



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**  
Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**RELATÓRIO SEMESTRAL  
DAS OUVIDORIAS  
DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**SETEMBRO  
2014**



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**  
Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

# **RELATÓRIO SEMESTRAL DAS OUVIDORIAS DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**SETEMBRO**

**2014**



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

## **Sumário**

Apresentação .....	4
Introdução .....	5
Dados por Secretaria .....	8
Secretaria de Administração Penitenciária .....	8
Secretaria de Agricultura e Abastecimento .....	11
Casa Civil .....	14
Secretaria da Cultura .....	17
Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia .....	20
Secretaria de Desenvolvimento Social .....	24
Secretaria da Educação .....	27
Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho .....	30
Secretaria de Energia .....	33
Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude .....	38
Secretaria da Fazenda .....	42
Secretaria de Gestão Pública .....	45
Secretaria da Habitação .....	48
Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania .....	51
Secretaria de Logística e Transportes .....	54
Secretaria do Meio Ambiente .....	58
Secretaria do Direito da Pessoa com Deficiência .....	61
Secretaria do Planejamento e Desenvolvimento Regional .....	64
Procuradoria Geral .....	67
Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos .....	69
Secretaria da Saúde .....	72
Secretaria de Segurança Pública .....	75
Secretaria de Transportes Metropolitanos .....	78
Secretaria de Turismo .....	81



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

## **Apresentação**

Em cumprimento à Lei 10.294/99 e regulamentações posteriores, na 20ª edição, o Relatório das Ouvidorias do Estado de São Paulo compreende o período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2014, enfatizando dados estatísticos quantitativos e qualitativos das Ouvidorias, registrados por Secretarias e respectivos órgãos.

O conteúdo também reflete as diversas atividades resultantes da atuação conjunta da Secretaria de Gestão Pública, da Ouvidoria Geral da Corregedoria Geral da Administração e da Comissão de Centralização dos Serviços Públicos, em especial, a publicação do Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014.

Resultante da expectativa das Ouvidorias da Rede Paulista, o Decreto dá prioridade a diversos aspectos considerados fundamentais para o atendimento ao cidadão, como atribuições, formas de encaminhamento das manifestações, prazos, requisitos mínimos, além de formalizar a designação, mandato e competência dos Ouvidores.

O Decreto ainda estabelece que as Ouvidorias são um direito dos cidadãos e usuários dos serviços públicos e são um dever inerente a todos os membros da administração pública estadual, objetivando facilitar, priorizar e auxiliar o encaminhamento de demandas e resguardar sua independência e autonomia.

Ainda no primeiro semestre do ano de 2014 foi realizado o II Encontro de Ouvidores do Estado de São Paulo, no Palácio dos Bandeirantes, contando com a presença do Senhor Governador do Estado, Doutor Geraldo Alckmin, Secretário de Gestão Pública, Doutor Waldemir Caputo, Presidente da Corregedoria Geral da Administração Pública, Doutor Gustavo Ungaro e do Ouvidor Adjunto da Ouvidoria Geral da União Doutor Gilberto Waller Júnior na abertura do evento.

O Encontro foi promovido e organizado em parceria entre a Secretaria de Gestão Pública e a Corregedoria Geral da Administração, por meio da Ouvidoria Geral, com o apoio da CCISP e contou com a participação de 597 pessoas, sendo 550 participantes, 14 palestrantes, 15 membros da equipe de organização e 18 membros da CCISP.

O tema principal foi a comemoração dos 15 anos da Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos que deu origem à Rede Paulista de Ouvidorias.



