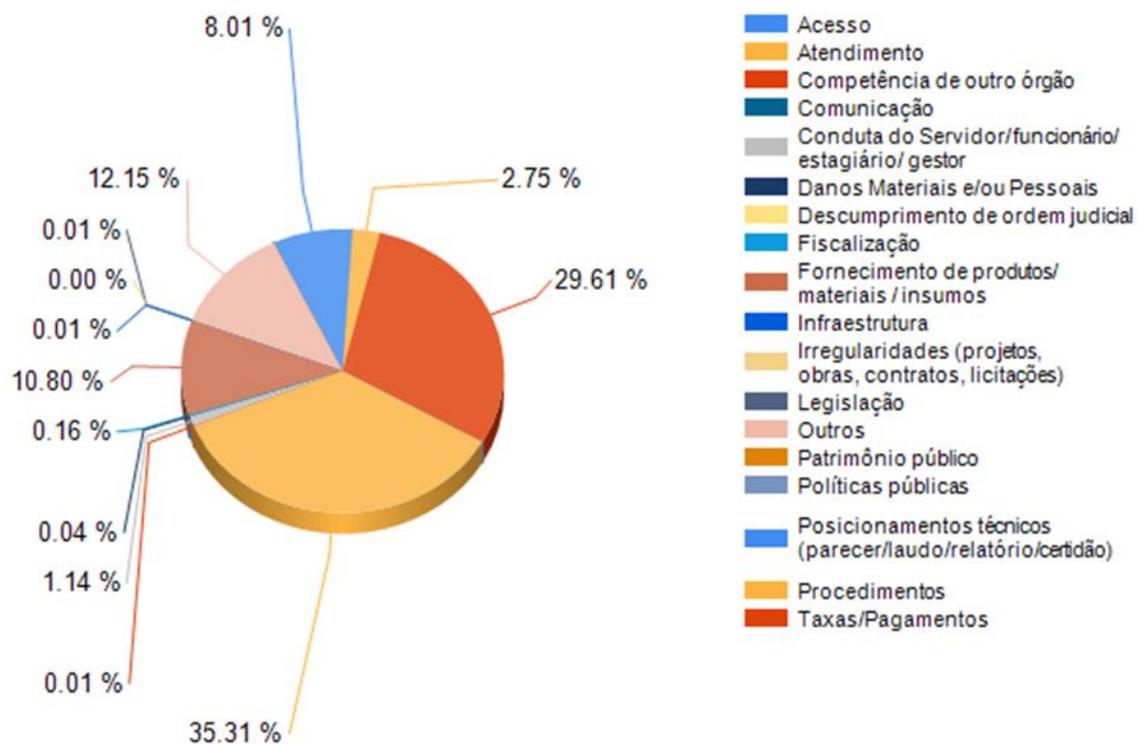
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	1	27	25	6978	10869	17	17917
Competência de outro órgão	1	0	5	0	0	0	6
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	69	3	0	379	126	0	577
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	14	7	0	21
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	80	0	0	2	0	0	82
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	12	14	2964	2490	0	5480
Infraestrutura	0	0	0	2	2	0	4
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	1	2
Legislação	0	0	0	0	6	0	6
Outros	0	20	3	2708	3435	0	6166
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	8	0	1363	2695	0	4066
Procedimentos	0	3	9	79	1291	13	1395
Taxas/Pagamentos	0	15	38	4308	10657	7	15025
Total	152	88	94	18797	31578	38	50747

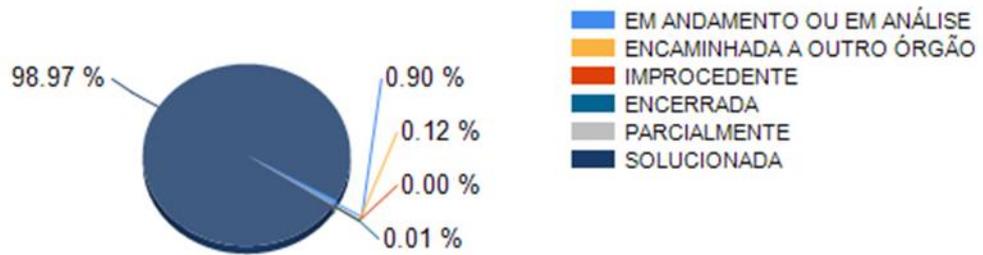
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	136	0	0	1	5	15	157
Elogio	87	0	0	0	0	0	87
Outros	64	0	0	0	6	27	97
Reclamação	18401	0	1	0	25	395	18822
Solicitação de Informação	31570	0	2	0	21	6	31599
Sugestão	26	0	0	0	4	13	43
Total	50284	0	3	1	61	456	50805

