



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Rede Paulista de Ouvidorias

Relatório de Atividades

2º semestre de 2018

Março de 2019

Sumário

Apresentação	1
Introdução.....	2
Recomendações	4
Quadro relativo a utilização do sistema informatizado	5
Dados Estatísticos do 2º semestre de 2018	9
Dados da Pesquisa de Satisfação	15
Dados por Secretaria.....	21
Secretaria da Administração Penitenciária	21
Secretaria da Agricultura e Abastecimento	25
Casa Civil.....	31
Secretaria da Cultura.....	35
Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação	39
Secretaria de Desenvolvimento Social.....	51
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	54
Secretaria da Educação	57
Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	61
Secretaria de Energia e Mineração	64
Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude	71
Secretaria da Fazenda	75
Secretaria de Governo.....	81
Secretaria da Habitação	88
Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania	92
Secretaria de Logística e Transportes	100
Secretaria do Meio Ambiente	119
Secretaria de Planejamento e Gestão.....	124
Procuradoria Geral do Estado	129
Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos.....	133
Secretaria da Saúde.....	138
Secretaria da Segurança Pública	141
Secretaria dos Transportes Metropolitanos	144
Secretaria de Turismo	153

Apresentação

Em cumprimento a legislação vigente e em respeito ao trabalho desenvolvido pelas ouvidorias integrantes da Rede Paulista, apresentamos a 29ª edição do Relatório da Rede Paulista de Ouvidorias, referente ao segundo semestre de 2018.

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

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

Alteração na estrutura organizacional do Estado e o período eleitoral tiveram influência nos números do período, que apresentaram queda no total de manifestações, principalmente nos órgãos mais demandados pelo cidadão.

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

MANUELLA SOARES RAMALHO
Responsável pela
Ouvidoria Geral do Estado
em 2018

Introdução

Submetemos a Vossa Excelência, nos termos da Lei estadual nº 10.294/99, Decreto nº 61.175/2015 e já em consonância com a Lei federal nº 13.460/2017, a 29ª edição do Relatório da Rede Paulista de Ouvidorias, referente ao segundo semestre de 2018.

Cumpre-nos observar que com a edição do Decreto nº 64.059/2019, alguns órgãos tiveram sua nomenclatura alterada, foram desativados ou transferidos de vinculação. Assim, no presente, constam os dados relativos às Ouvidorias de acordo com o status anterior, referente ao 2º semestre de 2018, do respectivo órgão, figurando o nome anterior e o atual.

Em números, a Rede Paulista de Ouvidorias no período em apreço contava com 24 Secretarias, 66 órgãos vinculados, e as concessionárias de duas Agências Reguladoras, ARTESP- Agência de Transportes do Estado de São Paulo, com 21 concessionárias de rodovias, e ARSESP- Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo, com 8 concessionárias de energia e gás. A Secretaria da Saúde gerencia e centraliza as informações das 265 ouvidorias, sendo estas dos 17 DRSs- departamentos regionais da Saúde, hospitais diretos e indiretos, ambulatórios de especialidades, autarquias, fundações, Santa Casas e institutos.

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

No período em questão, foram registradas **468.592** manifestações, constatando queda de 5% em comparação ao 1º semestre de 2018 (492.789 manifestações) e de 14% comparando ao 2º semestre de 2017 (544.446 manifestações). A redução na Secretaria da Saúde é significativa no comparativo entre os mesmos períodos de 2018 e 2017.

Da Rede Paulista de Ouvidorias, apenas 57 utilizam o Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias (www.ouvidoria.sp.gov.br). As demais

realizam o controle por tabelas e e-mails ou por sistemas próprios, sem integração com o sistema informatizado da Rede. Tal cenário encontra respaldo no parágrafo único do artigo 3º do Decreto nº 50.656/2006, e impossibilita a melhor análise qualitativa das demandas e o acompanhamento em tempo real.

A Ouvidoria Geral permanece recebendo centenas de manifestações por meio do sistema "Fale Conosco", registrando no período, 980 manifestações, assim como muitos usuários comparecem presencialmente, telefonam e encaminham cartas, quer pela facilidade de acesso, quer pelo desconhecimento da autonomia da ouvidoria de cada órgão. Em todos os casos é prestada a devida orientação e esclarecimentos sobre as atribuições desta Ouvidoria Geral. As cartas são digitalizadas e encaminhadas para a ouvidoria responsável, assim como todas as manifestações por e-mail são lidas e orientadas em resposta ou diretamente inseridas no sistema e encaminhadas para o órgão competente.

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

Reiteramos sobre a impossibilidade de melhor avaliação sobre a Pesquisa de Satisfação, uma vez que não estão todas as ouvidorias incluídas no sistema, não sendo possível avaliar a atuação de todas as ouvidorias da Rede Paulista.

A análise comparativa quantitativa entre os períodos restou prejudicada em decorrência de mudanças estruturais das Secretarias, com alteração de vínculos entre os órgãos no curso de 2018, impactando na análise quantitativa.

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

As dificuldades apresentadas pelas ouvidorias em geral são:

- Falha de comunicação entre o estado e o cidadão
- Falta de funcionários tanto na ouvidoria como no quadro de funcionários no geral;
- Resposta das áreas de difícil compreensão aos usuários;
- Cumprimento dos prazos;
- Assuntos pontuais da própria ouvidoria.

Recomendações

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

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

1. Todas as ouvidorias devem utilizar o sistema eletrônico da Rede Paulista de Ouvidorias ou sistema próprio que permita geração de protocolo, para que o usuário consiga acompanhar o andamento de sua manifestação.
2. Os ouvidores devem monitorar os sites dos seus respectivos órgãos, incentivando a divulgação de informações básicas para o usuário, visando diminuir a quantidade de manifestações relacionadas a solicitações de informação. Durante o período eleitoral, diversos sites foram tirados do ar, havendo a percepção do aumento de ligações no gabinete para a solicitação de informações.
3. Os ouvidores devem orientar suas equipes sobre a competência da Ouvidoria Geral, a fim de evitar encaminhamento dos cidadãos para este órgão em busca de soluções que não puderam ser dadas pelas respectivas ouvidorias, por não existir competência revisional.

Quadro relativo a utilização do sistema informatizado

	Usa o sistema da Rede Paulista de Ouvidorias
ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA	Não
Funap – Fundação de Amparo ao Preso	Não
SECRETARIA DE AGRICULTURA E ABASTECIMENTO	Sim
APTA – Agência Paulista de Tecnologia dos Agronegócios	Sim
CODASP – Cia. de Desenvolvimento Agrícola	Sim
CODEAGRO – Coordenadoria de Desenvolvimento de Agronegócios	Sim
Instituto Agrônômico	Sim
Instituto Biológico	Sim
Instituto Economia Agrícola	Sim
Instituto de Pesca	Sim
Instituto de Zootecnia	Sim
CATI – Coordenadoria de Assistência Técnica Integral	Sim
Coordenadoria de Defesa Agrícola	Sim
Departamento de Descentralização do Desenvolvimento	Sim
Instituto de Tecnologia de Alimentos - ITAL	Sim
CASA CIVIL	Sim
EMPLASA	Sim
AGEM - Subsecretaria de Desenvolvimento Metropolitano	Não
SECRETARIA DA CULTURA	Sim
SECR. DESENV. ECONÔMICO, CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO	Sim
CEETEPS – Centro de Estudos e Educação Tecnológica Paula Souza	Sim
Junta Comercial	Sim
FAMEMA – Faculdade de Medicina de Marília	Não
FAMERP – Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto	Não
FAPESP - - Fundação de Amparo à Pesquisa do Est. de São Paulo	Não
IPEN – Instituto de Pesquisas energéticas e Nucleares	Não
IPT – Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Est. de São Paulo	Sim
SUTACO – Superintendência do Trabalho Artesanal nas comunidades	Sim
UNESP- Universidade Estadual Paulista	Não
UNICAMP – Universidade de Campinas	Sim
USP – Universidade de São Paulo	Não
UNIVESP	Sim
HC Unicamp	Não
CAISM Unicamp	Não
Unicamp/Reitoria/CECOM	Não

Unicamp Hemocentro Campinas	Não
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL	Sim
SECRETARIA DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA	Sim
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO	Não
FDE – Fundação para o Desenvolvimento da Educação	Não
SECRETARIA DO EMPREGO E RELAÇÕES DO TRABALHO	Sim
SECRETARIA DE ENERGIA E MINERAÇÃO	Sim
CESP -	Sim
EMAE – Empresa Metropolitana de Águas e Energia SA.	Não
SECRETARIA DE ESPORTE, LAZER E JUVENTUDE	Sim
SECRETARIA DA FAZENDA	Não
COESP - Cia. De Seguros do Est. de São Paulo	Sim
DESENVOLVE SP – Agência de Fomento do Estado de SP. S/A.	Não
IPESP – Instituto de Pagamentos Especiais de São Paulo	Não
SPPREV – São Paulo Previdência	Sim
SP-PREVCOM – Fundação de Previdência Complementar do Est. de SP.	Sim
SECRETARIA DE GOVERNO	Sim
IMESP – Imprensa Oficial do Estado de SP.	Não
PRODESP – Cia de Processamento de Dados do Est. de S.P.	Não
ARSESP – Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado	Sim
Bandeirante energia S/A.	Não
Energia Sul-Sudeste	Não
CPF Energia	Não
ELEKTRO Eletricidade e Serviços S/A	Não
AS ELETROPAULO	Não
COMGÁS – Cia. De Gás de São Paulo	Não
GÁS BRASILIANO	Não
GÁS NATURAL FENOSA	Não
ARTESP – Agência Reguladora de Serviços Delegados do Transporte de SP.	Sim
AB COLINAS – Rodovias das Colinas S/A.	Não
AB TRIÂNGULO DO SOL – Triângulo do Sol Auto-Estradas S/A.	Não
AUTOVIAS S/A.	Não
CART – Concessionárias Auto Raposo Tavares S/A.	Não
CCR AUTOBAN – Concessionária do Sistema Anhanguera	Não
CCR RODOANEL – Concessionária do Rodoanel Oeste S/A.	Não
CCR SPVIAS – Rodovias Integradas do Oeste S/A.	Não

CCR VIAOESTE S/A. – Concessionárias de Rodovias do Oeste de S.P.	Não
CENTROVIAS Sistemas Rodoviários S/A.	Não
ECOPISTAS – Concessionária Ayrton Senna Carvalho Pinto S/A.	Não
ECOVIAS – Concessionária Ecovias dos Imigrantes S/A.	Não
ITERVIAS – Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A.	Não
RENOVIAS concessionárias S/A.	Não
RODOVIA DOS TAMOIOS – Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.	Não
RODOVIAS DO TIETÊ – Concessionária Rodovias do Tietê	Não
ROTA DAS BANDEIRAS – Concessionária Rota das Bandeiras S/A.	Não
SPMAR – Concessionária SPMAR S/A.	Não
TEBE S/A. Concessionária de Rodovias Tebe S/A.	Não
VIANORTE S/A.	Não
Via Rondon – Concessionária de Rodovias S/A.	Não
SECRETARIA DE HABITAÇÃO	Sim
CDHU – Cia. De Desenvolvimento Habitacional e Urbano	Sim
SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA	Sim
IMESC – Instituto de Medicina Social Criminologia de AS.	Sim
IPEM – Instituto de Pesos e Medidas	Não
FUNDAÇÃO CASA	Sim
ITESP – Fundação Instituto de Terras do Est. de SP.	Não
PROCON – Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor	Sim
SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TRANSPORTES	Sim
DOCAS - Cia. Docas de São Sebastião	Sim
DAESP – Departamento Aeroviário do Est. de SP.	Sim
DER – Departamento de Estradas e Rodagem	Sim
DERSA – Desenvolvimento Rodoviário S/A.	Sim
DH- Desenvolvimento Hidroviário.	Não
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE	Não
CETESB – Cia. Ambiental do Est. de SP.	Não
FUNDAÇÃO FLORESTAL – Fundação Conservação Prod. Florestal do Est. de SP.	Não
ZOOLOGICO – Fundação Parque Zoológico de SP.	Sim
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	Sim
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	Sim
CPOS – Cia. Paulista de Obras e Serviços	Sim
DETRAN – Departamento Estadual de Trânsito de SP.	Sim
FUNDAP – Fundação do Desenvolvimento Administrativo	Sim
IAMSPE – Instituto de Assist. Médica ao Serv. Público Estadual	Sim

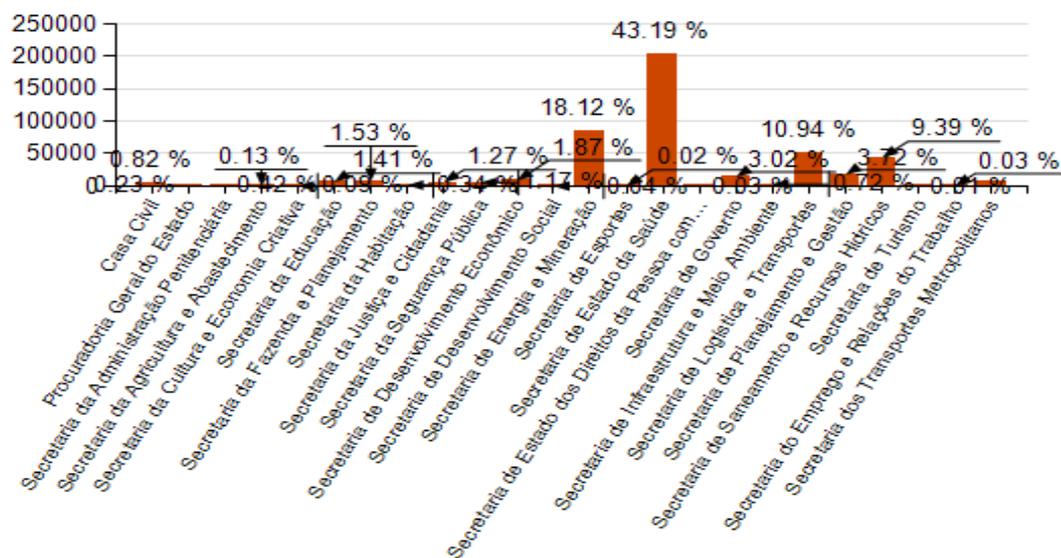
SEADE – Fundação Sistema de Análise de Dados	Sim
SECRETARIA DE SANEAMENTO E RECURSOS HÍDRICOS	Sim
Dae – Departamento de Águas e Energia Elétrica	Não
Sabesp – Cia. de Saneamento Básico do Est. de SP.	Não
SECRETARIA DA SAÚDE	Não
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA	Não
TRANSPORTES METROPOLITANOS	Sim
CPTM – Cia. Paulista de Transportes Metropolitanos	Não
EMTU – Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos	Não
METRÔ – Cia. do Metropolitano de SP.	Não
Via Quatro	Não
Via Mobilidade	Não
TURISMO	Sim

Dados Estatísticos do 2º semestre de 2018

2017	544.182
2018	468.592

SECRETARIAS		
		Quantidade
1	Secretaria de Estado da Saúde	202366
2	Secretaria de Energia e Mineração	84899
3	Secretaria de Logística e Transportes	51282
4	Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	43986
5	Secretaria de Planejamento e Gestão	17439
6	Secretaria de Governo	14146
7	Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação	8761
8	Secretaria da Fazenda	7176
9	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	7031
10	Secretaria da Educação	6601
11	Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania	5948
12	Secretaria da Segurança Pública	5505
13	Casa Civil	3852
14	Secretaria de Meio Ambiente	3365
15	Secretaria da Administração Penitenciária	1950
16	Secretaria da Habitação	1575
17	Procuradoria Geral do Estado	1084
18	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	615
19	Secretaria da Cultura	417
20	Secretaria de Desenvolvimento Social	180
21	Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	155
22	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	140
23	Secretaria de Esportes, Lazer e Juventude	87
24	Secretaria de Turismo	32
Total:		468.592

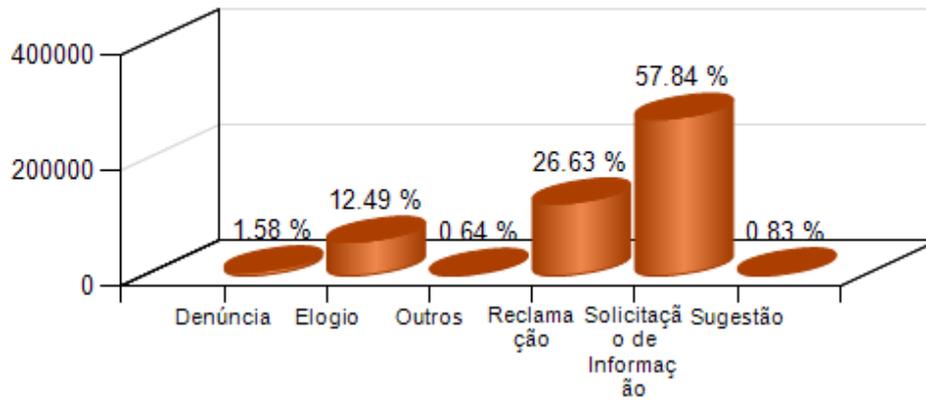
Total por Secretaria



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Solicitação de Informação	271026
Reclamação	124780
Elogio	58506
Denúncia	7391
Sugestão	3904
Outros	2985
Total:	468592

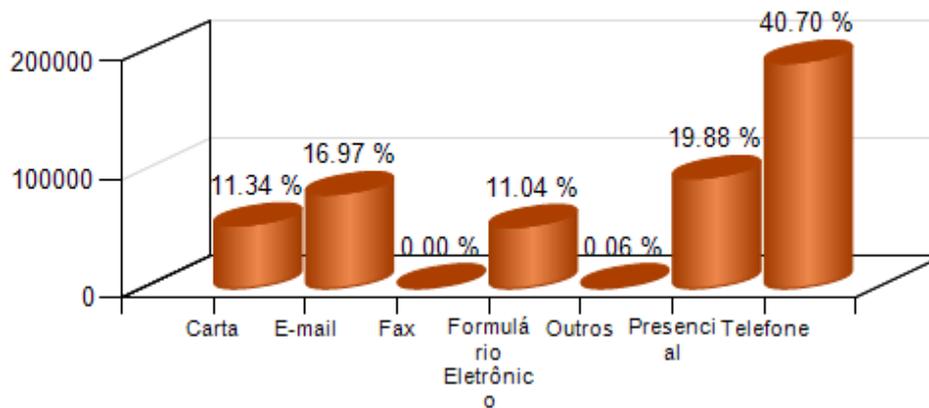
Total por Tipo



Forma de Contato

Forma de Contato	Quantidade
Telefone	190739
Presencial	93152
E-mail	79518
Carta	53136
Formulário Eletrônico	51751
Outros	295
Fax	1
Total:	468592

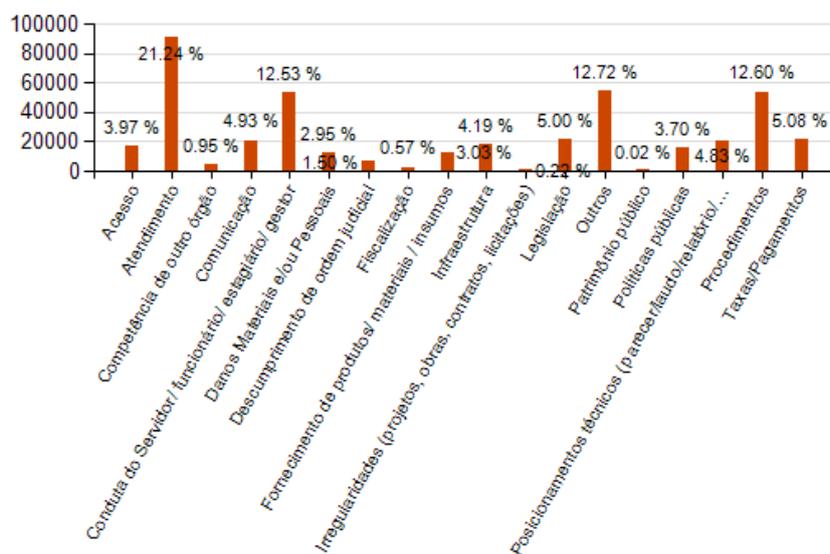
Total por Contato



Tema Geral

Tema Geral	Quantidade
Atendimento	90290
Outros	54084
Procedimentos	53587
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	53288
Taxas/Pagamentos	21584
Legislação	21248
Comunicação	20972
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	20527
Infraestrutura	17799
Acesso	16874
Políticas públicas	15721
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	12877
Danos Materiais e/ou Pessoais	12525
Descumprimento de ordem judicial	6366
Competência de outro órgão	4035
Fiscalização	2415
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	920
Patrimônio público	81
Total:	425193

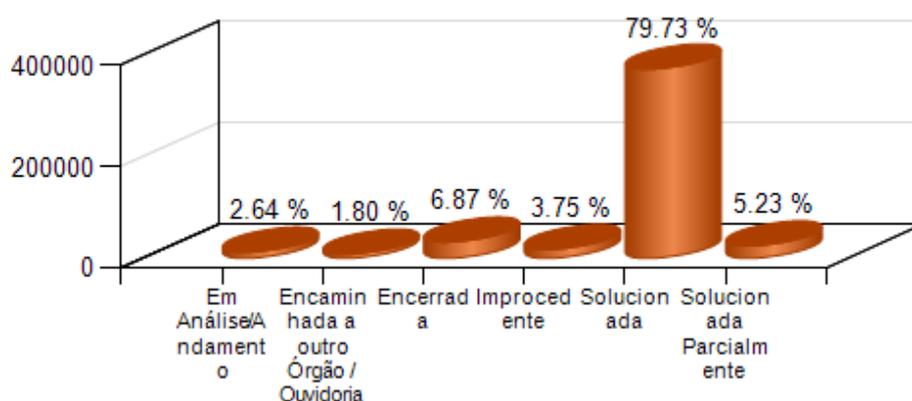
Total por Tema Geral



Conclusão

Entrada	Quantidade
Solucionada	373375
Encerrada	32163
Solucionada Parcialmente	24482
Improcedente	17547
Em Análise/Andamento	12345
Encaminhada a outro Órgão / Ouvidoria	8412
Total:	468324

Total por Conclusão



Total por Secretaria/Tipo de Manifestação

Secretarias	N	Denúncia	Elogio	Outros	Sugestão	Reclamação	Informação
1 Casa Civil	3852	111	24	129	90	476	3022
2 Procuradoria Geral do Estado	1084	40	2	48	11	232	751
3 Secretaria da Administração Penitenciária	1950	111	7	33	4	369	1426
4 Secretaria da Agricultura e Abastecimento	615	120	3	13	2	93	384
5 Secretaria da Cultura	417	42	12	16	12	216	119
6 Secretaria da Educação	6601	578	86	0	332	4659	946
7 Secretaria da Fazenda	7176	164	82	203	15	1300	5412
8 Secretaria da Habitação	1575	580	2	58	1	452	486
9 Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania	5948	478	158	181	39	1861	3231
10 Secretaria da Segurança Pública	5505	1667	315	39	40	1176	2268
11 Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação	8761	788	263	1281	179	4422	1830
12 Secretaria de Desenvolvimento Social	180	30	3	13	7	61	66
13 Secretaria de Energia e Mineração	84899	304	1041	27	91	23303	60133
14 Secretaria de Esportes	87	17	0	2	4	42	22
15 Secretaria de Estado da Saúde	202366	429	45174	8	2053	34721	119981

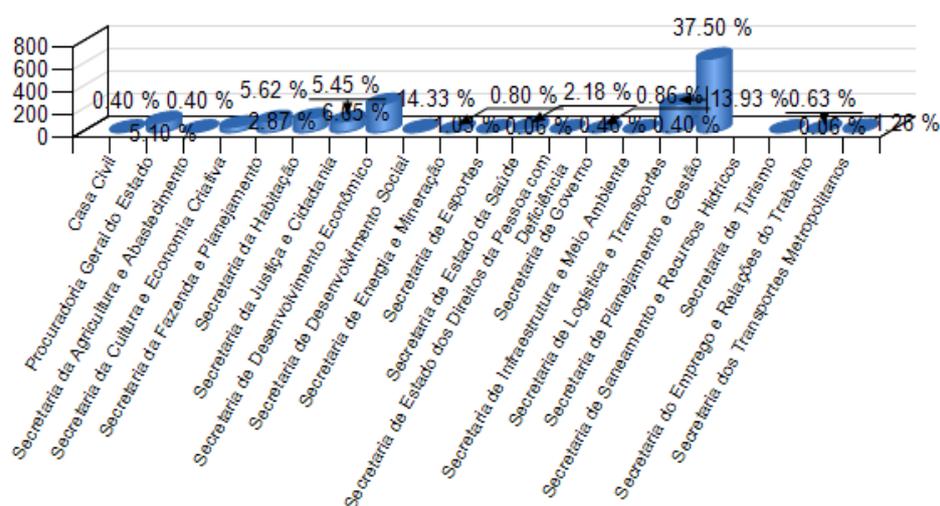
16	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	140	23	0	12	0	26	79
17	Secretaria de Governo	14146	192	59	65	81	3825	9924
18	Secretaria de Meio Ambiente	3365	344	178	20	25	1145	1653
19	Secretaria de Logística e Transportes	51282	247	9555	479	320	14402	26279
20	Secretaria de Planejamento e Gestão	17439	946	458	81	120	11667	4245
21	Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	43986	118	95	104	43	16706	26920
22	Secretaria de Turismo	32	3	0	1	0	12	16
23	Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	155	10	4	10	2	75	54
24	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	7031	54	1014	163	437	3586	1779

Total: 468.479

Dados da Pesquisa de Satisfação

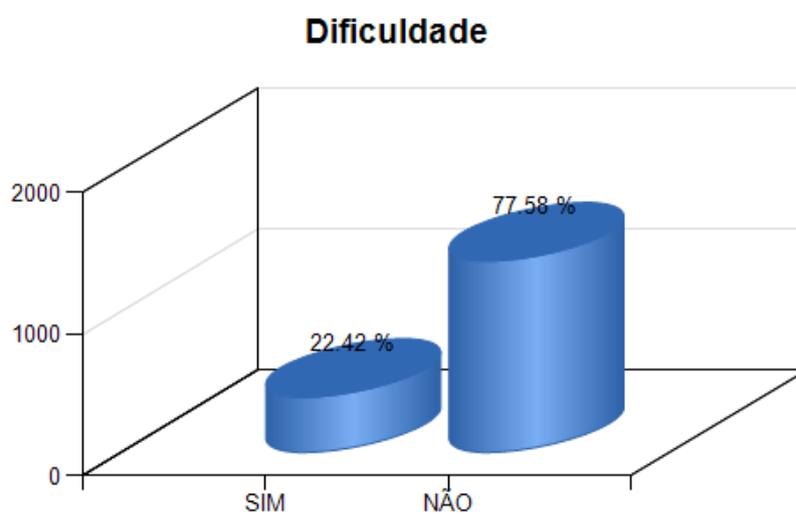
Secretarias		Total de Manifestações respondidas	Total de Pesquisas respondidas
1	Casa Civil	64	7
2	Procuradoria Geral do Estado	1012	89
3	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	324	7
4	Secretaria da Cultura	394	50
5	Secretaria da Fazenda	621	98
6	Secretaria da Habitação	1510	116
7	Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania	2838	95
8	Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação	3737	250
9	Secretaria de Desenvolvimento Social	172	18
10	Secretaria de Energia e Mineração	505	14
11	Secretaria de Esportes, Lazer e Juventude	44	1
12	Secretaria de Estado da Saúde	535	38
13	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	138	8
14	Secretaria de Governo	158	15
15	Secretaria de Meio Ambiente	202	7
16	Secretaria de Logística e Transportes	4181	243
17	Secretaria de Planejamento e Gestão	16077	654
18	Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	1	0
19	Secretaria de Turismo	9	1
20	Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	131	11
21	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	359	22
Total:		33012	1744

Total de pesquisas



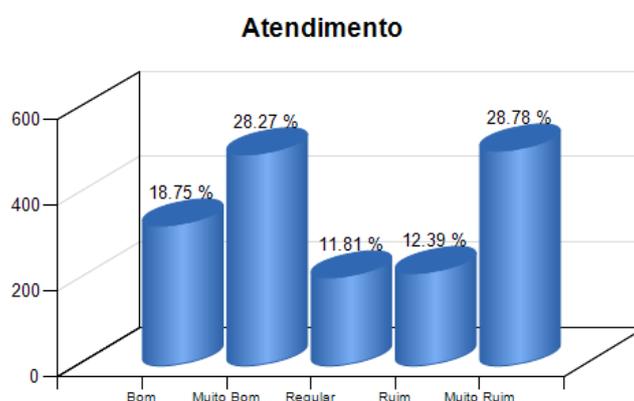
Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
SIM	391
NÃO	1353
Total:	1744



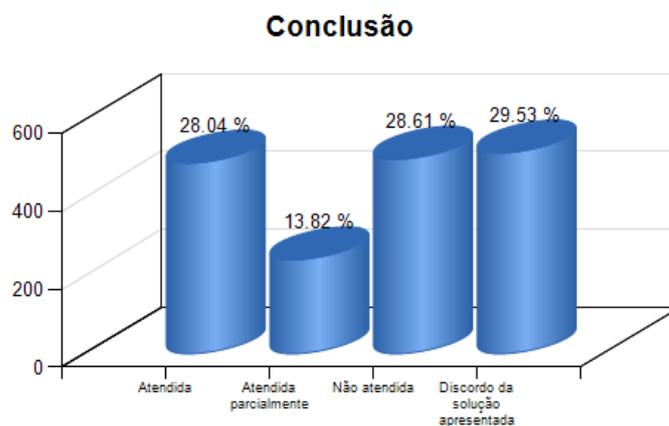
Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Bom	327
Muito Bom	493
Regular	206
Ruim	216
Muito Ruim	502
Total:	1744



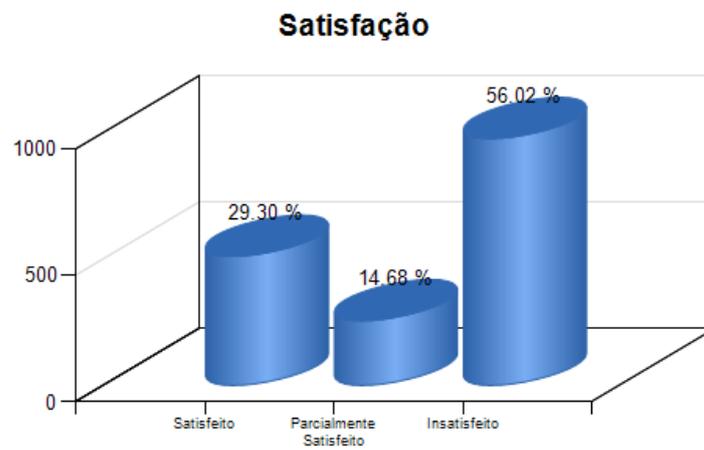
Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	489
Atendida parcialmente	241
Não atendida	499
Discordo da solução apresentada	515
Total:	1744



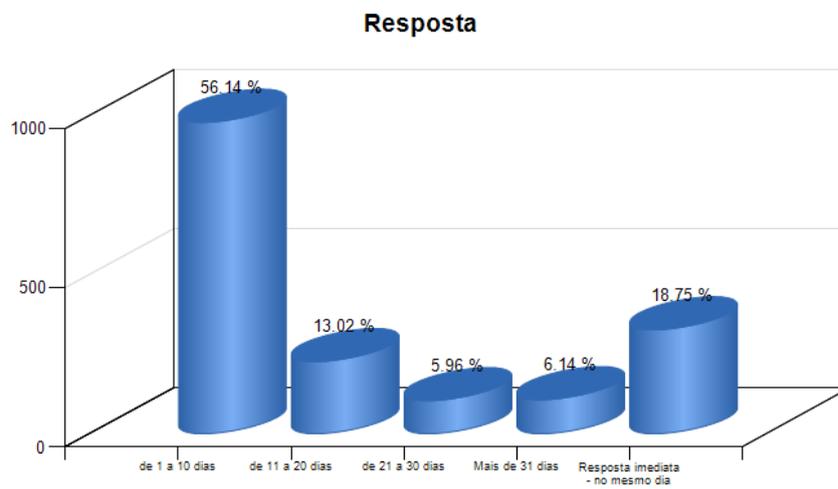
Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	511
Parcialmente satisfeito	256
Insatisfeito	977
Total:	1744



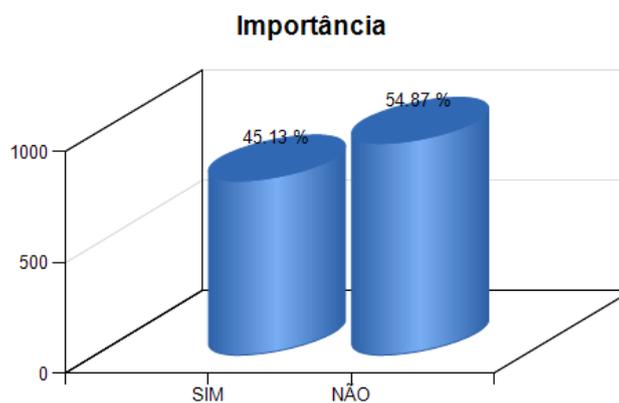
Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	979
de 11 a 20 dias	227
de 21 a 30 dias	104
Mais de 31 dias	107
Resposta imediata - no mesmo dia	327
Total:	1744



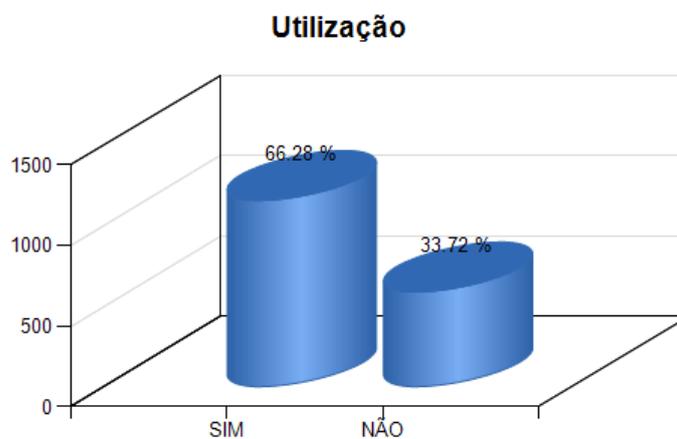
Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
SIM	787
NÃO	957
Total:	1744



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

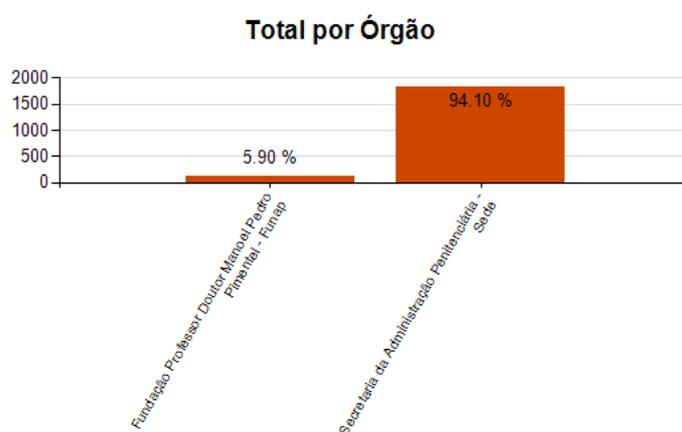
Utilização	
SIM	1156
NÃO	588
Total:	1744



Dados por Secretaria

Secretaria da Administração Penitenciária

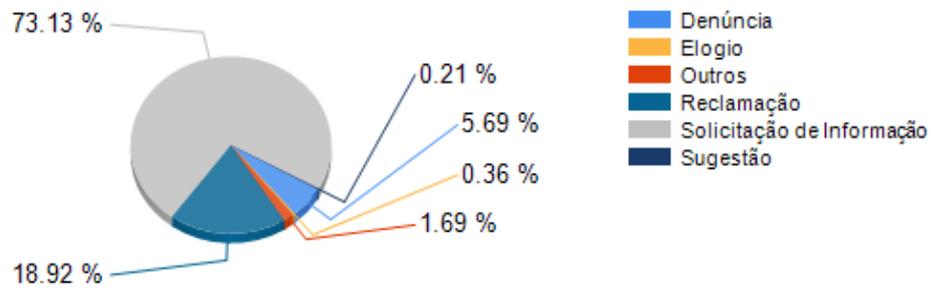
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Administração Penitenciária - Sede	1835
2	Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap	115
Total:		1950



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	111
Elogio	7
Outros	33
Reclamação	369
Solicitação de Informação	1426
Sugestão	4
Total:	1950

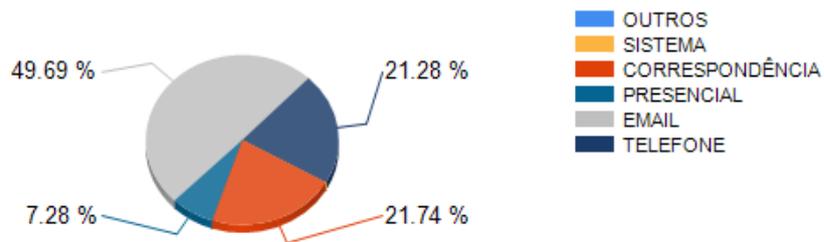
Total por Tipo



Forma de Contato

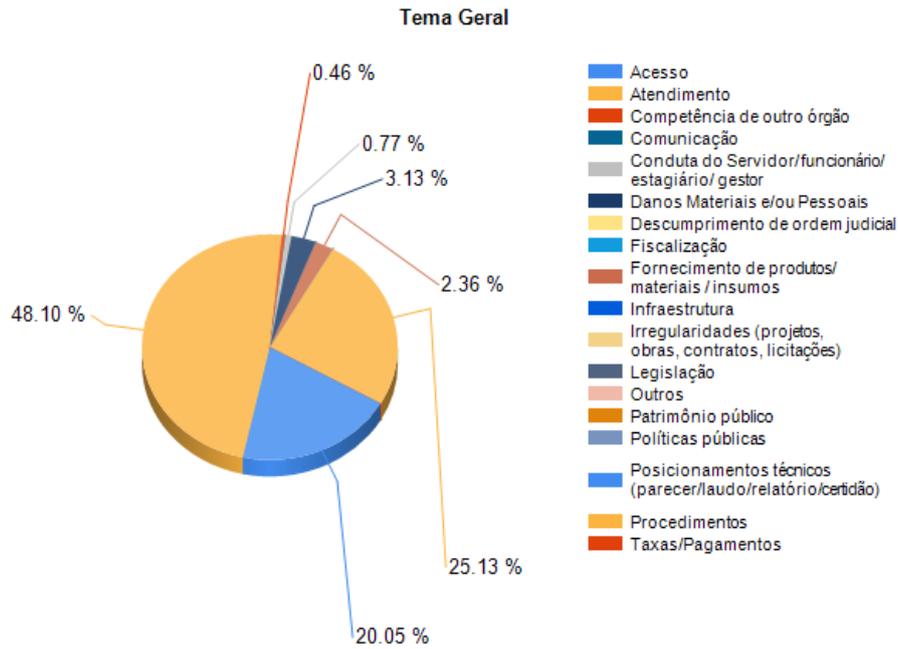
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	4	3	48	56	0	0	111
Elogio	0	0	7	0	0	0	7
Outros	1	0	30	2	0	0	33
Reclamação	27	42	130	170	0	0	369
Solicitação de Informação	110	370	750	196	0	0	1426
Sugestão	0	0	4	0	0	0	4
Total	142	415	969	424	0	0	1950

Forma de Contato



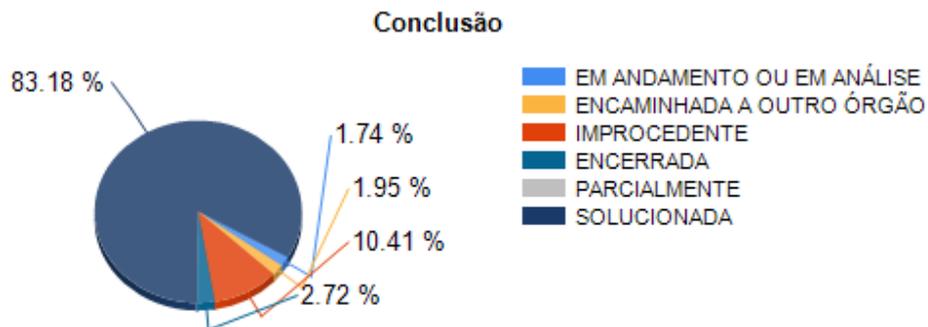
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	14	0	0	193	184	0	391
Atendimento	8	7	24	60	835	4	938
Competência de outro órgão	0	0	0	0	9	0	9
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	15	0	0	0	0	0	15
Danos Materiais e/ou Pessoais	60	0	0	1	0	0	61
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	11	0	0	32	3	0	46
Procedimentos	3	0	0	83	404	0	490
Total	111	7	24	369	1435	4	1950



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	22	0	10	60	14	5	111
Elogio	4	0	0	0	3	0	7
Outros	16	0	1	7	9	0	33
Reclamação	179	0	24	131	6	29	369
Solicitação de Informação	1397	0	18	5	6	0	1426
Sugestão	4	0	0	0	0	0	4
Total	1622	0	53	203	38	34	1950

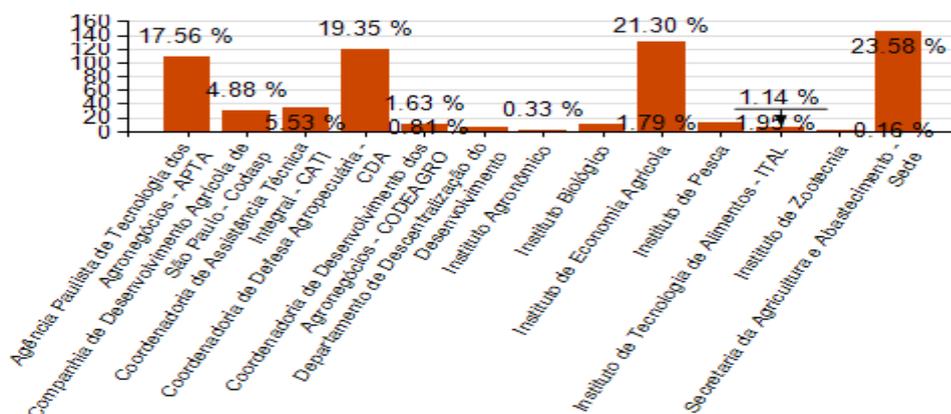


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap	1) Solicitação de informações de familiares sobre andamento de processos dos reclusos no sistema penitenciário. 2) Procura por estágios e empregos na FUNAP. 3) Solicitação de atendimento jurídico para os reclusos que não podem arcar com os custos de advogado.	1) Orientados a procurar o advogado da FUNAP na unidade prisional e solicitar esclarecimentos sobre a situação atual do processo. 2) Orientados a acessar o site (www.ciee.org.br), (Centro de Atendimento Empresa Escola), para verificar se há vagas abertas de estagio na FUNAP. 3) Enviamos solicitação de atendimento jurídico ao Superintendente dos advogados da FUNAP, que acionará o advogado da unidade prisional em que o preso se encontra a fim de que seja atendido juridicamente.	Até o momento nenhuma.
Secretaria da Administração Penitenciária - Sede	Atendimento à saúde. As dificuldades em torno da prestação da assistência a saúde da população prisional ainda persistem, dentre as dificuldades temos a de captação de profissionais de saúde para atuarem no interior das unidades prisionais e a permanência desses profissionais, dificuldades nos agendamentos e disponibilidade de vagas junto a rede estadual de saúde, dificuldade em referência médicas especializadas para doenças raras e degenerativas; dificuldades junto a escolta da policia militar nas unidades do interior. Atendimento ao público interno (visitantes, advogados, etc..) ? Dificuldades em torno de acesso as unidades prisionais para solicitar informações. Reclamações sobre falta de atendimento telefônico, falta de informação ou informação conflitante sobre visitas e itens permitidos na unidade prisional, dificuldades sobre documentação necessária para autorização de visita.	Sobre a prestação de assistência a saúde, entendemos que esta Secretaria da Administração Penitenciária vem adotando medidas para minimizar as dificuldades apresentadas pela população prisional. Essa Ouvidoria tem buscado através de articulações e encaminhamentos para Coordenadoria de Saúde atender os casos que aqui se apresentam. Necessário suscitar ações junto a Secretaria Estadual de Saúde voltada para população prisional. Sobre o atendimento ao público interno, temos a que déficit no quadro funcional dessa Secretaria, bem como a crescente população prisional do Estado, tem provocado certa morosidade nos atendimentos das unidades prisionais. Não obstante, esta Ouvidoria tem buscado meios para propagar o acesso às informações básicas sobre atendimento nas unidades prisionais através do site da SAP. Sugerimos que tais ações possam ser maximizadas através de outras mídias sociais da SAP, facilitando o acesso ao público sobre informações primárias.	Não apresentamos dificuldades nos trabalhos desenvolvidos por esta Ouvidoria.