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

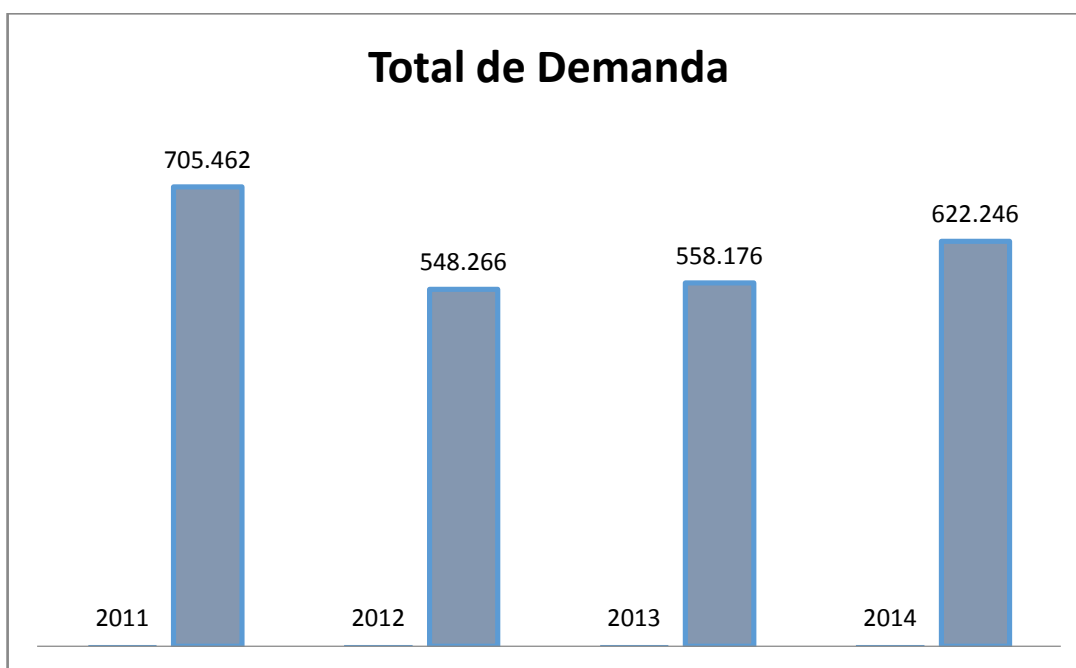
Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

## Introdução

No primeiro semestre de 2014 foram atendidas 622.246 manifestações de usuários de serviços públicos. Em comparação com o primeiro semestre de 2013 constatou-se um aumento de 11% no número de atendimentos.

A evolução dos números comparativos dos primeiros semestres de 2011, 2012, 2013 e 2014, podem ser observadas no gráfico abaixo:

Ano	Total de Demanda
2011	705.462
2012	548.266
2013	558.176
2014	622.246



As secretarias com o maior número de demandas registradas, comparativamente aos primeiros semestres dos anos de 2011 a 2014 são as seguintes:

Secretarias	2011	2012	2013	2014
Transportes	<b>171.776</b>	<b>156.776</b>	<b>125.318</b>	109.915
Saúde	148.499	63.018	100.094	103.494
Saneamento e Recursos Hídricos	122.440	64.218	59.225	95.421
Energia	*	108.166	105.685	<b>131.480</b>



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

Historicamente, a Secretaria de Transportes mantinha o primeiro lugar no registro de demandas, porém, no primeiro semestre de 2014 a Secretaria de Energia superou essa marca e atendeu 131.480 usuários, tendo como principais demandas problemas relacionados ao consumo de energia elétrica, fornecida pelas concessionárias, destacando-se indenização por danos elétricos, variação de consumo e falta de energia, esta última com números aumentados em decorrência de condições climáticas desfavoráveis.