Conclusão



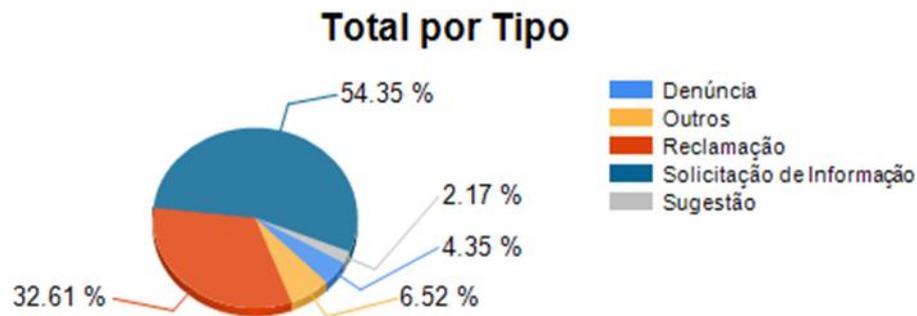
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	<p>A Ouvidoria da Sabesp considera que as manifestações mais relevantes para análise de causa e melhoria de processos são aquelas em que os clientes manifestam discordância com algum aspecto da prestação de serviços, por isso, são consideradas, neste tópico, apenas as reclamações. Em relação ao semestre anterior, houve redução de 14,45% no total de manifestações, e de 19,78% no número de reclamações. Mesmo com queda, falta d'água foi novamente o maior motivo das reclamações neste semestre, seguido de Corte/supressão e de desobstrução de esgoto. 1º Falta d'água: 2.346; 2º Corte/Supressão: 1.419; 3º Desobstrução de esgoto: 1.369.</p>	<p>Um relatório diário é gerado e enviado ao Presidente da empresa, destacando o desempenho nas três centrais de atendimento e as reclamações de falta d'água e vazamento do dia anterior. No documento é incluída análise crítica dos principais episódios. A Ouvidoria também participa do Fórum de Clientes que é formado por representantes das diretorias. O grupo discute a adoção de novos procedimentos e alterações dos vigentes, objetivando a melhoria constante do atendimento e do relacionamento com os clientes.</p>	<p>Reiterando os esclarecimentos fornecidos nos relatórios anteriores, informamos que nosso sistema de registro do atendimento continua atendendo as necessidades desta ouvidoria. No entanto, as atualizações previstas ocorrerão somente após a implantação do Sistema integrado de informações Sabesp (Projeto SIIS - Net@CRM), eliminando os riscos de obsolescência dos métodos atuais.</p>

Departamento de Águas e Energia Elétrica - Dae	1 - Denúncia de poços clandestinos. 2 - Outorga informação sobre processos. 3 - Reclamação sobre processos	A partir da identificação dos principais problemas do DAEE a Ouvidoria elaborou um conjunto de recomendações que visam permitir a melhoria da Gestão como um todo e para melhor atendimento na prestação de serviços aos seus usuários, Relatório Anual de Recomendações.	A Ouvidoria tem sido bem atendida pelas unidades do DAEE, no entanto observa-se dificuldades no cumprimento dos prazos para resposta em razão de elevada demanda de trabalhos de fiscalização e com um número reduzido de funcionários. Outra dificuldade ocorre quando os pareceres técnicos são contestados pelos reclamantes .
Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos - Sede			A OUVIDORIA DA SSRH É UMA UNIDADE DE 2ª INSTANCIA, ONDE AS MANIFESTAÇÕES QUE CHEGAM SÃO DIRECIONADAS ÀS VINCULADAS. A GRANDE MAIORIA É DESTINADA A SABESP E A OUTRA PARTE PARA O DAEE. O TRABALHO REALIZADO PELA OUVIDORIA NAS MANIFESTAÇÕES QUE NOS CHEGAM, CONSISTE EM PROCEDER A TRIAGEM, ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO E POSTERIOR ACOMPANHAMENTO DAS MESMAS JUNTO ÀS VINCULADAS.

Secretaria de Turismo

Tipo de Manifestação

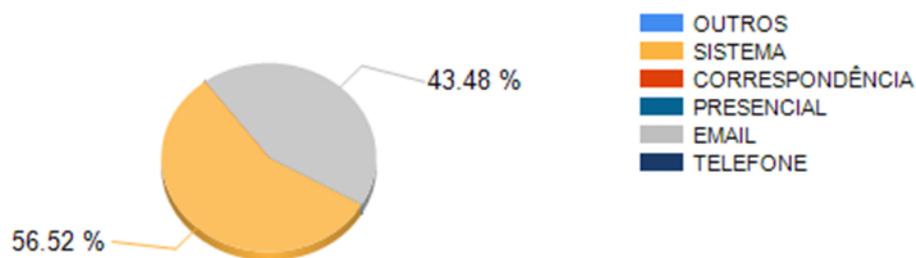
Tipo	Quantidade
Denúncia	2
Outros	3
Reclamação	15
Solicitação de Informação	25
Sugestão	1
Total:	46



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	2	0	2
Outros	0	0	1	0	2	0	3
Reclamação	0	0	0	0	15	0	15
Solicitação de Informação	0	0	19	0	6	0	25
Sugestão	0	0	0	0	1	0	1
Total	0	0	20	0	26	0	46