Secretaria da Agricultura e Abastecimento

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Coordenadoria de Defesa Agropecuária - CDA	119
2	Instituto Agronômico	2
3	Instituto Biológico	11
4	Instituto de Economia Agrícola	131
5	Instituto de Pesca	12
6	Instituto de Zootecnia	1
7	Departamento de Descentralização do Desenvolvimento	5
8	Companhia de Desenvolvimento Agrícola de São Paulo - Codasp	30
9	Coordenadoria de Assistência Técnica Integral - CATI	34
10	Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	145
11	Coordenadoria de Desenvolvimento dos Agronegócios - CODEAGRO	10
12	Agência Paulista de Tecnologia dos Agronegócios - APTA	108
13	Instituto de Tecnologia de Alimentos - ITAL	7
Total:		615

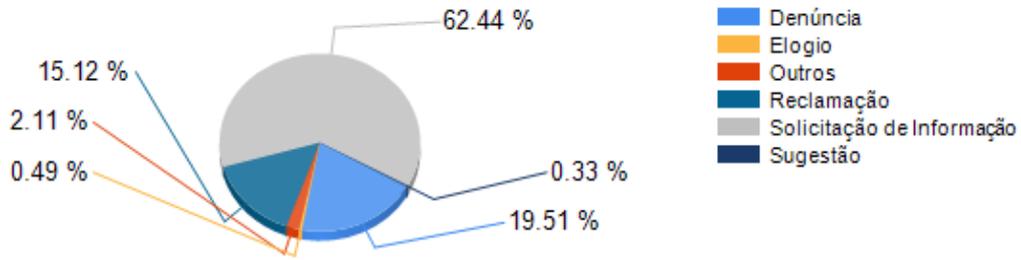
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	120
Elogio	3
Outros	13
Reclamação	93
Solicitação de Informação	384
Sugestão	2
Total:	615

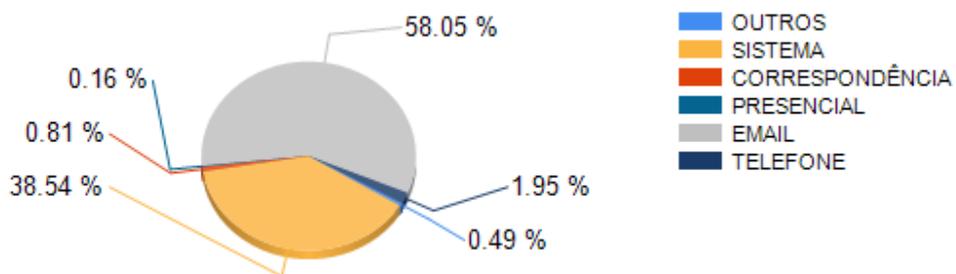
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	5	8	0	107	0	120
Elogio	0	0	1	0	2	0	3
Outros	0	1	5	1	6	0	13
Reclamação	1	2	11	3	76	0	93
Solicitação de Informação	0	4	332	1	44	3	384
Sugestão	0	0	0	0	2	0	2
Total	1	12	357	5	237	3	615

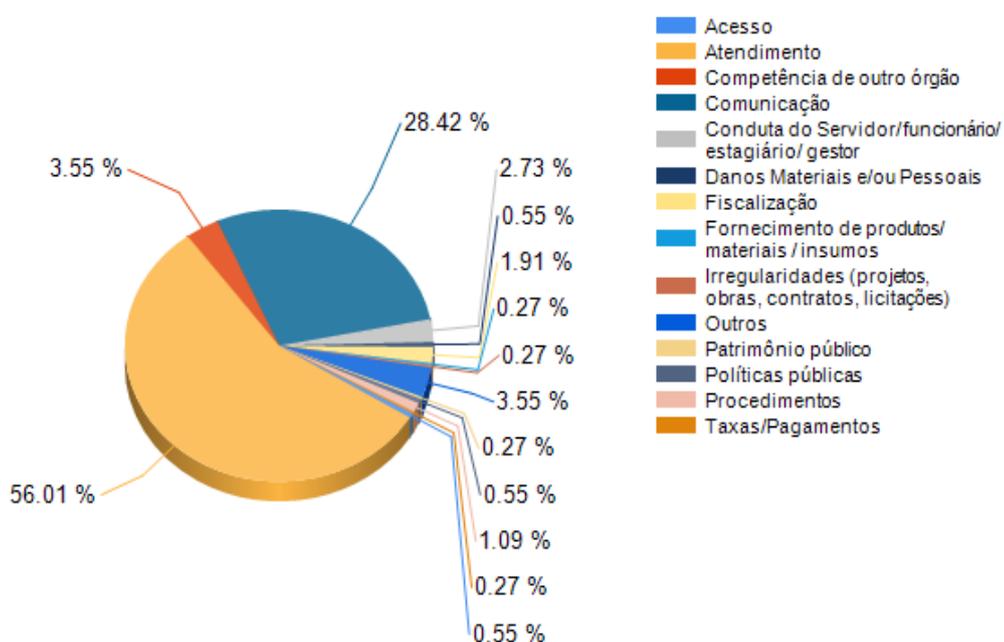
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	2	0	2
Atendimento	2	2	1	7	193	0	205
Competência de outro órgão	5	0	0	5	3	0	13
Comunicação	21	1	3	22	56	1	104
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	7	0	0	3	0	0	10
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	0	1	0	0	2
Fiscalização	7	0	0	0	0	0	7
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	1	0	1
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Outros	0	0	2	2	9	0	13
Patrimônio público	1	0	0	0	0	0	1
Políticas públicas	0	0	0	0	2	0	2
Procedimentos	0	0	0	0	4	0	4
Taxas/Pagamentos	1	0	0	0	0	0	1
Total	46	3	6	40	270	1	366

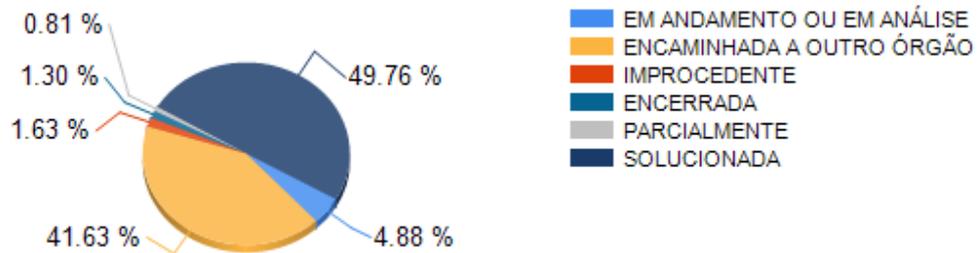
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	30	1	1	4	78	6	120
Elogio	2	0	0	0	0	1	3
Outros	6	0	0	0	7	0	13
Reclamação	26	0	1	4	57	5	93
Solicitação de Informação	241	4	6	2	113	18	384
Sugestão	1	0	0	0	1	0	2
Total	306	5	8	10	256	30	615

Conclusão



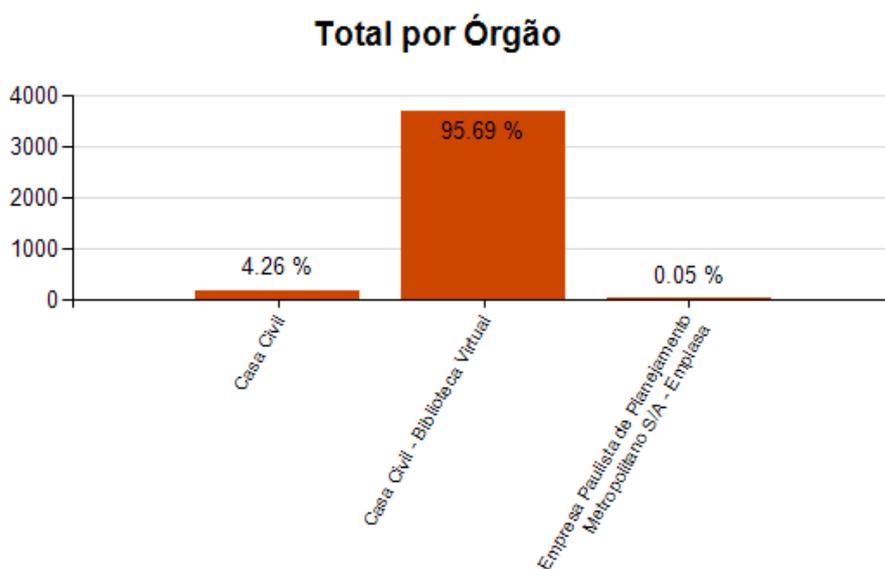
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Coordenadoria de Defesa Agropecuária - CDA	1 - Solicitação de informação: Sobre SiSP, Transporte de animais e vegetais, Cadastro de atividades obrigatórias na Defesa Agropecuária. 2 - Reclamação: Falta de atendimento nas Unidades Defesa Agropecuária, Mal atendimento de funcionários. 3 - Denúncia: Eventos de concentração animal sem solicitação de autorização, Transito de Animais sem Documentação Sanitária GTA, Abate Clandestino.	Mais Reuniões com Diretores de EDAs para melhorar interlocução, Não realizado pela necessidade de redução na despesa com deslocamentos.	Demora no retorno das manifestações.
Instituto Agronômico	Solicitação de informação	Não houve recomendações no período	Apenas dificuldade no encaminhamento da manifestação via sistema. Foi necessário reencaminhar por e-mail.
Instituto Biológico	Desavenças entre funcionários (que foram registradas como denúncias, mas nada se provou) Reclamação de mau atendimento pedido de informações	Dirigente do Instituto Biológico sempre colaborou com essa Ouvidoria. Todas as manifestações foram analisadas pelo Dr. Antonio Batista Filho e as providências foram tomadas.	N]ao encontramos dificuldades para o desempenho da função. Temos estrutura e colaboração valiosa dos nossos superiores. Objetivo é resolver as pendências o mais rápido possível.
Instituto de Economia Agrícola	As manifestações mais frequentes envolvem temas relacionados às bases de dados coletadas, tratadas, mantidas e divulgadas pelo Instituto de Economia Agrícola (IEA), por meio do seu site institucional. Essas bases são compostas por séries estatísticas de produção dos principais produtos explorados pela agricultura paulista e também as estatísticas de preços, com destaque para os preços de terras. Nesse item, ao longo do anos de 2018, foram implementadas várias mudanças na metodologia de levantamento das informações também na forma de divulgação e de uso. Sendo assim, num primeiro momento, foram verificadas dúvidas dos usuários, principalmente, na aplicação dos conceitos e dos dados, concentrado o número de manifestações nesse tema. Também, são verificadas manifestações solicitando informações sobre outras bases de dados e outros produtos oferecidos pelo IEA, com destaque para as publicações e cursos.	As recomendações tratadas foram voltadas à inclusão de informações junto à página do site institucional que permite o acesso aos preços de terras, em especial, na divulgação da metodologia com ênfase nas mudanças implementadas. Da mesma forma, o cronograma de divulgação e a indicação da aplicabilidade e uso das informações divulgadas.	Esta ouvidoria não encontrou dificuldades para desenvolver suas atividades.
Instituto de Pesca	Como criar peixes Carteira para pesca Piracema		O que tenho encontrado de dificuldade é que algumas pessoas não utilizam o link para dar a resposta de volta à ouvidoria, e quando vou perguntar o responsável já encaminhou a resposta direto ao interessado, daí fica complicado para dar finalização no sistema da ouvidoria.
Instituto de Zootecnia	Neste período tivemos apenas a manifestação de uma denúncia que ainda está sendo apurada.	Nada a declarar	Nada a declarar

Departamento de Descentralização do Desenvolvimento	No 2º semestre de 2018, não tivemos manifestações para este Departamento. Todas pertenciam a outros órgãos.	No 2º semestre de 2018, não tivemos manifestações para este Departamento. Todas pertenciam a outros órgãos.	No 2º semestre de 2018, não tivemos manifestações para este Departamento. Todas pertenciam a outros órgãos.
Companhia de Desenvolvimento Agrícola de São Paulo - Codasp	1-Solicitação de Serviços 2-Solicitação de Informação de Obras 3-Solicitação de Certificado de Curso	Investir em comunicação corporativa para melhor divulgar as ações da Companhia.	A CODASP está recebendo muitas manifestações de outros órgãos. Sugiro que o site seja melhorado, no sentido de tornar a operacionalização mais intuitiva para o usuário.
Coordenadoria de Assistência Técnica Integral - CATI	1) Informações técnicas (adquirir mudas e 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 Intranet.	A dificuldade desta ouvidoria resume-se em obter o mais breve possível respostas às demandas recebidas para posterior encaminhamento ao interessado.
Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	- solicitação de informações sobre o andamento do concurso realizado por esta Pasta; - solicitação de informações sobre financiamentos realizados pelo FEAP; - solicitação de informações gerais sobre os programas realizados pela Pasta.	Diante das manifestações acima, as informações/publicações relativas ao concurso público realizado pela Pasta foram disponibilizadas junto ao site desta Secretaria de Agricultura e Abastecimento.	Não há qualquer tipo de dificuldade observado por esta Ouvidoria/Sede.
Coordenadoria de Desenvolvimento dos Agronegócios - CODEAGRO	Analisado o Relatório Quantitativo, as manifestações mais frequentes são: 1- informações sobre o projeto "Horta Educativa"; 2- informações sobre estágio; 3- informações sobre funcionários (solicitação de certidão, número de telefone para contato)	Diante da peculiaridade da situação atual da Coordenadoria em questão, visto se tratar de Órgão que teve a competência das atividades do Coordenador avocadas pelo novo Secretário da Pasta, informo que as recomendações para ampla divulgação sobre os assuntos mais frequentes serão levadas ao conhecimento do atual gestor.	Verificando os questionamentos recebidos e o teor das respostas encaminhadas, s.m.j., não houve qualquer dificuldade de atuação da Ouvidoria/CODEAGRO.
Agência Paulista de Tecnologia dos Agronegócios - APTA	1) Reclamação sobre conduta e comportamento de servidor dentro da Instituição. 2) Procedimentos Administrativos inadequados 3) Informações	Informo que todas as solicitações foram atendidas	Recebemos uma demanda muito grande de solicitações de competência de outro órgão, sugiro que no sistema de ouvidoria o link onde é solicitado o órgão seja escolhido já no início, pois as pessoas descrevem as solicitações e clicam enviar, como a APTA é a primeira as demandas de competência de outros órgãos sempre são encaminhadas a nós.
Instituto de Tecnologia de Alimentos - ITAL	Foram 07 (sete) manifestações no período, sendo: 05 (cinco) encaminhadas para outros Órgãos e 2 (duas) solicitações de informação referentes a trabalhos institucionais.	Não houve.	Não houve. A ouvidoria encontra acesso livre para atuação institucional.

Casa Civil

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Empresa Paulista de Planejamento Metropolitano S/A - Emplasa	2
2	Casa Civil	164
3	Casa Civil - Biblioteca Virtual	3686
Total:		3852

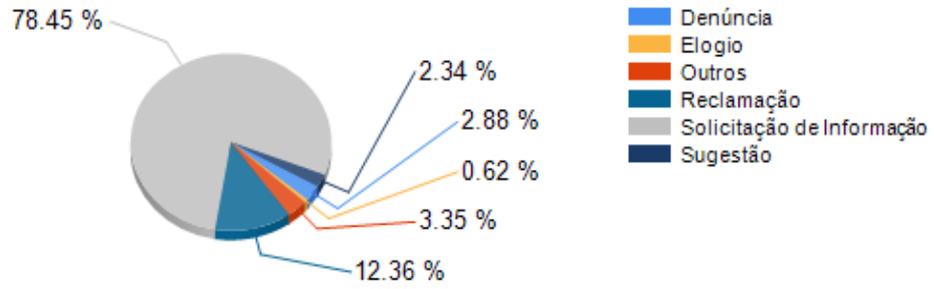
A Biblioteca Virtual, utiliza o sistema da rede de ouvidorias para inserir as manifestações e distribuir para as ouvidorias dos órgãos.



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	111
Elogio	24
Outros	129
Reclamação	476
Solicitação de Informação	3022
Sugestão	90
Total:	3852

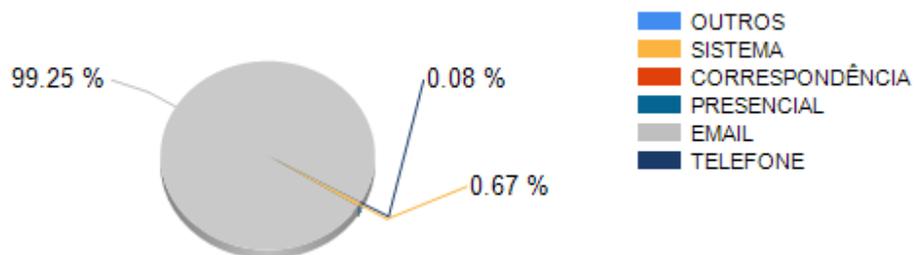
Total por Tipo



Forma de Contato

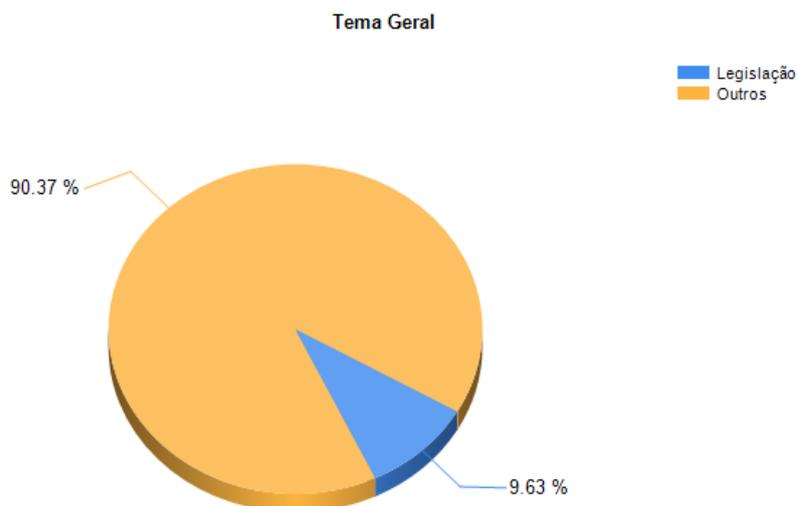
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	105	0	5	0	111
Elogio	0	0	24	0	0	0	24
Outros	0	0	129	0	0	0	129
Reclamação	0	0	464	0	12	0	476
Solicitação de Informação	0	2	3013	0	7	0	3022
Sugestão	0	0	88	0	2	0	90
Total	0	3	3823	0	26	0	3852

Forma de Contato



Tema Geral

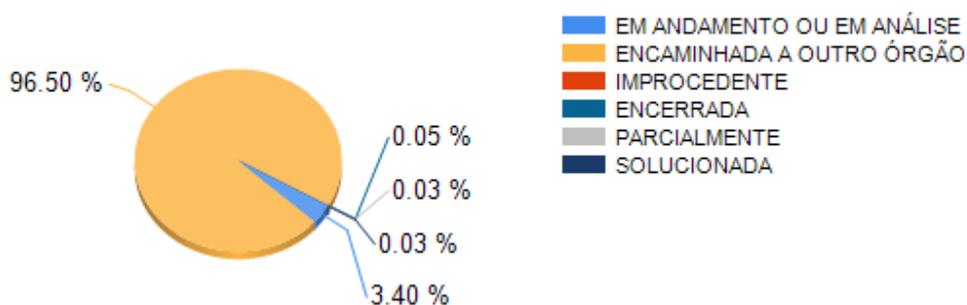
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Legislação	0	0	1	0	4	8	13
Outros	1	1	13	14	66	27	122
Total	1	1	14	14	70	35	135



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	110	1	111
Elogio	0	0	0	0	23	1	24
Outros	0	0	0	0	115	14	129
Reclamação	0	0	1	0	462	13	476
Solicitação de Informação	1	0	0	0	2952	69	3022
Sugestão	0	1	1	0	55	33	90
Total	1	1	2	0	3717	131	3852

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Casa Civil	1- A primeira manifestação mais frequente dizia respeito da cobrança ao Estado do chamamento dos concursados da Secretaria de Administração Penitenciária, para tomar posse dos cargos de AVPs (Agente de Vigilância Penitenciária) e AEVPs (Agente de Escolta e Vigilância Penitenciária). 2- A segunda manifestação mais relevante dizia respeito à sanção por parte do Governador do Projeto de Lei 347/2018, da Deputada Analice Fernandes, que determinava a redução da jornada de trabalho dos enfermeiros do Estado, para trinta horas semanais sem redução salarial. 3 - A Casa Civil, pelo seu caráter político de atuação, recebe com muita frequência solicitação para apoio do Governador aos projetos de lei com os mais variados objetivos.	Esta ouvidoria não enviou nenhuma recomendação aos dirigentes do órgão.	A ouvidoria da Casa Civil, via de regra, é bem atendida pelos gestores das áreas cujo auxílio na elaboração das respostas aos cidadãos é solicitado. Porém, ainda nos deparamos com a demora de devolução de alguns setores, na grande maioria das vezes que isto ocorreu, foi por se tratar de assuntos mais complexos ou delicados que precisavam de uma análise jurídica mais apurada ou da orientação do departamento de comunicação. Em alguns casos, infelizmente, faltou compreensão, por parte do gestor, da importância do serviço de ouvidoria.
Empresa Paulista de Planejamento Metropolitano S/A - Emplasa	Nesse semestre recebemos apenas uma solicitação de informações.	Nenhuma recomendação foi necessária, pois as demandas foram atendidas prontamente.	Nenhuma dificuldade para a atuação dessa Ouvidoria.

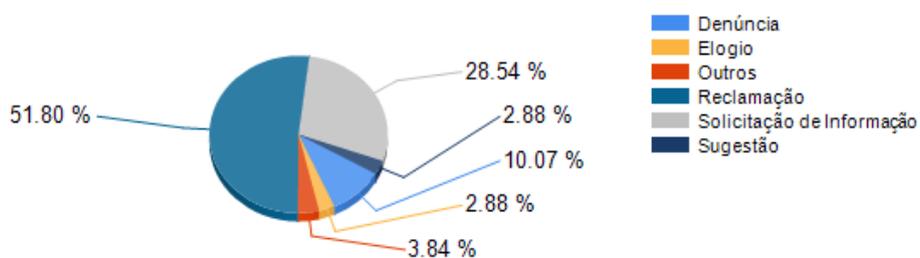
Secretaria da Cultura

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Cultura - Sede	417
Total:		417

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	42
Elogio	12
Outros	16
Reclamação	216
Solicitação de Informação	119
Sugestão	12
Total:	417

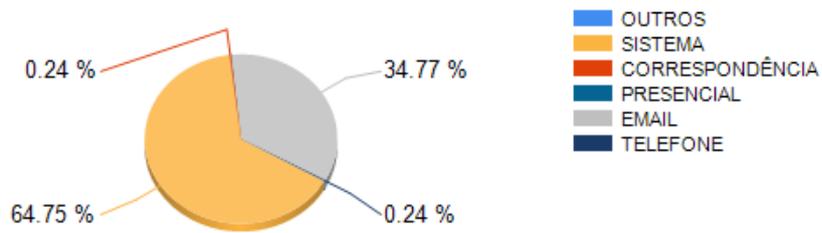
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	6	1	35	0	42
Elogio	0	0	5	0	7	0	12
Outros	0	0	2	0	14	0	16
Reclamação	0	1	71	0	144	0	216
Solicitação de Informação	0	0	61	0	58	0	119
Sugestão	0	0	0	0	12	0	12
Total	0	1	145	1	270	0	417

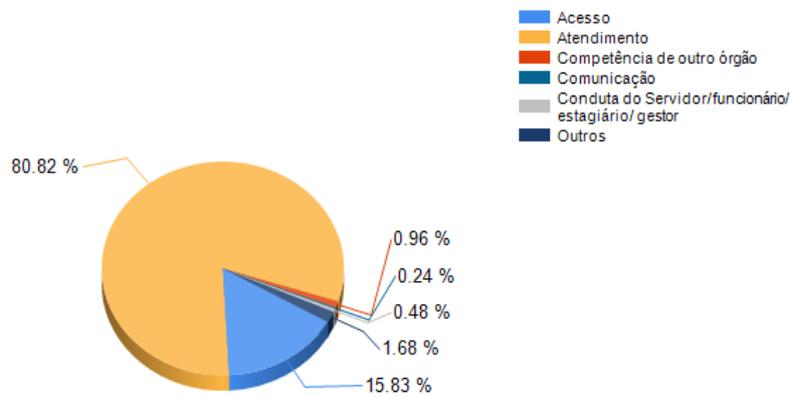
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	6	2	0	24	31	3	66
Atendimento	34	10	11	190	83	9	337
Competência de outro órgão	0	0	1	1	2	0	4
Comunicação	0	0	0	0	1	0	1
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	2	0	0	0	0	0	2
Outros	0	0	4	1	2	0	7
Total	42	12	16	216	119	12	417

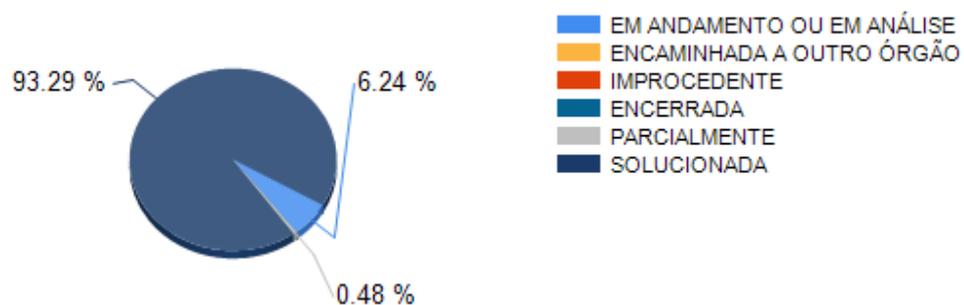
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	38	0	0	0	0	4	42
Elogio	12	0	0	0	0	0	12
Outros	15	0	0	0	0	1	16
Reclamação	204	1	0	0	0	11	216
Solicitação de Informação	108	1	0	0	0	10	119
Sugestão	12	0	0	0	0	0	12
Total	389	2	0	0	0	26	417

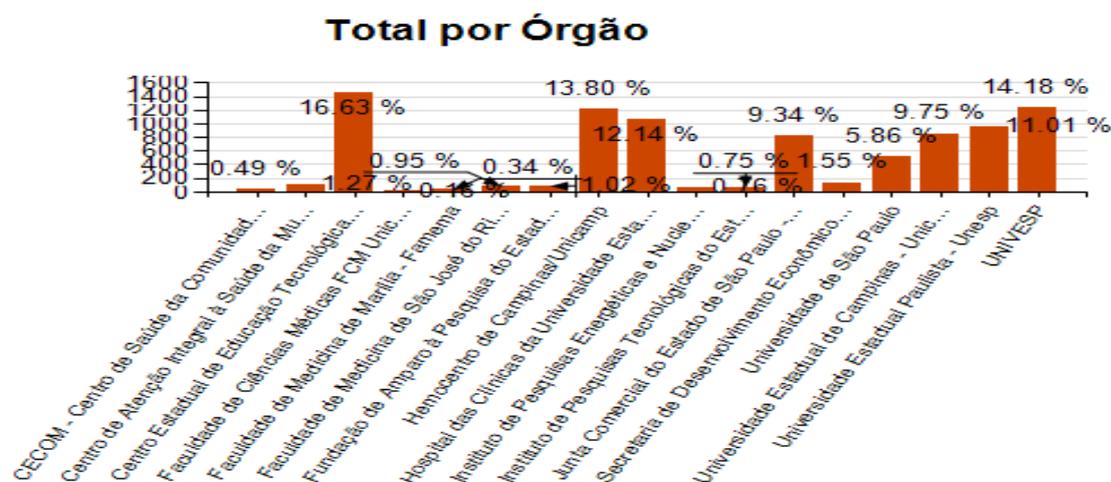
Conclusão



Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Neste semestre pudemos registrar uma diminuição significativa entre o número de demandas recebidas no 1º semestre de 2018, que foram de 559, para 418 demandas recebidas no 2º semestres de 2018. Devemos atribuir este resultado ao tratamento dado pelas unidades em conjunto com esta Ouvidoria, pois pudemos visivelmente notar maior efetividade na qualidade dos serviços oferecidos à população. Consideramos que as demandas mais recorrentes são as relacionadas à Reclamação, destacamos as unidades que registraram maior número de reclamações neste semestre: - Unidade de Formação Cultural, com 82 reclamações; -Unidade de Difusão Cultural, Bibliotecas e Leitura, com 49 reclamações; - Unidade de Preservação do Patrimônio Museológico, com 37 reclamações; -Unidade de Fomento e Economia Criativa, PROAC, com 29 reclamações. Consideramos mais relevantes as demandas relacionadas a denúncias e ressaltamos que a Unidade de Formação Cultural apresenta o maior número de denúncias registradas neste semestre em relação ao total geral, e grande parte dessas demandas estão atribuídas à AAPG - Associação Amigos do Projeto Guri e ao Conservatório de Tatuí.</p>	<p>- Podemos considerar que a significativa diminuição ao número de demandas registradas no 2º semestre de 2018 se deve a uma participação efetiva da Ouvidoria em conjunto com os coordenadores das Unidades Gestoras, que acataram nossas sugestões de ações a serem desenvolvidas, Dessa forma quando apuramos indicadores que possibilitaram reconhecer os maiores problemas e os reincidentes, e sugerimos correções adequadas a cada tipo de situação, tornou-se possível avaliar as demandas recebidas, principalmente as reincidentes. - Sugerimos que a Comissão de Avaliação, antes de submeter seus Pareceres à aprovação e assinatura do Secretário da Pasta, passe a incluir os indicadores levantados por esta ouvidoria quanto às denúncias, reclamações, elogios e solicitações, pois entendemos que a utilização dos dados fornecidos através da manifestação dos usuários dos serviços públicos é de fundamental importância para garantir a efetividade e eficiência do acompanhamento da execução do Contrato de Gestão. - Por fim, esta Ouvidoria solicita prioridade na implantação da Comissão de Ética, visando colaborar na solução das questões apresentadas principalmente no que diz respeito a fatos que envolvem os Equipamentos Culturais da Secretaria, conforme estabelecido na Lei nº Estadual de 10.294 de 20 de abril de 1999.</p>	<p>- É importante reforçar que os Coordenadores devem ter pleno conhecimento do teor das respostas encaminhadas pelas Organizações Sociais, bem como ratificá-las se necessário, antes de direcioná-las a esta Ouvidoria. Além disso, solicitamos apoio dos Coordenadores das Unidades no que diz respeito ao comprometimento com a qualidade das respostas e sua elucidação em tempo hábil. Destacamos que há um número expressivo de demandas em aberto neste semestre, as unidades que apresentam maior quantidade de demandas em aberto, e respostas sem a constatação de resolução do problema foram as Unidades de Difusão Cultural, Bibliotecas e Leitura - UDBL e a Unidade de Fomento e Economia Criativa ? UFEC ? PROAC ICMS e EDITAIS. - Solicitamos aos Órgãos Gestores o exato cumprimento das disposições contidas em Lei, de forma que as Organizações Sociais cumpram integralmente com o quanto acordado em Contrato de Gestão. - Lembramos que a Comissão de Avaliação deve avaliar os parâmetros, indicadores e as informações gerais sobre o funcionamento das prestações de serviços e os aspectos econômico-financeiros das atuações de cada organização contratada, comparando esses dados com o conteúdo acordado no Contrato de Gestão, podendo inclusive implementar medidas corretivas e acordos, de tal maneira que a prestação de serviços atenda aos termos que foram contratados, e, de acordo com o caso, sugerir a interrupção do Contrato de Gestão, ou então, a sua não renovação, conforme disposto no Decreto Estadual nº 50.941/2006. - É de fundamental importância maior suporte por parte da Ouvidoria Geral do Estado, para que possamos desenvolver um trabalho conjunto e alcançarmos os mesmos objetivos no que diz respeito padronização de normas e procedimentos. - Ainda convém lembrarmos que se faz necessária uma melhor avaliação por parte da Unidade de Formação Cultural, no sentido de identificar o motivo de somente a AAPG - Associação Amigos do Projeto Guri e o Conservatório de Tatuí não terem conseguido o êxito dos demais Projetos, no que tange a diminuição do número de denúncias e reclamações.</p>

Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação

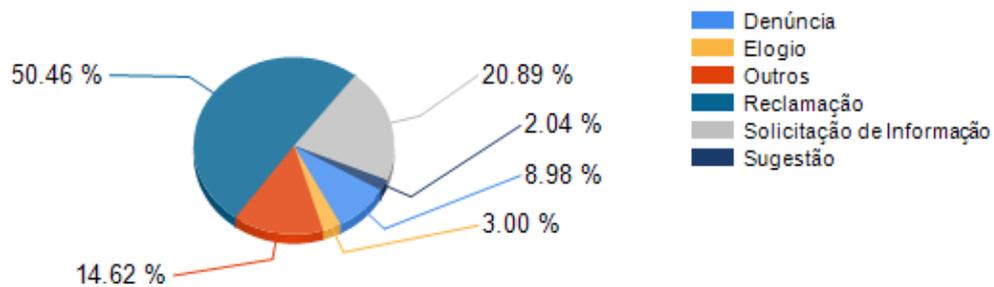
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Faculdade de Medicina de Marília - Famema	30
2	Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp	83
3	Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	854
4	Universidade Estadual Paulista - Unesp	965
5	Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT	66
6	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp	89
7	Universidade de São Paulo	513
8	Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	1457
9	Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	1064
10	Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	111
11	Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - Ipen	67
12	Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp	818
13	Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia - Sede	136
14	CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	43
15	UNIVESP	1242
16	Hemocentro de Campinas/Unicamp	1209
17	Faculdade de Ciências Médicas FCM Unicamp	14
Total:		8761



Tipo de Manifestação

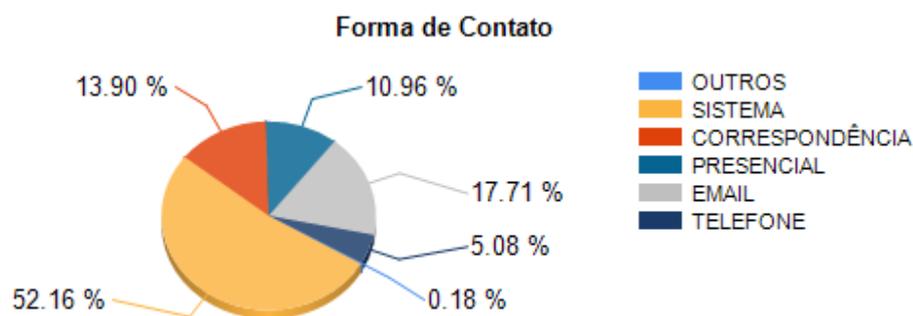
Tipo	Quantidade
Denúncia	787
Elogio	263
Outros	1281
Reclamação	4421
Solicitação de Informação	1830
Sugestão	179
Total:	8761

Total por Tipo



Forma de Contato

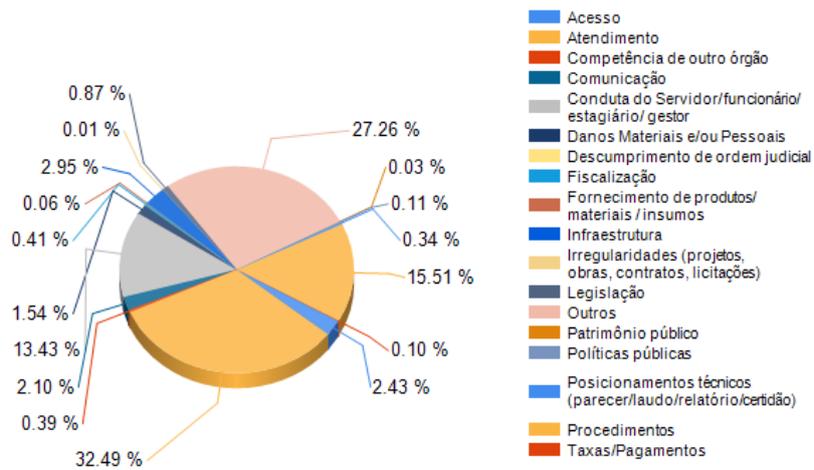
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	28	4	116	12	627	0	787
Elogio	89	8	58	54	50	4	263
Outros	11	0	79	1067	124	0	1281
Reclamação	587	106	831	60	2833	4	4421
Solicitação de Informação	213	326	392	8	885	6	1830
Sugestão	32	1	76	17	51	2	179
Total	960	445	1552	1218	4570	16	8761



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	2	1	1	50	77	43	174
Atendimento	31	83	41	1244	887	39	2325
Competência de outro órgão	9	0	1	7	10	1	28
Comunicação	88	1	7	26	27	1	150
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	269	2	8	672	8	2	961
Danos Materiais e/ou Pessoais	98	1	2	5	4	0	110
Fiscalização	10	0	2	9	7	1	29
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	4	0	4
Infraestrutura	28	1	0	167	11	4	211
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	1	0	0	1
Legislação	6	0	4	33	19	0	62
Outros	127	128	100	1085	471	40	1951
Patrimônio público	1	0	0	1	0	0	2
Políticas públicas	2	0	0	4	2	0	8
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	3	0	17	3	1	24
Procedimentos	40	6	28	813	209	14	1110
Taxas/Pagamentos	0	0	0	4	2	1	7
Total	711	226	194	4138	1741	147	7157

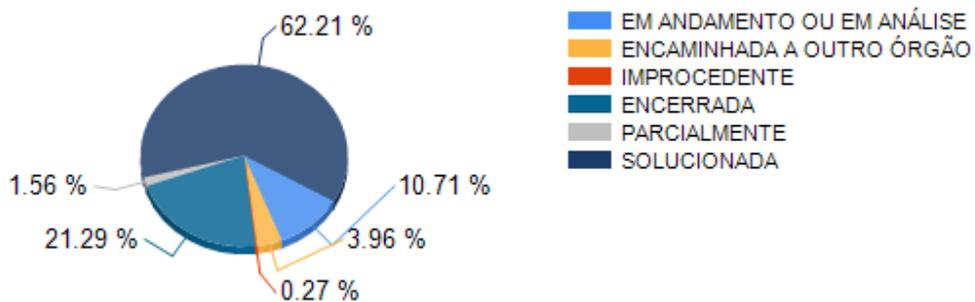
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	323	27	167	4	77	189	787
Elogio	243	0	15	0	1	4	263
Outros	1194	7	94	0	4	22	1321
Reclamação	2193	83	1300	12	240	593	4421
Solicitação de Informação	1400	20	256	6	22	126	1830
Sugestão	97	0	33	2	3	4	139
Total	5450	137	1865	24	347	938	8761