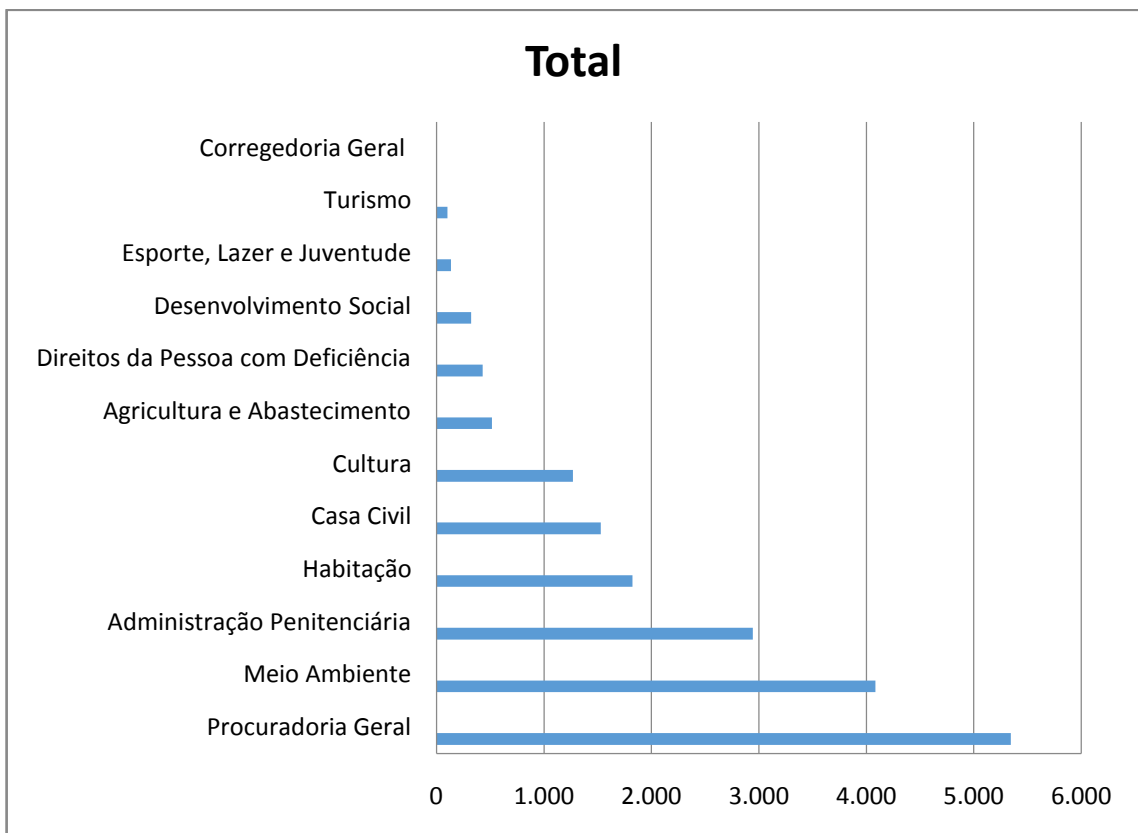
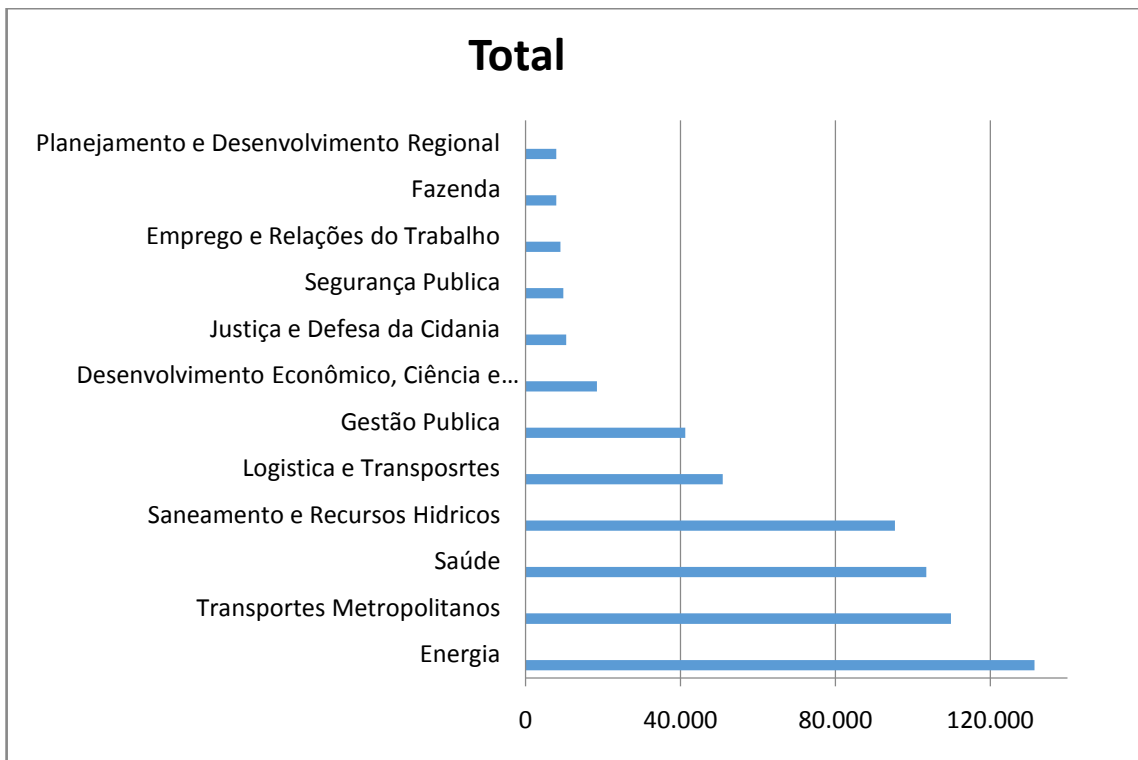
Neste relatório pode-se encontrar dados gerais de atendimento, dados segmentados por cada Secretaria e respectivos órgãos vinculados, manifestações mais relevantes e/ou frequentes e recomendações propostas pelas Ouvidorias, quando cabível.