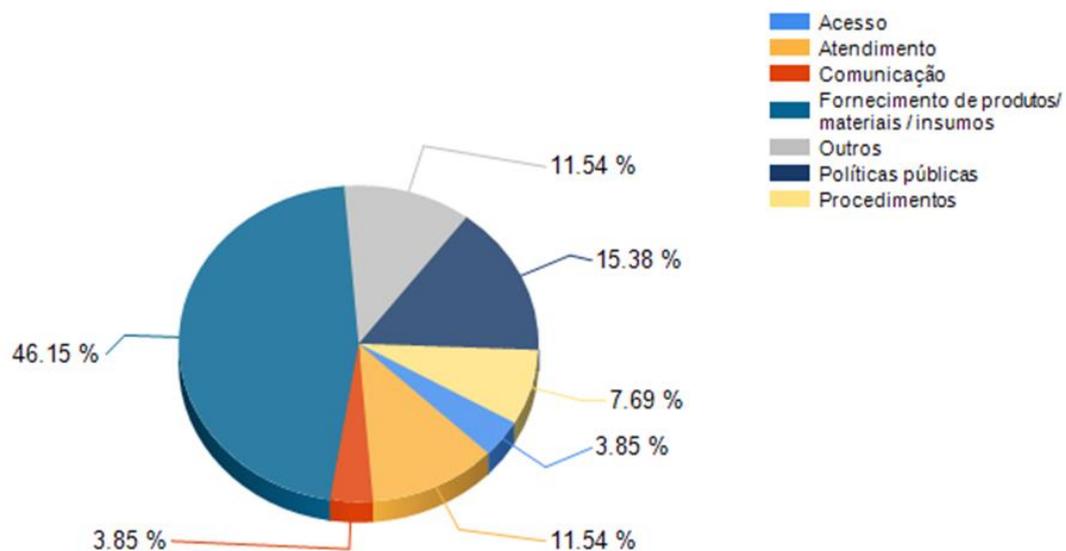
Forma de Contato



Tema Geral

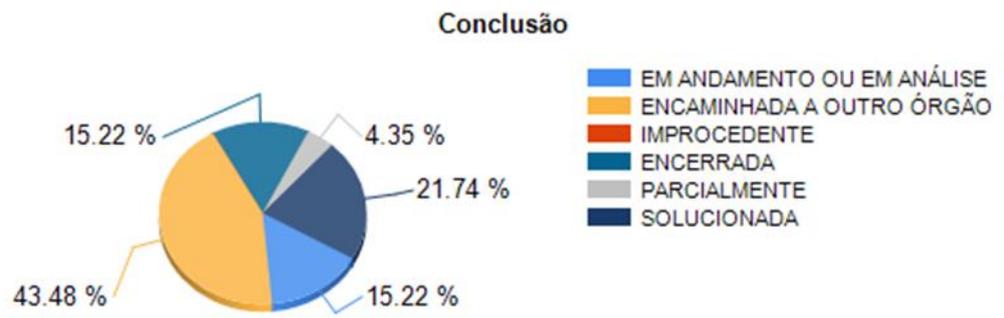
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	1	0	1
Atendimento	0	0	0	1	2	0	3
Comunicação	0	0	0	0	1	0	1
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	1	0	11	0	12
Outros	0	0	2	1	0	0	3
Políticas públicas	0	0	0	0	4	0	4
Procedimentos	0	0	0	0	2	0	2
Total	0	0	3	2	21	0	26

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	2	0	2
Outros	0	0	2	0	0	1	3
Reclamação	0	0	0	0	13	2	15
Solicitação de Informação	10	2	5	0	4	4	25
Sugestão	0	0	0	0	1	0	1
Total	10	2	7	0	20	7	46



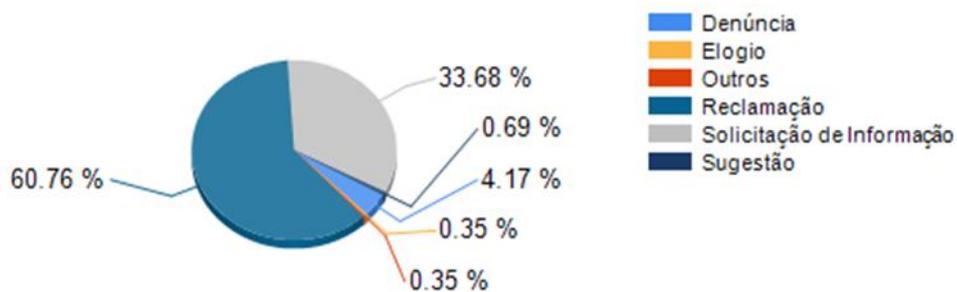
*Não foram apresentados dados qualitativos.

Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho

Tipo de Manifestação

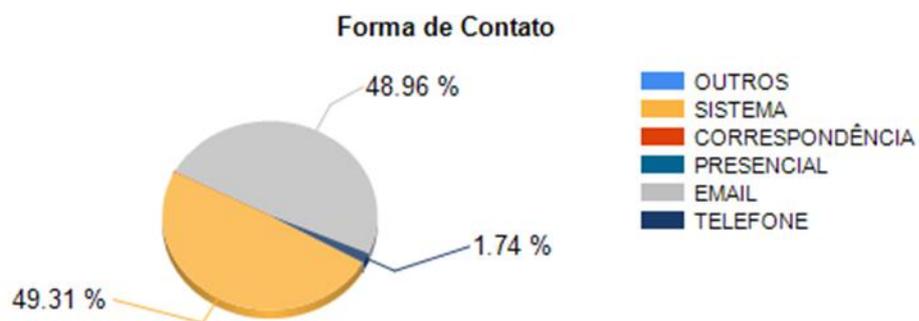
Tipo	Quantidade
Denúncia	12
Elogio	1
Outros	1
Reclamação	175
Solicitação de Informação	97
Sugestão	2
Total:	288