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Faculdade de Medicina de Marília - Famema	1. Elogio ao atendimento, cortesia, acolhimento e serviços prestados aos pacientes e acompanhantes do Centro de Reabilitação Lucy Montoro; 2. Solicitação de Informações referente à processo seletivo de recursos humanos; 3. Sugestão de aumento na quantidade de terapias de reabilitação do Centro de Reabilitação Lucy Montoro.	As manifestações são analisadas e trabalhadas junto às chefias/diretorias, e quando apresentam situações possíveis de serem acatadas, geram providências e ações com o objetivo de melhoria na qualidade do atendimento.	Ausência da estrutura física da Ouvidoria no âmbito da Faculdade.
Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp	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 style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Universidade Estadual de Campinas - Unicamp</p>	<p>ATENDIMENTO: Assim como no 1º semestre, o número elevado de manifestações referentes a atendimentos continuou crescendo, sendo muito grande a procura por atendimento médico no HC e no CAISM. Acreditamos que a instabilidade econômica que o país enfrenta e o número elevado de pessoas desempregadas, com a consequente perda de plano de saúde particular, gerou muita procura por atendimento médico hospitalar gratuito. Infelizmente, o HC e o CAISM não dispõem de estrutura para suprir toda a demanda, o que leva ao descontentamento e dificuldade de acesso aos hospitais. CONDUÇÃO DE SERVIDOR/FUNÇÃOÁRIO/GESTOR: Nesse período, houve um volume grande de demandas referentes a conflitos estabelecidos entre alunos e professores no tocante a conduta, principalmente, na relação entre aluno e orientador/Mestrado e Doutorado. Houve, também, demandas referentes a conduta de docentes no que diz respeito ao descumprimento de carga horária/desrespeito à legislação /abuso de poder. Também foram tratados no período, casos de assédio moral/sexual, discriminação racial e de gênero. Foram, ainda, tratados casos de posicionamento político partidário. COMUNICAÇÃO O período foi predominante marcado pelas disputas eleitorais, em função das eleições para presidência da República. Em função da importância das redes sociais na campanha eleitoral, recebemos muitas reclamações por conta do posicionamento político de docentes, funcionários e alunos via facebook e twitter, principalmente.</p>	<p>ATENDIMENTO: Foram encaminhadas todas as manifestações recebidas para conhecimento dos responsáveis da Área da Saúde, que no período conta com novo Superintendente, e também para a Diretoria Executiva da Área da Saúde - DEAS, órgão ligado ao Gabinete do Reitor. CONDUÇÃO DE SERVIDOR/FUNÇÃOÁRIO/GESTOR: Seguindo a linha de melhoria das relações internas e de transparência, todos os casos acolhidos nesta Ouvidoria são encaminhados para averiguações. A fim de estabelecer um elo forte com a Comunidade Universitária, e em defesa dos Direitos Humanos e combate à discriminação de gênero, discriminação de raça, assédio e violência sexual na Unicamp, várias iniciativas foram adotadas. Em outubro, aconteceu o primeiro Simpósio "Unicamp e Direitos Humanos: Pesquisas e Ações?", realizado pelo Comitê Gestor do Pacto Universitário pela Promoção da Valorização do Respeito à Diversidade, Cultura da Paz e Direitos Humanos (MEC/Min. da Justiça)?, ligado ao Gabinete do Reitor da Unicamp. COMUNICAÇÃO A fim de dirimir os ruídos e informações falsas, durante o período que antecedeu as eleições presidenciais, todas as informações foram concentradas na SEC-Secretaria Executiva de Comunicação, onde estão centralizadas todas as áreas de comunicações da Unicamp. O Serviço de Informações ao Cidadão-SIC está ligado a esta Ouvidoria, otimizando o fluxo das demandas recebidas, e quase sempre, acabando com as informações duplicadas, o que leva a um resultado muito positivo.</p>	<p>A legislação que criou a Ouvidoria de Serviços Públicos na UNICAMP é datada de 2003 e ainda está em fase de revisão, visando uma adequação aos dias atuais. A criação da Câmara de Mediação e Ações Colaborativas da Unicamp também se encontra em fase final de implantação. Ainda para o primeiro semestre de 2019, estamos finalizando as tratativas junto à Escola de Educação Corporativa da Unicamp - Educorp, de um curso a ser ministrado para o público interno da Universidade, objetivando à capacitação dos mediadores e conciliadores que atuarão junto à Câmara de Mediação e Ações Colaborativas da Unicamp. O quadro de funcionários, assim como em toda Universidade, por conta da reforma da previdência social, torna-se cada vez mais enxuto, com a aposentadoria de diversos servidores. Continuamos com o Programa "A Ouvidoria vai até você", iniciado em 2017, e pretendemos intensificá-lo em 2019.</p>
--	--	---	---

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Universidade Estadual Paulista - Unesp</p>	<p>Dentre as classificações de Tipo de Manifestações, as três que apresentaram maior frequência no segundo semestre de 2018 foram: 1) Solicitações de informações. Nesse item há uma variedade de temas tendo em vista a atuação da Unesp em ensino, pesquisa e extensão em todas as áreas do conhecimento. Dentre essas, os registros mais freqüentes são sobre: - atendimento em distintos setores acadêmicos da Unesp, em especial, Seções Técnicas de Graduação e Pós-graduação; - dúvidas diversas sobre os cursos e o Vestibular da Unesp; - dúvidas sobre os tipos de atendimento oferecidos nas clínicas-escola e hospitais universitários da Unesp. 2) Reclamações. Nesse item há, também, uma variedade de temas e setores da Unesp envolvidos uma vez que a Universidade possui quase dez mil servidores, entre docente e técnico-administrativo, lotados em 34 Unidades Universitárias, localizadas em 24 Câmpus Universitários e atende mais de 50 mil alunos, além das comunidades da região em que se encontra.. As reclamações mais frequentes são da própria comunidade Unesp e dizem respeito ao atendimento em seus vários setores, sem que se destaque um único setor como objeto da maioria das reclamações. 3) Denúncias: Nesse item, assim como nos anteriores, há uma diversidade de setores e assuntos envolvidos. Os assuntos que mais se destacam nas denúncias são: - Danos Materiais e/ou Pessoais: nessa classificação estão incluídos todos os registros de fraude no Sistema de Reserva de Vagas para o Vestibular da Unesp, em especial, denúncias de fraude na autodeclaração de candidatos aprovados no Vestibular Unesp pelo Sistema de Reserva de Vagas para Educação Básica Pública + PPI (candidatos autodeclarados Pretos, Pardos e Indígenas). - Conduta de Servidor: aqui estão classificados todos os registros contra servidores da Unesp, seja docente ou técnico-administrativo. Nesse campo não há um tipo de denúncia que se destaca.</p>	<p>A Ouvidoria recomendou algumas mudanças e todas foram aprovadas pelos órgãos responsáveis. Dentre essas, destacamos as sugestões de alteração de modificação dos documentos que comprovem a etnia indígena do ingressante pelo Vestibular Unesp e no fluxograma para o tratamento das denúncias de fraude nas autodeclarações de alunos aprovados no Vestibular Unesp pelo Sistema de Reserva de Vagas para Educação Básica Pública + PPI (candidatos autodeclarados Pretos, Pardos e Indígenas). Houve também aprovação da alteração do tempo para o tratamento das manifestações. A Unesp adotava dez dias, com prorrogação de mais dez, como prazo para resolução do registro. Após proposição da Ouvidoria, apoiada pelo disposto na Lei Federal nº 13460 de 26/06/2017, os órgãos colegiados da Unesp aprovaram a alteração para 30 dias. Por fim, foi recomendada e executada uma formação em Ética e Direitos Humanos dos Ouvidores Locais, servidores lotados nas 34 Unidades Universitárias e que atuam localmente na importante e fundamental tarefa de apoio as atividades da Ouvidoria Geral da Unesp. Essa formação foi considerada bastante rica na consolidação de protocolos de conduta ética da Ouvidoria da Universidade no atendimento das demandas do cidadão.</p>	<p>As maiores dificuldades são decorrentes da própria natureza multicampi da Unesp e de sua atuação em ensino, pesquisa e extensão em todas as áreas do conhecimento. A Universidade atua em 34 municípios do estado de São Paulo, com 24 Unidades Administrativas de diferentes perfis e isso acarreta uma demanda muito diversificada de manifestações. Porém, essas dificuldades tem sido minimizadas com a construção de protocolos e procedimentos de atendimento de maneira a unificar os tratamentos de manifestações semelhantes em todas as unidades e assim dar tratamento isonômico ao cidadão.</p>
---	---	--	--

<p>Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT</p>	<p>Elogios aos serviços prestados principalmente sobre o atendimento, relatórios e laudos emitidos pelo Instituto. Solicitação de informação sobre produtos e serviços oferecidos pelo IPT, sendo que nestes casos a ouvidoria atuou em conjunto com a Central de Relacionamento ao Cliente. Reclamação: Não houve a predominância de um tema em especial. Para as manifestações sobre prestação de serviços a Ouvidoria atuou em conjunto com o sistema da qualidade e representantes da qualidade de cada área. Foram registradas no Sistema para Registro de Oportunidade de Melhoria, apontadas as causas, corrigido o problema imediato e programadas ações para a eliminação e melhoria do serviço.</p>	<p>Sala para o Comitê de Conduta e Integridade - No segundo semestre de 2018, a ouvidoria transferiu-se para uma sala maior onde possibilitou que parte desta fosse destinada para uso do Comitê de Conduta e Integridade garantindo assim maior privacidade e segurança para os trabalhos desenvolvidos. Melhorias no Site do Instituto principalmente na página da Ouvidoria e SIC/Transparência para facilitar o acesso às informações e melhor divulgação da Ouvidoria/Canal de Denúncias (Responsável: Assessoria de comunicação do IPT. - Prazo: Julho de 2019) Ampla Divulgação interna e externa do Canal de Denúncias (Será divulgado junto com o programa de Integridade-Responsável GECON - Prazo junho/2019) Desenvolvimento e implementação de um sistema que permite maior autonomia e acompanhamento da Ouvidoria para as recomendações advindas de manifestações.(Responsável Gerência de sistemas corporativos - GSC . - Prazo: até 01/04/2019)</p>	<p>O apoio da direção e dos funcionários do Instituto foi determinante para que a maioria das manifestações fosse solucionada. Falta de pessoal: A Ouvidoria é constituída apenas de uma pessoa.</p>
<p>Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp</p>	<p>- Notícias sobre irregularidades na gestão dos projetos de pesquisa e bolsas; - Dúvidas sobre outorga de bolsas e auxílios; - Problemas relativos ao encaminhamento de relatórios científicos e administrativos.</p>	<p>Não há recomendações desta Ouvidoria.</p>	<p>Não há observações.</p>

<p>Universidade de São Paulo</p>	<p>1) Grupo de percussão (baterias) e ciclismo esportivo no campus Butantã ainda persistem, embora tenha diminuído com as ações propostas; 2) Conflitos interpessoais e comunicação institucional, que neste semestre se deu especialmente em decorrência do período eleitoral. 3) Assédio moral Embora não fique evidenciado nos dados quantitativos deste Relatório, há Ouvidorias existentes das Unidades/campi da USP. A Resolução de criação da Ouvidoria USP, propõe ter colaboradores com a Ouvidoria Geral (central). Este ponto é importante para que o relatório semestral tenha o número total fidedigno de demandas de Ouvidorias de toda USP. Computamos 27 Ouvidorias/Colaboradores e encaminhamos questionário para conhecer o trabalho dessas Ouvidorias.</p>	<p>1) Grupos de percussão (baterias) - Sequência ao trabalho iniciado no primeiro semestre/2018, envolvendo Prefeitura do campus, Vigilância, Administração da Segurança, Representantes dos estudantes e Representantes das Baterias. Monitoria dos grupos que estariam descumprindo o regulamento. Ciclistas esportistas - a Prefeitura do campus está providenciando manual de práticas esportivas, cadastro identificado de ciclistas e promoverá uma campanha de esclarecimentos sobre a segurança do campus. 2) Em relação às demandas sobre comunicação institucional ocorridas durante o período eleitoral, foi divulgado a fala do Reitor: A liberdade de expressão na USP - https://www.youtube.com/watch?time_continue=4&v=U-jEcQudTRA, contendo o posicionamento da Universidade de São Paulo. 3) Questões sobre assédio moral - temos procurado analisar cada caso recebido, procurando identificar as características, sintomas, conceitos que os usuários estão se pautando com vistas não ser confundido o que de fato é um assédio moral e o que não é, no ambiente de trabalho. Percebemos que há falta de clareza sobre o tema. Estamos em processo de formulação para ser colocado no site da Ouvidoria, informativos sobre os conceitos, características, modalidades de assédio, o que fazer em situações de assédio moral. Para 2019, faremos a estruturação das 27 Ouvidorias das Unidades existentes na USP e proporemos implantar Ouvidorias nas Unidades e nos campi que não dispõem, capacitando os Ouvidores/Colaboradores que sentirem necessidade. Apresentaremos relatório unificado alinhado com os itens da Ouvidoria Geral da USP.</p>	<p>Quanto à classificação dos temas sugeridos nesse relatório, esclarecemos que nosso banco de dados está organizado segundo outras entradas, mais adequadas à produção de informações úteis para a comunidade USP e a gestão universitária. Por ora, não temos qualquer possibilidade de seguir as recomendações enviadas, o que implicaria em enorme esforço de revisão e reclassificação da informação original, com escasso benefício para a Universidade de São Paulo e com perda significativa para a comparabilidade de nossa série estatística.</p>
<p>Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps</p>	<p>-Relações interpessoais (alunado x professores); - Problemas de infraestrutura das escolas mais antigas, e falta de verba para manutenção efetiva dos mesmos. - Falta de funcionários (professores).</p>	<p>- Foi sugerido ao Gabinete da Superintendência curso de capacitação aos Diretores de Etecs, Fatecs e Administração Central sobre a prevenção e medidas adequadas quanto aos casos de assédio sexual. O mesmo foi realizado no dia 08/10/2018 contando com a participação da Corregedoria Geral do Estado, a Procuradoria Geral do Estado de São Paulo. (Acatado)</p>	<p>- A Ouvidoria do Centro Paula Souza ainda encontra muita dificuldade em relação ao atendimento por parte dos cidadãos quanto ao seu real motivo de existência como canal de mediação e interlocução entre o usuário e a instituição.</p>

Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	<p>1 -Tempo de espera para convocação e cancelamentos constantes de procedimentos que envolvem Centro Cirúrgico e vagas de UTI: Ex.: Falta de salas cirúrgicas, equipe de anestesia reduzida, demanda maior do que a capacidade da Instituição, falta de vagas em leito de UTI pediátrica e de adultos; 2 - Alteração do sistema informatizado de atendimento: Ex. : Aumento de demandas bem acentuado relatando dificuldades diversas em relação a agendamentos de consultas, exames e procedimentos por lentidão no novo sistema informatizado de atendimento do Hospital; 3 - Falta de clareza nas informações aos pacientes/familiares e acompanhantes: Ex.: Queixas recorrentes de falta de atenção e cuidado nas informações, especialmente relacionadas a cancelamentos de procedimentos, bem como aparente descaso com as necessidades dos pacientes e seus cuidadores. Tal situação pode levar ao aumento de angústia, stress e piora no quadro clínico dos pacientes.</p>	<p>1 -Solicitação da observância em relação aos prazos de resposta para demandas de Ouvidoria: Considerando a demora ou mesmo o não fornecimento de resposta por determinadas Disciplinas, esta Ouvidoria recomendou à Superintendência a orientação/intervenção junto às áreas a fim de que todos os usuários tivessem suas demandas respondidas, conforme previsto em legislação. Acatado parcialmente. Algumas Disciplinas ainda demonstram grande relutância em responder demandas de Ouvidoria. 2 - Atuação/intervenção junto ao Serviço de Arquivo: Considerando o grande número de documentos e prontuários extraviados dentro da Instituição, esta Ouvidoria recomendou à Superintendência um olhar mais criterioso para a situação apresentada, uma vez que prontuário extraviado pode impactar no atendimento ao paciente. Não acatada. 3 - Cautela na elaboração das respostas por parte das áreas acionadas; Demandas de Ouvidorias são documentos de direito do usuário, que por sua vez pode se utilizar de tal, para outros desdobramentos. Diante disto, esta Ouvidoria recomenda que sejam observados nas respostas critérios como: ética, profissionalismo, imparcialidade, clareza, respeito e empatia. Acatada</p>	<p>1 - Olhar equivocado dos profissionais da Instituição em relação a atuação da Ouvidoria, como aquele serviço que só apresenta os problemas; 2 - Descaso em relação aos problemas apresentados pelos usuários na Ouvidoria, não compreendendo tratar-se de um direito garantido em legislação. Desta forma os profissionais não fornecem a devida resposta à demanda apresentada ou queixam-se da necessidade de atender/responder; 3 - Negativa declarada de resposta de demandas de Ouvidoria por parte de algumas Disciplinas; 4 - Respostas com letras ilegíveis, extremamente técnicas ou evasivas, que não apresentam nenhuma definição de conduta, resolutividade ou orientação adequada; 5 - Dificuldade de localização ou retorno do responsável pela área acionada em casos de urgência.</p>
Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	<p>- Demora para atendimento (por exemplo, no Pronto Atendimento do Hospital) ou para agendamento de consulta, exame ou cirurgia; - Questionamento dos protocolos do Hospital, especialmente no caso da assistência ao parto, com destaque para o desejo de ser acompanhada por doula e/ou fotógrafa durante o trabalho de parto ou de escolher uma via específica de parto (cesárea ou vaginal), a despeito da recomendação clínica; - Pedidos variados de informações não obtidas em outros setores do Hospital, como, por exemplo, orientação sobre como obter cópia do prontuário ou sobre o uso de medicamentos específicos após o parto.</p>	<p>Não há.</p>	<p>Há necessidade de aumento do quadro de profissionais para atuar na Célula de Ouvidoria do Hospital, que atua 24h por dia, todos os dias da semana, mas só possui uma Ouvidora disponível. Esse problema é agravado pelo atual quadro orçamentário da Universidade, que inviabiliza a contratação e/ou a reposição de servidores.</p>

Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - Ipen	- dificuldade de eluição do gerador de Tecnécio - problemas com o sistema de programação de material - dificuldade de marcação com kit ECD - problemas com o sistema de programação de material	- Aquisição de um sistema ERP, - Contratação de mão de obra via IN nº 5 do MOPG	Falta de mão de obra
Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp	AS MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES REFEREM-SE A: 1) SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES, DÚVIDAS E PROBLEMAS RELATIVOS AO SISTEMA INTEGRADO DE LICENCIAMENTO (SIL) CONSIDERANDO-SE QUE A JUCESP É O AGENTE INTEGRADOR DO REFERIDO SISTEMA; 2) PRAZO DE ATENDIMENTO MAIOR DOS PROCESSOS QUE DEMANDAM PROCEDIMENTOS INTERNOS (REGULARIDADE CADASTRAL, DOCUMENTOS PARA INSTRUÇÃO DO DESPACHO FINAL, EXAME E MANIFESTAÇÃO DA PROCURADORIA DA JUCESP, ETC... 3) SOLICITAÇÃO DE REGULARIZAÇÃO CADASTRAL DAS EMPRESAS REGISTRADAS.	A DEMANDA ACERCA DA ESTRUTURA FÍSICA E FUNCIONAL DA OUVIDORIA JÁ CONSTA DO LAY OUT DA FUTURA SEDE DA JUCESP.	NADA A ACRESCENTAR
Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia - Sede	1 - de usuários dos serviços prestados pela Subsecretaria do Trabalho Artesanal das Comunidades - Sutaco, solicitando informações sobre os procedimentos que devem ser adotados para obtenção da carteira de artesão e 2 - de usuários dos serviços prestados pela Equipe do Programa Via Rápida, da Coordenadoria de Ensino Técnico, Tecnológico e Profissionalizante, referente `dificuldade de acesso às inscrições pelo site, por esquecimento de senha, e também sobre data de abertura de inscrição de novos cursos. 3- reclamações das Universidades Estaduais Paulistas ? USP, UNESP, UNICAMP e UNIVESP , com questionamentos de orçamentos, reclamações de inscrição no vestibular, perda de matrícula, etc... Não podemos deixar de registrar ainda, a dificuldade do atendimento interno, pois os funcionários temem represálias e acabam não formalizando suas manifestações, mesmo com opção de sigilo.	. Recomendo que haja cursos de capacitação e de reciclagem aos funcionários que atuam na área. Em sua maioria, as manifestações encaminhadas aos dirigentes dos órgãos são devidamente acatadas e solucionadas	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.
CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	1. Agendamento por telefone - Dificuldade de acesso - 6 manifestações 2. Atendimento Saúde Mental - Dificuldade de agendamento - 4 manifestações 3. Atendimento Odontológico - Desmarcações - 3 manifestações	Nada a declarar.	Nada a declarar.

UNIVESP	<p>- Não cumprimento do Calendário Acadêmico - alunos reclamam constantemente do não cumprimento das datas para atividades previstas no Calendário Acadêmico divulgado; - Demora na correção de provas/atividades - atraso nas correções de provas geram uma demora na atualização dos sistemas e o aluno não consegue consultar suas notas para seu planejamento de estudos e demais ações; - Sistema de agendamento de provas - inconsistências no novo sistema geram várias reclamações de alunos que não conseguem agendar suas provas.</p>	<p>A Ouvidoria, durante as reuniões mensais com o Gabinete da Presidência, expôs todos os problemas e recomendou análise por parte da Diretoria Acadêmica sobre melhorias no atendimento ao aluno, bem como um controle maior em relação ao cumprimento do Calendário Acadêmico. Abaixo seguem problemas e ações tomadas pela Univesp: - Calendário Acadêmico - a Univesp reestruturou seu quadro funcional e a realocação de pessoas e funções foi feita para a melhoria na prestação de nossos serviços. - Correções Provas/Atividades - a realocação de pessoas e funções foi feita para a melhoria na prestação de nossos serviços. - Agendamento - novas datas para a realização de provas foram oferecidas pela Diretoria Acadêmica.</p>	Não há.
Hemocentro de Campinas/Unicamp	<p>1) Demora no atendimento (permanência no serviço / agendamento) 2) Ampliação do horário de atendimento 3) Mais variedade de opções de lanche</p>		<p>Falta de informação no formulário para encaminhar resposta (e-mail errado, telefone inválido, Endereço incorreto)</p>
Faculdade de Ciências Médicas FCM Unicamp	<p>A manifestação com maior incidência em 2018 foram as "reclamações", destinadas apenas a uma Disciplina ministrada pela Faculdade de Ciências Médicas (FCM) da UNICAMP. Já a segunda colocação está relacionada a "solicitação de informação", que solicita informações sobre pesquisa com colírio ocular e sobre curso oferecido pela Faculdade. Por fim, a demanda relacionada a "sugestão", buscando orientar a Faculdade na imparcialidade política.</p>	<p>Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram solucionadas prontamente pelos responsáveis dos respectivos órgãos/departamentos. Por serem casos isolados os dirigentes dos órgãos/departamentos foram orientados a ficarem atentos as informações divulgadas.</p>	<p>Não encontradas dificuldades nesse período.</p>

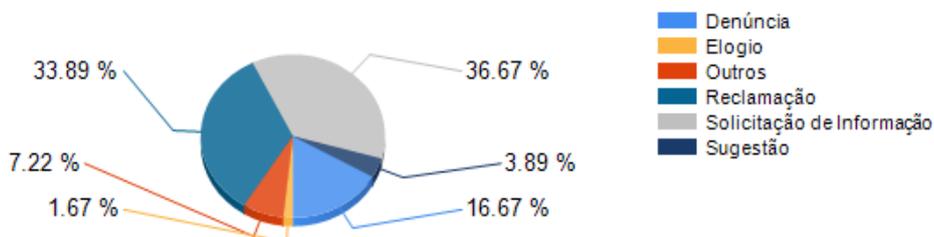
Secretaria de Desenvolvimento Social

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	180
Total:		180

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	30
Elogio	3
Outros	13
Reclamação	61
Solicitação de Informação	66
Sugestão	7
Total:	180

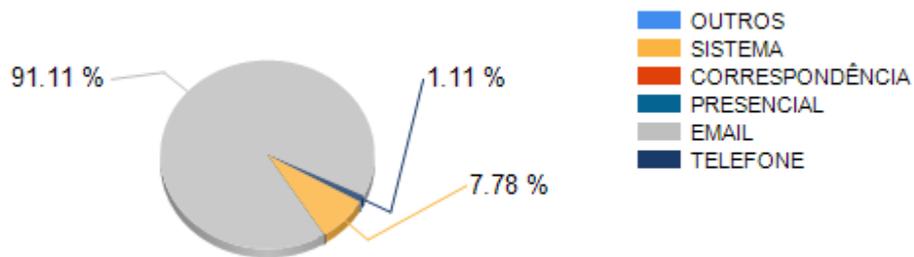
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	26	0	3	0	30
Elogio	0	0	3	0	0	0	3
Outros	0	0	11	0	2	0	13
Reclamação	0	1	55	0	5	0	61
Solicitação de Informação	0	0	63	0	3	0	66
Sugestão	0	0	6	0	1	0	7
Total	0	2	164	0	14	0	180

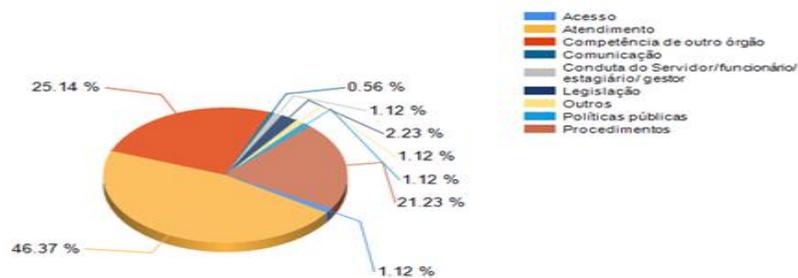
Forma de Contato



Tema Geral

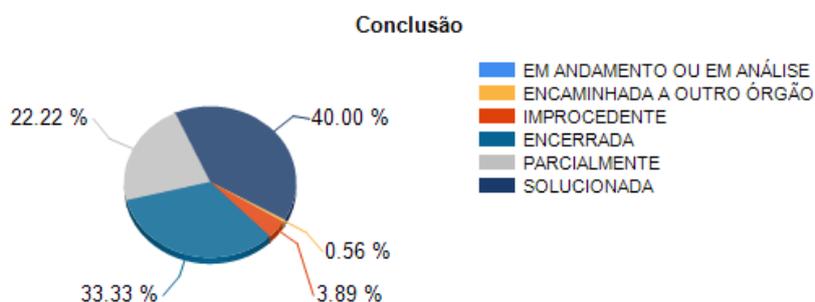
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	2	0	2
Atendimento	16	3	1	39	18	6	83
Competência de outro órgão	5	0	5	13	21	1	45
Comunicação	0	0	0	0	1	0	1
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	2	0	0	0	0	0	2
Legislação	2	0	0	1	1	0	4
Outros	0	0	0	0	2	0	2
Políticas públicas	0	0	0	1	1	0	2
Procedimentos	5	0	6	7	20	0	38
Total	30	3	12	61	66	7	179

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	16	7	7	0	0	0	30
Elogio	0	0	3	0	0	0	3
Outros	2	1	8	1	1	0	13
Reclamação	29	17	15	0	0	0	61
Solicitação de Informação	21	15	24	6	0	0	66
Sugestão	4	0	3	0	0	0	7
Total	72	40	60	7	1	0	180



Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Foram mais frequentes as manifestações sobre os Programas VIVALEITE, que em parceria com Entidades e Prefeituras, beneficia mais de 420 mil famílias em todo o Estado, e o BOM PRATO, que oferece à população de baixa renda, 86 mil refeições em 57 unidades, com: Solicitação de informação sobre o atendimento, cadastro, endereços; reclamação da insuficiência de vagas para os beneficiários do leite e quotas nos restaurantes; denúncia de cobrança de taxas pelas entidades parceiras que distribuem o leite e privilegiam pessoas fora do Programa; pedidos de novos restaurantes, e fiscalização/supervisão. Solicitação de supervisão dos CRAS-Centros de Referência de Assistência Social, unidade pública responsável por executar programas, serviços e projetos socioassistenciais públicos e gratuitos.	Não houve necessidade de recomendações, uma vez que as manifestações relevantes são repassadas para a chefia de gabinete, e/ou responsável pela área, sendo solucionada ou esclarecida caso a caso.	Relativa aos prazos nas respostas: pelo quadro de funcionários, dificuldade de locomoção dos técnicos nas supervisões solicitadas, complexidade de demandas que envolvam a competência de outros órgãos, principalmente os municipais.

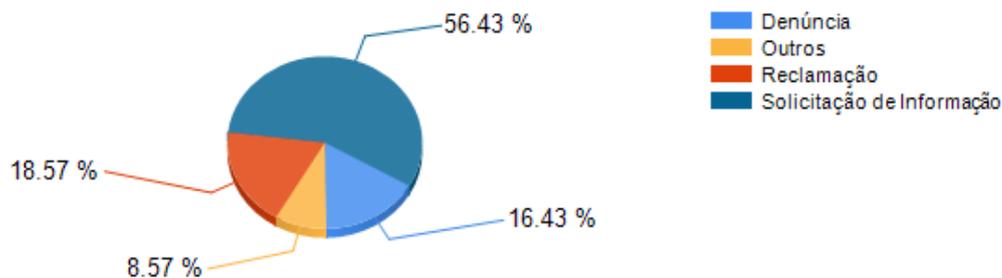
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	140
Total:		140

Tipo de Manifestação

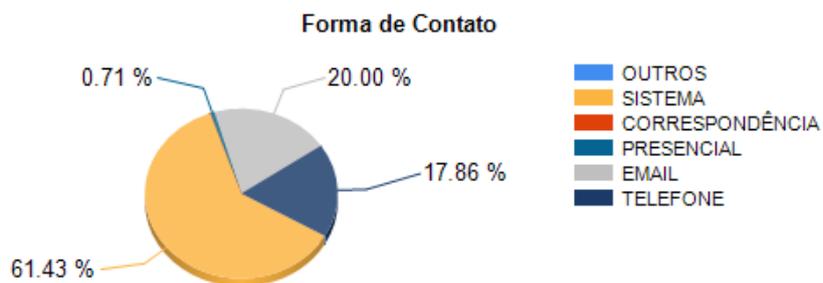
Tipo	Quantidade
Denúncia	23
Outros	12
Reclamação	26
Solicitação de Informação	79
Total:	140

Total por Tipo



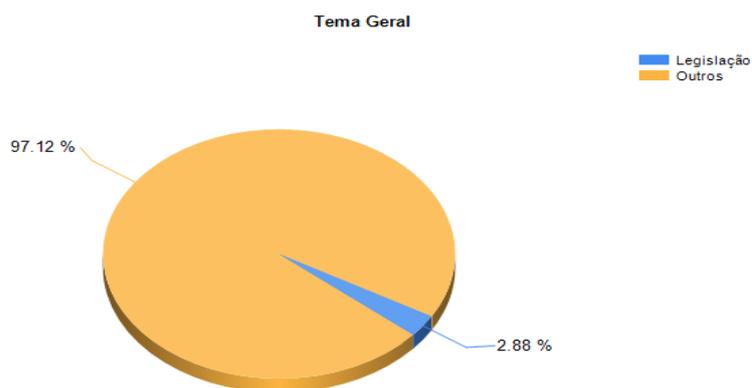
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	1	3	0	18	0	23
Outros	0	0	1	0	11	0	12
Reclamação	0	0	3	0	23	0	26
Solicitação de Informação	0	24	21	0	34	0	79
Total	1	25	28	0	86	0	140



Tema Geral

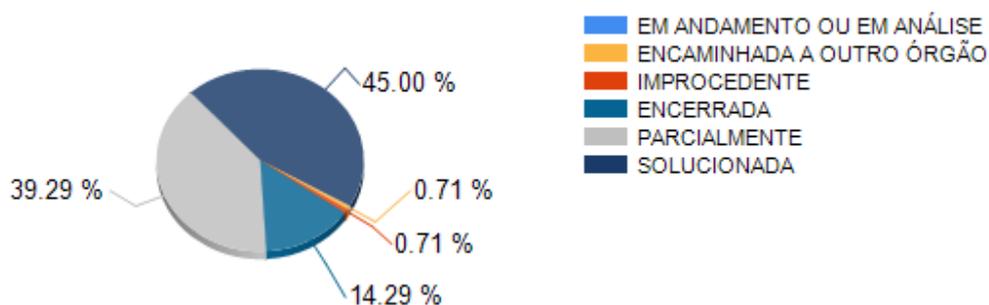
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Legislação	0	0	0	0	4	0	4
Outros	23	0	12	25	75	0	135
Total	23	0	12	25	79	0	139



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	6	10	7	0	0	0	23
Outros	5	6	1	0	0	0	12
Reclamação	7	12	6	0	1	0	26
Solicitação de Informação	45	27	6	1	0	0	79
Total	63	55	20	1	1	0	140

Conclusão

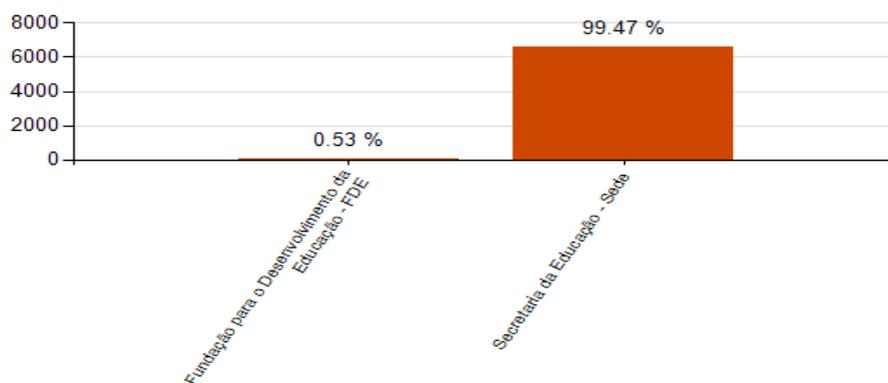


Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Dentre os temas mais recorrentes, podemos destacar: - Emprego: muitos cidadãos com deficiência em situação de desemprego nos procuram para solicitar encaminhamento para vagas. Nós da Ouvidoria da SEDPCD-SP indicávamos o PADEF, ação do Governo de São Paulo que visa a inserção profissional de pessoas com deficiência - Jurídico: muitas pessoas nos procuram solicitando auxílio jurídico, explicamos que a Secretaria não dispõe desse serviço, uma vez que a Defensoria Pública do Estado e o Ministério Público do Estado podem auxiliar nesses casos. - Passe Livre Estadual: muitos têm dúvidas sobre bilhetes para o transporte e muitos nos procuram para saber se existe a gratuidade para pessoas com deficiência nos ônibus de viagem para dentro do Estado de São Paulo. Esse benefício ainda não existe.</p>	<p>Recomendamos que sejam levadas em consideração as manifestações frequentes/relevantes acima citadas, afim de que sejam contempladas as demandas.</p>	<p>A maior dificuldade ainda é o tempo para resposta, apesar desse período ser oficial, muitos cidadãos não entendem o prazo definido para esse retorno.</p>

Secretaria da Educação

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Educação - Sede	6566
2	Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	35
Total:		6601

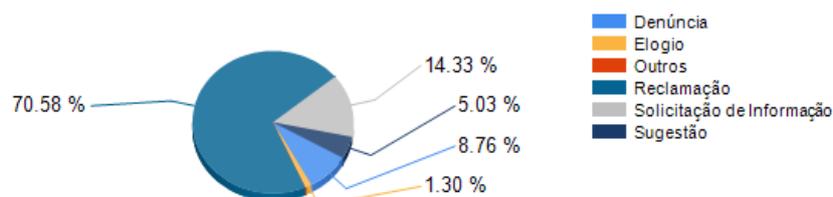
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

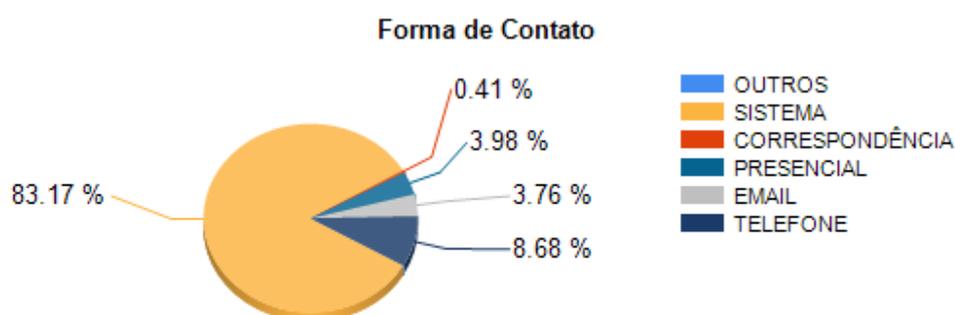
Tipo	Quantidade
Denúncia	578
Elogio	86
Outros	0
Reclamação	4659
Solicitação de Informação	946
Sugestão	332
Total:	6601

Total por Tipo



Forma de Contato

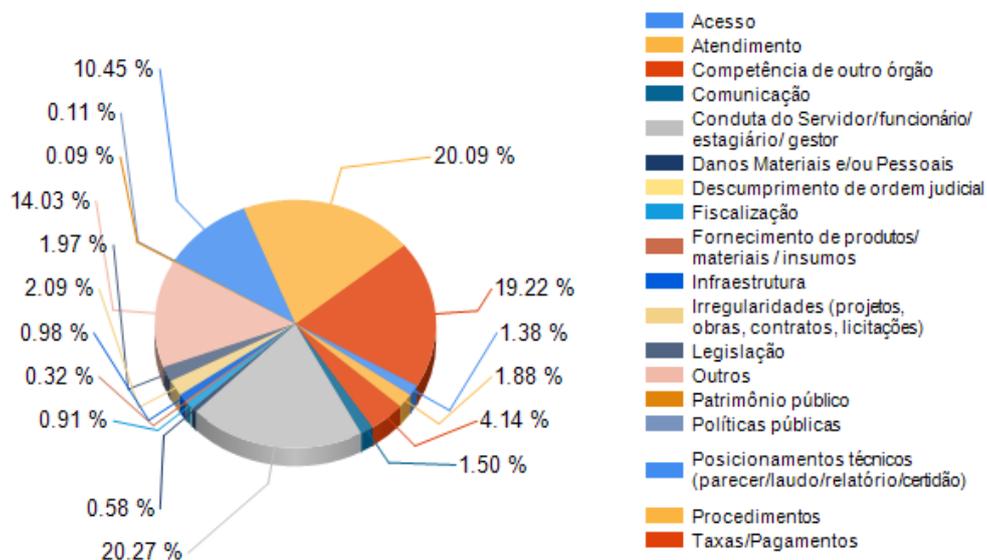
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	20	54	30	11	463	0	578
Elogio	0	2	0	0	84	0	86
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	224	394	157	14	3870	0	4659
Solicitação de Informação	16	110	57	1	762	0	946
Sugestão	3	13	4	1	311	0	332
Total	263	573	248	27	5490	0	6601



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	1	0	83	7	0	91
Atendimento	0	38	0	85	1	0	124
Competência de outro órgão	2	0	0	8	263	0	273
Comunicação	0	2	0	18	79	0	99
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	533	34	0	759	12	0	1338
Danos Materiais e/ou Pessoais	8	0	0	30	0	0	38
Fiscalização	18	0	0	40	2	0	60
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	6	1	0	14	0	0	21
Infraestrutura	0	0	0	41	4	20	65
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	131	7	0	138
Legislação	0	0	0	36	41	53	130
Outros	4	0	0	656	265	1	926
Patrimônio público	0	0	0	5	1	0	6
Políticas públicas	1	0	0	3	3	0	7
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	2	0	637	43	8	690
Procedimentos	0	2	0	1160	164	0	1326
Taxas/Pagamentos	0	2	0	1211	56	0	1269
Total	572	82	0	4917	948	82	6601

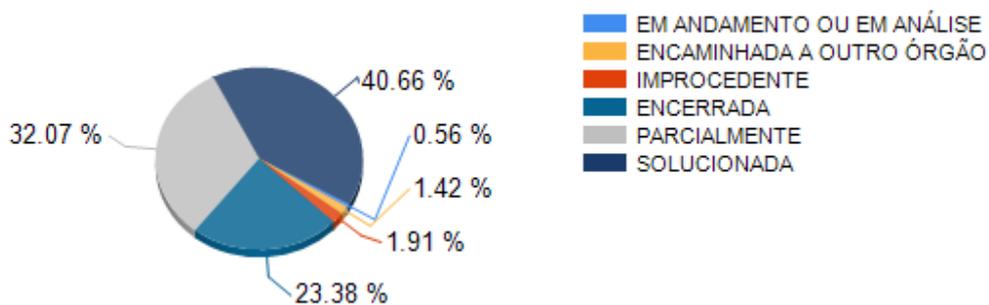
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	292	174	86	21	1	4	578
Elogio	72	2	12	0	0	0	86
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	1943	1797	787	88	15	28	4658
Solicitação de Informação	184	60	618	8	75	2	947
Sugestão	193	84	40	9	3	3	332
Total	2684	2117	1543	126	94	37	6601

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	1ª Competência de outro órgão. 9 manifestação; 2ª Infraestrutura (Infraestrutura de informática, internet e manutenção de micro computadores) 8 manifestação; 3ª Políticas Pública (Associação de Pais e Mestres e Escola da Família) 6 manifestação.	Atualmente devido ao pequeno número de manifestação, 67 no primeiro semestre, e 35 no segundo semestre, adotamos pela entrega do Relatório anualmente da Ouvidoria para a Presidência da Fundação, onde indicamos os setores que receberam o maior volume de manifestações, de modo a orientar a administração a melhorar a relação com a rede estadual de educação e com o público em geral.	
Secretaria da Educação - Sede	Manifestações mais frequentes: 1ª Reclamação Assunto: Procedimento Operacional Problema - quantitativo: Regularização de Pagamento ? 901 2ª Solicitação de Informação/Sugestão Assunto: Procedimento Operacional Problema - quantitativo: Procedimento - 340 3ª Denúncia Assunto: Recursos Humanos Problema - quantitativo: - Gestão ? 333	Em atendimento ao previsto no Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, Artigo 4º - As Ouvidorias têm as seguintes atribuições: XIII - fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos; a Ouvidoria da SEE-SP propôs as recomendações abaixo: a) que os assuntos destaques das manifestações sejam tema de ações formativas por parte da SEE-SP, considerando as atribuições específicas de cada unidade da estrutura básica de organização, em conformidade com o Decreto nº 57.141, DE 18 DE JULHO DE 2011; b) que, sobre os assuntos que mais se destacaram, sejam promovidas ações formativas e de acompanhamento pelos órgãos centrais da SEE-SP junto às DER que mais manifestações receberam.	Nada a declarar.