<b>Secretarias</b>	
Energia	131.480
Transportes Metropolitanos	109.915
Saúde	103.494
Saneamento e Recursos Hídricos	95.421
Logística e Transportes	50.955
Gestão Pública	41.237
Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia	18.415
Justiça e Defesa da Cidadania	10.511
Segurança Pública	9.781
Emprego e Relações do Trabalho	8.993
Fazenda	7.940
Planejamento e Desenvolvimento Regional	7.898
Educação	7.715
Procuradoria Geral	5.345
Meio Ambiente	4.085
Administração Penitenciária	2.942
Habitação	1.822
Casa Civil	1.527
Cultura	1.268
Agricultura e Abastecimento	516
Direitos da Pessoa com Deficiência	428
Desenvolvimento Social	321
Esporte, Lazer e Juventude	135
Turismo	102
<b>Total</b>	<b>622.246</b>



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo





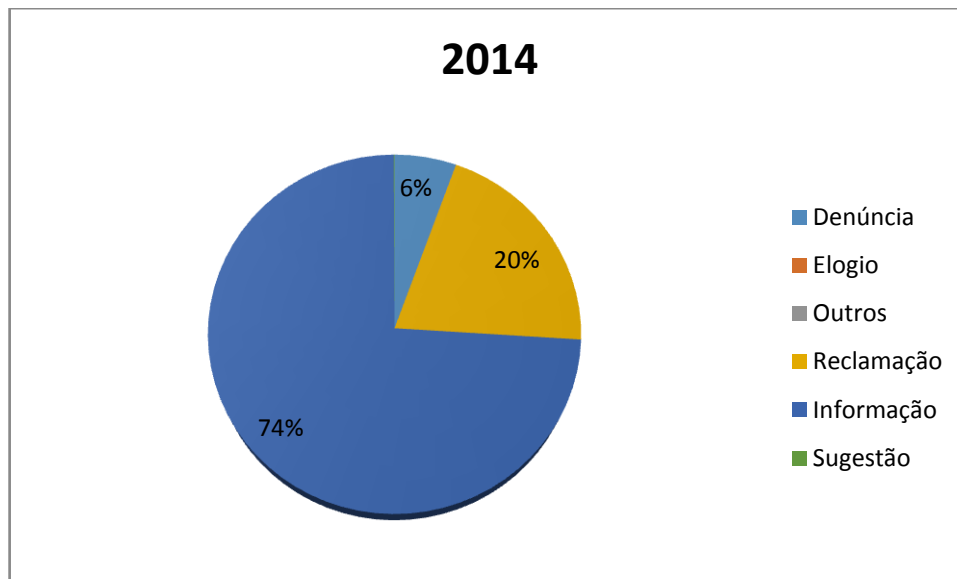
**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