Total por Tipo



Forma de Contato

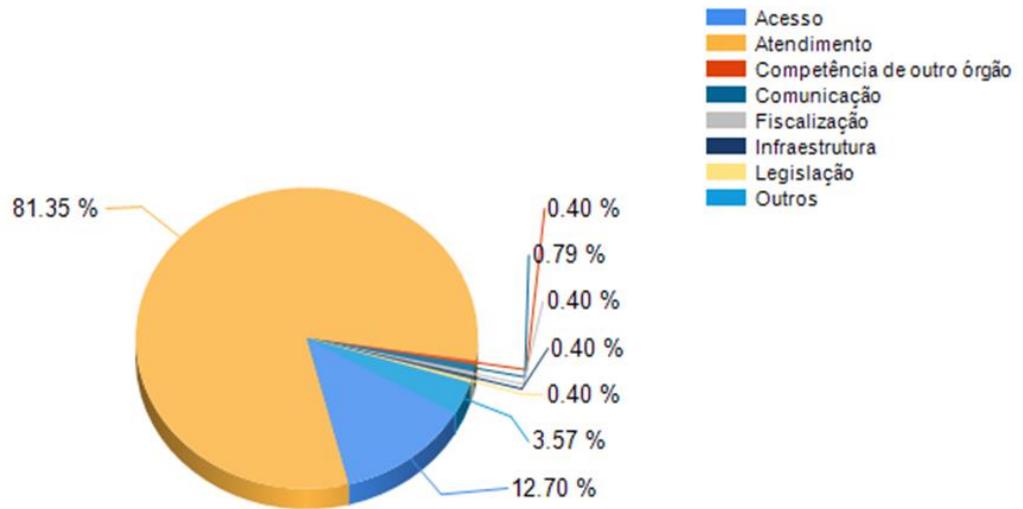
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	7	0	5	0	12
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Reclamação	0	4	85	0	86	0	175
Solicitação de Informação	0	1	48	0	48	0	97
Sugestão	0	0	1	0	1	0	2
Total	0	5	141	0	142	0	288



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	23	9	0	32
Atendimento	9	0	0	125	70	1	205
Competência de outro órgão	0	0	0	0	1	0	1
Comunicação	0	0	0	1	1	0	2
Fiscalização	1	0	0	0	0	0	1
Infraestrutura	0	0	0	0	1	0	1
Legislação	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	0	4	4	1	9
Total	10	0	0	153	87	2	252

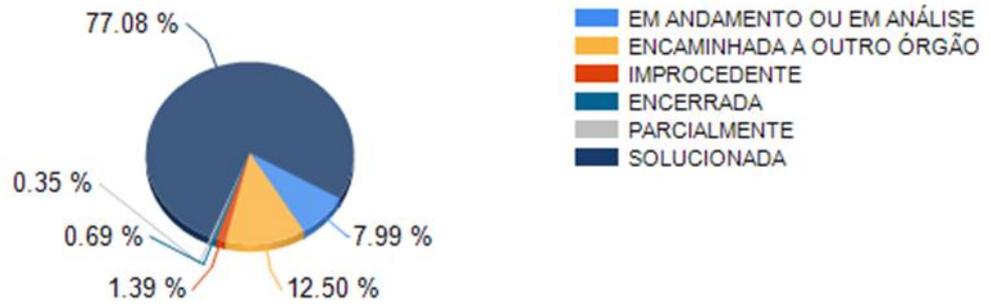
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	8	0	0	0	2	2	12
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Reclamação	137	1	0	3	22	12	175
Solicitação de Informação	76	0	2	1	10	8	97
Sugestão	1	0	0	0	0	1	2
Total	222	1	2	4	36	23	288

Conclusão



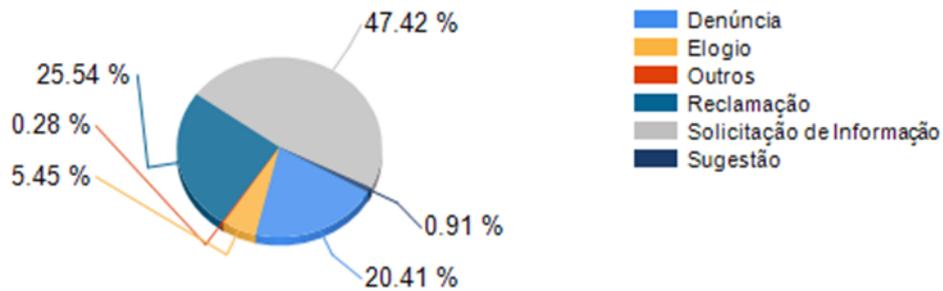
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho - Sede	Banco do Povo Paulista - Mudança no sistema.	Um canal de atendimento ao cliente.	

Secretaria do Meio Ambiente

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	652
Elogio	174
Outros	9
Reclamação	816
Solicitação de Informação	1515
Sugestão	29
Total:	3195

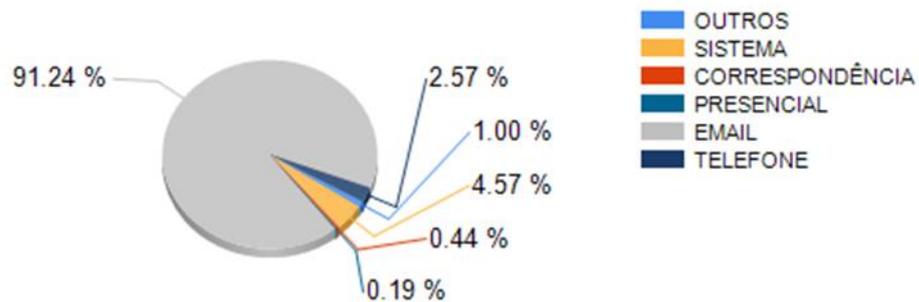
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	23	604	7	17	0	652
Elogio	0	1	169	0	2	2	174
Outros	0	0	6	0	1	2	9
Reclamação	4	22	725	5	36	24	816
Solicitação de Informação	0	36	1390	2	86	1	1515
Sugestão	1	0	21	0	4	3	29
Total	6	82	2915	14	146	32	3195