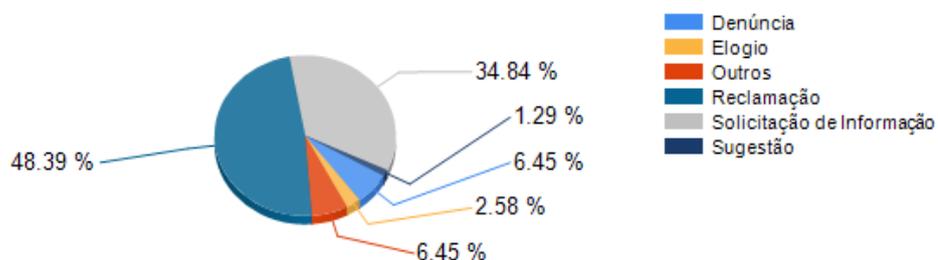
Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho - Sede	155
Total:		155

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	10
Elogio	4
Outros	10
Reclamação	75
Solicitação de Informação	54
Sugestão	2
Total:	155

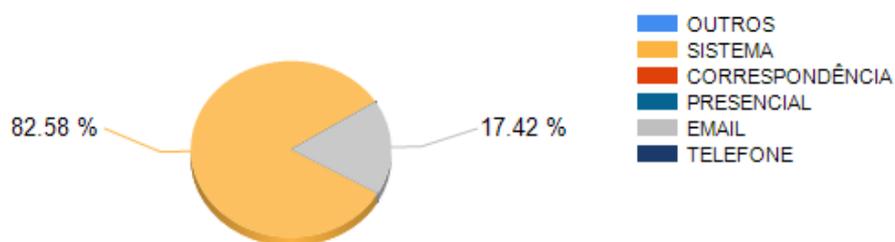
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	10	0	10
Elogio	0	0	0	0	4	0	4
Outros	0	0	1	0	9	0	10
Reclamação	0	0	5	0	70	0	75
Solicitação de Informação	0	0	19	0	35	0	54
Sugestão	0	0	2	0	0	0	2
Total	0	0	27	0	128	0	155

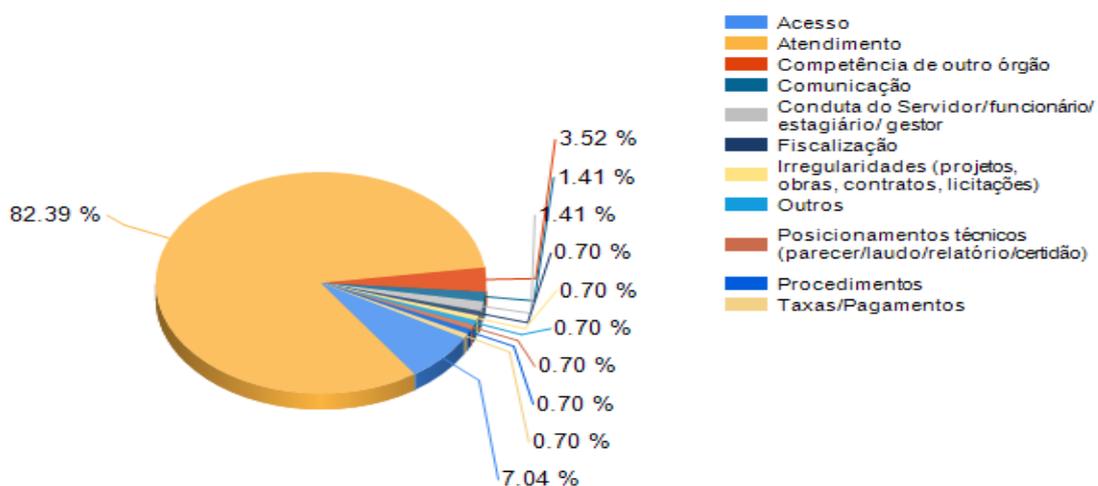
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	2	6	2	0	10
Atendimento	4	3	4	56	48	2	117
Competência de outro órgão	1	0	3	0	1	0	5
Comunicação	0	0	0	1	1	0	2
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	1	0	0	0	0	2
Fiscalização	1	0	0	0	0	0	1
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	1	0	0	1
Procedimentos	0	0	0	1	0	0	1
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1	0	0	1
Total	8	4	9	66	53	2	142

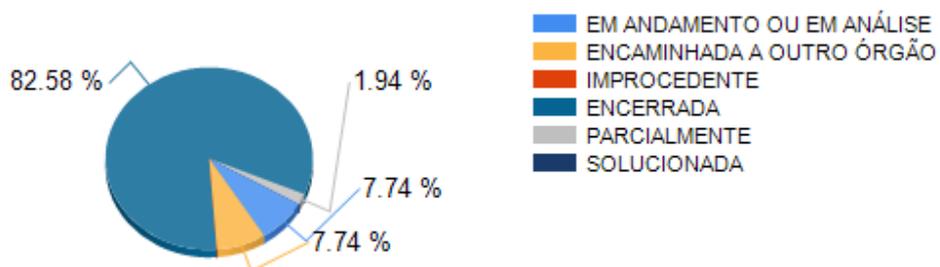
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	3	4	0	2	1	10
Elogio	0	0	3	0	0	1	4
Outros	0	0	9	0	1	0	10
Reclamação	0	0	59	0	8	8	75
Solicitação de Informação	0	0	51	0	1	2	54
Sugestão	0	0	2	0	0	0	2
Total	0	3	128	0	12	12	155

Conclusão

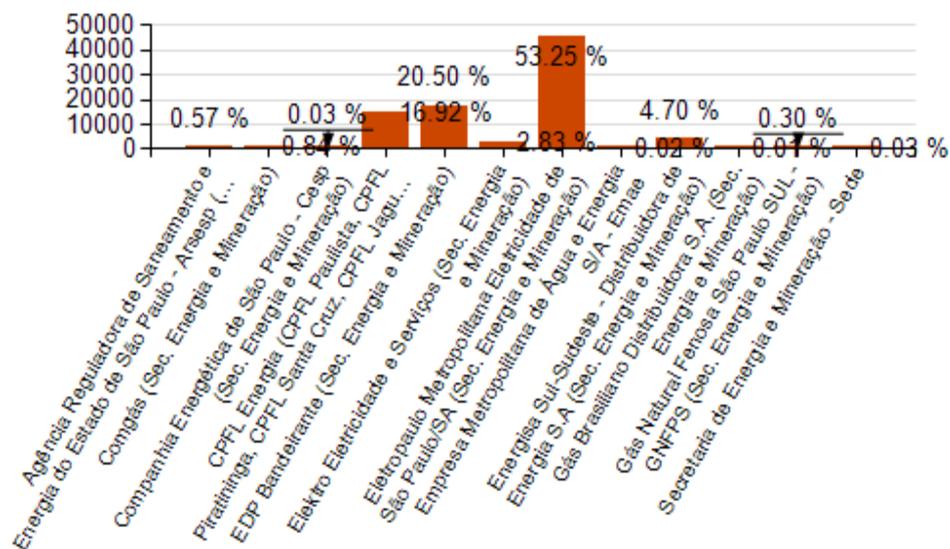


Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Banco do Povo Paulista - Ter um canal de atendimento para o Cliente BPP Qualificação Profissional - Atraso no pagamento de ajuda de custo ou seja a (Bolsa)	Nenhuma providencia foi tomada	Falta comunicação com os departamentos.

Secretaria de Energia e Mineração

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia Energética de São Paulo - Cesp	28
2	Empresa Metropolitana de Água e Energia S/A - Emae	14
3	Secretaria de Energia e Mineração - Sede	22
4	Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - Arsesp	488
5	Comgás	709
6	Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A	3991
7	Elektro Eletricidade e Serviços	2403
8	Gás Natural Fenosa São Paulo SUL - GNFPS	253
9	Gás Brasileiro Distribuidora S.A	9
10	Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo/SA	45211
11	CPFL Energia	14363
12	EDP Bandeirante	17408
Total:		84899

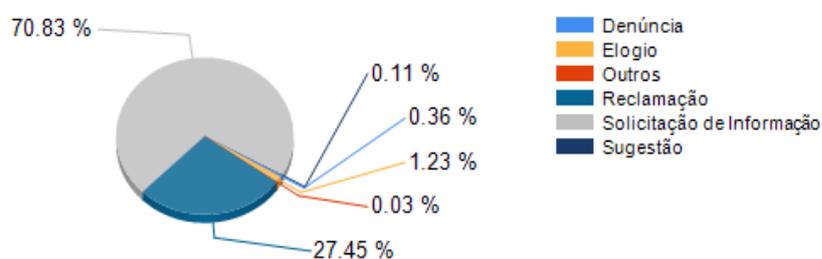
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	304
Elogio	1041
Outros	27
Reclamação	23303
Solicitação de Informação	60133
Sugestão	91
Total:	84899

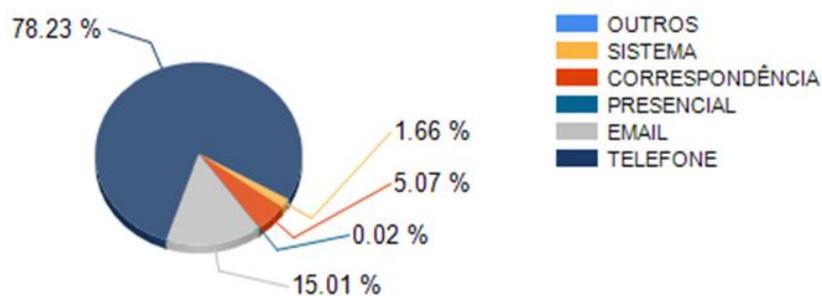
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	210	41	39	14	0	304
Elogio	0	756	260	25	0	0	1041
Outros	0	22	2	0	3	0	27
Reclamação	15	13974	3933	4101	1280	0	23303
Solicitação de Informação	2	51398	8488	134	111	0	60133
Sugestão	0	60	23	6	2	0	91
Total	17	66420	12747	4305	1410	0	84899

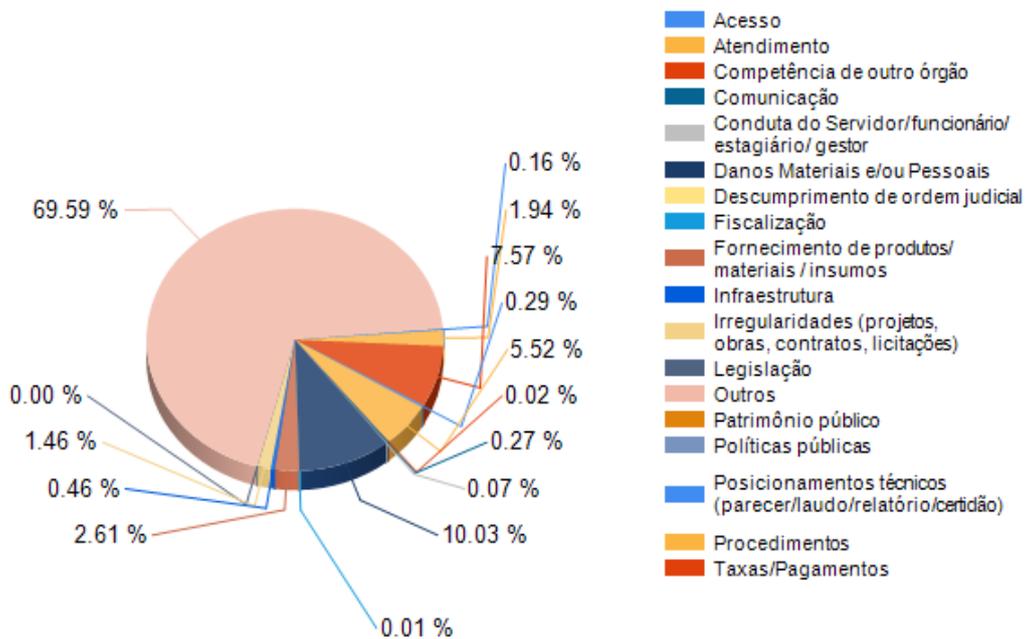
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	43	96	0	139
Atendimento	5	43	11	1729	877	14	2679
Competência de outro órgão	4	0	0	2	3	0	9
Comunicação	0	1	0	115	14	1	131
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	1	0	17	13	3	34
Danos Materiais e/ou Pessoais	2	0	0	3288	1577	0	4867
Fiscalização	6	0	0	0	0	0	6
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	407	861	0	1268
Infraestrutura	0	0	0	222	0	0	222
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	9	0	0	403	296	0	708
Legislação	0	0	0	0	2	0	2
Outros	269	993	7	11704	20740	63	33776
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	1	75	0	76
Procedimentos	0	0	0	90	850	3	943
Taxas/Pagamentos	1	0	0	2841	828	4	3674
Total	296	1038	18	20862	26232	88	48534

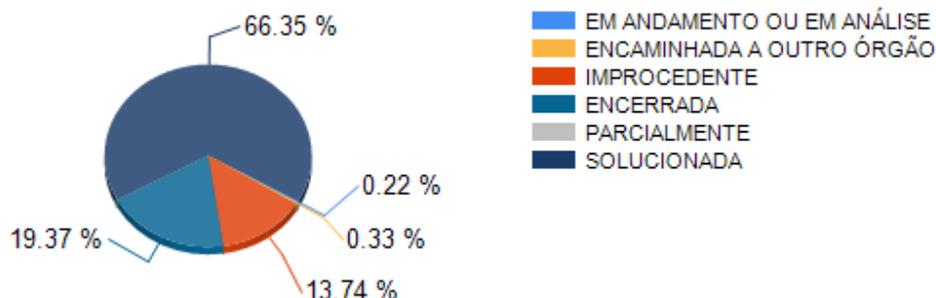
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	193	0	18	84	4	5	304
Elogio	1026	0	4	11	0	0	1041
Outros	25	0	0	2	0	0	27
Reclamação	11000	0	345	11513	267	178	23303
Solicitação de Informação	44047	0	16079	2	5	0	60133
Sugestão	36	0	0	55	0	0	91
Total	56327	0	16446	11667	276	183	84899

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Energética de São Paulo - Cesp	As manifestações mais frequentes no segundo semestre de 2018 foram: - utilização das bordas do reservatório da Usina Paraibuna; - demandas de Recursos Humanos - informações técnicas sobre geração fotovoltaica	Nenhuma.	Nenhuma.
Empresa Metropolitana de Água e Energia S/A - Emae	Reclamações referente a demora, formação de fila e prioridade na Balsa de João Basso (com a troca do balsa por outra com maior capacidade as reclamações cassaram). Reclamações referente a invasão de propriedade desta Empresa.		Nosso maior número de atendimentos ocorrem via telefone e em segundo lugar via e-mail. Os reclamantes sempre nos pedem um número de protocolo de atendimento e não temos para passar.
Secretaria de Energia e Mineração - Sede	Falta de Energia. Corte Irregular de Energia sem Aviso Prévio Cobrança Indevida	As manifestações junto à Ouvidoria foram pontuais, não gerando necessidade de recomendações específicas aos dirigentes.	Não foram observadas dificuldades nas tratativas das demandas dos clientes que procuraram a Ouvidoria da Secretaria de Energia e Mineração do Estado de São Paulo.

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - Arsesp</p>	<p>Faturamento - 65 registros - refere-se a dados na fatura de consumo. Cobrança indevida - 51 registros - refere-se a valores de serviços considerados indevidos pelo consumidor. Falta d'água - 35 registros - manifestações sobre prestadoras de saneamento.</p>	<p>Recomendações A partir dos itens mais reclamados e dos pedidos de informação registrados na Ouvidoria, tecemos duas sugestões, uma para a Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico e outra para todas as Diretorias e Secretaria Executiva, objetivando o cumprimento da Lei 10.294 de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo, em especial ao disposto no artigo 9º: ?Artigo 9.º - Compete à Ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, inclusive à Comissão de Ética, visando à: I - melhoria dos serviços públicos; II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos; IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei; V - proteção dos direitos dos usuários. VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.?. ? Sugestão à Superintendência de Regulação Técnica da Diretoria de Saneamento Básico de modificação do inciso I do artigo 6º da Deliberação Arsesp nº 106-2009 para que o comunicado de reclassificação da unidade usuária seja enviado pela Prestadora com aviso de recebimento, quando este normativo for revisado pela referida Diretoria; ? Visando atender às demandas apresentadas por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no menor prazo possível e evitando a prorrogação, é importante que as áreas técnicas atentem para o prazo e encaminhem as informações solicitadas pela Ouvidoria o mais breve possível, uma vez que a Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) estabelece que o prazo de 20 (vinte) dias para resposta, prorrogáveis por mais 10 (dez).</p>	<p>Nenhuma dificuldade na atuação da Ouvidoria.</p>
---	---	---	---

Comgás	As 3 manifestações mais frequentes / relevantes no 2º semestre de 2018 são: Consumo elevado, Ligação de gás não atendida e Cobrança indev/ de outros prod/ serv/ ou encargos.	Comparando os resultados do 2º semestre de 2017 com os do 2º semestre de 2018, informamos que houve redução de 22% no total de manifestações registradas. No fechamento anual de 2018 houve redução de 27% no total de manifestações em relação ao ano de 2017. Os resultados alcançados são reflexos das ações de melhoria no atendimento, realizadas durante todo o ano de 2018, dando continuidade a identificação e tratativa das análises de causa raiz das manifestações, bem como integração das áreas com foco na satisfação do cliente.	Analisando os resultados do 2º semestre de 2018, conseguimos uma redução referente aos semestres anteriores, mas o nosso trabalho continua, vamos em busca de novos projetos para melhorar cada vez mais o nosso primeiro atendimento, visando novas soluções e criando mais barreiras para sanar a insatisfação de nossos consumidores, buscando também o engajamento das áreas internas da CIA na melhoria dos processos colocando o cliente sempre ao centro.
Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A	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 31,88% 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 15,47% 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 13,77% sobre o total de reclamações.	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 da ANEEL); 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.	Nada a declarar.
Elektro Eletricidade e Serviços	Os assuntos mais relevantes no período foram: Ressarcimento Elétricos - discordância das resposta recebidas; Faturamento - discordância dos valores faturados; Prazo - discordância do prazo do atendimento.	As principais recomendações às áreas resumem-se na atenção e compromisso em se atender as solicitações de acordo com as informações e prazos informados no atendimento inicial.	Não há.
Gás Natural Fenosa São Paulo SUL - GNFPS	Informações de: FATURA, SERVIÇO E SOLICITAÇÃO DE GÁS Reclamação: FATURA - VARIACÃO DE CONSUMO	Informações de: FATURA, SERVIÇO E SOLICITAÇÃO DE GÁS PARA OS 3 PRIMEIROS CASOS CAMPANHAS E INICIATIVAS DE ORIENTAÇÃO DO CLIENTE INCLUSIVE ATRAVÉS DO SITE DA EMPRESA Reclamação: FATURA - VARIACÃO DE CONSUMO CAMPANHA DE CONSUMO CONSCIENTE E ORIENTAÇÃO DO CLIENTE ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA EMPRESA RECOMENDAÇÕES ACATADAS	REESTRUTURAÇÃO DE ÁREAS OPERACIONAIS NO ANO DE 2018

Gás Brasileiro Distribuidora S.A.	Elogios quanto aos atendimentos locais dos técnicos da Companhia.	N/A	N/A
Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo/SA	Consumo - questionamento sobre valores Ressarcimento por danos elétricos - questionamento sobre indeferimento Leitura - Reclamação por impedimento ao centro de medição	A consolidação das manifestações registradas na Ouvidoria são compartilhadas com as áreas gestoras visando à adoção de medidas de contorno e adequação dos processos internos. Dessa forma, quando da identificação de oportunidades de melhoria e/ou necessidade de ajuste do processo é efetuado o apontamento dessa demanda às áreas responsáveis envolvidas, com vistas a evitar novas manifestações. Adicionalmente, a Ouvidoria participa regularmente de reuniões com as áreas gestoras de cada processo juntamente com a área de Qualidade, a fim de avaliar ajustes de processo que objetivem à melhoria do serviço prestado, bem como a redução de reclamações.	
CPFL Energia	Ressarcimento de Danos Elétricos = 1552 Consumo Elevado = 725 Interrupção no Fornecimento = 469 Os pedidos de indenizações de danos são significativos em função das interrupções de energia motivadas por fatores climáticos, causados por vento, chuva forte e queda de árvore na rede.	nada há declarar	nada a declarar
EDP Bandeirante	Atendimento ao Cliente - Atendimento Presencial e Call Center; Falta de Energia - Demora para restabelecimento da energia elétrica; Faturamento - Variação de consumo de energia	Foram realizadas 4 recomendações para melhoria operacional dos processos e procedimentos dos negócios de distribuição de energia elétrica. Deste total, 03 foram implementadas e 1 está sob análise das áreas de negócio.	Podemos destacar a elevada e sazonal demanda no 2º trimestre, em razão das intempéries climáticas, refletindo diretamente nos assuntos relacionados a falta de energia e ressarcimento de danos elétricos.

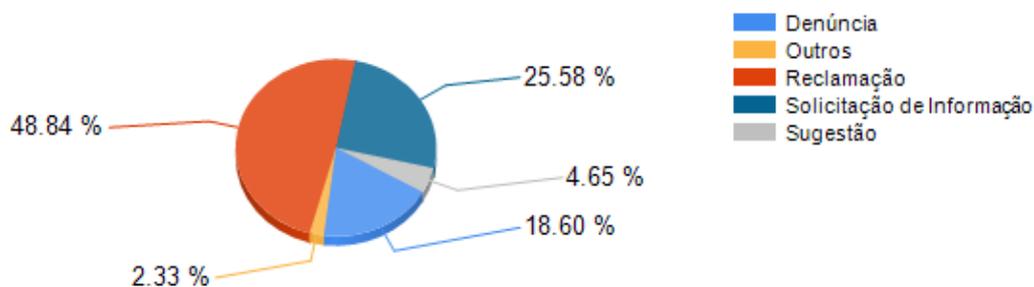
Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude - Sede	86
Total:		86

Tipo de Manifestação

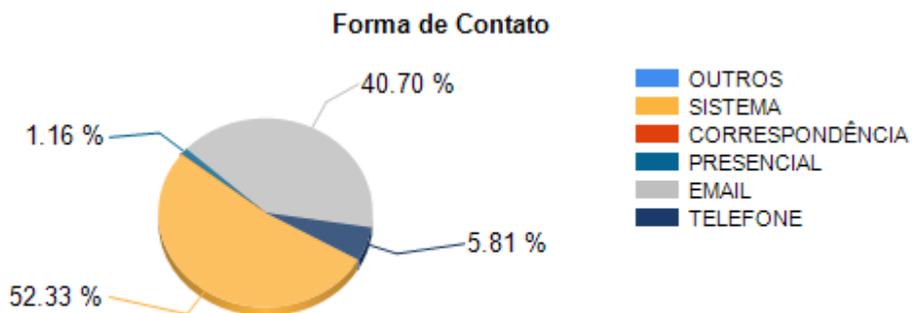
Tipo	Quantidade
Denúncia	16
Outros	2
Reclamação	42
Solicitação de Informação	22
Sugestão	4
Total:	86

Total por Tipo



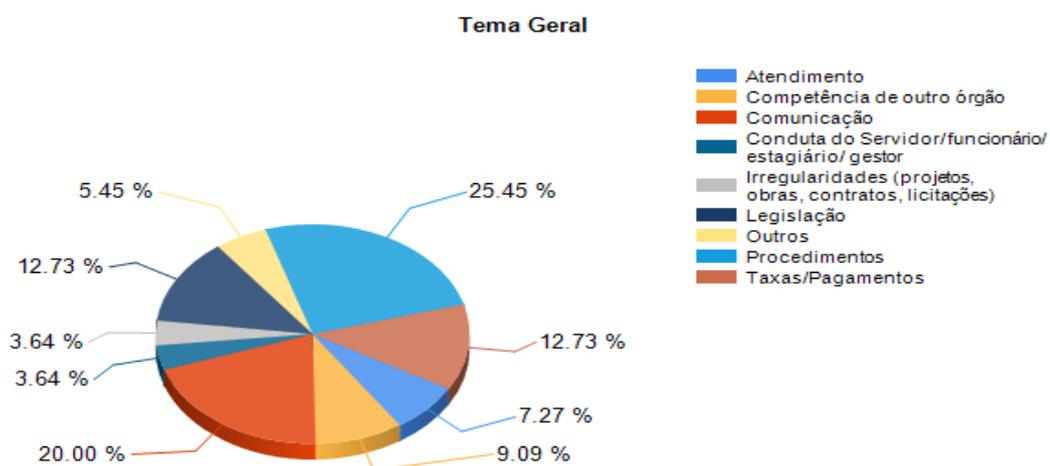
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	0	9	0	6	0	16
Outros	0	0	0	0	2	0	2
Reclamação	0	4	11	0	27	0	42
Solicitação de Informação	0	1	15	0	6	0	22
Sugestão	0	0	0	0	4	0	4
Total	1	5	35	0	45	0	86



Tema Geral

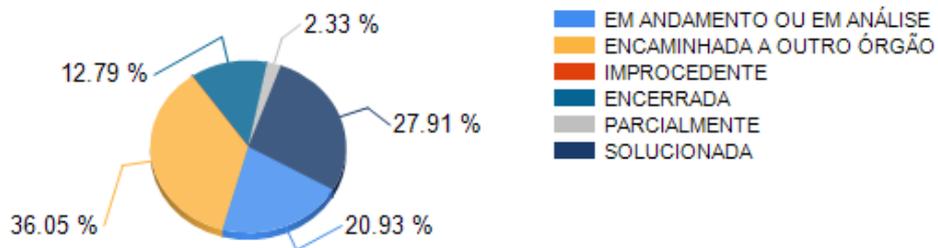
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	4	0	0	4
Competência de outro órgão	1	0	0	2	1	1	5
Comunicação	0	0	0	0	11	0	11
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	2	0	0	0	0	0	2
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	1	0	0	2
Legislação	7	0	0	0	0	0	7
Outros	0	0	1	2	0	0	3
Procedimentos	1	0	0	10	3	0	14
Taxas/Pagamentos	0	0	0	4	3	0	7
Total	12	0	1	23	18	1	55



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	4	0	3	0	4	5	16
Outros	0	0	1	0	1	0	2
Reclamação	8	1	5	0	19	9	42
Solicitação de Informação	12	1	1	0	4	4	22
Sugestão	0	0	1	0	3	0	4
Total	24	2	11	0	31	18	86

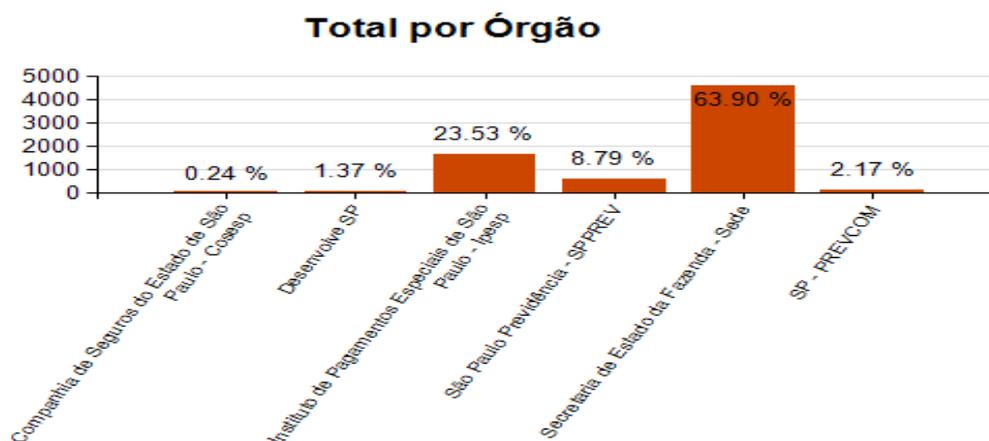
Conclusão



Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>São os assuntos das manifestações e questões específicas mais frequentes e/ou mais relevante que chegaram ao conhecimento da Ouvidoria: 1. DREL de Sorocaba: a Ouvidoria recebeu denúncia de irregularidades na Diretoria Regional de Esporte e Lazer de Sorocaba; 2. Datas JEESP: a Ouvidoria recebeu manifestações, as quais reclamam da organização das datas das competições dos Jogos Esportivos do Estado de São Paulo; 3. Manifestações de competência de outros órgãos: a Ouvidoria recebeu manifestações de competência de outros órgãos via Sistema de Ouvidorias.</p>	<p>No segundo semestre de 2018 houve uma queda no número de manifestações da Ouvidoria da Secretaria de Esportes comparado ao número de manifestações do semestre anterior, sendo, também, que parte dessas demandas não são de responsabilidade da Secretaria. Das manifestações que chegaram ao nosso conhecimento, parte delas são reclamação e solicitação de informação. Quanto as manifestações que chegaram por engano, ou seja, que não são de nossa responsabilidade, foram devolvidas aos usuários ou reencaminhadas ao órgão competente. Ressalto que em relação a denúncia de irregularidades na Diretoria Regional de Esporte e Lazer de Sorocaba, o denunciante relata o não cumprimento adequado das frequências por parte de alguns funcionários, desvio de normas, entre outros procedimentos. A manifestação foi encaminhada para providências da área responsável, a qual colheu informações, porém, incompletas para o denunciante o que fez com que a Ouvidoria encaminhasse novamente o caso visando uma melhor apuração e no momento estamos aguardando retorno. Quanto as reclamações referentes a organização das datas das competições dos Jogos Esportivos do Estado de São Paulo, JEESP, a Ouvidoria entrou em contato com os responsáveis, sendo todos os questionamentos esclarecidos e, após os esclarecimentos repassados, não tivemos nenhuma novo retorno. Como não há outra denúncia ou caso recorrente que acreditamos que deva ser mencionado, ressaltamos aqui as manifestações de competência de outros órgãos que chegam via Sistema de Ouvidorias, pois, acreditamos que mencionar o ocorrido ajuda na solução de eventuais problemas (caso haja).</p>	<p>Para o segundo semestre de 2018, as dificuldades que foram mencionadas nos relatórios dos outros semestres permanecem. Porém, como neste ano de dois mil e dezoito, iniciamos nossos serviços sob nova gestão, a Ouvidoria estará aguardando o momento mais oportuno para estar levando ao conhecimento do superior as dificuldades do setor com o intuito de melhorar o serviço da Ouvidoria, pois este é o nosso compromisso.</p>

Secretaria da Fazenda

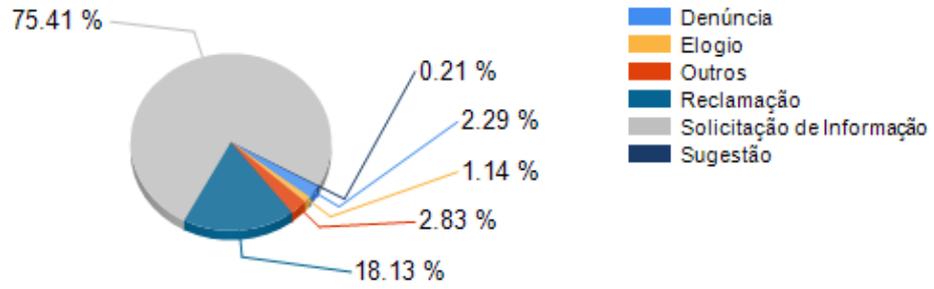
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Instituto de Pagamentos Especiais de São Paulo - Ipesp	1689
2	Secretaria de Estado da Fazenda - Sede	4586
3	Companhia de Seguros do Estado de São Paulo - Cosesp	17
4	São Paulo Previdência - SPPREV	631
5	SP - PREVCOM	156
6	Desenvolve SP	98
Total:		7177



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	164
Elogio	82
Outros	203
Reclamação	1301
Solicitação de Informação	5412
Sugestão	15
Total:	7177

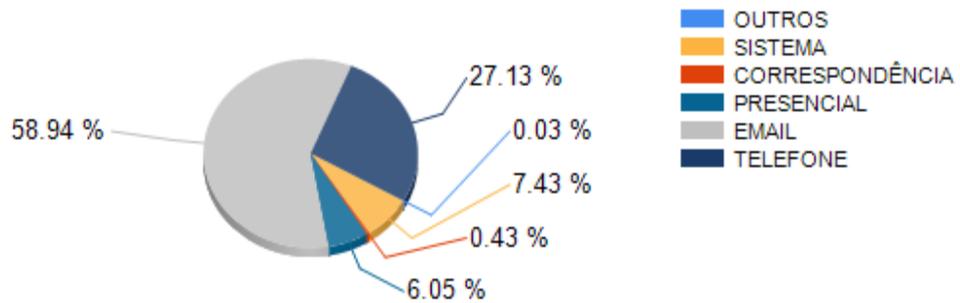
Total por Tipo



Forma de Contato

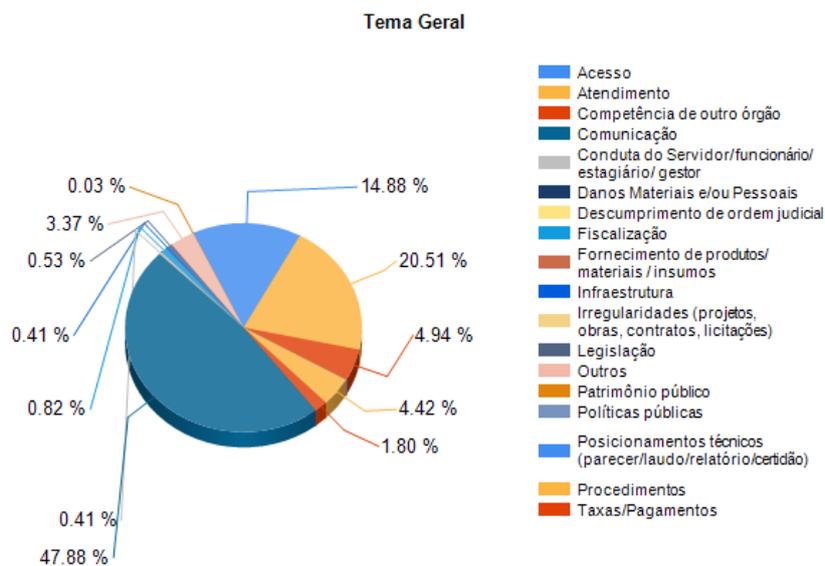
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	6	0	119	17	22	0	164
Elogio	13	25	41	0	3	0	82
Outros	42	95	56	0	10	0	203
Reclamação	133	30	1025	7	106	0	1301
Solicitação de Informação	238	1796	2980	7	389	2	5412
Sugestão	2	1	9	0	3	0	15
Total	434	1947	4230	31	533	2	7177

Forma de Contato



Tema Geral

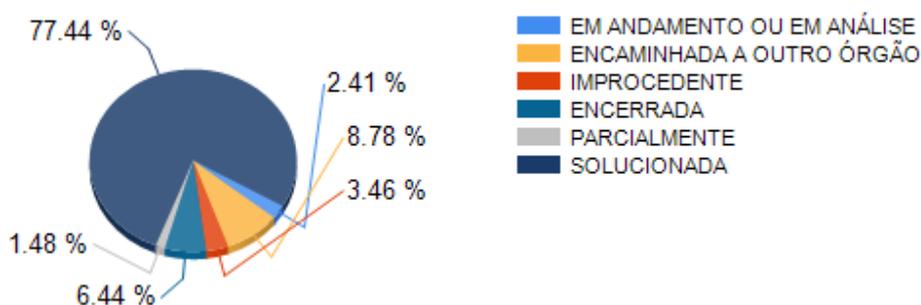
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	4	70	12	62	161	2	311
Competência de outro órgão	0	0	72	30	25	0	127
Comunicação	0	17	9	14	3330	2	3372
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	25	0	3	0	0	29
Fiscalização	0	0	0	15	43	0	58
Infraestrutura	0	0	0	29	0	0	29
Legislação	0	0	10	27	0	0	37
Outros	0	18	75	31	113	0	237
Patrimônio público	0	0	1	0	1	0	2
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	3	0	25	31	989	0	1048
Procedimentos	0	0	5	1043	393	3	1444
Taxas/Pagamentos	141	0	7	114	86	0	348
Total	149	130	216	1399	5141	7	7042



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	132	2	6	4	18	2	164
Elogio	72	5	3	0	1	1	82
Outros	58	23	18	50	46	8	203
Reclamação	1082	0	18	10	98	93	1301
Solicitação de Informação	4206	74	414	184	466	68	5412
Sugestão	8	2	3	0	1	1	15
Total	5558	106	462	248	630	173	7177

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Seguros do Estado de São Paulo - Cosesp	Manifestações mais frequentes não são de competência da COSESP.	Não houve recomendações aos dirigentes da COSESP.	Não há dificuldades/observações da Ouvidoria.
Desenvolve SP	1. Devido à parceria com o SEBRAE e a transferência de gestão do Fundo de Desenvolvimento do Banco do Povo Paulista, de Responsabilidade da Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Trabalho, a Ouvidoria recebe muitas manifestações não competentes à Desenvolve SP; 2. Reclamações de clientes que tiveram seus pedidos de financiamento negado; 3. Reclamações de morosidade nos processos de concessão de crédito.		Proporção expressiva de manifestações não pertencentes à Desenvolve SP.
Instituto de Pagamentos Especiais de São Paulo - Ipesp	Boletos não entregues pelo correio, não recebimento e não conseguir ler o código de barras; Recadastramento, homologação; Liberação de Escritura.		