## Dados por Secretaria

### Secretaria de Administração Penitenciária

Secretaria da Administração Penitenciária	
	2014
Denúncia	162
Elogio	0
Outros	1
Reclamação	602
Informação	2.175
Sugestão	2
Total	2.942



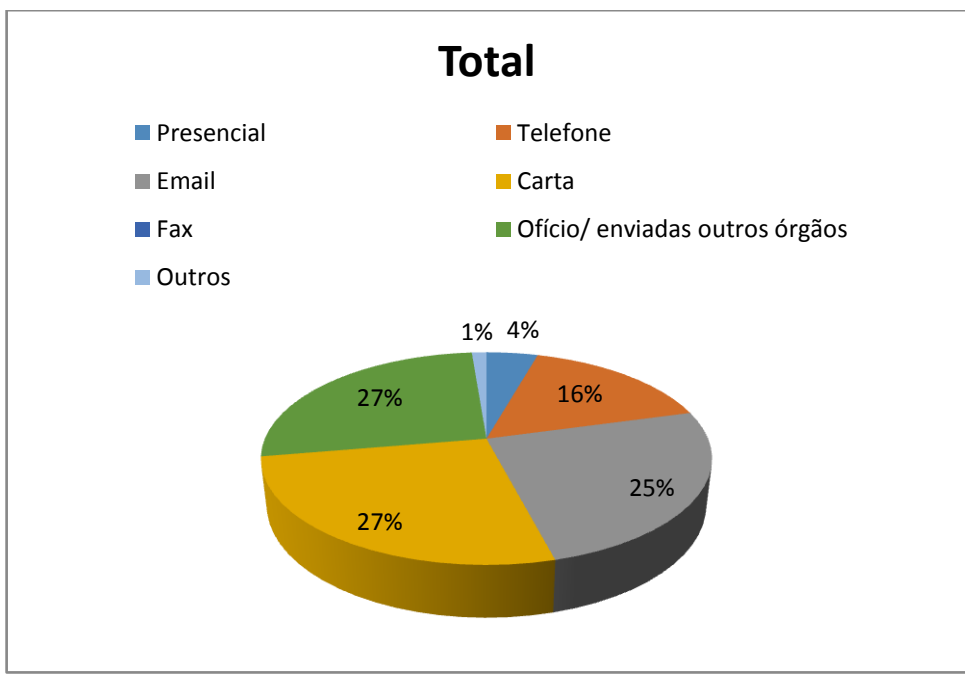
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Ofício/ enviadas outros órgãos	Outros	Total
Denúncia	7	26	40	42	0	42	2	159
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	66	149	101	233	4	47	6	606
Informação	160	634	731	628	3	15	3	2.174
Sugestão	0	1	1	1	0	0	0	3
Total	233	810	873	904	7	104	11	2.942