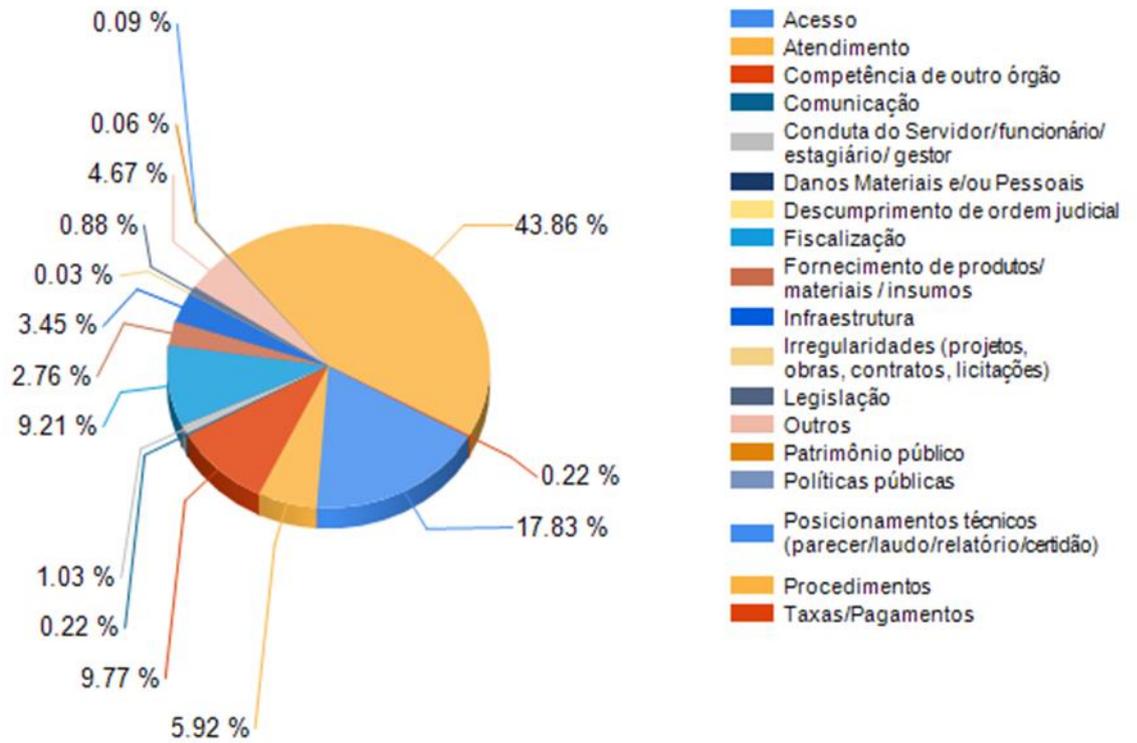
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	10	2	0	22	532	3	569
Atendimento	3	145	0	30	10	1	189
Competência de outro órgão	120	0	1	90	98	3	312
Comunicação	0	0	0	6	0	1	7
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	19	1	0	12	1	0	33
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	240	0	0	30	24	0	294
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	5	0	0	44	34	5	88
Infraestrutura	5	14	0	58	27	6	110
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	1	0	0	4	23	0	28
Outros	2	5	5	61	70	6	149
Patrimônio público	0	0	0	0	2	0	2
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	1	0	0	0	2	0	3
Procedimentos	244	7	3	458	684	4	1400
Taxas/Pagamentos	0	0	0	2	5	0	7
Total	651	174	9	817	1512	29	3192

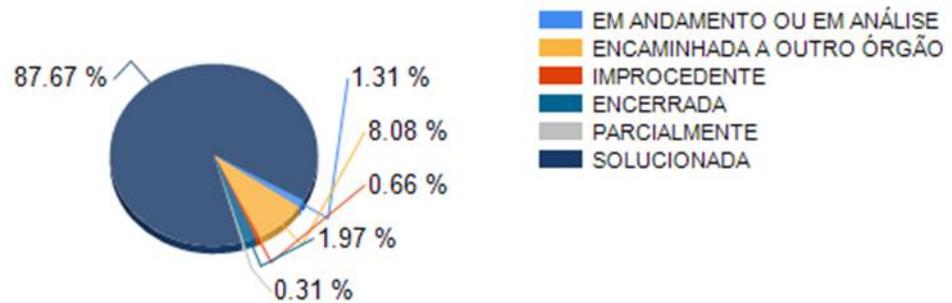
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	518	3	20	2	97	12	652
Elogio	174	0	0	0	0	0	174
Outros	7	0	1	0	1	0	9
Reclamação	696	3	10	11	78	18	816
Solicitação de Informação	1382	4	30	8	79	12	1515
Sugestão	24	0	2	0	3	0	29
Total	2801	10	63	21	258	42	3195

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	Denúncias: 154 Manifestações referentes a problemas com poluição sonora, do ar, do solo e das águas. Reclamações: 139 Manifestações referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais. Informações: 125 Manifestações referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais.	Contínua implantação de melhorias e avanços tecnológicos, visando que as análises nos processos de licenciamento e respostas ao cidadão e à Ouvidoria sejam mais céleres.	A falta de respostas de algumas áreas em tempo hábil, continua sendo uma dificuldade para o atendimento das demandas no prazo estabelecido no Decreto Estadual Nº 60.399, de 29/04/2014.
Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	- Visita ao Núcleo Caminhos do Mar; - Interesse em Vaga para Trabalho Remunerado, Voluntário e Estágio; - Infraestrutura das Unidades de Conservação.		