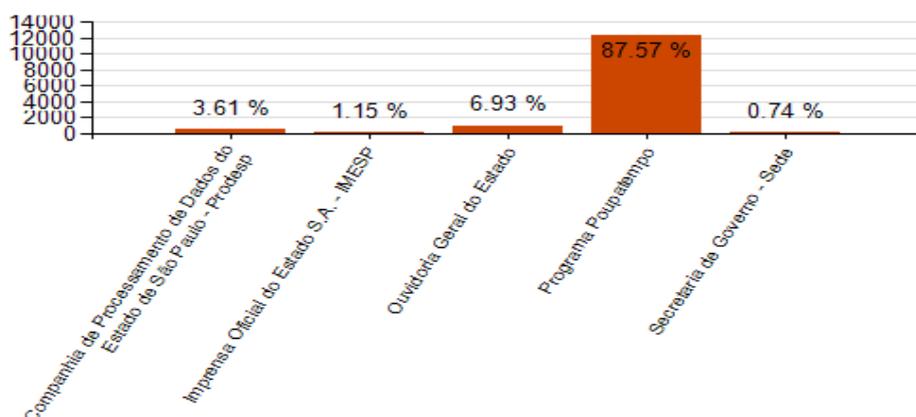
São Paulo Previdência - SPPREV	<p>Recadastramento em atraso: os inativos e pensionistas civis e militares impossibilitados de locomoção por motivo de saúde que residem no Estado de São Paulo poderão solicitar a visita domiciliar por servidor da SPPREV ou pessoa designada pela autarquia, desde que requerida com antecedência mínima de um mês da data de aniversário, sob pena de suspensão do benefício, porém só atentam a esta situação após a suspensão. O mesmo vale para o beneficiário que esquece de se recadastrar. A programação de regularização nem sempre atende as necessidades do usuário. Revisão de Aposentadoria: por conta de algumas questões, nem sempre o usuário concorda com o valor do benefício. Em muitos casos ele tem razão, mas esse fato ocorre quando as publicações das gratificações de rubricas que ele adquiriu na atividade ocorrem após o requerimento de aposentadoria. Tal situação gera retrabalho aos setores envolvidos. Certidão de Tempo de Contribuição (Secretaria da Educação): por conta do volume de exonerações, o estoque de certidões no setor para homologação gera um tempo maior de espera.</p>	<p>No referido semestre, foi implementada uma nova forma de comunicação com as áreas: após a classificação da manifestação, o processo segue diretamente ao setor responsável pela tarefa. Graças a esta mudança, conseguimos ampliar os atendimentos na Ouvidoria e a capacidade de resolução das demandas do usuário. Tal mudança foi discutida nas instâncias pertinentes da SPPREV, com a devida autorização das mesmas para sua implementação. Também foi solicitado aos gestores responsáveis pelo prédio e e pela autarquia a melhoria das condições de atendimento da Ouvidoria, visto que o espaço a nós destinado possui restrições de locomoção aos usuários. Por se tratar de um processo de mudança, a melhoria solicitada requer uma série de burocracias a serem cumpridas. Atendimento da Ouvidoria por telefone direcionado ao nosso teleatendimento; Utilização de formulário eletrônico próprio para descrever manifestações pelo usuário, sem a necessidade de protocolo prévio. Foi incluído link em nosso site que redireciona ao Sistema de Ouvidorias.</p>	<p>Há um processo de mudanças após a saída da sede na Rua Bela Cintra e ocupação de espaço no prédio da Secretaria da Fazenda, localizado na Avenida Rangel Pestana. No decorrer do processo, nos foi destinado um espaço que precisa receber melhorias para o devido acolhimento ao usuário-cidadão com o devido conforto, visto o grande número de idosos que são atendidos aqui.</p>
Secretaria de Estado da Fazenda - Sede	<p>a) Isenção de tributo para deficiente físico/autista: demora na análise e homologação de pedido de Isenção de ICMS de veículo zero quilômetro adquirido por pessoa com deficiência física, visual, mental severa ou profunda e autistas; b) Isenção de tributo para deficiente físico/autista: demora na análise e homologação de pedido de Isenção de IPVA de veículo usado adquirido por pessoa com deficiência física, visual, mental severa ou profunda e autistas; c) 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. As áreas responsáveis por serviços de tecnologia da informação e comunicação em âmbito interno estão desenvolvendo soluções para auxiliar às petições de isenções feitas através do SIVEI - Sistema de Controle de Pedidos de Benefícios Fiscais para Veículos Automotores: houve melhora, diminuiu o tempo de atendimento das demandas nas delegacias tributárias.</p>	<p>Os gestores e as unidades de atendimento da Secretaria da Fazenda têm mantido atenção e fornecido respostas de forma rápida às manifestações da Ouvidoria Fazendária.</p>

<p>SP - PREVCOM</p>	<p>1 - Benefício de Risco: manifestações referentes a cobrança dos valores de contribuição dos benefícios, cobertura contratada, alterações nos valores de contribuição e ressarcimento de valores indevidos. 2 - Atualização de saldo na área restrita: manifestações referentes a demora na atualização do saldo de contribuições e respectivas rentabilidades na area exclusiva do participante. A demora na atualização acontece devido a necessidade do repasse dos contribuições por todos os órgãos estaduais, responsáveis pelo desconto na folha de pagamento dos servidores inscritos na fundação. 3 - Resgate: Tempo e requisitos para recebimento.</p>	<p>Maior agilidade no fluxo que transmite internamente na fundação.</p>	<p>Tendo em vista que a Prevcom é uma fundação nova e o numero de demandas não é expressivo, não há problemas e dificuldades na atuação da ouvidoria e relacionamento com as áreas.</p>
---------------------	--	---	---

Secretaria de Governo

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Governo - Sede	105
2	Ouvidoria Geral do Estado	980
3	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp	511
4	Programa Poupatempo	12388
5	Imprensa Oficial do Estado S.A. - IMESP	162
Total:		14146

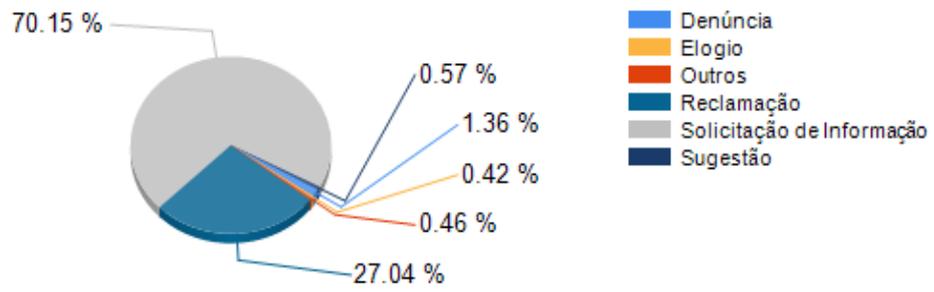
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	192
Elogio	59
Outros	65
Reclamação	3825
Solicitação de Informação	9924
Sugestão	81
Total:	14146

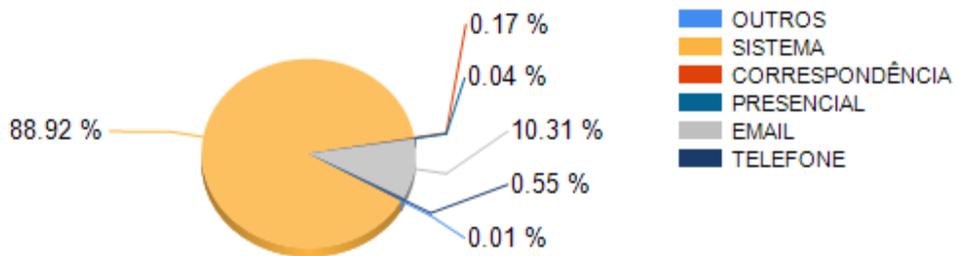
Total por Tipo



Forma de Contato

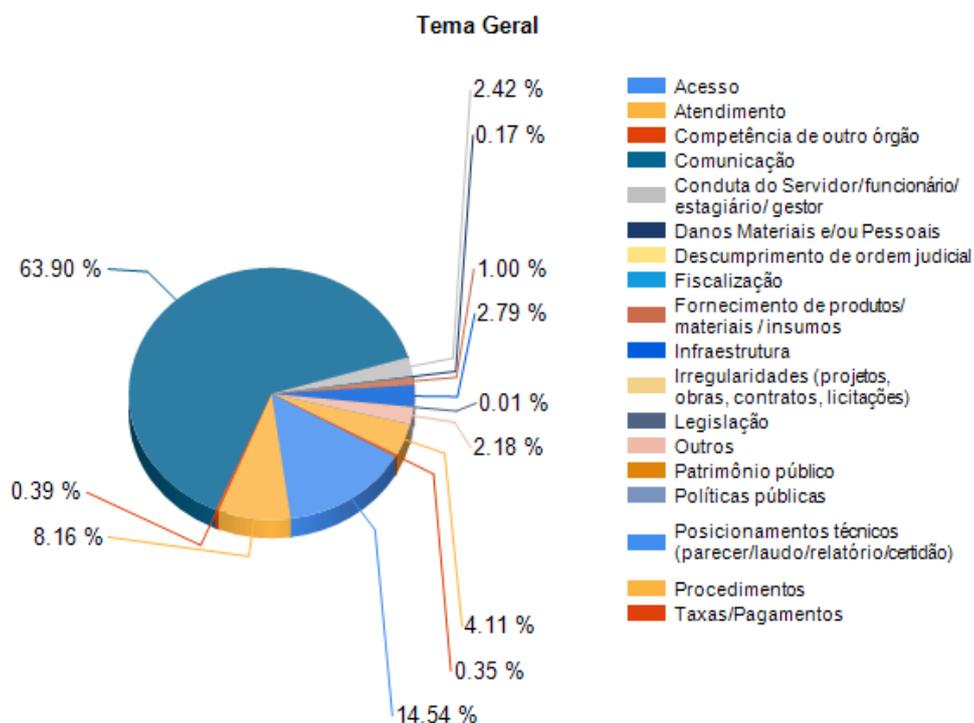
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	0	63	4	124	0	192
Elogio	0	1	5	0	53	0	59
Outros	0	0	54	1	9	1	65
Reclamação	5	56	970	11	2783	0	3825
Solicitação de Informação	0	21	349	8	9546	0	9924
Sugestão	0	0	17	0	64	0	81
Total	6	78	1458	24	12579	1	14146

Forma de Contato



Tema Geral

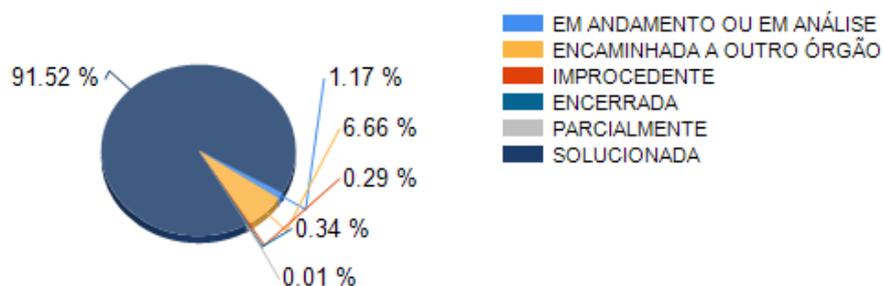
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	4	1	624	1288	7	1924
Atendimento	1	31	0	1025	11	12	1080
Competência de outro órgão	4	0	2	16	27	2	51
Comunicação	0	3	0	361	8073	19	8456
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	38	15	0	144	122	1	320
Danos Materiais e/ou Pessoais	22	0	0	0	0	0	22
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	2	0	0	38	91	1	132
Infraestrutura	0	0	0	308	53	8	369
Legislação	0	0	0	0	1	0	1
Outros	2	0	51	145	72	19	289
Procedimentos	45	1	0	466	21	11	544
Taxas/Pagamentos	0	0	0	34	12	0	46
Total	114	54	54	3161	9771	80	13234



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	51	0	2	31	104	4	192
Elogio	54	0	0	0	5	0	59
Outros	19	0	26	9	11	0	65
Reclamação	3042	1	11	1	667	103	3825
Solicitação de Informação	9715	0	9	0	143	57	9924
Sugestão	66	1	0	0	12	2	81
Total	12947	2	48	41	942	166	14146

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Governo - Sede	A maior parte das demandas ? 94 no total - que foram recebidas pela Ouvidoria da Secretaria de Governo são de competência de outras ouvidorias e foram direcionadas pelo sistema a elas. Quatro (4) demandas que foram encerradas no sistema, na verdade não são manifestações de ouvidoria, e sim sobre informações de andamentos na área de recursos humanos. E quatro (4) demandas recebidas não eram de competência do Poder Executivo do Estado, sendo manifestações para Defensoria Pública e Tribunal de Justiça.	Criação de e-mail institucional da ouvidoria da Secretaria de Governo, desvinculando da Ouvidoria Geral do Estado. Divulgação da Ouvidoria da Secretaria de Governo na página inicial da pasta.	Foi observado que o cidadão não conhece as atribuições da Secretaria de Governo, confundindo com canal de comunicação direto com o Governador, podendo ter interferência nas demais secretarias.
Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp	1. Sistema e-CNHsp e e-CRVsp - indisponibilidade e lentidão dos sistemas, demora no atendimento de chamados e esclarecimentos sobre a divisão equitativa (interior) para médicos e psicólogos. 2. Baixa de Multas Municipais: problemas no envio de arquivos, duplicidade de multas - sistema Renainf 3. Chamados não atendidos do Dipol ? Transição de fornecedor.	1. Alinhamento com as áreas internas responsáveis pelos sistemas de Multa - SIM e sistemas do Detran, visando a melhoria e ajustes de procedimentos internos relativos às mudanças e interações dos sistemas federais (Serpro). Realizado 2. Ajustes de procedimento em relação ao atendimento de chamados do Cliente SSP (Dipol) visando alinhar as informações e o atendimento no período transição do fornecedor. executado 3. Reuniões grupo de clientes com os Clientes Adesão (Médicos, CFCs, Psicólogos e Despachantes) - consolidação das demandas dos clientes para a melhoria dos sistemas e-CRVsp e e-CNHsp. em execução. 4. Criação de processos com uso de IA para a primeira análise das manifestações escritas da Ouvidoria e do SGMC - Sistema de Gestão das Manifestações do Cidadão.	

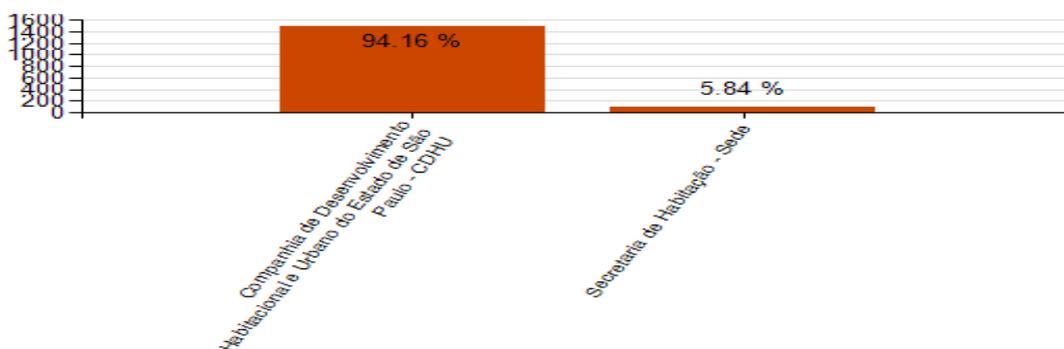
<p>Programa Poupatempo</p>	<p>Casos do Poupatempo 1. IIRGD e Detran: Não cumprimento do prazo de entrega presencial e via correios; 2. Novo telefone de atendimento Eletrônico do Poupatempo: falta de atendimento humano e dificuldade em seguir as orientações. 3. Agendamento: 3.1. Portal Poupatempo: cadastro, msg de erro, recuperação de senha, link, conclusão do agendamento; 3.2. Assistente virtual: reclamação do Poupinha não interagir além das respostas automáticas. 3.3. Empresas cobrando para fazer o agendamento. 4. Sistemas: problemas com sistema do Detran, IIRGD, Seguro Desemprego e Banco do Brasil.</p>	<p>1. Alteração de placa de atendimento preferencial com inserção do símbolo mundial da conscientização sobre o Transtorno do Espectro Autista - TEA nas placas de atendimento prioritário - realizado 2. No ambiente de agendamento para renovação de CNH no APP, acentuar com destaque o SEM e o COM agendamento no posto, já que tem havido erros no agendamento por conta da não percepção de muitos cidadãos que buscam pelo serviço- realizado 3. Colocar no ambiente de agendamento, nos serviços de CNH, a opção "incluir 'atividade remunerada'". 4. Para o serviço ?CNH Suspensa?, nem todos os postos realizam o serviço, mas essa informação não aparece no ambiente de agendamento. Aparece a informação ?Não há datas disponíveis para agendamento", fazendo com que o cidadão, confuso, permaneça tentando agendar. Recomendamos alterar a informação ou estabelecer um filtro. 5. Problema similar à recomendação anterior, mas para o serviço de ?transferência de veículos? que só pode ser realizado no município de residência do proprietário. Recomendamos também que seja incluído um filtro. O ?pop-up? que aparece como um alerta para o cidadão não parece ser suficiente, já que a ouvidoria recebe manifestações sobre essa questão. Pensamos que, após a escolha do serviço, em vez do pop-up, apareça uma tela que faça o filtro e consequentemente um outro direcionamento. 6. Ainda sobre o tema das duas últimas recomendações, só que agora no ambiente do Poupinha que não tem nem mesmo o ?pop-up? o que potencializa a possibilidade de erro. Entendemos que seria necessário fazer a pergunta da cidade de registro da cnh ou, no caso de veículos, a cidade de moradia do proprietário. 7. SMS Tem ocorrido muitas situações em que os cidadãos não recebem o SMS, além daqueles que não recebem porque o número de telefone foi cadastrado errado. Ocorre que no protocolo os cidadãos são informados que aguardem o SMS. Cria-se assim, uma informação potencialmente errada e de quebra de expectativa para o cidadão. Sugerimos que o serviço seja retirado, até que se tenha uma nova solução. 8. Prazo do RG. Necessário informar no Guia o real prazo de emissão do RG, que sazonalmente variam. Criar critério para inclusão e manutenção da informação. 9. Informação do código de rastreamento do Correios para CNH como ocorre para o RG. 10. Agendamento para Atestado/Estrangeiro. O cadastro de agendamento pede o CPF para agendar. Como há estrangeiros que não têm CPF, não se consegue agendar. A PF está exigindo que os refugiados tenham o Atestado para tirarem RNE e CPF. Sugerimos que haja um fluxo de atendimento para atendimento sem o agendamento e prévia informação no portal. Em estudo</p>	
----------------------------	--	--	--

<p>Imprensa Oficial do Estado S.A. - IMESP</p>	<p>A Solicitação mais frequente continua sendo pedido de Informação, com 67%. O segmento de serviço mais procurado, mantendo a tendência do semestre anterior, foi Certificado Digital, seguido do Diário Oficial na Internet. Os assuntos mais solicitados são: Em Certificado Digital, dúvidas sobre documentação necessária e agendamentos para a sua expedição. Em Diário Oficial na Internet, os temas são publicações de concursos, licitações do governo, funcionalismo público e exclusão de dados pessoais publicados no Caderno Judiciário. Reclamação com 26%, se mantem em 2º lugar com queda acentuada em relação ao semestre passado (38%). O segmento mais reclamado foi Certificação Digital e os problemas mais significativos dizem respeito à notificação sobre renovação On Line e devolução de valores referentes ao cancelamento de certificados não emitidos. Em 3º lugar aparece Denúncia com 3%, porém apenas uma delas diz respeito a empresa e está sendo apurada pelo Comitê de Ética. Em seguida, observamos Sugestão com 2% e, Expressão Livre e Elogio com 1% Vale ressaltar que as manifestações recebidas via redes sociais tem apresentado crescimento significativo, chegando neste semestre a 28% do total e em sua maioria são solicitações de informações. No entanto estamos atentos às reclamações, que também são crescentes, para que as respostas sejam ágeis.</p>	<p>A Ouvidoria, além da interlocução cotidiana com cada setor da empresa, apresenta relatório consolidado com suas impressões, a partir das solicitações recebidas, à presidência e às gerencias da empresa, a fim de que sejam utilizadas não só na gestão dos problemas apresentados, mas também na prevenção de futuras situações. Frente ao crescente aumento de solicitações através das redes sociais, principalmente no Facebook da instituição, assinalamos que todas as demandas recebidas por esse canal, estão registradas na Ouvidoria, na modalidade, respondidas por e-mail. A Ouvidoria, o SAC e Assessoria de Imprensa (responsável pelo monitoramento das redes sociais) têm trabalhado em conjunto no encaminhamento de procedimentos internos para resolução de problemas e aprimoramento das informações disponíveis nos canais de comunicação com o cidadão.</p>	<p>A Ouvidoria da IMESP apresenta condições plenas de atuação. Na estrutura organizacional está ligada diretamente à Presidência, de quem recebe todo o apoio no desenvolvimento de suas atividades. Dispõe de infraestrutura física e lógica adequadas ao atendimento, com destaque à sala de atendimento, que permite privacidade e ao sistema computacional próprio, para registro e resposta aos chamados. Além disso, o sistema é dotado de ferramenta que permite o tratamento de dados, importante instrumento de gestão.</p>
--	---	---	--

Secretaria da Habitação

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	1483
2	Secretaria de Habitação - Sede	92
Total:		1575

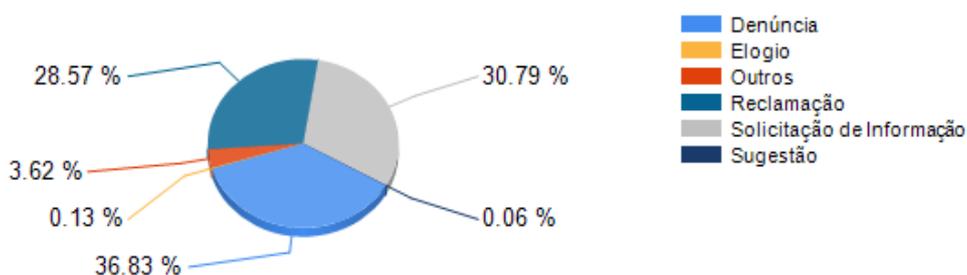
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

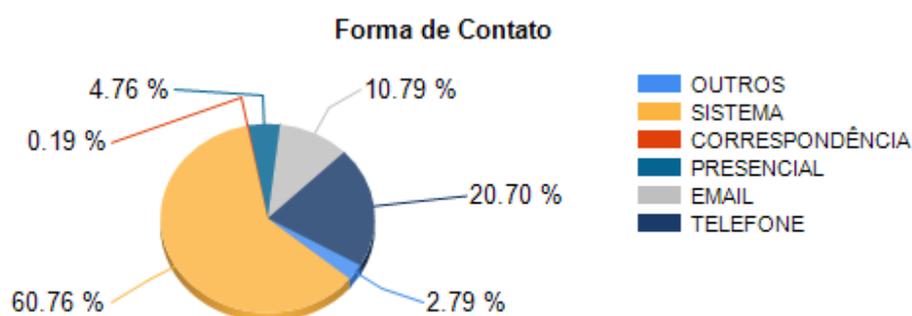
Tipo	Quantidade
Denúncia	580
Elogio	2
Outros	57
Reclamação	450
Solicitação de Informação	485
Sugestão	1
Total:	1575

Total por Tipo



Forma de Contato

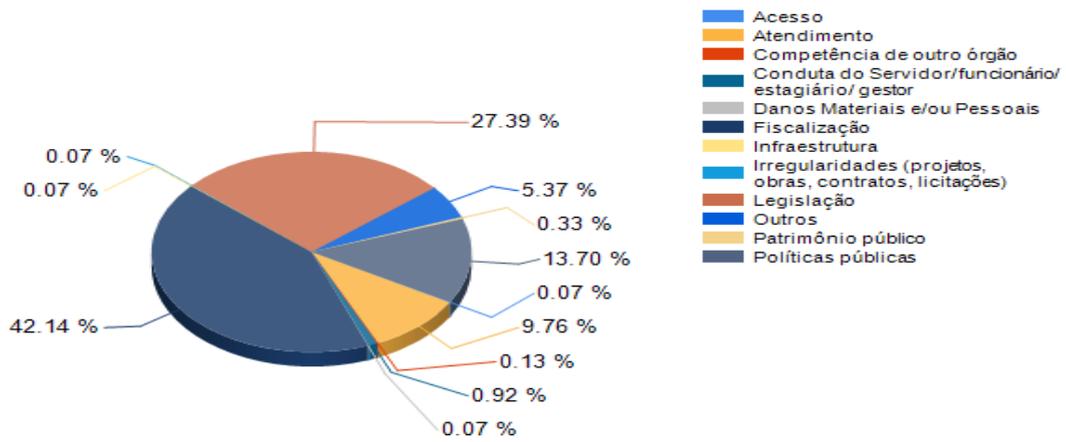
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	14	251	33	3	243	36	580
Elogio	0	0	1	0	1	0	2
Outros	2	1	1	0	53	0	57
Reclamação	33	49	62	0	298	8	450
Solicitação de Informação	26	25	73	0	361	0	485
Sugestão	0	0	0	0	1	0	1
Total	75	326	170	3	957	44	1575



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	1	0	0	1
Atendimento	37	0	7	43	62	0	149
Competência de outro órgão	0	0	0	1	1	0	2
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	0	2	0	12	0	0	14
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	0	0	0	0	1
Fiscalização	453	0	8	150	32	0	643
Infraestrutura	0	0	0	1	0	0	1
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	5	0	13	171	229	0	418
Outros	29	0	24	11	18	0	82
Patrimônio público	1	0	0	2	2	0	5
Políticas públicas	49	0	4	39	116	1	209
Total	576	2	56	431	460	1	1526

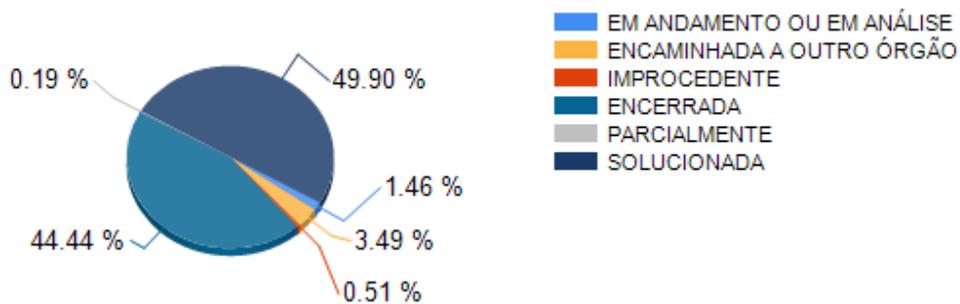
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	244	1	327	1	5	2	580
Elogio	2	0	0	0	0	0	2
Outros	28	0	26	1	2	0	57
Reclamação	239	1	170	1	22	17	450
Solicitação de Informação	272	1	177	5	26	4	485
Sugestão	1	0	0	0	0	0	1
Total	786	3	700	8	55	23	1575

Conclusão

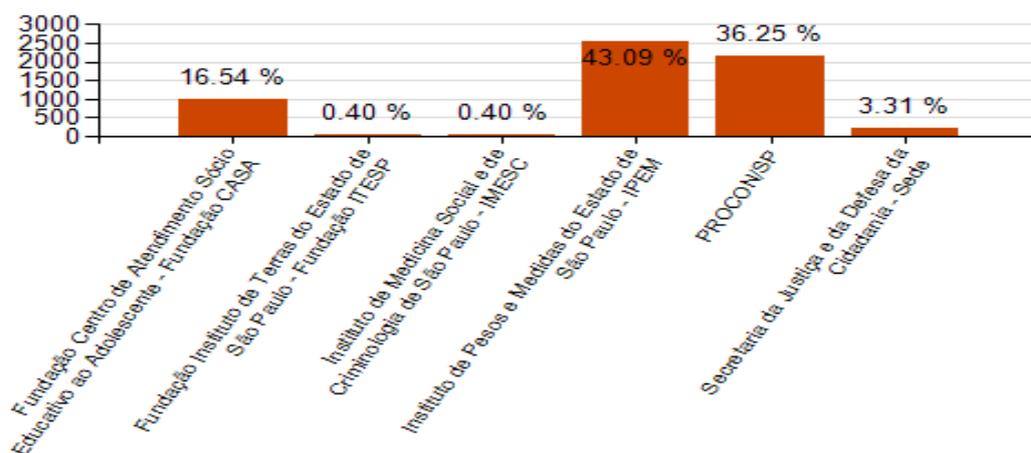


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	As manifestações mais frequentes registradas no decorrer do 2º semestre de 2018 foram questões relacionadas a: Ocupação das unidades habitacionais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

Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC	24
2	Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM	2563
3	Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA	984
4	Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP	24
5	PROCON/SP	2156
6	Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania - Sede	197
Total:		5948

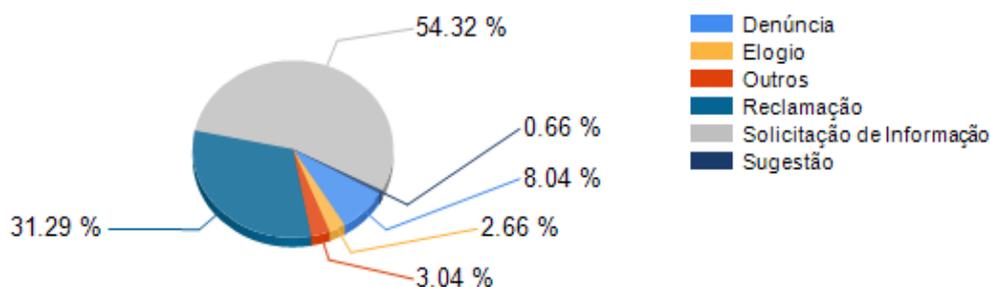
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	478
Elogio	158
Outros	181
Reclamação	1861
Solicitação de Informação	3231
Sugestão	39
Total:	5948

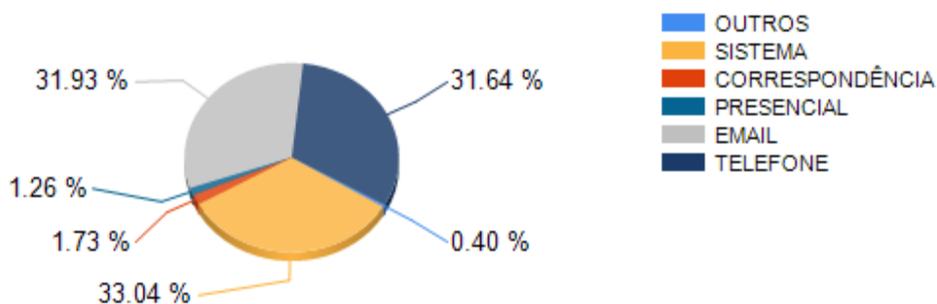
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	11	146	81	4	232	4	478
Elogio	5	15	42	54	31	11	158
Outros	2	6	53	3	116	1	181
Reclamação	41	437	970	30	378	5	1861
Solicitação de Informação	15	1269	749	7	1188	3	3231
Sugestão	1	9	4	5	20	0	39
Total	75	1882	1899	103	1965	24	5948

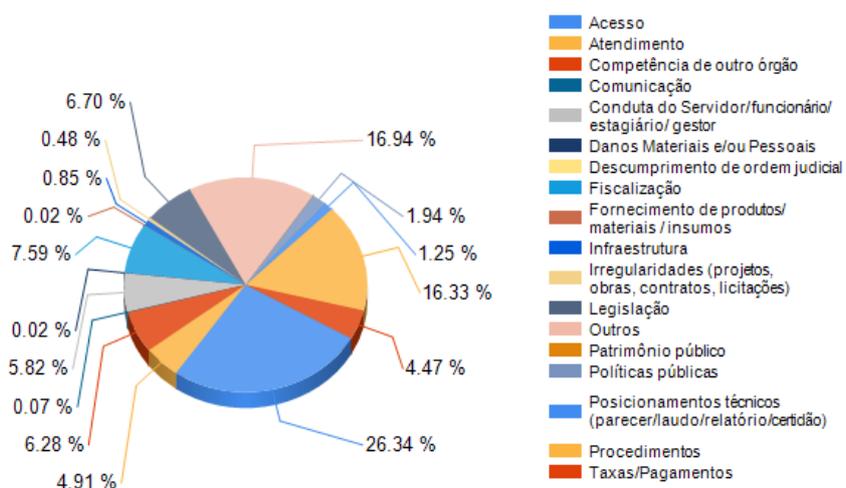
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	5	87	1451	1	1544
Atendimento	85	6	7	151	36	3	288
Competência de outro órgão	5	0	34	11	318	0	368
Comunicação	0	0	1	2	0	1	4
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	122	140	1	77	1	0	341
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	0	0	0	0	1
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	1	27	416	1	445
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	1	0	0	0	1
Infraestrutura	3	0	7	33	0	7	50
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	13	0	0	15	0	0	28
Legislação	3	0	4	27	357	2	393
Outros	2	0	90	896	3	2	993
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	6	9	4	17	67	11	114
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	7	51	15	0	73
Procedimentos	210	2	7	410	320	8	957
Taxas/Pagamentos	0	0	9	20	233	0	262
Total	450	157	178	1824	3217	36	5862

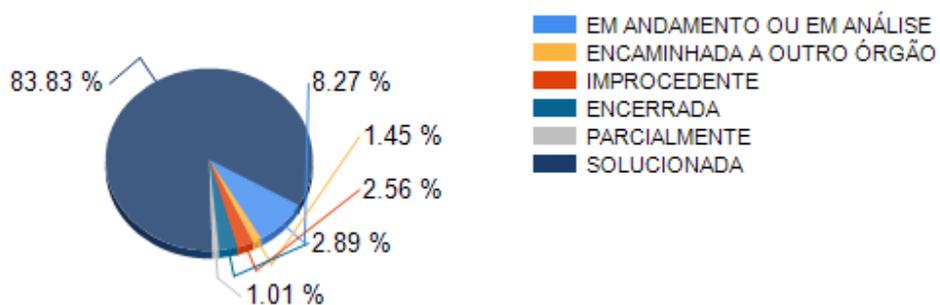
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	319	1	1	29	28	100	478
Elogio	152	0	0	0	1	5	158
Outros	62	3	97	5	4	10	181
Reclamação	1257	47	56	114	37	350	1861
Solicitação de Informação	3171	5	15	3	13	24	3231
Sugestão	25	4	3	1	3	3	39
Total	4986	60	172	152	86	492	5948

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA	Três (3) manifestações mais relevantes ? a de maior destaque é a Reclamação (465), Denúncia (348), e Solicitação de Informação (133).	As informações são apresentadas mensalmente à Presidência com dados quantitativos para compor o Boletim Estratégico, e, também para subsidiar a Diretoria Executiva nas reformulações de normas, procedimentos técnicos e administrativos e avaliação de conduta de gestores. Composto-se de apontamentos, em observância as demandas diárias, as quais são de ordem operacional, gerencial, infraestrutura, atendimento socioeducativo entre outros, diretamente ligados aos centros subordinados as suas respectivas Divisões Regionais que compõem a estrutura organizacional da Fundação CASA. o Acrescentamos que para a consolidação dos dados apresentados, esta Ouvidoria realiza visitas aos centros socioeducativos, para atendimentos individuais aos adolescentes privados de liberdade e ao corpo funcional nos referidos centros socioeducativos, atendendo as solicitações advindas do Gabinete da Presidência, Diretoria Técnica, e Diretoria Administrativa.	A Ouvidoria exerce sistematicamente a conscientização e sensibilização aos dirigentes de todas as áreas da instituição quanto ao cumprimento de prazos legais, objetivando devolutivas aos usuários, no entanto, ainda se depara com a dificuldade por alguns gestores na pontualidade das respostas, sendo necessário reiterações as áreas responsáveis.
Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP	Denúncias de irregularidades em Assentamentos: Arrendamento de lotes; Regularidade documental do lote. Reclamação pela demora na conclusão dos processos de portaria 50; instalação das Comissões de Seleção. Solicitação de formalização e ou Aditamento de Convênios de Regularização Fundiária com os Municípios.	Que a Ouvidoria promova visitas aos escritórios de campo da Fundação, de forma aleatória, para atendimentos e averiguações presenciais.	Sem observações
Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC	Cobrança de laudo; agendamento de perícia; e informações sobre DNA	Não há	Não há

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM</p>	<p>Em relação às demandas metrológicas apuramos para o segundo semestre/2018, por meio do Ranking Mensal Acumulado a verificação dos quinze produtos ou serviços mais reclamados pelos cidadãos. Na análise semestral obtivemos como os três mais reclamados, ocupando: O primeiro lugar, foi ocupado pelos ?Instrumentos de Medição?: BOMBAS MEDIDORAS DE COMBUSTÍVEIS, aos quais a Ouvidoria recebeu 543 reclamações de consumidores que não concordaram com a quantidade abastecida nos Postos Revendedores de Combustíveis. Em números percentuais obteve-se 60,8% do total recebido durante o semestre. O total de demandas registradas em 2018 desse instrumento de medição somou-se 731 reclamações correspondendo a 45,8% do total registrado durante o ano (1.597 demandas). 99 instrumentos foram reprovados ou resultaram procedentes. O segundo lugar com 55 reclamações registradas, correspondente a 6,2% do total semestral, ficaram com os APARELHOS ELETRODOMÉSTICOS E SIMILARES, que de acordo com as normas do INMETRO-INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA, que só podem ser fabricados, comercializados ou importados se forem submetidos à Avaliação da Conformidade por um Organismo de Certificação Acreditado pelo INMETRO, que exige o atendimento aos requisitos de segurança e devem ostentar o selo da Avaliação da Conformidade, (selo do INMETRO) exigidas pela Portaria nº 371/2009. Em 2018 foram registradas 131 demandas correspondendo a 8,2% do total registrado durante o ano (1.597 demandas). 74 produtos foram reprovados ou resultaram procedentes. E o terceiro lugar com 42 ou 4,7% de reclamações registradas foi destinado às BALANÇAS - INSTRUMENTO DE PESAGEM NÃO AUTOMÁTICA, para atender as mais diferentes necessidades do comércio, indústria, da área da saúde, etc. Os instrumentos podem ser mecânicos, eletrônicos, antropométricas, de precisão, etc. Cada balança é fabricada com capacidades de pesagem adequadas ao seu uso. Em 2018 foram registradas 98 demandas correspondendo a 6,1% do total registrado durante o ano (1.597 demandas). Do total de reclamações fiscalizadas, até esta data, atendidas pelas equipes de fiscalização do IPEM-SP totalizaram 16 instrumentos ou 18,6% reprovados, ou seja, a desconfiança do consumidor em relação à fidelidade na pesagem foi comprovada.</p>	<p>Mensalmente a Ouvidoria comunica a Alta Direção da Instituição sobre o total de demandas e seus respectivos resultados, sejam elas Metrológicas, sejam Institucionais. Para as demandas metrológicas utilizamos o Ranking Mensal Acumulado de Demandas, juntamente com os comentários da Ouvidoria. Para as Institucionais a Ouvidoria tem o cuidado de relatar o problema ocorrido e em decorrência deste, solicita uma ação preventiva por parte da Instituição para reparar ou coibir para que aquele tipo de problema não ocorra mais.</p>	<p>Embora tenhamos já a ?Pesquisa de Satisfação? similar implantada em Sistema próprio desta Ouvidoria do IPEM-SP desde o ano de 2009, observamos, por parte do Departamento de Tecnologia da Informação-DTIN deste IPEM-SP durante o semestre, a dificuldade na introdução/atualização nesse Sistema das questões de ?Pesquisa de Satisfação? determinadas pela Ouvidoria Geral do Estado. Observamos também a dificuldade na implantação de melhorias e suporte no Sistema BPM (Business Process Management Software) utilizada por esta Ouvidoria do IPEM-SP.</p>
---	--	---	--

<p>PROCON/SP</p>	<p>a) Elogios: foram registrados 137 elogios no total, sendo 36 em relação a conduta de equipes ou instituição, 100 de usuários que elogiaram a conduta individual de funcionários e 1 sobre outros assuntos. b) Reclamações de indisponibilidade de serviço ou sistema: 46 consumidores reclamaram que não conseguiram acessar o Procon SP, sendo que mais da metade (32 usuários) apontaram dificuldade com o Atendimento a Distância. c) Reclamações de discordância do posicionamento técnico: foram registrados 38 protocolos de questionamentos, sendo que 10 se referiam a baixa de CIP ou Reclamação de consumo, 13 sobre orientações de atendimento e 15 de outros posicionamentos. Observação: no semestre a Ouvidoria do Procon SP recebeu uma denúncia de suposto funcionário fantasma. A demanda foi tratada pela Fundação Procon SP e concomitantemente direcionada à Corregedoria Geral da Administração, conforme preconiza a Orientação Normativa OGE 001/2018.</p>	<p>a) Problema: usuários não conseguem acessar o SINDEC para acompanhar a reclamação e a Assessoria de Informática (ATIC) entende que é competência da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) Sugestão: reavaliar o convênio formalizado entre SENACON e Procon, pois na versão vigente prevê que a Fundação Procon acate tais reclamações. Situação: acatada, pois foi revisto o procedimento e manifestações do gênero serão aceitas, porém repassadas à SENACON quando não for possível a solução via Procon. b) Problema: funcionários tiveram nota de pontualidade prejudicada em razão do sistema que não permite manipulação em casos excepcionais como situações de compensação de greve. Ou ainda avaliações de servidores da PGE sem supervisão são realizadas por chefes imediatos, mas inseridos no sistema por outro supervisor. Sugestão: reavaliar o processo de avaliação de desempenho para evitar prejuízo ao corpo funcional. Situação: em análise com vistas de ser acatada. O Procon SP criou grupos de trabalho para discutir melhorias no Plano de Cargos, Regulamento, Avaliações e entre outros assuntos relativos ao corpo funcional. c) Problema: ajustes determinados pelo CODEC alteraram o resultado de concessão da progressão 2013/2014 divulgado anteriormente. Sugestão: esclarecer via Intranet as alterações previstas em outras publicações oficiais para acalmar os ânimos dos funcionários que estavam contemplados. Situação: encaminhado para conhecimento da Diretoria Executiva - DEX, porém sem retorno. d) Problema: os eventos promovidos pela Fundação Procon-SP não são acessíveis para pessoas com deficiência auditiva Sugestão: sejam tomadas providências para que todos os eventos promovidos pelo Procon-SP sejam acessíveis, sendo necessário, portanto, adequar o planejamento estratégico e o orçamento anual Situação: Grupo Técnico de Acessibilidade e Inclusão da Fundação Procon a qual a Ouvidoria participa, encaminhou à Diretoria Executiva - DEX a proposta. e) Problema: dificuldades enfrentadas para tornar o 33º Encontro de Defesa do Consumidor acessível para todos Sugestão: elaborar um roteiro para organização de eventos que contemple todas as ações necessárias para a inclusão de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida Situação: Grupo Técnico de Acessibilidade e Inclusão da Fundação Procon a qual a Ouvidoria participa, tem o objetivo da elaboração de um roteiro para organização eventos que contemple todas as ações necessárias para a inclusão de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida que será encaminhado à Diretoria Executiva - DEX para as providências cabíveis. f) Problema: os funcionários da Fundação não estão sensibilizados a causa da acessibilidade Sugestão: realizar palestras para a sensibilização de todo corpo funcional que venham colaborar para a eliminação de barreiras atitudinais ou de quaisquer naturezas no convívio com pessoas que tenham deficiência Situação: Grupo Técnico de Acessibilidade e Inclusão da Fundação Procon a qual a Ouvidoria participa promoveu aos funcionários da Procon Palestra com a participação de representantes da Secretaria da Pessoa com Deficiência e repassou à Diretoria Executiva-DEX a informação sobre a necessidade. g) Problema: os meios de comunicação com os usuários não são acessíveis e infringem a Lei Brasileira de Inclusão Sugestão: 1) criar recursos acessíveis para que as pessoas com deficiência possam encaminhar as suas demandas através do atendimento eletrônico, com autonomia e sem a necessidade de auxílio ou intervenção de terceiros; 2) criar portais institucionais acessíveis, de acordo com os padrões previstos em lei; 3) providenciar recursos tecnológicos que permitam a transmissão ao vivo e a gravação dos eventos promovidos pela Fundação. Situação: acatada pela Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor-DAOC com a implementação do campo de identificação de pessoas com deficiência nos sistemas WEB e Eletrônico. Pendentes as implementações: de acessibilidade no Sistema de Atendimento e APP em desenvolvimento pela PRODESP; aquisição de um novo sistema</p>	<p>a) Quadro insuficiente de pessoal A distribuição das atividades do Sistema de Ouvidorias, Serviço de Informação ao Cidadão, levantamento de dados e estudo de reavaliação dos temas seguem prejudicadas, como no semestre anterior. b) Dificuldades para emissão de relatórios Assim como no semestre anterior, considerando a intenção de produzir relatórios mensais e setoriais, todos com mais informações do que as fornecidas pelo relatório do Sistema de Ouvidorias, verificou-se que esta atividade fica comprometida em razão da falta padronização para o uso dos dados do sistema (serviço, temas, setor, entre outros); c) Serviço de Informação ao Cidadão ?SIC Integra os trabalhos da Ouvidoria e tem as suas atividades realizadas por um especialista que acumula esta função as</p>
------------------	--	--	---