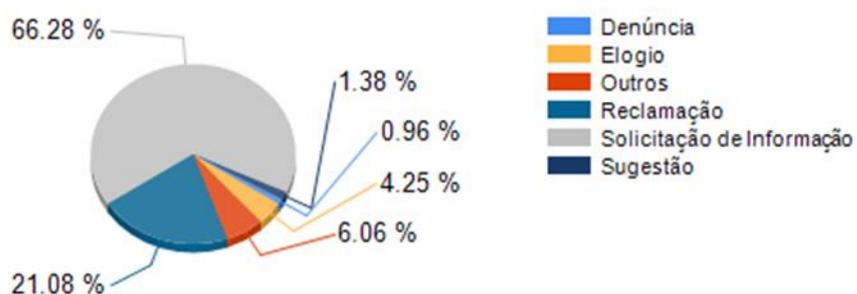
<p>Fundação Parque Zoológico de São Paulo</p>	<p>Infraestrutura - desorganização da bilheteria: transtornos para aquisição de ingressos, filas, questionamentos sobre caixas preferenciais, funcionários para orientação e venda de ingressos pela internet. Ingressos: protestos contra a não gratuidade e o preço dos ingressos; quanto a não concessão de descontos para: acompanhantes de deficientes, titulares do quadro de apoio das escolas das redes públicas e para estudantes sem comprovação estudantil do ano vigente. Atendimentos: reclamações sobre a atuação de colaboradores e funcionários de equipes internas e externas, com destaque para as equipes externas.</p>	<p>Implantar a venda de ingressos pela internet ? essa recomendação foi vista com atenção e já está sendo estudada, mas não ocorrerá de imediato em razão da complexidade do processo de implantação. Concessão de descontos para titulares do quadro de apoio das escolas das redes públicas. O entendimento da Fundação para a aplicação da lei 15.298/14 foi revisto e alterado. Atendimentos - melhorar e reforçar orientações e treinamentos para as equipes internas e contratadas. Essa recomendação tem sido acatada sempre que a reclamação é pertinente e pontual.</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; 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 reportadas 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

Tipo de Manifestação

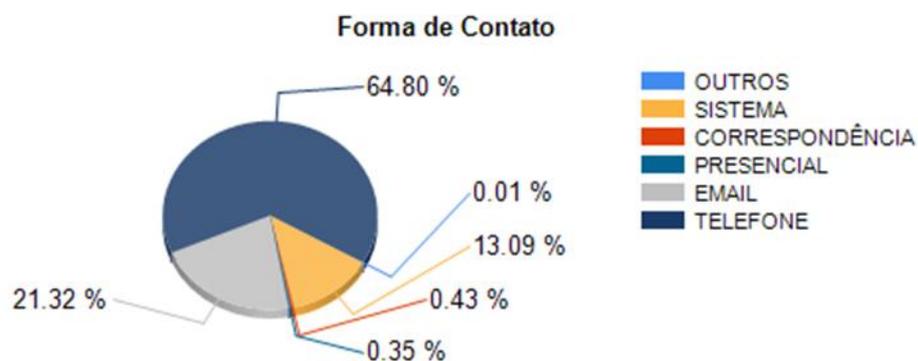
Tipo	Quantidade
Denúncia	106
Elogio	471
Outros	671
Reclamação	2335
Solicitação de Informação	7343
Sugestão	153
Total:	11079

Total por Tipo



Forma de Contato

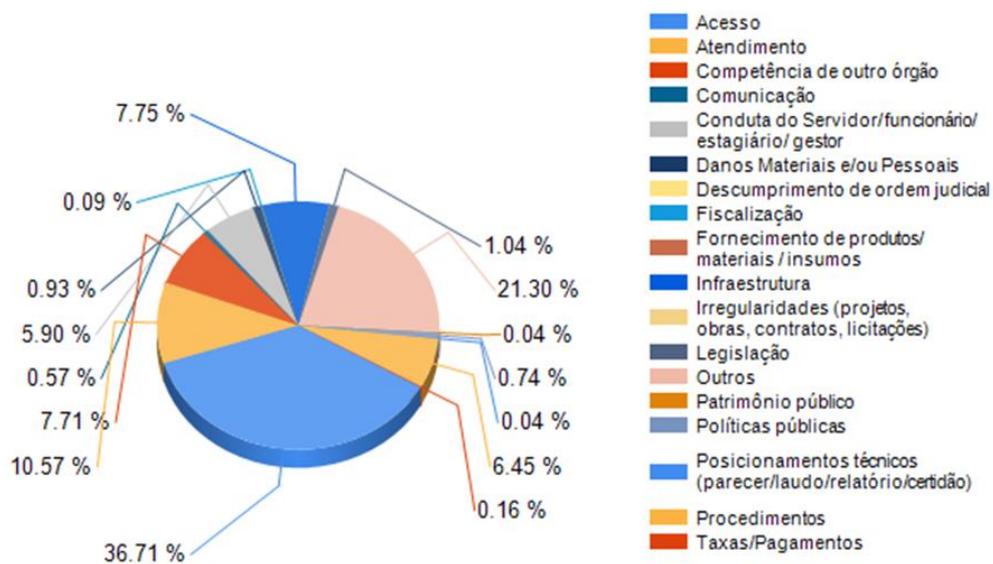
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	12	28	0	65	0	106
Elogio	9	98	61	19	284	0	471
Outros	2	562	96	9	2	0	671
Reclamação	6	413	1507	16	392	1	2335
Solicitação de Informação	20	6071	575	4	673	0	7343
Sugestão	1	23	95	0	34	0	153
Total	39	7179	2362	48	1450	1	11079