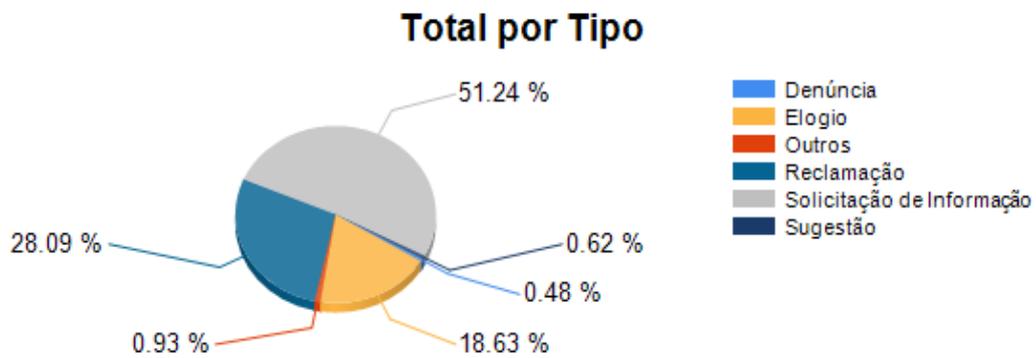
<p>Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania - Sede</p>	<p>Os temas mais frequentes e/ou relevantes versam sobre: 1) Competência de Outro Órgão; 2) Discriminação por Orientação Sexual e/ou Identidade de Gênero 3) Discriminação Racial. A prevalência de manifestações enquadradas como Competência de Outro Órgão diz sobre orientações fornecidas por esta Ouvidoria acerca da estrutura do Sistema de Justiça no Brasil, composto pelo Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, etc., pois, ante os inúmeros atendimentos realizados, constatamos falta de informações e/ou equívocos dos cidadãos em arbitrar à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, órgão do Poder Executivo do Estado de São Paulo, responsabilidades afetas ao âmbito do Sistema de Justiça disciplinado na Constituição Federal de 1988. Por fim, as manifestações relativas aos temas Discriminação por Orientação Sexual e/ou Identidade de Gênero e Racial, revelam o empenho da Pasta na elaboração, coordenação e desenvolvimento de projetos e atividades destinadas à promoção da cidadania, com destaque para apuração de denúncias (Leis Estaduais 10.948/2001 e 14.187/2010) e prestação de serviços públicos que visam assegurar à sociedade direitos e formas alternativas de acesso à justiça.</p>	<p>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.</p>	<p>A Ouvidoria encontra-se com estrutura funcional diminuta, composta pela Ouvidora e pelo Ouvidor Substituto. Nesse sentido, a equipe desempenha suas atividades com vigor e responde pela completude das ações da Ouvidoria, pelo Sistema de Ouvidorias, etc., além de gerir as plataformas do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e do Sistema de Demandas do Governador. Ainda, a Ouvidora exerce as funções de Coordenadora e Parecerista da Comissão Certificadora de Entidade Promotora de Direitos Humanos, integra os trabalhos da Comissão de Centralização das Informações do Estado de São Paulo (CCISP) na qualidade de titular da Pasta e é membro da Comissão Estadual de Acesso à Informação (CEAI), assim como o Ouvidor Substituto é Parecerista da Comissão Certificadora de Entidade Promotora de Direitos Humanos e integra os trabalhos da CCISP e CEAJ na qualidade de suplente da Pasta. Por fim, a Ouvidora e o Ouvidor Substituto respondem pela Mediação de Conflitos da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania. Outra dificuldade constatada diz respeito ao entendimento comum dos cidadãos acerca do vocábulo Justiça, das competências da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, órgão do Poder Executivo, e das atribuições do Sistema de Justiça disciplinado na Constituição Federal de 1988. Ademais, o atendimento presencial de cidadãos acometidos por moléstia mental, com destaque para a esquizofrenia, se mostra bastante dificultoso, e, nesse sentido, existe necessidade de construção de um fluxo de atendimento/encaminhamento com rede de saúde mental do Estado e do Município.</p>
--	--	---	---

Secretaria de Logística e Transportes

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Logística e Transportes - Sede	86
2	Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER	1559
3	Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa	669
4	Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	8
5	Companhia Docas de São Sebastião	4
6	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp	2093
7	Autovias (Sec. de Logística e Transportes)	960
8	CART - Concessionária Auto Raposo Tavares (Sec. Logística e Transportes)	1872
9	CCR Autoban (Sec. Logística e Transportes)	4409
10	CCR RodoAnel Oeste (Sec. Logística e Transportes)	1008
11	CCR SPVias (Sec. Logística e Transportes)	7983
12	CCR ViaOeste (Sec. Logística e Transportes)	3182
13	Centrovias Sistemas Rodoviários S.A (Sec. Logística e Transportes)	808
14	Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol (Sec. Logística e Transportes)	814
15	Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A (Sec. Logística e Transportes)	1591
16	Concessionária de Rodovias Tebe S/A (Sec. Logística e Transportes)	658
17	Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A. (Sec. Logística e Transportes)	538
18	Concessionária Rodovias do Tietê (Sec. Logística e Transportes)	1185
19	Concessionária Rota das Bandeiras (Sec. Logística e Transportes)	3259
20	Concessionária SPMar (Sec. Logística e Transportes)	6282
21	Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A (Sec. Logística e Transportes)	1824
22	Ecovias (Sec. Logística e Transportes)	632
23	RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A (Sec. Logística e Transportes)	1614
24	ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A (Sec. Logística e Transportes)	691
25	Entrevias (Sec. Logística e Transportes)	1587
26	Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A. (Sec. Logística e Transportes)	5500
27	Concessionária ViaPaulista (Sec. Logística e Transportes)	466
Total:		51283

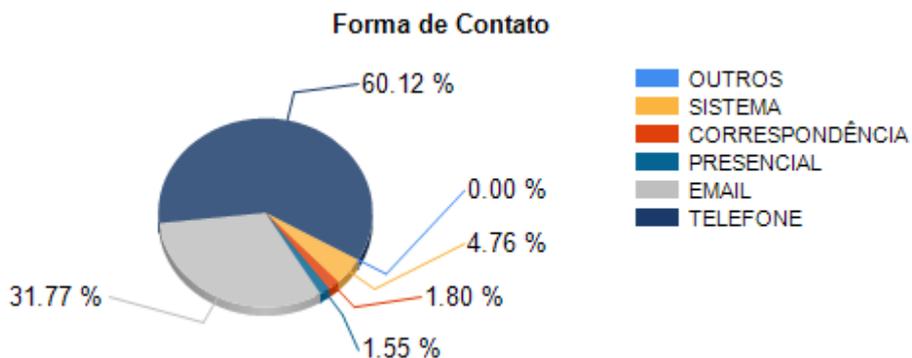
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	247
Elogio	9555
Outros	479
Reclamação	14403
Solicitação de Informação	26279
Sugestão	320
Total:	51283



Forma de Contato

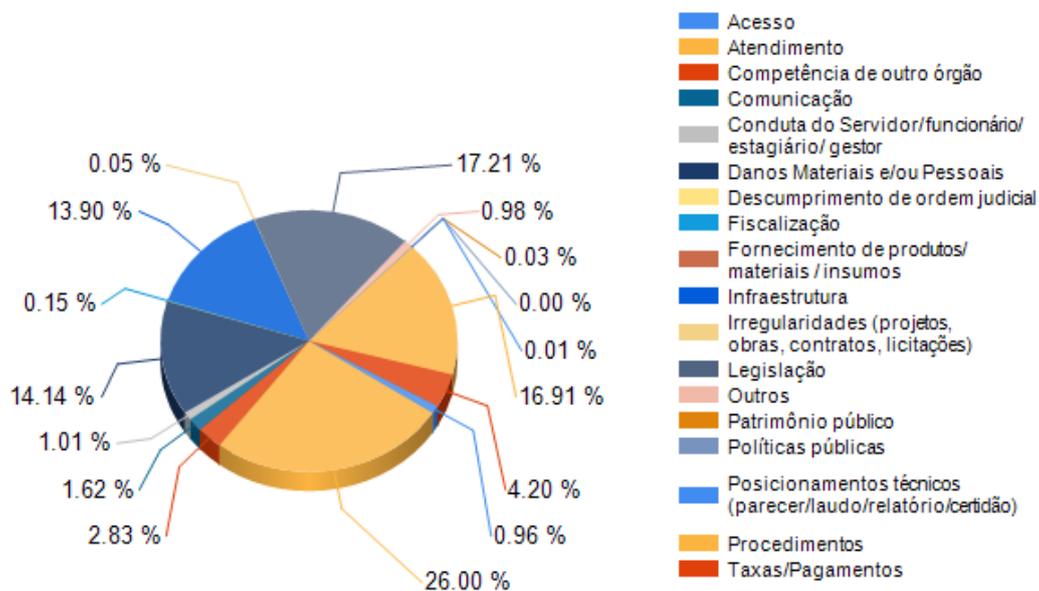
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	2	90	50	1	104	0	247
Elogio	49	8824	392	278	12	0	9555
Outros	96	161	60	6	156	0	479
Reclamação	331	7290	5656	445	680	1	14403
Solicitação de Informação	293	14297	10033	182	1473	1	26279
Sugestão	23	168	100	13	16	0	320
Total	794	30830	16291	925	2441	2	51283



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	154	0	131	206	2	493
Atendimento	10	8959	5	1562	2754	22	13312
Competência de outro órgão	15	92	11	410	917	6	1451
Comunicação	0	4	2	53	759	11	829
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	6	265	0	244	0	0	515
Danos Materiais e/ou Pessoais	4	0	121	3508	3604	0	7237
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	1	0	0	44	30	2	77
Infraestrutura	12	54	20	3632	3217	182	7117
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	5	14	3	1	24
Legislação	156	17	10	1215	7396	18	8812
Outros	24	0	171	136	158	14	503
Patrimônio público	0	0	0	0	14	0	14
Políticas públicas	0	0	0	0	1	0	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	2	2	0	0	4
Procedimentos	6	10	26	2527	6034	56	8659
Taxas/Pagamentos	2	0	103	887	1155	1	2148
Total	237	9555	476	14365	26248	315	51196

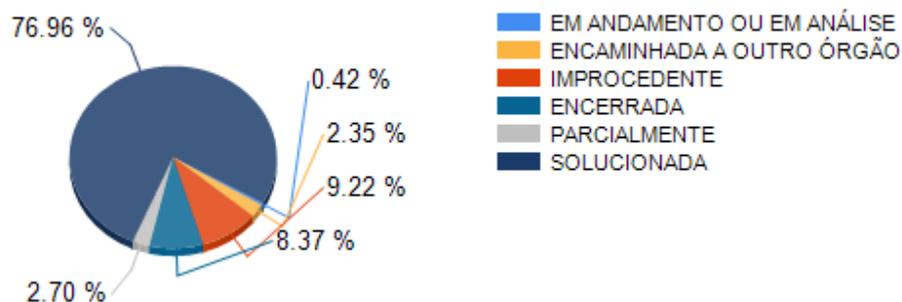
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	127	8	69	15	31	3	253
Elogio	9394	15	139	1	1	5	9555
Outros	303	0	62	74	6	34	479
Reclamação	8154	559	1804	3556	240	88	14401
Solicitação de Informação	21278	774	2184	1049	915	77	26277
Sugestão	209	30	32	31	10	6	318
Total	39465	1386	4290	4726	1203	213	51283

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Logística e Transportes -	Melhoria na prestação do serviço de travessias; Término do rodoanel Mário Covas	Agilização, esclarecimentos e envio nas respostas elaboradas pelas unidades em retorno às manifestações.	Esclarecimento/justificativa às reivindicações não atendidas. Acolhimento nas sugestões de modernização/desenvolvimento e modais que atendam bens e pessoas, com rapidez e eficiência.
Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER	1. Baixa de multas há um período determinado para proceder com a baixa do pagamento efetuado pelo condutor. 2. Dificuldades no atendimento telefônico 3311-1718 , com a grande demanda de ligações existe um tempo de espera maior para atender a todos. 3. Questionamentos sobre o auto de infração, na maioria das vezes solicitam orientações de como proceder com recursos de multas; indicação de condutor entre outras questões relacionadas aos procedimentos de multas	Informamos que as manifestações, questionamentos em suas demandas foram encaminhados aos respectivos departamentos, sendo respondidas e atendidas, cumprindo o prazo de resposta determinado.	Esta Ouvidoria até o presente momento não enfrentou dificuldades em atender as demandas diárias, o prazo de providências e respostas estão sendo mantidos e cumpridos conforme a necessidade e análise de cada assunto em questão.

Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa	<p>No segundo semestre de 2018, em termos quantitativos, as manifestações se referiram:</p> <p>1) Travessias Litorâneas - Tempo de espera nas travessias nos sistemas São Sebastião-Ilhabela (148 queixas), Santos-Guarujá (101 queixas), Iguape-Jureia (23 queixas), Praça da República-Vicente de Carvalho (22 queixas), totalizando 294 reclamações sobre o tempo de espera. Em todas as travessias os usuários/clientes reclamaram da falta de embarcações, principalmente na travessia Iguape-Jureia que operamos, desde final de outubro/18, com uma embarcação (FB-13, com capacidade para 17 veículos). Devido à necessidade de realização de manutenções preventiva e corretiva, bem assim de renovação do Certificado de Segurança da Navegação a cada 04 anos, os sistemas podem operar, temporariamente, com um número de embarcações reduzido. Outros fatores externos, como adversidade climática, situação de tráfego do viário municipal e a paralisação momentânea do sistema para a passagem de navios de maior porte (Santos/Guarujá), interferem diretamente no tempo de espera estimado para o embarque dos veículos.</p> <p>2) Empreendimentos - As reclamações foram sobre os impactos das obras do Rodoanel Mário Covas - Trecho Norte e da duplicação da Rodovia dos Tamoios - Trecho Contornos nas áreas adjacentes, em especial quanto às rachaduras, danos e reparos em imóveis lindeiros. No Trecho Norte do Rodoanel foram registradas 22 reclamações; no trecho dos Contornos foram registradas 15 reclamações. As demandas de Ouvidoria diminuíram sobremaneira em virtude da paralisação e/ou suspensão das obras.</p>	Em relação ao 2º semestre de 2017 houve aumento das reclamações: de 431 para 584, em 2018. A Ouvidoria recomendou o aprimoramento constante dos canais de comunicação com usuários, de modo que as informações sejam atualizadas em tempo real em todos meios (canal telefônico, site e redes sociais); atendimento respeitoso e cordial dos operadores de pista para com os usuários das travessias litorâneas. Quanto aos possíveis impactos causados pelas obras a Ouvidoria apenas recomendou que fornecessem respostas claras, objetivas e em linguagem simples aos interessados.	A Ouvidoria da DERSA contou com o apoio de todos os colaboradores, Diretores e Presidência da Companhia.
Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	As manifestações mais frequentes são de solicitação de informação e reclamação sobre infraestrutura, principalmente do Aeroporto de São José do Rio Preto, o qual já temos previsão de obras para final deste ano.	Todas as recomendações, sendo elas na maior parte de solicitação de informação e sugestão, foram acatadas pelos dirigentes.	Não houve nenhuma dificuldade da Ouvidoria em atender as demandas. Com a privatização de alguns aeroportos antes administrado pelo DAESP e a atuação dos nossos colaboradores, as demandas desse semestre diminuíram muito em relação aos anteriores e foram voltadas mais a sugestões e solicitação de informação.
Companhia Docas de São Sebastião	Durante o 2º semestre de 2018, a Companhia Docas de São Sebastião recebeu 4 manifestações através do Sistema da Ouvidoria. A maioria trata-se de Solicitação de Informação referente aos seguintes temas: - Vagas de Estágio - Reforma no Porto de São Sebastião - Receita no período de 2010 / 2015	Não foram feitas recomendações.	

<p>Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado de São Paulo - Artesp</p>	<p>No primeiro semestre de 2018 a Ouvidoria da ARTESP recebeu 1.270 manifestações relacionadas ao Transporte Intermunicipal de Passageiros, sendo as reclamações mais frequentes relacionadas à gratuidade de passagens para idosos; viagem (supressão e alteração de horários, superlotação, bagagem, embarque e desembarque, etc), passagem (ressarcimento, revalidação, venda, valor da tarifa, etc) e veículo (condições dos ônibus, poltronas, ar condicionado, cinto de segurança, etc). Esta Ouvidoria também recebeu 138 denúncias de Transporte Clandestino que foram encaminhadas para a unidade de apuração para que fosse realizada a ação de fiscalização. Já as manifestações relacionadas às Rodovias sob Concessão somaram 435, sendo que se destacam as manifestações sobre pedágio (tarifas, formas de pagamentos, sistema ponto a ponto, isenção, evasão, etc).</p>	<p>? Recomendação 003/2018 Recomendação para a correta tramitação das denúncias sobre transporte clandestino de passageiros que chegam ao conhecimento da Agência. Análise dos dirigentes do Órgão: A recomendação foi discutida com a Diretoria de Procedimentos e Logística, área responsável pelas ações de fiscalização e posteriormente enviada ao Diretor Geral da Agência que recepcionou a proposta. ? Recomendação 004/2018 Recomendação para a readequação da Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso ? CADA desta Agência. A recomendação incluía a reestruturação da Portaria vigente, Revisão do ?Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade de Documento: Atividades-Meio? e Elaboração do ?Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade de Documento: Atividades-Fim?, regulamentação das atribuições da CADA perante a Lei de Acesso a Informação e inclusão das políticas de Dados Abertos. Análise dos dirigentes do Órgão: A recomendação foi enviada ao Diretor Geral da Agência que recepcionou a proposta. Uma sugestão de nova Portaria está em análise na Consultoria Jurídica desta Agência.</p>	<p>Não foram identificadas dificuldades na atuação da Ouvidoria no segundo semestre de 2018.</p>
<p>CART - Concessionária Auto Raposo Tavares</p>	<p>1- O tipo condições na rodovia responsável por 19,97% das demandas, teve como principal problema as irregularidades no pavimento (75,13%) causados por fatores externos ou internos - condições climáticas, qualidade, conservação. 2- O assunto pedágio, responsável por 22,70% das demandas teve como principal tema o cupom fiscal (43,29%). D 3- O assunto solicitação, responsável por 28,04% das demandas teve como tema principal objeto perdido (23,23%).</p>	<p>Identificada a necessidade de apresentações quinzenais das demandas da ouvidoria a equipe de diretoria da concessionária juntamente com a sua equipe. A proposta é apresentar a cada quinze dias as demandas relevantes recepcionadas na ouvidoria para conhecimento e tratativas de forma mais ágil e assertiva. Assim não sendo discutido apenas no fechamento os pontos de atenção levantadas pelos nossos clientes.</p>	<p>Identificamos a dificuldade de apresentação clara e objetiva nas respostas das áreas técnicas e tratamos essas situações também nos encontros quinzenais com toda e equipe juntamente a diretoria.</p>

CCR Autoban	<p>No semestre em análise, o total de manifestações tratadas pela Ouvidoria da CCR AutoBAN representaram 4% do atendimento geral da Concessionária no ano de 2018. 1) A primeira manifestação mais frequente do segundo semestre de 2018 está relacionada a evasão de pedágio, tanto em pistas de cobrança automática, como manual, além de problemas associados às Operadoras de Cobrança Automática. Estas manifestações somam 301 processos, sendo 265 pedidos de informação e 36 reclamações. Entende-se que tal comportamento dos usuários se dá em virtude do sistema não metrológico de fiscalização por evasão de pedágio, Portaria DENATRAN 179/2015, a partir do final de 2016, que tem consolidado as notificações de multa, caso não haja o pagamento da tarifa no momento da passagem ou cobrado eletronicamente do TAG. 2) A segunda manifestação mais frequente foi relativa aos pedidos de ressarcimento envolvendo objeto na pista (258), que representou 5,8% do total de manifestações tratadas pela Ouvidoria do período (4.409), entre Julho e Dezembro de 2018. No primeiro semestre esse item também se manteve em 5,3%, comparado com o total de manifestações daquele primeiro período (4.243). Em relação ao tráfego geral no Sistema Anhanguera-Bandeirantes, observou-se que houve nesse segundo semestre um aumento de 8% em comparação com o primeiro semestre. Conclui-se, portanto, que, apesar da manifestação de ressarcimento ter sido destaque entre as manifestações mais frequentes na Ouvidoria no segundo semestre, com o acréscimo de tráfego geral em todo sistema comparando com o período anterior, a estimativa é de declínio. 3) A terceira manifestação mais frequente está relacionada ao recebimento de troco errado/cobrança incorreta por categoria de veículo, contabilizando 251 manifestações no segundo semestre. Esse número, comparando com o mesmo item no semestre passado, 265 manifestações, representou uma queda de 5%. Uma das contribuições para o número desses questionamentos terem retraído, se deve ao treinamento destinado aos colaboradores reclamados e reincidentes. Aplica-se, além do feedback pelo Líder, acompanhamento das atividades do liderado e o treinamento on-line criado pela Ouvidoria e implantado em 2018, visando mostrar ao colaborador a dimensão das tratativas do assunto.</p>	<p>1) Ação operacional originada de manifestação de usuário na Ouvidoria da AutoBAN, que recebeu auxílio em 21/09/2018 conforme evento 431 desta data e mesmo com o consentimento do responsável da não retirada do cardan do veículo para remoção, assinando um documento próprio da concessionária, reclamou posteriormente devido a danos causados durante a remoção. Ouvidoria identificou a necessidade de melhorias no preenchimento do documento, com reciclagem nos treinamentos envolvendo os colaboradores que exercem a função nesse tipo de auxílio, com acatamento da recomendação pela Gestão do Atendimento. 2) Com a vigência da Lei 13.460/2017 a partir de 22 de junho de 2018, a concessionária implantou na sessão Fale Conosco do site da AutoBAN, informação de número de protocolo da manifestação no ato do registro, a fim de oferecer ao usuário maior rastreabilidade e acompanhamento do processo. Em que pese o fato da regulamentação da legislação acima não ter sido anunciada, tal melhoria já implantada com o acatamento da alta Gestão, beneficiou usuários que utilizam esse canal para contatar a concessionária.</p>	<p>Ouvidoria identificou dificuldade no decorrer desse período quanto às manifestações de usuários que se dirigem à ARTESP via sistema da Ouvidoria Geral do Estado. O recebimento das manifestações acontece pelo e-mail da Ouvidoria da Concessionária e não há uma ferramenta específica para se verificar possíveis pendências ou não recebimento de demandas. Como sugestão desta Ouvidoria, recomenda-se desenvolver no próprio sistema um aviso, que pode acontecer também por e-mail, após um determinado período, com uma nova mensagem à concessionária, alertando sobre o não fechamento/recebimento da demanda.</p>
-------------	--	---	---

CCR RodoAnel Oeste	Reclamação Obras - horário de execução na SP 021, entre os kms 20 a 23 Informações - Contato da Central de evasões Reclamações Central de evasões - Demora para atendimento	Reclamação Obras - Horário de execução na SP 021: O Ouvidor Sérgio Ribeiro levou o assunto à diretoria em reunião junto com as áreas envolvidas e foi acordado que seriam usadas barreiras acústicas móveis a fim de mitigar o desconforto sentido pelo usuário, as quais foram acatadas. Informações - Contato da Central de evasões: Um considerável número de pessoas entra em contato a fim de obter informações sobre evasão de pedágio, seja para confirmar uma passagem ou a fim de efetuar o pagamento de algum que porventura não tenha sido debitada por algum tipo de bloqueio no TAG. Reclamações Central de evasões - Demora para atendimento: Alguns usuários reclamam que não conseguem atendimento imediato no telefone da Central de evasões. A Ouvidoria alinhou junto à Central de evasões que iremos transferir o usuário diretamente para o setor quando o mesmo se queixar que já tentou contato e não conseguiu, esta recomendação foi acatada e estamos realizando as transferências	Muitas vezes a Ouvidoria enfrenta situações em que é delicado fazer algum apontamento em outras áreas, porém tem conseguido um espaço maior trabalhando em pequenas reuniões junto aos gestores a fim de abrir espaço para dialogar sobre melhorias importantes nos processos e consequentemente no serviço prestado ao usuário.
CCR SPVias	1- Reclamação de Interdição devido à manutenção no trevo da Rodovia Castello Branco - SP280, km315B; 2- Reclamação sobre multas de evasões de pedágio recebidas pelos usuários; 3- Solicitação de informações sobre procedimento para requerer processo de ressarcimento (danos de usuários nas rodovias).	A Ouvidoria está inserindo recomendações mensais nos relatórios gerenciais, encaminhados à gestão da concessionária. As recomendações foram acatadas, no entanto, continuamos mensalmente fazendo alertas sobre os riscos e oportunidades identificados.	Não enfrentamos dificuldades consideráveis nesse semestre. A Ouvidoria da SPVias tem recebido muito apoio da Diretoria, o que repercute nas áreas.
CCR ViaOeste	Reclamação Obras - horário de execução na SP 280, entre os kms 17 e 19 Informações - Contato da Central de evasões Reclamações Central de evasões - Demora para atendimento	Reclamação Obras - Horário de execução na SP 280: O Ouvidor Sérgio Ribeiro levou o assunto à diretoria em reunião junto com as áreas envolvidas e foi acordado que seriam usadas barreiras acústicas móveis a fim de mitigar o desconforto sentido pelo usuário, as quais foram acatadas. Informações - Contato da Central de evasões: Um considerável número de pessoas entra em contato a fim de obter informações sobre evasão de pedágio, seja para confirmar uma passagem ou a fim de efetuar o pagamento de algum que porventura não tenha sido debitada por algum tipo de bloqueio no TAG. Reclamações Central de evasões - Demora para atendimento: Alguns usuários reclamam que não conseguem atendimento imediato no telefone da Central de evasões. A Ouvidoria alinhou junto à Central de evasões que iremos transferir o usuário diretamente para o setor quando o mesmo se queixar que já tentou contato e não conseguiu, esta recomendação foi acatada e estamos realizando as transferências	Muitas vezes a Ouvidoria enfrenta situações em que é delicado fazer algum apontamento em outras áreas, porém tem conseguido um espaço maior trabalhando em pequenas reuniões junto aos gestores a fim de abrir espaço para dialogar sobre melhorias importantes nos processos e consequentemente no serviço prestado ao usuário.

Centrovias Sistemas Rodoviários S.A	1. Informação sobre Procedimento para Ressarcimento de Danos: considerado pela frequência, ou seja a quantidade de informações solicitadas (11,4%). 2. Informação Pedágio sobre Evasão: considerado pela frequência, ou seja a quantidade de informações solicitadas (9,7%) 3. Elogios direcionados às equipes do S.A.U.: considerado pela frequência, ou seja a quantidade de elogios recebidos (9,3%).	Não foram encaminhadas recomendações formais da Ouvidoria no período.	Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.
Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol	No segundo semestre de 2018 a manifestação mais frequente foi solicitação de informação de orientação de ressarcimento, foram registradas 213 demandas no referido período, 26% de todo o universo das manifestações registradas na ouvidoria. Posteriormente, tivemos elogios de atendimento de colaborador de tráfego, foram 46 manifestações registradas demonstrando a satisfação de nossos usuários perante o atendimento prestado - cerca de 20% a mais que o primeiro semestre de 2018. ainda entre as mais frequentes, foram registradas 40 manifestações de ressarcimentos de objetos na pista, 100% das demandas consideradas improcedentes após análise das áreas responsáveis.	Não houve registro de recomendações neste período.	Não há dificuldades na atuação da Ouvidoria junto às áreas da concessionária AB Triângulo do Sol.
Concessionária de Rodovias do Interior	1- Informações sobre ressarcimento de danos - considerado pela frequência (21,3%) 2 - Informações de pedágio - evasão - considerado pela frequência (3,9%) 3 - Informações sobre pedágio e cobrança automática - considerado pela frequência (4,5%)	Não houve recomendações formais da ouvidoria neste período.	Não houve dificuldades na atuação da ouvidoria.

<p>Concessionária de Rodovias Tebe S/A</p>	<p>No segundo semestre de 2.018 tivemos 329 manifestações, sendo que 39,21 % foram elogios em relação a satisfação dos usuários com o nosso atendimento. Na sequência, 29,18 % das manifestações foram de reclamações relacionadas a pedidos de ressarcimentos envolvendo: ressologens, atropelamento de animais, objetos (ferro, madeiras, entre outros) e pedras na pista de rolamento. Para finalizar, 30,40 % 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 2.018.</p>	<p>No segundo semestre de 2018, a Ouvidoria não fez nenhuma recomendação.</p>	<p>Não foi encontrada nenhuma dificuldade. Há boa relação interpessoal e cooperação entre a Diretoria/ Presidência e demais áreas da Concessionária.</p>
<p>Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.</p>	<p>As manifestações mais frequentes foram: 1- Reconhecimento de dívida. Assunto: usuários que querem efetuar o pagamento pelo ato da evasão. Problema: usuários passam pela pista automática sem possuir o TAG ou com TAG bloqueado. Posteriormente entram em contato com a Ouvidoria da Concessionaria para verificar a possibilidade de pagamento. 2- Solicitação de ressarcimento. Assunto: Ressarcimento de danos causados aos veículos dos usuários. Problema: usuários alegam que tiveram seus veículos danificados por objetos na pista e/ou decorrentes de serviços nas marges da Rodovia. 3- Reclamação da Rodovia/ Tráfego Assunto: Velocidade da via. Problema: usuários reclamam do limite de velocidade baixo e variação do limite de velocidade.</p>	<p>Não foram necessários encaminhamentos aos dirigentes do Órgão, visto que todas as Recomendações anteriores foram acatadas.</p>	<p>Não foram registradas dificuldades na atuação da Ouvidoria dentro da empresa.</p>

<p>Concessionária Rodovias do Tietê</p>	<p>SOLICITAÇÃO DE ORIENTAÇÃO DE RESSARCIMENTO (131 manifestações) - São solicitações para orientação do procedimento para abertura de processo de ressarcimento por danos nos veículos enquanto trafegavam pelo trecho administrado. SOLICITAÇÃO DE PAGAMENTO DE EVASÃO DE PEDÁGIO (105 manifestações) - Solicitações realizadas para orientação do procedimento para pagamento da tarifa posteriormente a passagem pela praça de pedágio. RECLAMAÇÃO PAVIMENTO (128 manifestações) - Reclamações direcionadas à qualidade do pavimento, as manifestações são encaminhadas à área de conserva juntamente com abertura de um evento no sistema para posicionamento e ação imediata.</p>	<p>Não houveram recomendações durante o segundo semestre de 2018.</p>	<p>A Ouvidoria não encontrou dificuldades na atuação durante o segundo semestre de 2018.</p>
<p>Concessionária Rota das Bandeiras</p>	<p>1) Solicitações e reclamações relacionados ao pedágio, consultas de passagens em pista automática com e sem dispositivo TAG e multas geradas por evasão de pedágio. 2) Houve problemas com atualização de lista nas pistas automáticas das praças de pedágio, gerando muitas reclamações com relação ao funcionamento das pistas. 3) Aumento nos pedidos de ressarcimento referente a cobranças indevidas aos veículos isentos, em virtude dos problemas de atualização de informações da situação cadastral dos dispositivos TAGs.</p>	<p>Em virtude das várias manifestações pelo problema de atualização de listas nas pistas automáticas, a Ouvidoria recomendou a criação de um mailing informativo a todos os usuários que se manifestaram. Este mailing foi enviado ao e-mail de todos os usuários informando que o problema foi solucionado e as pistas automáticas estavam normalizadas. Recomendação acatada.</p>	<p>Não foi encontrada nenhuma dificuldade relevante, a Ouvidoria tem uma boa relação interpessoal e cooperação da presidência, diretoria e demais áreas da Concessionária.</p>

<p>Concessionária SPMar</p>	<p>As manifestações mais frequentes referem-se à informação sobre uma outra opção para o pagamento da tarifa de pedágio, falha na leitura do Tag, evasão 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. A Concessionária disponibiliza ao usuário uma única vez o Reconhecimento de Dívida, uma alternativa para o pagamento da tarifa, que pode ser feita somente na praça de pedágio da Concessionária. 2 - Falha na leitura do Tag - usuários que utilizam a pista de passagem automática e informam posterior que houve problema durante a passagem ou que a cobrança da tarifa não consta na fatura, onde após análise do departamento responsável é identificado que o Tag estava bloqueado no momento da passagem. 3 - Evasão de pedágio - usuários que utilizam a rodovia e passam pela praça de pedágio sem fazer o devido pagamento da tarifa, porém, posterior a data da passagem entram em contato com a Ouvidoria solicitando uma forma de pagamento para não receber a multa por evasão de pedágio. 4 - 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. O sistema KCOR para envio de processos para os departamentos responsáveis facilitou a execução do trabalho e o desempenho da Ouvidoria.</p>
-----------------------------	--	---	--

<p>Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A</p>	<p>No segundo semestre de 2018 as manifestações mais frequentes na Ouvidoria da Ecopistas foram: 1 - Evasão - Casos relacionados a evasões de pedágio atrelados àqueles que acessam as pistas automáticas sem possuir o dispositivo de leitura automática (TAG) ou seguem viagem sem efetuar o pagamento da tarifa nas cabines manuais (304 registros). O correto funcionamento e a segurança do sistema dependem do cumprimento dos termos e condições contidos no Termo de Adesão ao Sistema de Cobrança Automática, bem como a obediência da sinalização contida nas pistas das praças de pedágio. 2 - Operadora de Serviços de Arrecadação (OSA) - Casos relacionados à relato de problemas durante as passagens de veículos cadastrados na OSA pelas pistas automáticas (falha na leitura, TAG bloqueado, TAG não cadastrado e/ou não instalado) (324 registros). 3 - Elogio/Funcionário - Elogios ao atendimento prestado pelos colaboradores da Concessionária (151 registros)</p>	<p>Ampliação de atendimento da Ouvidoria por meio de ações presenciais junto aos usuários. Recomendação acatada. Foram realizadas 04 ações em conjunto com a equipe do Programa de Redução de Acidentes ? PRA.</p>	<p>Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações encaminhadas para análise técnica dos responsáveis por fornecer subsídios à Ouvidoria e consequentemente resolução do caso e o envio de respostas aos usuários no menor tempo possível.</p>
--	---	--	--

<p>Ecovias</p>	<p>1 - Serviço de ajuda ao usuário: Casos em que os usuários registraram manifestações sobre irregularidades nas pistas, acidentes, remoção de objetos e animais, serviços de guincho, socorro médico, atendimento e outros. (162 registros) 2 - Serviços de conservação: Casos em que os usuários registraram manifestações relacionadas aos serviços de conservação da rodovia, como pavimentação, sinalização e limpeza. (108 registros) 3 - Evasão: Casos relacionados a evasões de pedágio atrelados àqueles que acessam as pistas automáticas sem possuir o dispositivo de leitura automática (TAG) ou seguem viagem sem efetuar o pagamento da tarifa nas cabines manuais. (75 registros). O correto funcionamento e a segurança do sistema das pistas automáticas dependem do cumprimento dos termos e condições contidos no Termo de Adesão ao Sistema de Cobrança Automática, bem como a obediência da sinalização contida nas pistas das praças de pedágio. A Concessionária recebeu no 2º semestre de 2018, 3 (três) denúncias, sendo que 2 (duas) não se enquadram nas hipóteses da Orientação Normativa 001/2018 e 1 (uma) denúncia foi registrada e transmitida para apuração do órgão competente.</p>	<p>Ampliação de atendimento da Ouvidoria por meio de ações presenciais junto aos usuários. Recomendação acatada. Foram realizadas 04 ações em conjunto com a equipe do Programa de Redução de Acidentes - PRA.</p>	<p>Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações encaminhadas para análise técnica dos responsáveis por fornecer subsídios à Ouvidoria e consequentemente resolução do caso e o envio de respostas aos usuários no menor tempo possível.</p>
----------------	---	--	--

RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A	<p>As 03 manifestações mais frequentes e / ou relevantes no primeiro semestre de 2018 foram:</p> <p>1-) Assunto: Contestação de Fatura / Cadastro no Ponto a Ponto - Operadora Sem Parar. Usuários se manifestaram na Ouvidoria da Renovias, pois a Operadora Sem Parar, equivocadamente, retirou o cadastro no Sistema Ponto a Ponto da SP 340. Como consequência deste equívoco as passagens vinham sendo cobradas com o valor da tarifa normal da Praça, não atendendo a necessidade do usuário. Somente para registro a tarifa do Ponto a Ponto é metade do valor da tarifa da Praça. 2-) Assunto: Obra - Fluidez: Usuários se manifestaram em relação aos horários das manutenções realizadas na rodovia, que deveriam ser realizadas em outro período, como por exemplo a noite, onde o fluxo é menor e portanto não ocasionariam transtornos aos usuários. 3-) Assunto: Usuários que evadiram o pedágio, mantém contato com esta Ouvidoria para tentar evitar a emissão de multa por evasão de pedágio.</p>	<p>1-) Esta Ouvidoria notificou extrajudicialmente a operadora, solicitando que a mesma explicasse a causa do problema, mantivessem contato com esses usuários e também realizasse um cronograma de ações para a correção da causa raiz do problema. Além da notificação foram mantidos contatos com a Ouvidoria e equipe operacional do Sem Parar. Esta recomendação foi aceita pela Operadora Sem Parar, que prontamente colaborou com a solução de contorno para o problema incluindo retorno a essa Ouvidoria para contato com o usuário com a solução do problema. 2-) Esta Ouvidoria, encaminhou o assunto para a área responsável e Direção da Concessionária, para que estudem ações com objetivo de amenizar o desconforto causado ao usuário, quando da realização de manutenção na rodovia. Esta recomendação foi aceita e medidas já estão sendo tomadas pela área responsável. 3-) Recomendação: Essas manifestações são acompanhadas através de relatórios e seu monitoramento e análise são realizados mensalmente em reuniões com a participação da Direção e Gestores da Concessionária. A direção juntamente com os Gestores analisam todas as manifestações de usuários.</p>	<p>Essa ouvidoria não enfrentou dificuldades nesse semestre, 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>
ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A	<p>As manifestações recebidas com maior frequência são :</p> <p>1. Reclamações de buracos e irregularidades no pavimento, num total de 67, onde os usuários requerem o reparo emergencial em alguns pontos da Rodovia.</p> <p>2.Solicitação de Imagens e Documentos, num total de 76, onde os usuários requerem imagens ou documentos de fatos ou ocorrências na Rodovia.</p> <p>3. Informações acerca de Extravio de Objetos e Animais apreendidos, num total de 69, onde o usuário solicita informações na busca de objetos ou animais que tenham se perdido ou extraviado na Rodovia.</p>	<p>A recomendação feita pela Ouvidoria foi a mudança de procedimento para receber a tarifa de usuários que passavam em evasão e entravam em contato com a Ouvidoria reconhecendo a passagem em evasão e solicitando procedimento para que pudessem realizar o pagamento. A recomendação foi acatada pelos dirigentes que após a proposta criaram procedimento o qual permite que o usuário procure a Ouvidoria desejando reconhecer a passagem em evasão realize o devido pagamento.</p>	<p>Devido à existência de prazos externos e internos, a maior dificuldade enfrentada pela Ouvidoria reside no cumprimento destes. Isso ocorre pela necessidade de encaminhamento às áreas competentes para colher as informações técnicas de cada manifestação, que nem sempre encaminha seu parecer dentro do prazo estipulado e devidamente esclarecida de maneira que o usuário entenda.</p>