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	2	6	119	3934	5	4067
Atendimento	10	342	0	711	69	39	1171
Competência de outro órgão	3	4	4	109	723	11	854
Comunicação	0	3	0	35	15	10	63
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	27	83	32	428	79	5	654
Danos Materiais e/ou Pessoais	6	0	1	49	46	1	103
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	1	0	0	8	1	0	10
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	8	12	261	551	27	859
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	4	1	0	91	17	2	115
Outros	10	9	567	83	1681	10	2360
Patrimônio público	0	0	0	4	0	0	4
Políticas públicas	1	1	1	12	47	20	82
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório /certidão)	1	0	0	1	1	1	4
Procedimentos	41	17	48	410	176	22	714
Taxas/Pagamentos	1	1	0	13	3	0	18
Total	106	471	671	2334	7343	153	11078

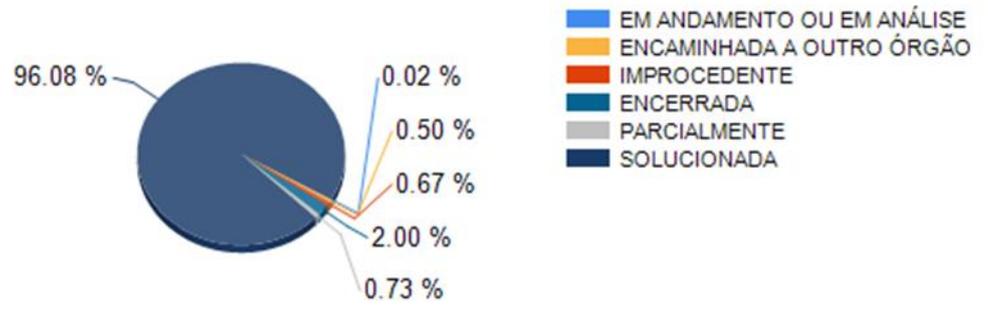
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	50	10	40	2	3	1	106
Elogio	456	2	11	0	2	0	471
Outros	670	0	0	1	0	0	671
Reclamação	2090	54	118	43	29	1	2335
Solicitação de Informação	7247	11	45	27	13	0	7343
Sugestão	132	4	8	1	8	0	153
Total	10645	81	222	74	55	2	11079

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô	<p>Empregados / Atendimento: Diferente dos semestres anteriores, nesse, a tipologia com maior número de demandas foi a de 'Elogios'. Houve um aumento considerável de manifestações direcionadas aos empregados, tanto de Segurança quanto de Estação, com relação ao atendimento prestado. Importante ressaltar que a maioria das manifestações foram recebidas através do novo canal disponibilizado pela Companhia no final de junho/2017, 'Metrô Conecta', aplicativo para dispositivos móveis, disponível 24 horas.</p> <p>Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos: No segundo semestre de 2017 houve uma queda nas demandas que tratam de indenizações/ressarcimentos, em torno de 27%. Apesar dessa queda, esse tema ocupou o segundo lugar entre os mais demandados. Dentre as manifestações mais recorrentes estão pedidos de ressarcimentos de despesas médicas, aparelhos celulares, reembolso de passagens e danos em óculos em decorrência do fechamento de portas do trem. A maioria dos pedidos foram indeferidos devido ao fato de não ter sido denotado culpabilidade da Companhia e sim desatenção por parte do usuário. Expansão / Prazo de entrega das novas estações e Expansão de Rede: As manifestações sobre Expansão de rede, em sua maioria, referem-se às solicitações de informações sobre o 'prazo de entrega de novas estações', bem como, sobre 'traçado de novas linhas', com destaque para as Linhas 5-Lilás e 4-Amarela.</p>	<p>Empregados / Atendimento: A Ouvidoria encaminha os elogios às áreas responsáveis para que, tanto as chefias quando os empregados envolvidos, tomem conhecimento dos elogios e para que sirva de agente motivador e continuem melhorado cada vez mais os serviços prestados.</p> <p>Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos: Cada caso é minuciosamente analisado e a Ouvidoria envolve, também, as áreas de Operação, Manutenção e Jurídica da Companhia. Essas quatro áreas promoveram reuniões, em 2017, para discutir sobre o tema e alinhar novos procedimentos a fim de identificar/orientar o usuário, no primeiro atendimento, a procurar pela Ouvidoria, canal que trata de indenizações/ressarcimentos, evitando-se, assim, que esses usuários, por falta de conhecimento, acionem o Ministério Público como primeira opção. 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.</p> <p>Recomendações Gerais: Mensalmente apresentamos à Presidência da Companhia as manifestações tratadas pela Ouvidoria, através de relatórios, destacando-se, além dos índices das reclamações, sugestões e denúncias, as manifestações 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: Algumas manifestações não são claras quanto à descrição do empregado que prestou o serviço, sem nome, descrição física, horário de atendimento dificultando, assim, a identificação para que o empregado tome conhecimento do elogio.</p> <p>Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos: Uma das maiores dificuldades que nos deparamos é 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 descontentamento ao 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 style="text-align: center;">Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM</p>	<p>Ao longo do primeiro semestre de 2017 as três manifestações com maior número de registros foram relativas aos seguintes motivos VELOCIDADE REDUZIDA, PROCEDIMENTO e COMÉRCIO AMBULANTE. De acordo com o tipo, as principais queixas foram:</p> <p>VELOCIDADE REDUZIDA: deslocamento em velocidade baixa, principalmente nas Linhas 11-Coral (Luz ? Estudantes) e 12-Safira (Brás ? Calmon Viana);</p> <p>COMÉRCIO AMBULANTE: atuação de ambulantes no sistema; PROCEDIMENTO: apreensão de bilhetes (sobretudo especiais, utilizados indevidamente), falta de troco, impedimento de acesso às áreas destinadas ao embarque preferencial (diversas estações) e ao acesso preferencial da Estação Antônio João e falta de combate das equipes de segurança ao comércio ambulante, pedintes, assaltos etc).</p>	<p>COMÉRCIO AMBULANTE: intensificação de fiscalização nos pontos mencionados pelos usuários. PROCEDIMENTO: intensificação da atuação das equipes de segurança para o combate ao comércio ambulante e outros ilícitos. As demais reclamações classificadas como procedimento não geraram recomendações pois resultam do correto atendimento aos procedimentos da Companhia para a prevenção de acidentes, com a restrição de acesso pela passagem em nível da Estação Antônio João (motivada pelo fechamento para reparos, pela prefeitura local, da escada de acesso ao viaduto utilizado pelos usuários para a travessia para o lado oposto da estação) e de prejuízo ao erário, como a utilização inadequada de bilhetes especiais, a comercialização de direito de viagem e venda de passagem com valor inferior ao cobrado nas bilheterias.</p>	<p>VELOCIDADE REDUZIDA: por questões de segurança operacional os trens devem circular em menor velocidade nos trechos com restrições. Na Linha 12-Safira (Brás ? Calmon Viana) essas alterações ocorrem por conta da construção da Linha 13-Jade, que seguirá até o Aeroporto Internacional André Franco Montoro, em Cumbica (Guarulhos), cujo traçado tem início na Estação Engenheiro Goulart, que foi reconstruída e vem passando por obras de alteração e construção de vias para atender ao novo serviço. Já na Linha 11-Coral (Luz ? Estudantes) a maior quantidade de reclamações foi gerada por apenas um cidadão que, por repetidas vezes, queixou-se de restrição de velocidade no trecho entre as estações Vila Matilde e Guilhermina Esperança, não concordando com as informações repassadas por esta Ouvidoria de que o local passa por obras substituição total do lastro (que dá sustentação para os dormentes), execução de dreno, substituição de dormentes e correção geométrica mecanizada. Além da extensão da área e da complexidade dos serviços, a maior parte das atividades ocorre com o sistema em pleno funcionamento (com trens operando), e que nenhuma tarefa é executada durante os horários de pico, limitando o tempo de atuação das equipes.</p>
--	---	---	--

<p>Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU</p>	<p>Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU Assunto: Linha Intermunicipal Metropolitana Manifestações: Horário (descumprimento da partida, intervalo entre partidas, reprogramação horária); Tripulação/Funcionário (comportamento inadequado); Inobservância de Ponto (não parar o veículo para embarque ou desembarque).</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: Linha de ônibus intermunicipal: - Não cumprimento da tabela horária nas partidas dos ônibus; - Veículos em mau estado de conservação; - Mau comportamento dos motoristas;</p> <hr/> <hr/> <hr/> <p>2) Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ: Passeios Turísticos - Solicitação de Informação: Informações sobre datas e horários disponíveis para compra de bilhetes.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <p>3) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP: Bilhete BOM Sênior (cartão que garante a gratuidade nos transportes metropolitanos aos cidadãos maiores de 60 anos. (Lei nº 15.187, de 29 de outubro de 2013). - Solicitação de Informação para aquisição do cartão;</p>	<p>As demandas recebidas pela Ouvidoria passam por processo de análise, direcionamento, tratamento, entre outros casos, não técnico, informamos resposta de imediato. Todas as manifestações são analisadas com propósito de melhoria, no caso das sugestões são realizados estudos para a viabilidade de implantação. Para as demandas de maior incidência e impacto aos cidadãos, encaminhamos sugestões para as áreas responsáveis avaliar e apontar uma solução eficaz para o problema.</p>	<p>Não há.</p>

<p>VIAQUATRO - CONCESSIONÁRIA DA LINHA 4 DO METRÔ DE SÃO PAULO</p>	<p>- Interferências da Operação Diferenciada PAESE: Reclamações sobre a operação diferenciada devido à operação PAESE aos domingos e/ou feriados para obras das futuras estações da Linha 4-Amarela que são de responsabilidade do Governo do Estado. - Bilheteria da Estação Butantã ? Quantidade insuficiente de guichês para atender a demanda. - 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>
--	--	---	--