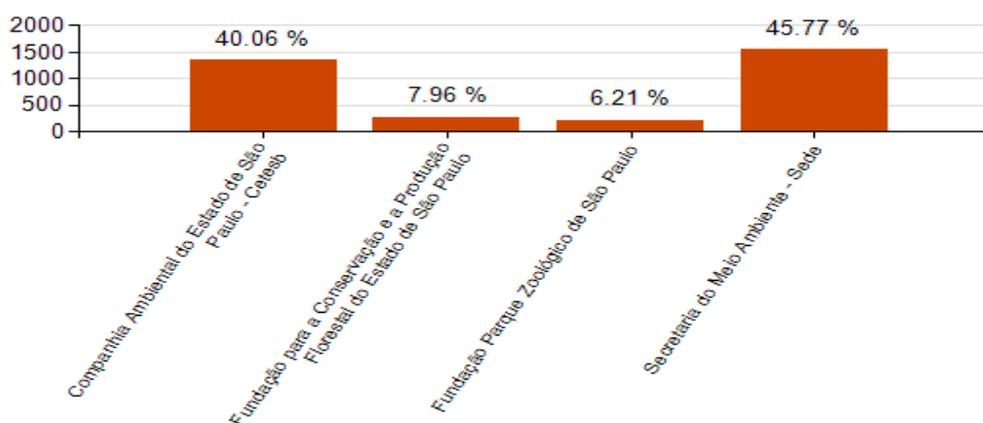
Entrevias	<p>1 - Reclamações referentes à cobrança de motos no trecho remanescente da concessionária. Foram registradas 78 manifestações, que correspondem a 8,28% do total das Reclamações no 2º semestre de 2018. 2 - Reclamações sobre fila no pedágio, com demora para pagamento. Foram registradas 68 manifestações, que correspondem a 7,22% do total das Reclamações no 2º semestre de 2018. 3 - Reclamações de entrega de troco errado. Foram registradas 60 manifestações, que correspondem a 6,37% do total das Reclamações no 2º semestre de 2018.</p>	<p>A Ouvidoria tem atuação diária, pontual e sistêmica das demandas registradas. Especialmente nos três itens acima citados, a Ouvidoria atuou da seguinte forma: 1- A Ouvidoria forneceu subsídios em tempo real aos times de Comunicação e Operacional da Entrevias para diminuir a insatisfação dos motociclistas quanto ao pagamento da tarifa. Uma grande campanha de comunicação e o sistema semiautomático foram disponibilizados aos usuários com o objetivo de tornar o pagamento do pedágio menos traumático. A Ouvidoria compartilhou informações com o time de atendimento do 0800 para melhorar a qualidade da informação prestada aos usuários. O mesmo ocorreu na interface com a imprensa, interlocutora com a massa. 2- Fila e troco errado em cabines de pedágio foram temas tratados pela Ouvidoria em reuniões com a diretoria e a coordenação de arrecadação. O objetivo sempre é identificar pontos críticos e corrigir os problemas. No caso do pedágio de Sertãozinho (SP-322), houve a ampliação do número de cabines, embora não tenha sido uma recomendação da Ouvidoria e sim uma necessidade estrutural, que resultou na diminuição de filas em horários de pico.</p>	<p>Não há dificuldades de atuação.</p>
Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.	<p>1- Reclamações ponto a ponto ? período que antecedeu eleições apresentou aumento no fluxo de manifestações de usuários questionando sobre as regras do sistema PAP, impactando no tempo de atendimento e gerando reclamações; mudança no banco de dados do Sem Parar impactou atualização de lista causando demora no cadastro de usuários PAP e algumas situações de cobrança de tarifa integral em decorrência do período de ?correção? da anomalia na atualização de lista, motivando o registro de reclamações. 2- Reclamações obras ? usuários reclamando do congestionamento causado durante a execução da obra, da existência de pedriscos decorrentes da obra e do horário de execução da obra. 3- Ressarcimento obras ? com intensificação das obras de intervenção no pavimento houve o aumento das solicitações de ressarcimento decorrente de danos causados por pedriscos decorrentes das obras.</p>	<p>Atualização da política de solicitação de ressarcimento com o objetivo de desburocratizar o procedimento. Foi elaborada a atualização e direcionada para análise do comitê responsável.</p>	<p>Dificuldade em atender prontamente as demandas de usuários PAP em decorrência do aumento expressivo no fluxo de manifestações decorrentes do período eleitoral (em que candidatos utilizavam o PAP como argumento de campanha) e de falhas na atualização de lista de TAG a partir da mudança de banco de dados do Sem Parar que gerou acúmulo de cadastros do PAP.</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Concessionária ViaPaulista</p>	<p>1. Informações sobre contratação e envio de currículos, ou seja, pessoas da região interessadas em trabalhar na concessionária, considerados pela frequência, ou seja, quantidade de informações solicitadas: 60 registros (12,9%). 2. Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 56 registros (12%). 3. Elogios direcionados às equipes do S.A.U. considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de elogios recebidos: 48 registros (9,3%).</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>
---	--	--	--

Secretaria do Meio Ambiente

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	1348
2	Secretaria do Meio Ambiente - Sede	1540
3	Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	268
4	Fundação Parque Zoológico de São Paulo	209
Total:		3365

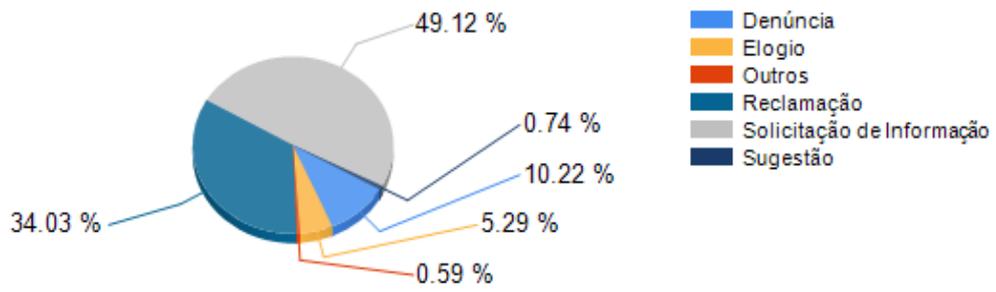
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	344
Elogio	178
Outros	20
Reclamação	1145
Solicitação de Informação	1653
Sugestão	25
Total:	3365

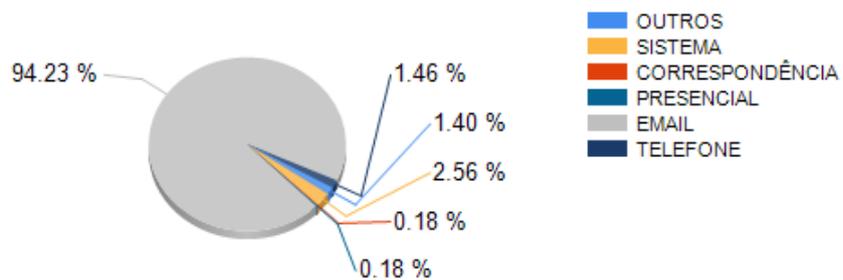
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	2	12	326	3	1	0	344
Elogio	0	1	160	0	1	16	178
Outros	0	0	15	0	4	1	20
Reclamação	4	33	1056	1	27	24	1145
Solicitação de Informação	0	2	1596	2	52	1	1653
Sugestão	0	1	18	0	1	5	25
Total	6	49	3171	6	86	47	3365

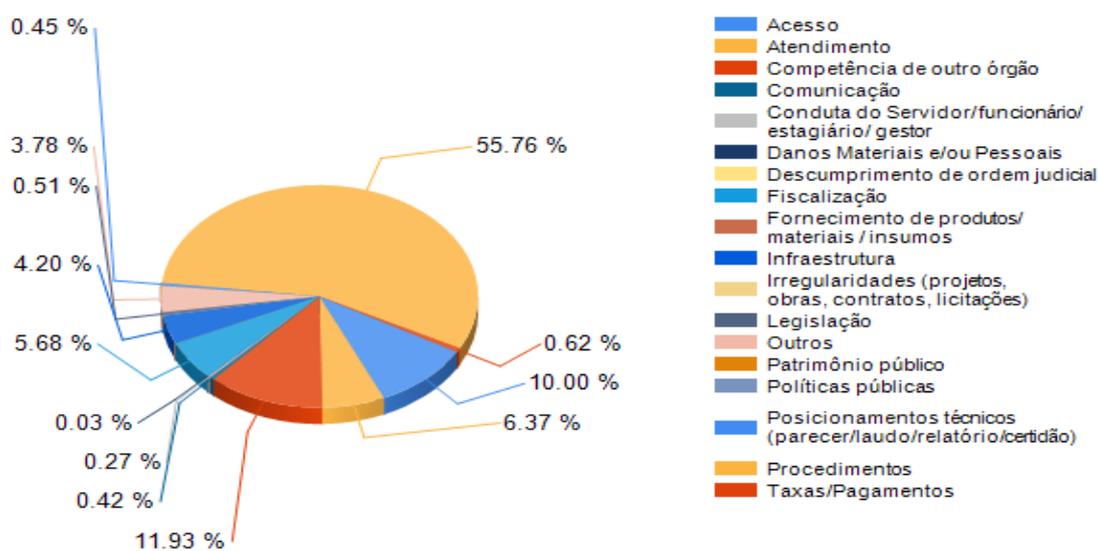
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	12	6	7	25	280	6	336
Atendimento	2	149	1	18	43	1	214
Competência de outro órgão	93	0	1	140	167	0	401
Comunicação	0	0	1	12	1	0	14
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	2	0	0	7	0	0	9
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	1	0	0	1
Fiscalização	172	0	0	18	1	0	191
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	21	11	0	56	45	8	141
Legislação	1	0	0	3	13	0	17
Outros	0	6	7	58	53	3	127
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	2	13	0	15
Procedimentos	40	6	1	795	1026	6	1874
Taxas/Pagamentos	0	0	0	10	11	0	21
Total	343	178	18	1145	1653	24	3361

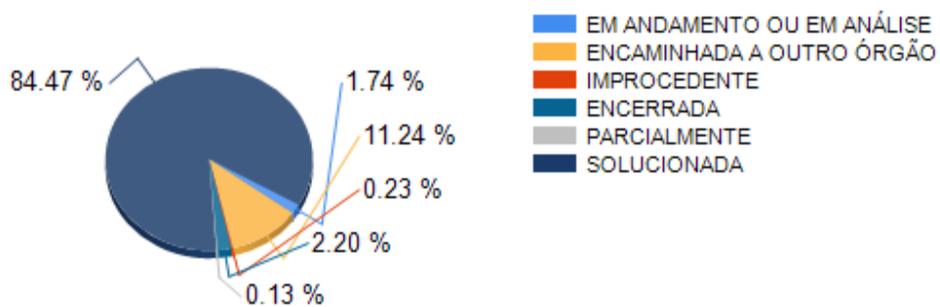
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	222	0	7	0	91	6	326
Elogio	167	0	2	0	0	1	170
Outros	7	0	1	0	3	0	11
Reclamação	956	4	25	5	94	39	1123
Solicitação de Informação	1249	0	29	2	159	8	1447
Sugestão	15	0	4	0	1	0	20
Total	2616	4	68	7	348	54	3097

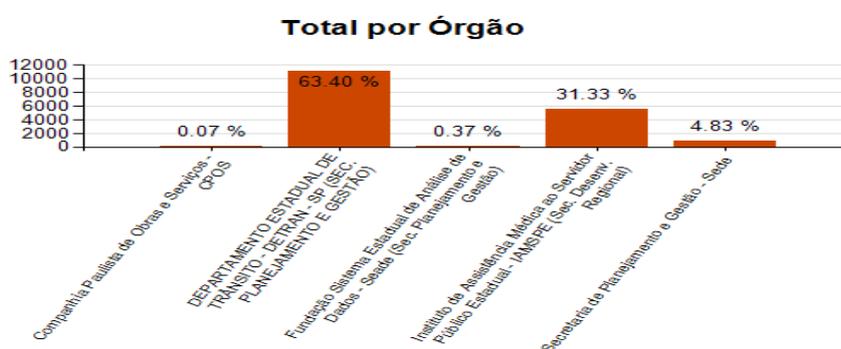
Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	As manifestações mais frequentes neste semestre foram: Reclamações sobre problemas de poluição ambiental; Denúncias e informações referentes ao licenciamento ambiental	No 2º Semestre solicitamos a inclusão da pesquisa de satisfação de atendimento das demandas da Ouvidoria, conforme orientação da Ouvidoria Geral do estado, que está em fase final de ajustes na área competente desta Companhia.	A inobservância de algumas áreas, aos prazos estabelecidos por lei, para envio de respostas às demandas.
Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	Agendamento para visitação nas Unidades de Conservação e captação de imagem; Interesse em vaga remunerada, voluntário e estágio; Infraestrutura das Unidades de Conservação.		
Fundação Parque Zoológico de São Paulo	1. Exposição e manutenção de animais: questionamentos sobre a ausência e desaparecimento de algumas espécies; sobre aparência, saúde e comportamento dos bichos; sobre a presença de animais sinantrópicos. 2. Recintos-reclamações sobre a arquitetura e tamanho dos recintos; sobre a falta de sombreamento e disponibilidade de água no local. 3. Infraestrutura: conservação e limpeza, organização da bilheteria, acessibilidade para pessoas com deficiência e comunicação visual do parque.	Por tratar-se de temática recorrente, não houve novas recomendações e sim reforço de recomendações anteriores para tratar dos mesmos assuntos. Para demandas pontuais, as providências foram imediatas.	Apesar de atendermos a toda demanda do parque dentro dos prazos legais, a demora de retorno de algumas áreas acaba comprometendo a agilidade de respostas aos visitantes.
Secretaria do Meio Ambiente - Sede	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.	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.	A Ouvidoria não encontrou dificuldades relevantes na sua atuação junto ao Sistema Ambiental Paulista, estando todos os canais de comunicação abertos ao cidadão e com o monitoramento junto aos Órgãos quanto aos prazos de resposta em conformidade à legislação.

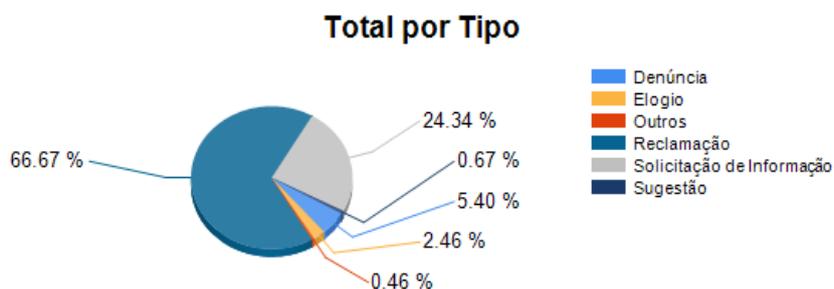
Secretaria de Planejamento e Gestão

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Planejamento e Gestão - Sede	843
2	Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade	64
3	Companhia Paulista de Obras e Serviços - CPOS	12
4	DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP	11058
5	Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE	5464
Total:		17441



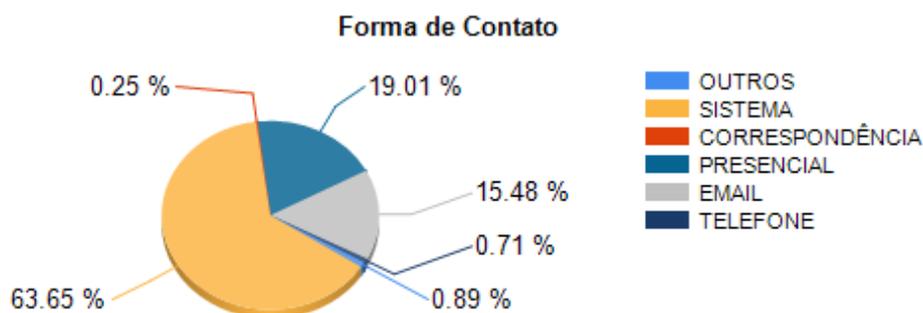
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	942
Elogio	429
Outros	81
Reclamação	11628
Solicitação de Informação	4245
Sugestão	116
Total:	17441



Forma de Contato

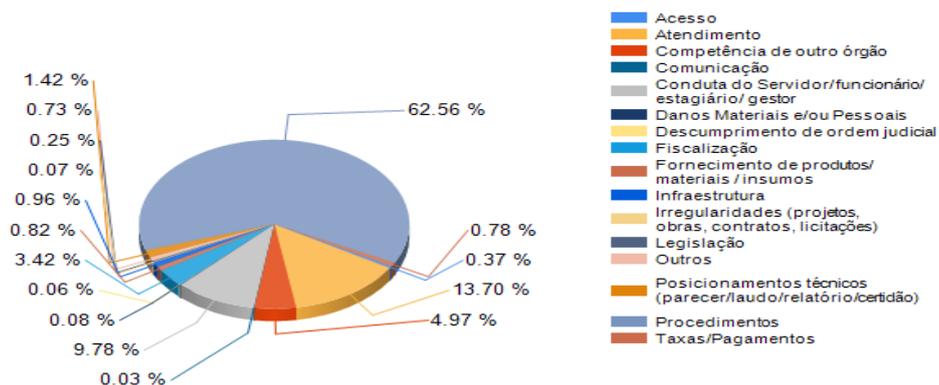
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	3	1	34	1	891	12	942
Elogio	106	5	196	5	104	13	429
Outros	1	2	9	0	69	0	81
Reclamação	3176	72	1679	31	6551	119	11628
Solicitação de Informação	17	44	766	3	3410	5	4245
Sugestão	13	0	16	4	77	6	116
Total	3316	124	2700	44	11102	155	17441



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	3	0	52	3	6	64
Atendimento	10	47	7	2168	140	16	2388
Competência de outro órgão	43	1	5	458	342	18	867
Comunicação	0	0	1	5	0	0	6
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	56	342	2	1300	2	2	1704
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	14	0	0	14
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	10	0	0	10
Fiscalização	557	0	0	29	9	1	596
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	0	0	0	139	4	0	143
Infraestrutura	6	9	1	145	0	7	168
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	12	0	0	12
Legislação	3	1	0	34	3	2	43
Outros	14	1	29	37	40	6	127
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	75	1	0	161	11	0	248
Procedimentos	163	52	35	6966	3629	61	10906
Taxas/Pagamentos	14	0	0	110	12	0	136
Total	941	457	80	11640	4195	119	17432

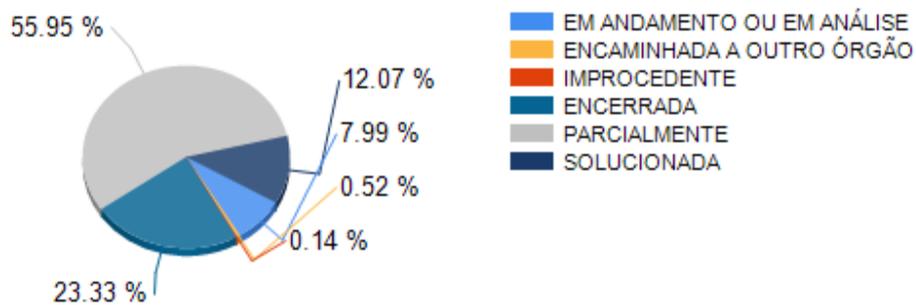
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	26	799	105	2	5	5	942
Elogio	134	3	139	1	1	151	429
Outros	10	51	9	7	1	3	81
Reclamação	1102	5539	3739	10	29	1209	11628
Solicitação de Informação	815	3303	45	4	54	24	4245
Sugestão	19	63	32	0	1	1	116
Total	2106	9758	4069	24	91	1393	17441

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Planejamento e Gestão -	DPME: Licenças Médicas negadas na totalidade ou parcialmente DPME: Perícias Médicas realizadas de forma não satisfatória por médicos não especialistas na moléstia a ser diagnosticadas DME: Recursos nas licenças negadas em todas as instâncias	Nada consta	Nada consta
Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade	1 - Solicitação de informações produzidas pelo Seade ou relacionadas à instituição, inclui produtos como a Relação de Nomes, Cargos e Endereços - RNC, descontinuada no primeiro semestre de 2018, mas ainda bastante requisitada pelos seus usuários; 2 - permanecem recorrentes as manifestações para confirmar a autenticidade da Pesquisa de Emprego e Desemprego - PED(domiciliar) e de cidadãos reclamando da forma de abordagem do pesquisador - pessoalmente, na residência e, quando necessário, em finais de semana ou à noite, quando os moradores dos domicílios sorteados encontram-se em casa; 3 - Cartórios do Registro Civil solicitando orientação para envio de documentos (Declarações de Nascidos Vivos e de Óbitos) à Fundação Seade, atividade de alta relevância, pois são as informações fornecidas pelos Cartórios, que permitem ao Seade processar as bases de dados referentes a nascidos vivos e óbitos gerais e, assim, elaborar as Estatísticas Vitais do Estado de São Paulo.	- Houve divulgação interna dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários com o site do Seade. Reitera-se que os resultados sejam divulgados também externamente, no próprio site da Fundação Seade.	Não houve dificuldades de atuação. Vale observar o expressivo número de manifestações não pertencentes a Ouvidoria da Fundação Seade, o que aponta para a falta de esclarecimento do cidadão sobre o papel e o funcionamento das Ouvidorias do Estado de São Paulo.
Companhia Paulista de Obras e Serviços - CPOS	-Informações sobre o Boletim Referencial de Custos. - Demandas internas CPOS feitas pelos empregados. - Competência de outro Órgão.	Não houve.	Dúvidas quanto a parametrização dos e-mails, devidamente sanadas pelo suporte da Ouvidoria Geral e da Prodesp.

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÁNSITO - DETRAN - SP	<p>1. Reclamações envolvendo CFC's 2. Manifestações de competência de outros órgãos (por ex. autuações de prefeituras). 3. Reclamações de não concordância com o resultado do exame prático</p>	<p>1. A Ouvidoria solicitou às Diretorias disponibilização e padronização dos canais de contatos dos parceiros do DETRAN como, por exemplo, os CFC's, Médicos/Psicólogos, Empresas de Desmontes, Despachantes dentre outros. A solicitação foi atendida. 2. A Ouvidoria solicitou padronização de atendimento nas unidades para solicitações de baixas de pontuações expiradas (após um ano da data da autuação). Foi implantada. 3. A Ouvidoria Solicitou às Diretorias para ser copiada nas tratativas internas pelas Diretorias de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria. A Solicitação esta sendo atendida. 4. A Ouvidoria solicitou à Ouvidoria Geral as seguintes alterações no ?Sistema de Ouvidorias? (Sistema onde são registradas as manifestações pelos cidadãos na Ouvidoria): 4.1. Inclusão de ?campo de busca por palavra? para que o sistema permita a localização de manifestações registradas por palavras registradas como, por exemplo: nome de CFC, nome de funcionário, Ciretran da ocorrência dentre outros, o que não é possível pelo atual sistema causando imensas dificuldades de se localizar, por exemplo: ?quantas reclamações ou denúncias foram registradas contra o CFC tal?. 4.2. Inclusão de mais um item sobre o ?status? da manifestação concluída, qual seja: ?respondido por e-mail?. A Ouvidoria Geral informou que estas solicitações foram encaminhadas para a PRODESP, mas ainda não foram atendidas.</p>	<p>1. As dificuldades são praticamente as mesmas citadas no relatório anterior sobre a dificuldade de entendimento das solicitações de alguns cidadãos, o que gera a necessidades de maiores contatos dificultando o tratamento da demanda. 2. A Ouvidoria esteve e ainda está com falta de funcionários devido a pedidos de demissões de alguns de seus funcionários ainda não totalmente repostos.</p>
Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE	<p>- Dificuldade no agendamento de consultas e exames (HSPE e Rede credenciada). - Tempo de espera para marcação de cirurgia - Autorização de procedimentos nos laboratórios credenciados.</p>	<p>Reestruturação da rede e protocolos de autorização Revisão do sistema de agendamento do HSPE Reorganização do planejamento cirúrgico e internação.</p>	<p>Tempo de retorno das manifestações encaminhadas.</p>

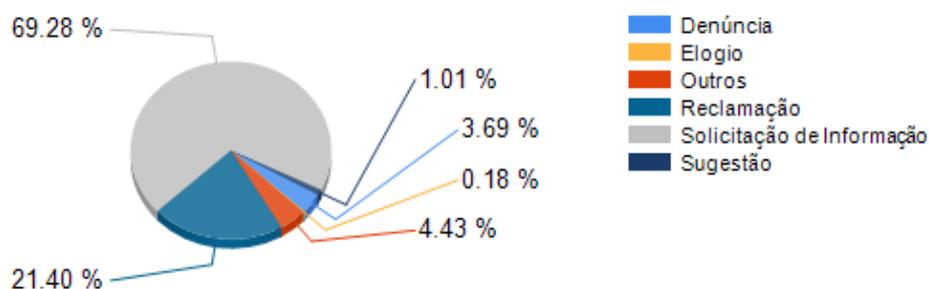
Procuradoria Geral do Estado

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Procuradoria Geral do Estado - Sede	1084
Total:		1084

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	40
Elogio	2
Outros	48
Reclamação	232
Solicitação de Informação	751
Sugestão	11
Total:	1084

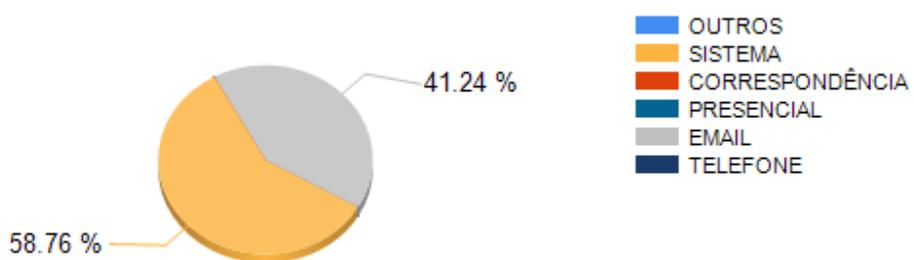
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	40	0	40
Elogio	0	0	0	0	2	0	2
Outros	0	0	2	0	46	0	48
Reclamação	0	0	19	0	213	0	232
Solicitação de Informação	0	0	425	0	326	0	751
Sugestão	0	0	1	0	10	0	11
Total	0	0	447	0	637	0	1084

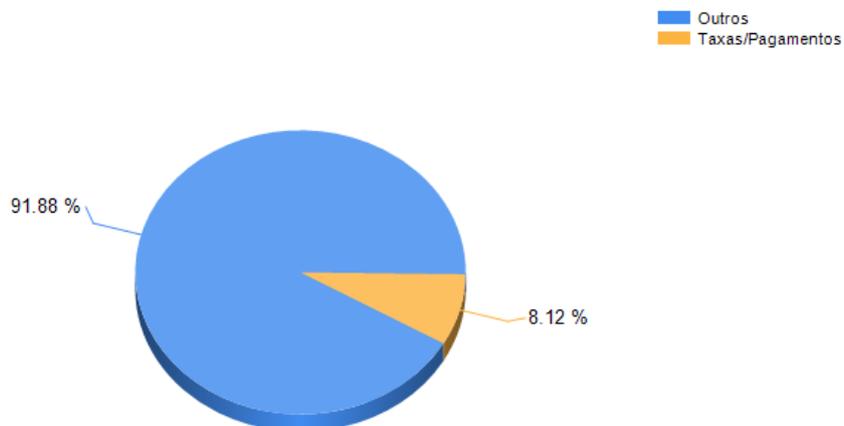
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Outros	38	2	45	196	704	11	996
Taxas/Pagamentos	2	0	3	36	47	0	88
Total	40	2	48	232	751	11	1084

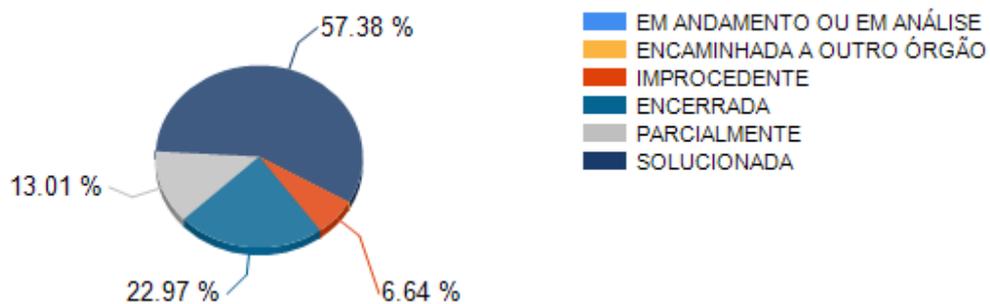
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	1	39	0	0	0	40
Elogio	0	0	2	0	0	0	2
Outros	12	12	11	13	0	0	48
Reclamação	47	55	90	40	0	0	232
Solicitação de Informação	563	73	96	19	0	0	751
Sugestão	0	0	11	0	0	0	11
Total	622	141	249	72	0	0	1084

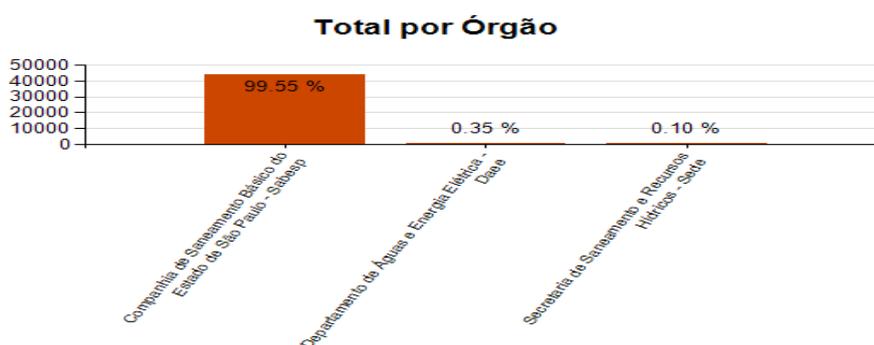
Conclusão



Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>1. Parcelamento de IPVA Até 09/12/2018 não havia possibilidade legal de parcelamento ordinário dos débitos relativos a IPVA inscritos no Sistema da Dívida Ativa. Os devedores solicitavam constantemente a abertura de Programa de Parcelamento de Débitos ou a mudança da legislação, para que seja possível parcelar esse tipo de débito. Esclareço que o licenciamento do veículo permanecia bloqueado até final pagamento da dívida. Em caso de parcelamento é possível o respectivo licenciamento após o recolhimento da primeira parcela. O cancelamento do protesto somente ocorria após a liquidação do débito e o pagamento das custas do protesto ao Tabelionato. O parcelamento permite o pagamento das custas do protesto após o recolhimento da primeira prestação e, assim, o rápido cancelamento do protesto. Nos termos da Resolução Conjunta SP/PGE nº 02, de 23/11/2018, os débitos de IPVA referentes aos anos de 2017 e anteriores passaram a poder ser parcelados em até 10 prestações, a partir de 10/12/2018.</p> <p>2. Estelionato/Fraude na aquisição de veículos Há muitos casos de pessoas que descobrem, casualmente, terem sido protestadas em decorrência de débitos de IPVA provenientes de veículos adquiridos em seu nome mediante estelionato/fraude. Oriento o interessado a enviar à Ouvidoria Boletim de Ocorrência do qual conste o relato da fraude/estelionato, bem como os dados do veículo, para que seja possível a suspensão da cobrança dos débitos no Sistema da Dívida Ativa e o cancelamento dos protestos. Há necessidade de abertura de processo administrativo para o cancelamento dos débitos, na unidade da PGE responsável pela cobrança.</p> <p>3. PPD rompimento Há muitos casos de rompimento de Programa de Parcelamento de Débitos - PPD, em virtude da falta de pagamento de quatro parcelas ou da falta de recolhimento da última parcela por mais de 90 dias. Os devedores se insurgem contra a cobrança das dívidas no valor original, sem os descontos concedidos à época da adesão ao programa. As regras relativas ao rompimento do PPD são disciplinadas por decretos, mas os contribuintes não se conformam com a perda das condições especiais de pagamento dos débitos.</p>	<p>Não houve o encaminhamento de recomendações aos dirigentes da PGE.</p>	<p>As mensagens redirecionadas pelo sistema "Fale Conosco" não indicam os dados pessoais dos interessados, tornando muita 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. O problema seria reduzido se houvesse o fornecimento do CPF do usuário. Os usuários muitas vezes encaminham à Ouvidoria da PGE problemas completamente alheios à nossa atuação, pois desconhecem as competências da Procuradoria Geral do Estado. Em inúmeras ocasiões os anexos enviados aos usuários por esse sistema não são por eles recebidos; em outras não é possível abrir os arquivos anexados pelos interessados.</p>

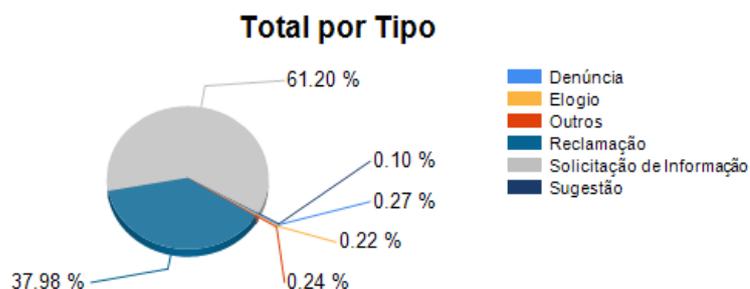
Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos - Sede	43
2	Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee	154
3	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	43789
Total:		43986



Tipo de Manifestação

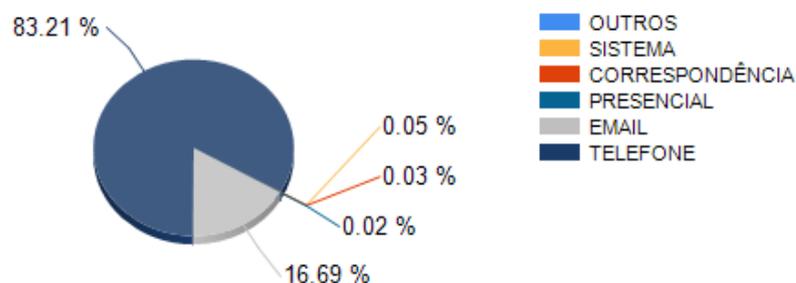
Tipo	Quantidade
Denúncia	118
Elogio	95
Outros	104
Reclamação	16706
Solicitação de Informação	26920
Sugestão	43
Total:	43986



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	38	74	3	3	0	118
Elogio	0	75	20	0	0	0	95
Outros	0	80	24	0	0	0	104
Reclamação	9	11554	5120	8	15	0	16706
Solicitação de Informação	1	24819	2096	0	4	0	26920
Sugestão	0	33	9	0	1	0	43
Total	10	36599	7343	11	23	0	43986

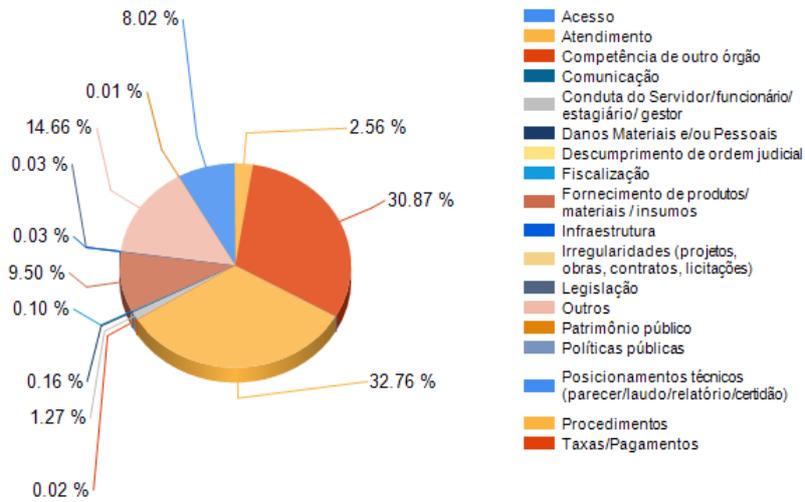
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	45	26	5874	8440	10	14395
Competência de outro órgão	2	0	0	5	1	0	8
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	56	1	1	371	130	0	559
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	44	28	0	72
Fiscalização	46	0	0	0	0	0	46
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	7	10	2178	1978	0	4173
Infraestrutura	0	0	0	12	0	0	12
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	15	0	15
Outros	0	18	5	2634	3787	0	6444
Patrimônio público	6	0	0	0	0	0	6
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	1	7	1	1505	2010	1	3525
Procedimentos	0	11	13	134	947	18	1123
Taxas/Pagamentos	0	6	48	3930	9571	11	13566
Total	111	95	104	16687	26907	40	43944

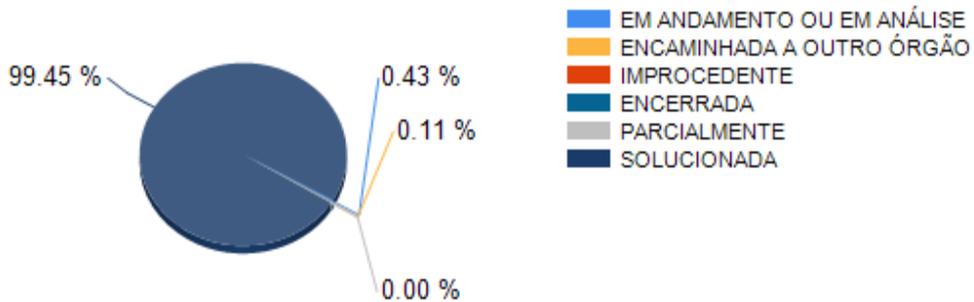
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	101	1	0	0	9	7	118
Elogio	86	0	0	0	0	9	95
Outros	87	0	0	0	0	17	104
Reclamação	16579	0	0	0	24	103	16706
Solicitação de Informação	26857	0	0	0	14	49	26920
Sugestão	34	0	0	0	3	6	43
Total	43744	1	0	0	50	191	43986

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	<p>Os registros do tipo ?Pedido de Informação? continuam os campeões com 26.877 manifestações. Em segundo aparece ?Reclamações? com 16.629 registros. Os três principais motivos de reclamações foram: 1º Falta d?água: 1.604; 2º Alta de consumo: 1.480; 3º Desobstrução de esgoto: 961. Por estarem relacionadas ao principal produto fornecido pela companhia, há a tendência de que as reclamações de ?Falta de Água? se repitam.</p>	<p>A Ouvidoria elabora e encaminha diariamente ao diretor-presidente um relatório contendo informações a respeito do trabalho desenvolvido nas Centrais de Atendimento Telefônico da Sabesp. Neste documento pode ser destacada alguma situação de anormalidade na prestação dos serviços da companhia. Mensalmente os dirigentes recebem relatórios detalhados sobre o desempenho da ouvidoria no atendimento direto a cliente, Arsesp, Procon, Juizado Especial Cível e Defensoria Pública. Os relatórios detalham os protocolos no geral, por unidade, por motivo, prazos e canais de entrada. São destacados nestes relatórios pontos positivos e de atenção. Estes relatórios são usados por eles como Ferramentas de Gestão auxiliam na tomada de decisão no processo de melhoria da qualidade do atendimento e na correção de aspectos que se mostrarem deficientes. A Ouvidoria participa do Fórum de Clientes Sabesp, que é uma iniciativa que reúne sistematicamente um grupo dos responsáveis por Atendimento a Clientes e discute a criação de novos procedimentos ou alterações que visam melhorias. Desta forma, a Ouvidoria se relaciona diretamente com as áreas de relacionamento com os consumidores, agilizando a análise e adoção de qualquer recomendação encaminhada. Não houve necessidade do encaminhamento de recomendações à Direção.</p>	<p>A implantação da nova Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria foi o principal desafio. Por exigência legal, ao final do contrato de prestação de serviços, foi feita licitação e uma nova empresa venceu o processo. Esta alteração envolveu a mudança de cidade (de Itapetininga para Poá), novas instalações e equipe que necessitou de treinamento. Pela dimensão do atendimento da Sabesp ? considerando o número de clientes - e pelas especificidades da prestação de serviços da companhia, neste período de transição foi necessário a designação de três funcionários da Ouvidoria que se dedicaram exclusivamente em tempo integral ao treinamento da nova equipe e ajustes dos sistemas utilizados. Um aspecto complementar e positivo deste novo contrato de prestação de serviços foi a unificação das três centrais de atendimento telefônico da Sabesp. Este modelo contribuiu para a padronização de procedimentos, para a mobilidade de contingente entre as equipes e para a total integração das três áreas.</p>

Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee	1 - Denúncia de poços clandestinos. 2- Outorga informação sobre processos. 3- Reclamações sobre processos, implantação da outorga eletrônica.	A partir da identificação dos principais problemas do DAEE a Ouvidoria elaborou um conjunto de recomendações que visam permitir a melhoria da Gestão como um todo e para melhor atendimento na prestação de serviços aos seus usuários, Relatório anual de Recomendações. No ultimo semestre conseguimos atender as demandas de fiscalização em um curto espaço de tempo . A implantação da outorga Eletrônica veio facilitar muito o usuário para realização de serviços, ajustes tem sido feito e todas as dificuldades encaminhadas para a Ouvidoria da DPO , tem usado para aperfeiçoar o sistema.	A Ouvidoria tem sido bem atendida pelas unidades do DAEE.
Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos - Sede			A Ouvidoria da SSRH é uma Unidade de 2ª instância, onde as manifestações que chegam, quando não referentes à assuntos internos, são direcionadas às vinculadas. A grande maioria é destinada à Sabesp e a outra parte ao Daee. O trabalho realizado pela Ouvidoria nas manifestações que chegam, consiste em proceder a triagem, análise, encaminhamento e posterior acompanhamento das mesmas junto às vinculadas.

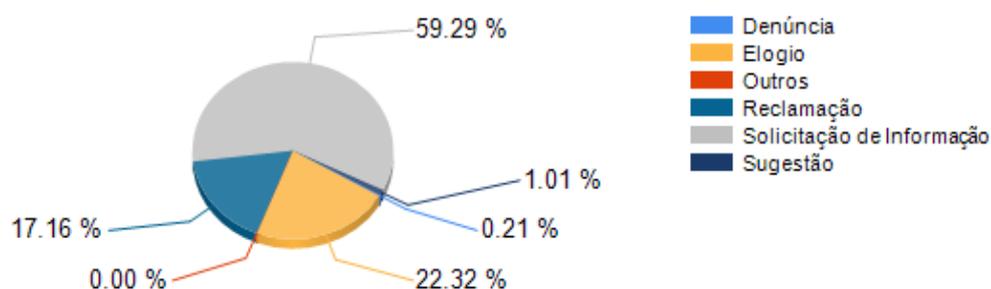
Secretaria da Saúde

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Saúde - Sede	202366
Total:		202366

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	429
Elogio	45174
Outros	8
Reclamação	34721
Solicitação de Informação	119981
Sugestão	2053
Total:	202366

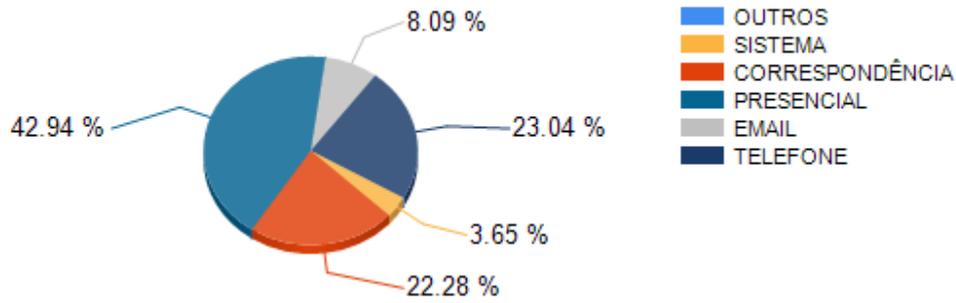
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	71	23	195	27	113	0	429
Elogio	6701	493	1740	35812	428	0	45174
Outros	0	0	0	3	5	0	8
Reclamação	16435	5223	6024	5310	1729	0	34721
Solicitação de Informação	63362	40859	8304	2388	5068	0	119981
Sugestão	326	32	99	1555	41	0	2053
Total	86895	46630	16362	45095	7384	0	202366

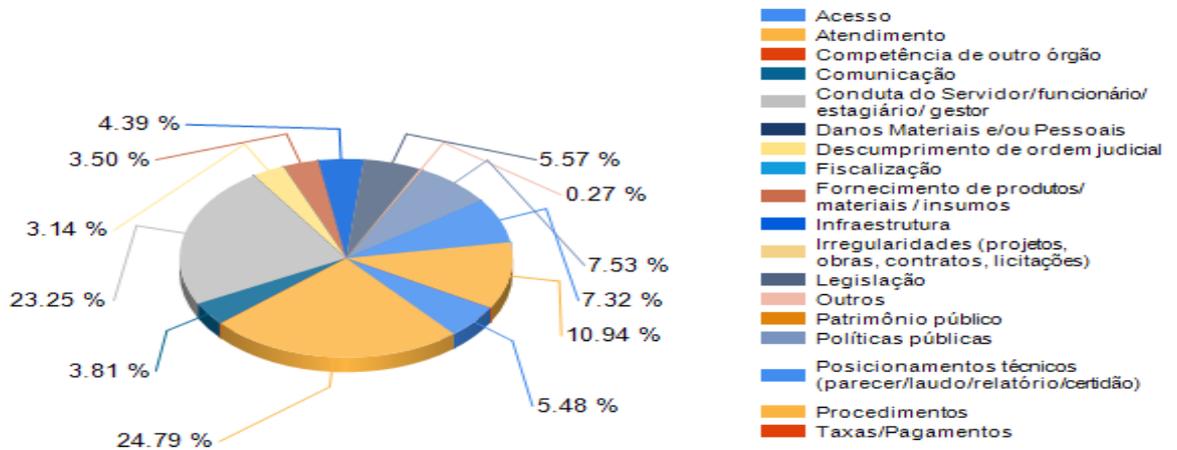
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	17	0	0	259	10711	104	11091
Atendimento	161	17164	0	11073	21451	317	50166
Comunicação	4	0	0	692	6917	102	7715
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	183	23487	0	11419	11957	5	47051
Descumprimento de ordem judicial	4	0	2	346	5979	25	6356
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	15	0	0	2076	4970	26	7087
Infraestrutura	12	677	0	865	5979	1349	8882
Legislação	1	0	0	605	10667	7	11280
Outros	3	6	6	118	401	3	537
Políticas públicas	3	341	0	1384	13459	51	15238
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	21	338	0	5192	9243	28	14822
Procedimentos	4	3161	0	692	18247	36	22140
Total	428	45174	8	34721	119981	2053	202365

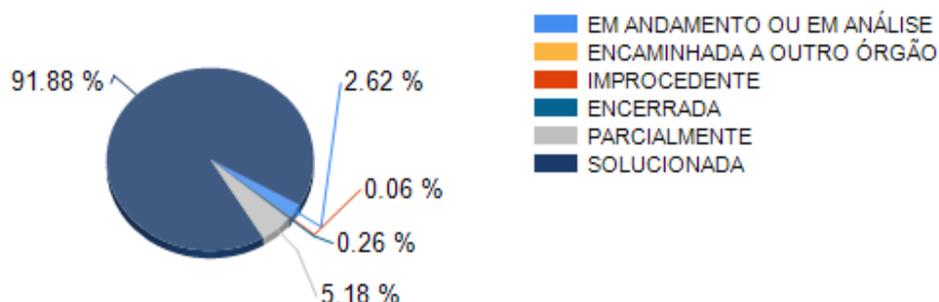
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	175	90	3	0	0	161	429
Elogio	39232	5234	6	0	0	702	45174
Outros	0	5	0	0	0	3	8
Reclamação	26439	4029	118	0	0	4135	34721
Solicitação de Informação	118402	831	404	116	0	228	119981
Sugestão	1684	288	3	0	0	78	2053
Total	185932	10477	534	116	0	5307	202366

Conclusão



Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
1 - Dificuldade de agendamento de consultas, exames e cirurgias. 2 - Insatisfação com atendimento dos profissionais: médicos, recepcionistas e enfermagem. 3 - Falta, demora e descumprimento do prazo de entrega de Medicamentos.	Os Serviços de Ouvidoria apontaram bom relacionamento com os Gestores, participação em reuniões e presença nos programas da Unidade de Saúde.	1 - Falta equipe para desenvolver as atividades do Serviço de Ouvidoria. 2 - O usuário do Serviço não tem fácil acesso ao Serviço de Ouvidoria. 3 - Falta organização interna para o cumprimento do prazo de resposta - legislação.

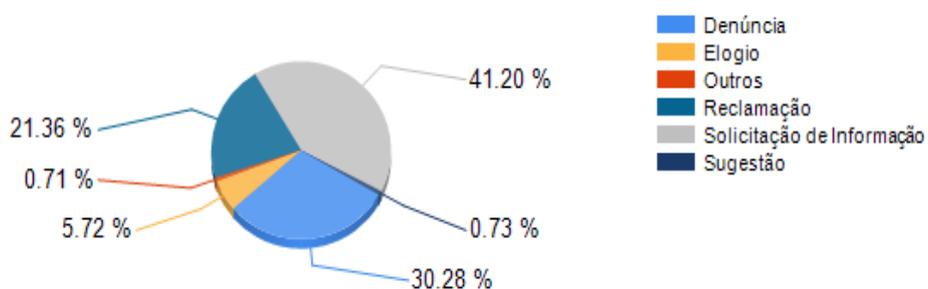
Secretaria da Segurança Pública

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Segurança Pública - Sede	5505
Total:		5505

Tipo de Manifestação

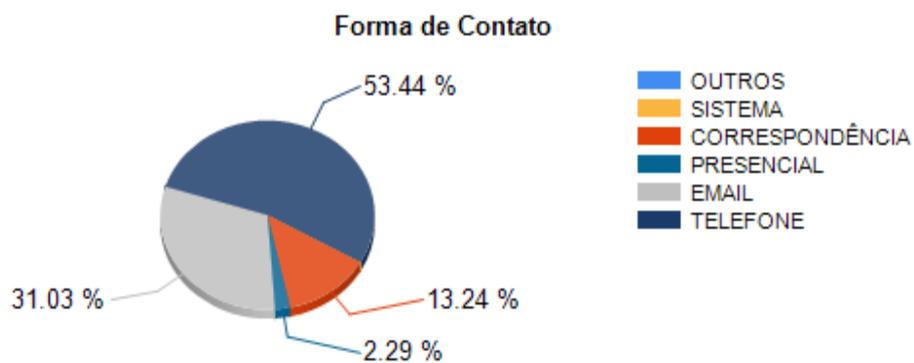
Tipo	Quantidade
Denúncia	1667
Elogio	315
Outros	39
Reclamação	1176
Solicitação de Informação	2268
Sugestão	40
Total:	5505

Total por Tipo



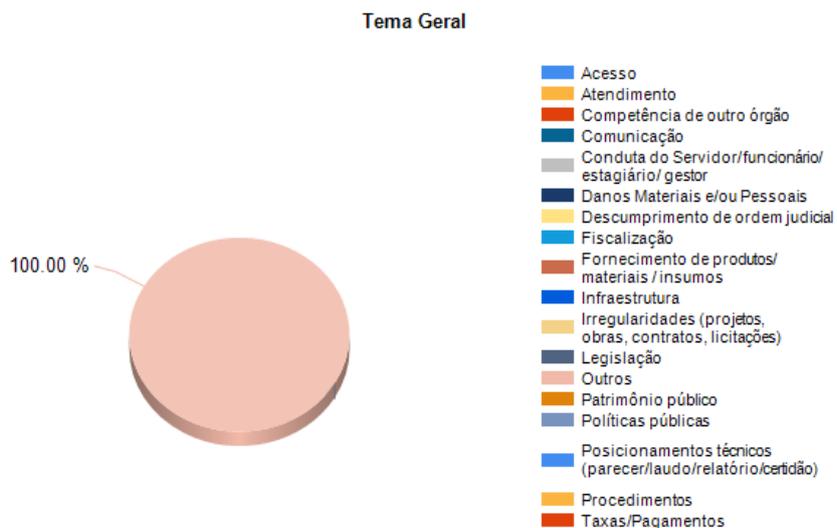
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	52	425	603	587	0	0	1667
Elogio	1	66	239	9	0	0	315
Outros	1	0	0	38	0	0	39
Reclamação	22	630	505	19	0	0	1176
Solicitação de Informação	49	1813	331	75	0	0	2268
Sugestão	1	8	30	1	0	0	40
Total	126	2942	1708	729	0	0	5505



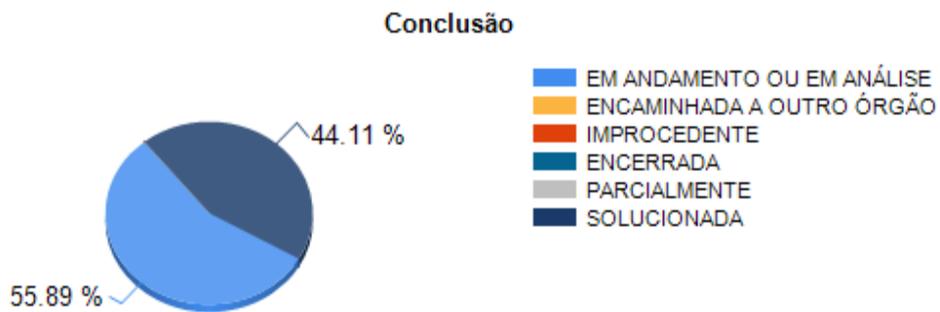
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Outros	1667	315	39	1176	2268	40	5505
Total	1667	315	39	1176	2268	40	5505



Conclusão

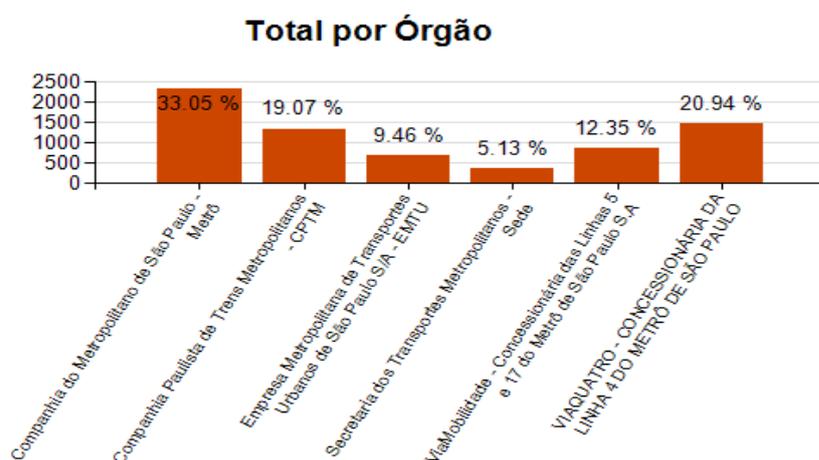
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	87	0	0	0	0	1580	1667
Elogio	42	0	0	0	0	273	315
Outros	0	0	0	0	0	39	39
Reclamação	29	0	0	0	0	1147	1176
Solicitação de Informação	2268	0	0	0	0	0	2268
Sugestão	2	0	0	0	0	38	40
Total	2428	0	0	0	0	3077	5505



Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
MÁ QUALIDADE NO ATENDIMENTO - 507 HOMICÍDIO (cometido por policial) - 462 ABUSO DE AUTORIDADE - 409		

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

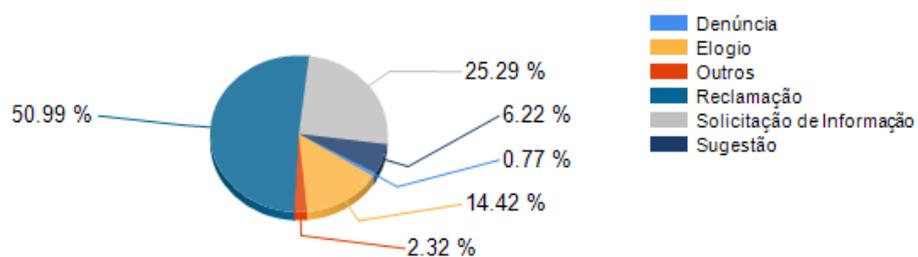
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô	2324
2	Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM	1341
3	Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU	665
4	Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede	361
5	VIAQUATRO - CONCESSIONÁRIA DA LINHA 4 DO METRÔ DE SÃO PAULO	1472
6	ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A	868
Total:		7031



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	54
Elogio	1014
Outros	163
Reclamação	3585
Solicitação de Informação	1778
Sugestão	437
Total:	7031

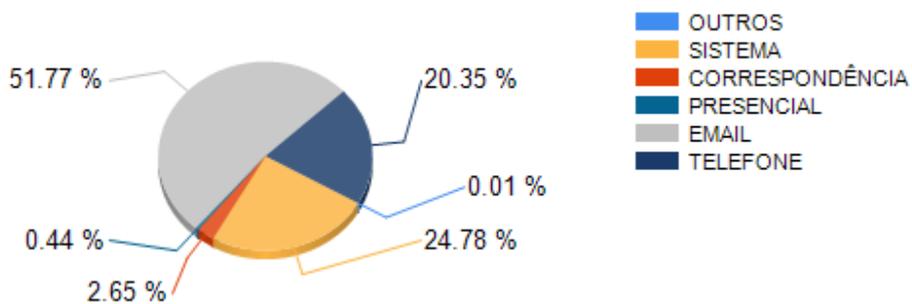
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	5	9	24	1	15	0	54
Elogio	5	505	142	97	265	0	1014
Outros	3	18	90	49	3	0	163
Reclamação	10	630	1676	23	1245	1	3585
Solicitação de Informação	7	206	1373	14	178	0	1778
Sugestão	1	63	335	2	36	0	437
Total	31	1431	3640	186	1742	1	7031

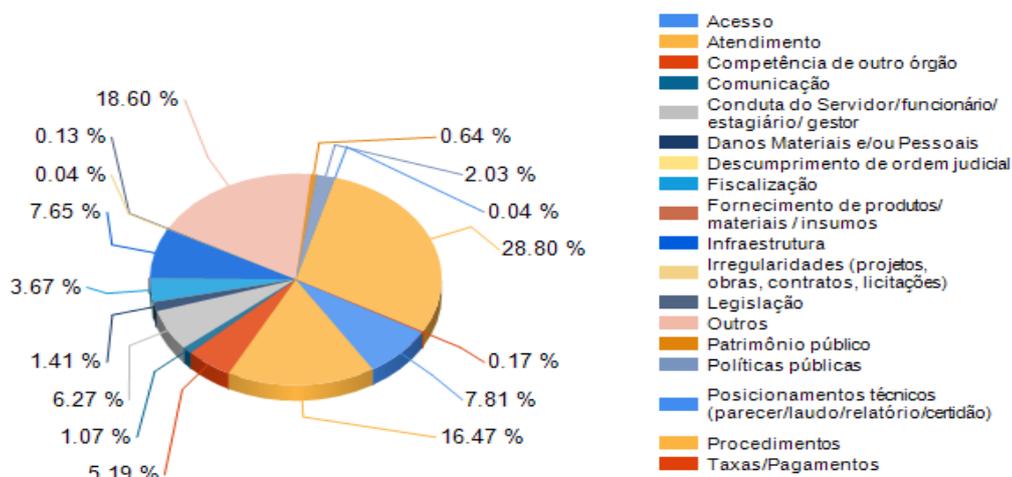
Forma de Contato



Tema Geral

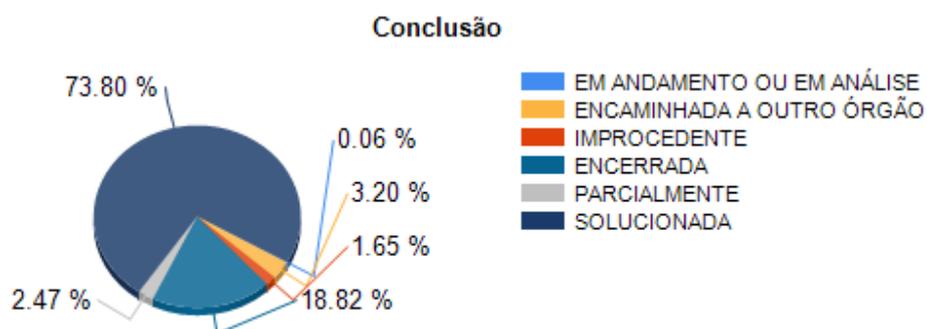
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	3	0	393	150	3	549
Atendimento	9	212	103	353	193	288	1158
Competência de outro órgão	1	11	1	224	119	9	365
Comunicação	0	0	1	59	8	7	75
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	14	35	8	366	6	12	441
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	63	36	0	99
Fiscalização	5	0	2	250	1	0	258
Infraestrutura	0	4	5	438	38	53	538
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	1	1	0	3
Legislação	0	0	0	5	3	1	9
Outros	4	16	18	247	1014	9	1308
Patrimônio público	0	0	0	44	1	0	45
Políticas públicas	0	1	1	71	46	24	143
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	1	2	0	3
Procedimentos	20	732	24	1087	131	31	2025
Taxas/Pagamentos	0	0	0	9	3	0	12
Total	54	1014	163	3611	1752	437	7031

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	32	16	5	0	0	1	54
Elogio	986	0	16	1	11	0	1014
Outros	141	0	25	0	0	0	166
Reclamação	2022	148	1184	90	165	2	3611
Solicitação de Informação	1608	7	68	25	43	1	1752
Sugestão	400	3	25	0	6	0	434
Total	5189	174	1323	116	225	4	7031



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô	<p>Serviços ao Cliente - Som ambiente nos trens: No segundo semestre de 2018 o tema que ranqueou as demandas tratadas pela Ouvidoria foi o de "som ambiente nos trens", iniciativa implementada pela Companhia a partir de julho de 2018. Do total geral de manifestações recebidas pela Ouvidora, cerca de 32% referiam-se ao tema, tanto de elogio quanto de insatisfação. Empregados - Atendimento: O número de manifestações elogiando o "Atendimento", tanto por parte dos empregados de "Segurança" quanto de "Bloqueio", continua entre os temas demandados. Resultado de um trabalho constante da Companhia no que se refere às ações de melhoria para oferecer excelência no atendimento. Serviços ao Cliente - Indenizações/ressarcimentos : O número de manifestações sobre ressarcimento aumentou cerca de 33% em comparação ao mesmo período de 2017. Dentre as manifestações mais recorrentes continuam os pedidos de ressarcimentos de aparelhos celulares, reembolso de passagens, bicicletas furtadas nos paraciclos, despesas médicas devido a acidentes ocorridos nas dependências do Metrô 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.</p>	<p>Serviços ao Cliente: Som ambiente nos trens: Solicitamos ao gestor da área responsável pela implementação da iniciativa que providenciasse ajustes quanto ao volume da música, tema da maioria das queixas dos usuários. As recomendações foram acatadas e os ajustes foram realizados gradativamente. Empregados - Atendimento: A Ouvidoria encaminha os elogios às áreas responsáveis para que, tanto as chefias quanto os empregados envolvidos, tomem conhecimento, bem como para que sirva de agente motivador e continuem melhorado cada vez mais os serviços prestados. Serviços ao Cliente - Indenizações/ressarcimentos: A Ouvidoria realizou reuniões com áreas da Diretoria de Operação e Gerência Jurídica da Companhia com a finalidade de definir procedimentos com relação aos seguintes temas envolvendo indenização/ressarcimento: - Acidentes nas dependências do Metrô - devido as ocorrências envolvendo cadeirantes, a Ouvidoria propôs treinamento dos empregados quanto à condução dos cadeirantes, bem como ajustes no procedimento interno que trata de acidentados; - Ocorrências envolvendo roubo/furto de bicicletas nos paraciclos - por determinação da diretoria ficou definido que a Cia não realizaria mais ressarcimentos dessa natureza, já que o uso dos paraciclos é de caráter gratuito. "Diante de tal decisão, recomendamos que fosse colocado cartaz de advertência aos usuários esclarecendo que o uso dos paraciclos é gratuito e a Companhia não se responsabiliza por eventuais ocorrências com as bicicletas ali estacionadas". - Ocorrências envolvendo fechamento repentino de portas - ressarcimento de danos em óculos - A Ouvidoria realizou reunião junto à equipe da Gerência de Manutenção que, após análise das filmagens, identificou o problema, o qual não estava sendo detectado pelo Sistema. Recomendações Gerais: Mensalmente apresentamos à Presidência da Companhia, através de relatórios, as manifestações tratadas pela Ouvidoria, destacando, além dos índices das manifestações em geral, recomendações sobre as mais relevantes, o que funciona como agente facilitador na tomada de decisões sobre a implementação de ações corretivas para a melhoria dos serviços prestados.</p>	<p>Serviços ao Cliente - Som ambiente nos trens: Lidar com a insatisfação por parte dos usuários que recebiam respostas negativas quanto à solicitação de retirada da música, já que a maioria das manifestações que a Ouvidoria recebeu tratava-se de elogio à iniciativa, bem como quanto aos pedidos de solução imediata no que dizia respeito ao volume da música, pois os ajustes foram realizados gradativamente. Empregados - Atendimento: A dificuldade que nos deparamos quanto aos elogios refere-se à falta de clareza quanto à descrição do empregado que prestou o serviço, nome, descrição física, horário de atendimento, impossibilitando a identificação para que o empregado tome conhecimento do elogio. Serviços ao Cliente - Indenizações/ressarcimentos: As dificuldades permanecem as mesmas dos semestres anteriores, ou seja, a ansiedade por parte do manifestante que espera uma resposta imediata sobre sua solicitação, bem como a expectativa gerada no momento em que é solicitada documentação comprobatória do bem e/ou do dano. Cria-se uma expectativa que, na maioria das vezes, não é atendida causando insatisfação por parte do usuário.</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM</p>	<p>Ao longo do segundo semestre de 2018 as três manifestações com maior número de registros foram relativas aos seguintes motivos: COMÉRCIO AMBULANTE, ATENDIMENTO e LOTAÇÃO. De acordo com o tipo, as principais queixas foram: COMÉRCIO AMBULANTE: atuação de ambulantes no sistema; ATENDIMENTO: queixas relativas à postura de empregados; LOTAÇÃO: lotação excessiva nos trens e estações</p>	<p>COMÉRCIO AMBULANTE: intensificação de fiscalização nos pontos mencionados pelos usuários, intensificação das campanhas de combate; ATENDIMENTO: intensificação no repasse de orientação aos empregados à serviço nas estações quanto à postura a ser adotada diante de situações de conflito; LOTAÇÃO: redução do intervalo com a finalização das obras de modernização dos sistemas de sinalização e energia e a complementação da frota a partir da chegada dos novos trens</p>	<p>COMÉRCIO AMBULANTE: As reclamações sobre comércio ambulante foram registradas inúmeras vezes por um único usuário das linhas 7-Rubi e 10-turquesa (principal Linha de deslocamento) que reclama da atuação dos vendedores nos trens e estações. Por falta de uma legislação específica e diante da postura de muitos usuários em fomentar este tipo de comércio o combate tem se tornado cada dia mais desafiador ? inclusive com registro de agressões que causaram lesões graves em empregados. Em 2018 a Companhia lançou uma grande campanha de conscientização com o intuito de orientar os usuários para que não adquiram mercadorias do comércio irregular. ATENDIMENTO: As queixas relativas à postura de empregados são encaminhadas para as áreas responsáveis, para averiguação (inclusive de imagens, quando necessário). Em muitos casos há a constatação de que o empregado cumpria o regulamento da empresa, provocando a insatisfação do usuário e uma ?falsa sensação? de mal atendimento. Como exemplos podemos citar: 1) a atuação de empregados que impedem a utilização de acessos destinados a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida a usuários que não se enquadram em tais condições; 2) usuário que reclama da falta de ação de empregados da segurança mediante atuação de combate aos ambulantes. LOTAÇÃO: A Companhia está renovando toda sua frota e realizando obras para a redução dos intervalos entre as partidas. Nos trechos mais carregados das linhas foram implantadas operações de circulação intermediária com o propósito de absorver a maior quantidade de usuários dentro do menor tempo possível. Entretanto, a realização de obras ou interferências externas podem afetar a circulação dos trens (como a queda de um raio no sistema de sinalização), provocando o aumento do intervalo e, conseqüentemente, a lotação das composições</p>
--	--	--	--

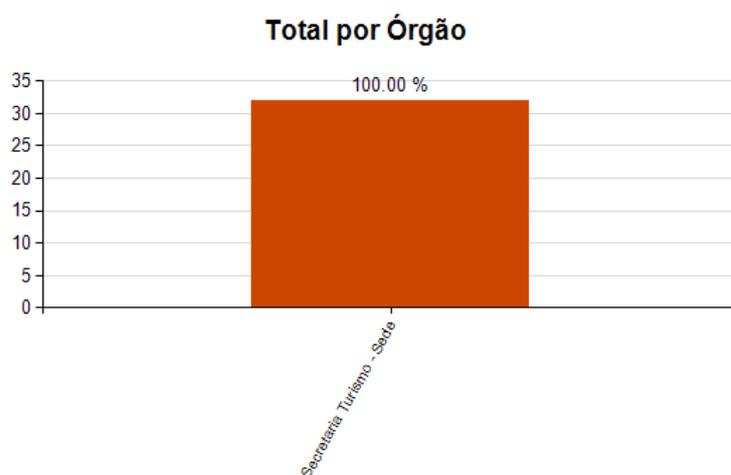
<p>Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU</p>	<p>Assunto: Linha Intermunicipal Metropolitana Manifestações: Horário (descumprimento da partida, intervalo entre partidas, reprogramação horária); Tripulação/Funcionário (comportamento inadequado); Inobservância de Ponto (não parar o veículo para embarque ou desembarque).</p>	<p>Com base nos apontamentos fornecidos pelos usuários, promover o aprimoramento do serviço e buscar soluções possíveis. Promover agenda positiva no sentido de alcançar a excelência dos resultados.</p>	<p>Continuar buscando alternativas de evolução do processo, na contratação de profissionais, aquisição de equipamentos atualizados, bem como treinamentos constantes.</p>
<p>ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A</p>	<p>Linha de bloqueios Estação Capão Redondo: Com a expansão da Linha 5-Lilás, com novas estações e transferências para outras linhas da rede metroferroviária, houve aumento significativo na quantidade de passageiros, gerando muitas filas para ingressar na área paga da estação. Falhas técnicas nos trens: A circulação dos trens da Linha 5-Lilás foi prejudicada nesse semestre devido às falhas técnicas de equipamentos de sinalização, causando atraso na viagem dos passageiros. Ausência de Portas de plataformas: A Ouvidoria recebeu reclamações de usuários que solicitam com urgência a instalação de portas de plataformas para trazer mais segurança nas plataformas das estações. A instalação das portas não faz parte do escopo contratual da Concessionária, cabendo ao Poder Concedente sua implantação.</p>	<p>Comércio Ilegal: Após constatações e reclamações de passageiros sobre presença de ambulantes nas estações e trens da Linha 5-Lilás, a ViaMobilidade realizou um trabalho estratégico em parceria com órgãos municipais e estaduais para alinhamento das ações de combate ao comércio ilegal, implantando campanha de comunicação sobre o tema. Além disso, as informações veiculadas nos monitores dos trens e estações e por mensagens sonoras alertam os passageiros que o comércio ambulante é proibido e ilegal. A concessionária conta com a atuação dos Agentes Atendimento Segurança, que estão distribuídos em pontos estratégicos nas estações e trens para coibir essa prática irregular. Outra ferramenta que auxilia no combate da atividade ilegal é o circuito interno de monitoramento das estações através de câmeras. Comunicação visual: Visando atender às reclamações dos passageiros sobre a sinalização de fluxo das novas estações e orientar seus passageiros de maneira adequada, a Concessionária realizou melhorias na comunicação visual (placas direcionais, adesivos, mapas, etc.) dos trens e estações em geral.</p>	<p>Não houve dificuldade para a atuação da Ouvidoria.</p>

<p>VIAQUATRO - CONCESSIONÁRIA DA LINHA 4 DO METRÔ DE SÃO PAULO</p>	<p>Catraca de uso do Cartão BOM: A Ouvidoria recebeu reclamações de usuários que utilizam a Estação Paulista e que possuem o Cartão BOM. Essa estação não tinha bloqueio (catraca) que aceitasse este bilhete. Os passageiros eram orientados a utilizar a Estação Consolação (Linha 2-Verde do Metrô), causando atraso na viagem e insatisfação com o serviço prestado. 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. Utilização indevida do elevador nas estações da Linha 4-Amarela: Em função da falta de conscientização de muitos usuários que não respeitam o uso preferencial, os passageiros com deficiência, mobilidade reduzida, idosos, gestantes, pessoas com crianças de colo ou com carrinhos de bebê enfrentavam grandes filas para utilizarem os elevadores.</p>	<p>Catraca do Cartão BOM (Estação Paulista): A Concessionária recebeu reclamações referentes à falta de catraca habilitada para uso do Cartão BOM na Estação Paulista e após estudos de viabilidade junto às operadoras e Poder Concedente, a recomendação de instalação de um bloqueio (catraca) que aceitasse este tipo de bilhete foi acatada e o serviço foi implementado. Esteiras Rolantes (transferência Estação Paulista e Consolação: Um dos temas mais reclamados era o corredor de transferência entre as estações Paulista e Consolação. No mês de novembro a ViaQuatro, em parceria com o Metrô-SP, removeu as esteiras rolantes de descida. Foram removidas 4 das 6 esteiras existentes no local e houve um ganho de 30% de tempo na transferência para os usuários. Uso do Elevador Preferencial: Com base nos registros que chegam aos canais de atendimento da concessionária ViaQuatro e na percepção dos Agentes Atendimento e Segurança, os passageiros pertencentes ao grupo preferencial aguardavam muito tempo na fila para embarcar nos elevadores, pois os demais usuários também utilizavam o serviço. No mês de outubro foi iniciada uma campanha para uso consciente dos elevadores nas estações da Linha 4-Amarela. A linguagem descontraída da campanha pretende estimular a atitude cidadã nos passageiros e sugere que eles cedam o lugar no elevador a quem mais precisa, que são pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, idosos, gestantes, pessoas com crianças de colo ou com carrinhos de bebê. A campanha é um chamado à empatia e à gentileza; visando promover a reflexão de como podemos ajudar aqueles que realmente precisam dos elevadores. Como somos um transporte de alta capacidade, o fluxo da estação é intenso. Um trem comporta mais de 1.500 passageiros e um elevador tem capacidade apenas para 8 pessoas. É fundamental respeitar o uso preferencial. A campanha contempla também a divulgação do tema em painéis e cartazes instalados em todas as estações, além de vídeo informativo para os monitores dos trens e plataformas.</p>	<p>Nesse semestre não houve dificuldades para a atuação da Ouvidoria.</p>
--	---	--	---

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede</p>	<p>1) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP: Linha 695 - Hortolândia (Jardim Santiago) x Campinas (Terminal Metropolitan Prefeito Magalhães Teixeira). - Não cumprimento da tabela horária; - Mau comportamento dos motoristas; - Ônibus quebrado. 2) Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ: Passeios Turísticos Informações sobre datas e horários disponíveis para reserva nos passeios. 3) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP: Paralisação temporária por período inicial de 180 (cento e oitenta) dias da Linha C-460 TRO--000-R - Ferraz de Vasconcelos (Vila São Paulo) x São Paulo (Parque Artur Alvim). Oposição sobre a paralisação da linha.</p>	<p>1) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP: Linha 695 - Hortolândia (Jardim Santiago) x Campinas (Terminal Metropolitan Prefeito Magalhães Teixeira). Devido as obras na Rodovia SP 101 realizada pela Concessionária Rodovias do Tietê, ocorreram problemas operacionais na linha. Em relação aos veículos quebrados, de acordo com o Departamento de Fiscalização de Campinas/Sorocaba - EMTU, o assunto foi tratado com as demais áreas desta empresa (EMTU) e a Permissionária Boa Vista com objetivo de minimizar as ocorrências.</p> <hr/> <p>2) Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ: Passeios Turísticos Informamos os telefones disponíveis no site para consulta sobre a venda de bilhetes. Esclarecemos que no site da EFCJ, o turista pode encontrar informações específicas de cada passeio, como também verificar a disponibilidade de dia, horário, preço e assentos disponíveis. Site: www.efcj.sp.gov.br.</p> <hr/> <p>3) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP: Paralisação temporária da Linha C - 460TRO-000-R - Ferraz de Vasconcelos (Vila São Paulo) x São Paulo (Parque Artur Alvim) via Metrô Corinthians - Itaquera. A paralisação temporária por um período inicial de 180 (cento e oitenta) dias, do atendimento metropolitano da Linha C - 460TRO-000-R - Ferraz de Vasconcelos (Vila São Paulo) x São Paulo (Parque Artur Alvim) via Metrô Corinthians - Itaquera, foi publicada no Diário Oficial do Estado de São Paulo no dia 02/10/2018. Os passageiros terão seu deslocamento realizado por intermédio de integração, envolvendo a linha municipal de Ferraz de Vasconcelos denominada 007 BI - Estação Gianetti Neto/Vila São Paulo e as linhas metropolitanas C-026TRO - Poá (Terminal Rodoviário Jardim São José) São Paulo (São Miguel Paulista), Linha C-328TRO - Poá (Terminal Rodoviário Jardim São José) São Paulo (São Mateus), via São Paulo (Metrô Corinthians - Itaquera) e Linha C- 377TRO - Poá (Jardim Nova Poá) São Paulo (Parque Arthur Alvim), via Metrô Corinthians - Itaquera. Considerando que não mais sobrevieram manifestações/reclamações sobre o assunto, que a paralisação da Linha C- 460TRO e a integração das linhas citadas melhorou o atendimento aos usuários (mais opções aos passageiros e menos tempo de espera), no final do período (180 dias) a condição de paralisação será reavaliada.</p>	<p>Não há.</p>
---	--	---	----------------

Secretaria de Turismo

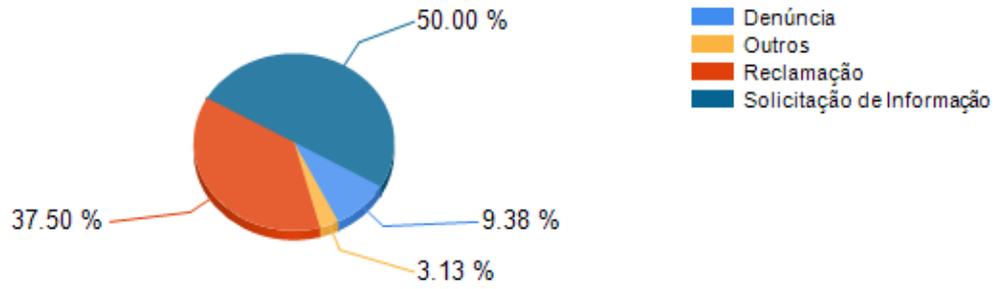
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria Turismo - Sede	32
Total:		32



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	3
Outros	1
Reclamação	12
Solicitação de Informação	16
Total:	32

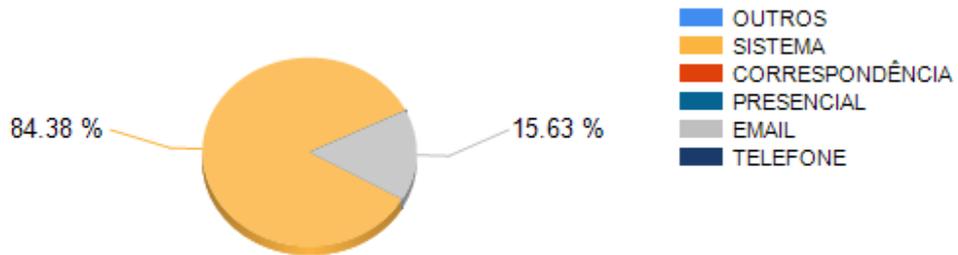
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	3	0	3
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Reclamação	0	0	1	0	11	0	12
Solicitação de Informação	0	0	4	0	12	0	16
Total	0	0	5	0	27	0	32

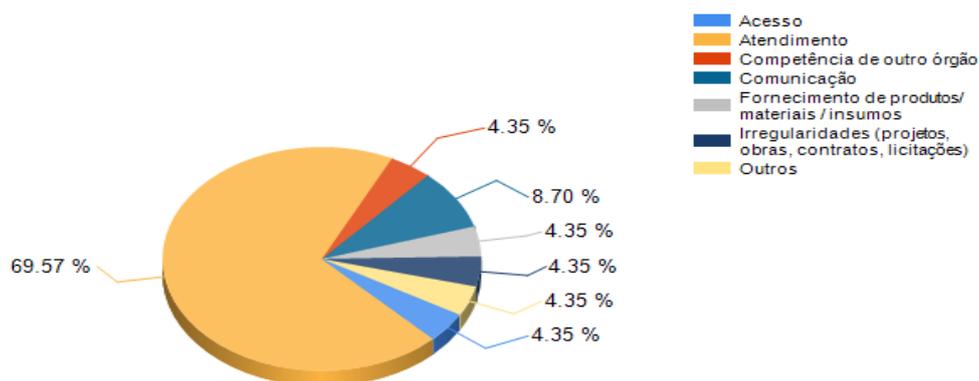
Forma de Contato



Tema Geral

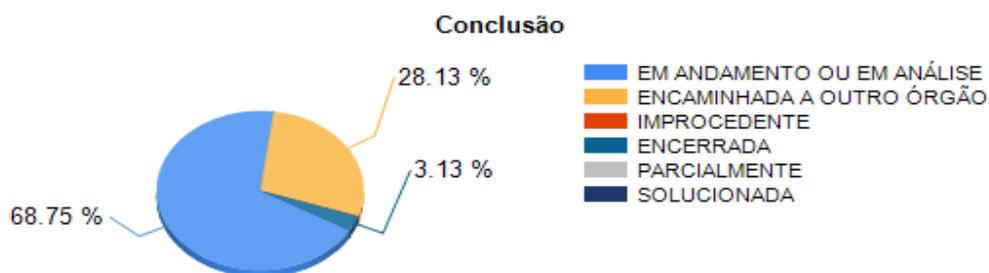
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	1	0	0	1
Atendimento	2	0	0	1	13	0	16
Competência de outro órgão	0	0	0	0	1	0	1
Comunicação	0	0	0	1	1	0	2
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	1	0	0	1
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Outros	0	0	0	1	0	0	1
Total	3	0	0	5	15	0	23

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	0	3	3
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Reclamação	0	0	1	0	7	4	12
Solicitação de Informação	0	0	0	0	1	15	16
Total	0	0	1	0	9	22	32



Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Os relatos mais frequentes são relacionados com denúncia/reclamação de uso indevido dos recursos do Dadetur. Ocorre que a Secretaria de Turismo apenas repassa os valores para projetos aprovados pelo COC, este formado por prefeitos das estâncias turísticas. Assim, os pleitos feitos pelos municípios são aprovados por esse conselho antes de firmar convenio com o Estado. Ainda existem bastantes questionamentos referentes ao cadastramento de Guias de Turismo, a coordenadoria de turismo entende que esse não é uma função que deveria ser exercida pela Secretaria de Turismo, uma vez que, para efeito de comparação, os registros profissionais de outras profissões são emitidas por Conselho profissional próprio, assim, a Secretaria de Turismo tomará medidas para delegar essa função a outro órgão. Ademais os questionamentos apresentados são variados e temas distintos, pois os cidadãos apresentam desde perguntas referentes a má qualidade de hospedagem em hotéis privados, até mesmo em buracos nas rodovias que ligam as cidades turísticas.</p>		<p>As dificuldades apresentadas é que na maioria das vezes os questionamentos não tem relação direta com a Secretaria de Turismo do Estado.</p>