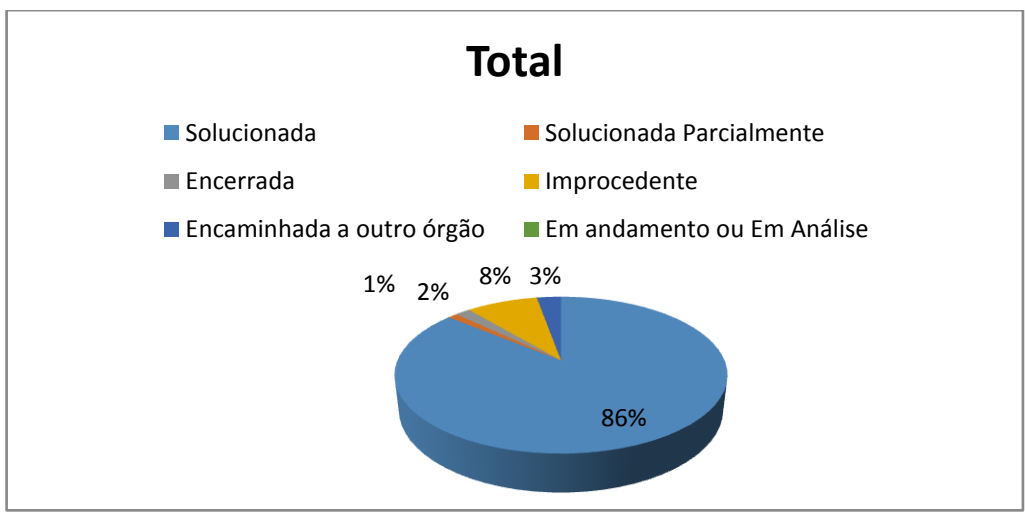


**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	45	19	18	74	6	0	162
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	1	0	0	0	0	0	1
Reclamação	322	3	32	161	77	0	595
Informação	2.161	10	1	10	0	0	2.182
Sugestão	2	0	0	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>2.531</b>	<b>32</b>	<b>51</b>	<b>245</b>	<b>83</b>	<b>0</b>	<b>2.942</b>





**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Manifestações mais relevantes / frequentes:**

- Atendimento à saúde dos reeducandos, escolta, celas com população acima da capacidade, assistência jurídica, dificuldades em obter informações nas unidades prisionais.

**Recomendações da Ouvidoria:**

- Aumento de profissionais para Assistência Jurídica quer pela Defensoria ou criação de convênios. Ações intersecretariais para o atendimento ao preso, com novo modelo de escolta e intensificar a divulgação de informações necessárias aos usuários externos por meio de cartazes ou distribuições de panfletos impressos.



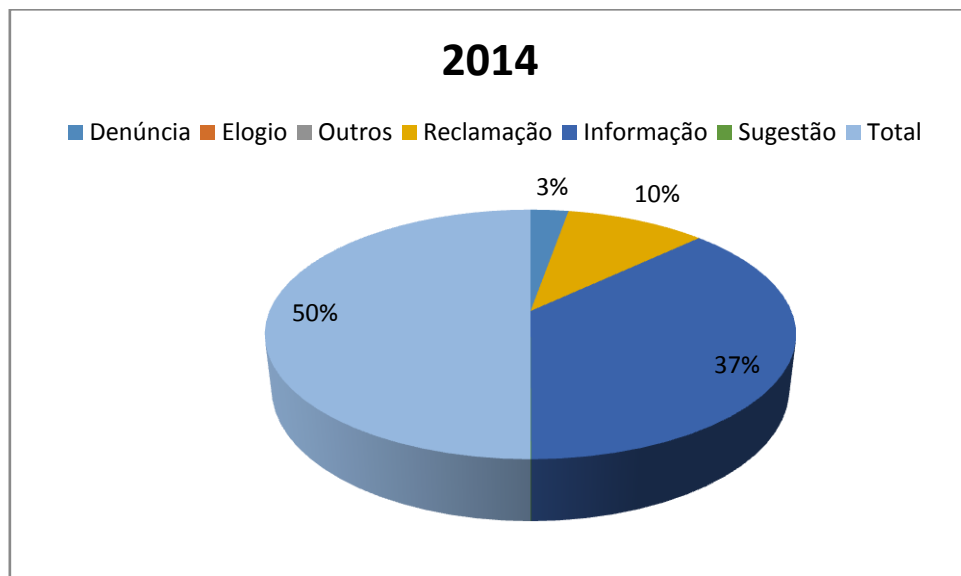
**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Secretaria de Agricultura e Abastecimento**

Secretaria da Agricultura e Abastecimento	
	2014
Denúncia	37
Elogio	1
Outros	63
Reclamação	65
Informação	349
Sugestão	1
Total	516

	SEDE	Inst.Bio	Econ.Agri	Tec. Agro	Des.Desen	IZ	ITA	Inst. Agro	Codasp	CDA	CODEAGRO	CATI	IP	TOTAL
Denúncia	8	0	0	3	0	0	0	0	1	25	0	0	0	37
Elogio	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Outros	0	0	0	0	0	0	63	0	0	0	0	0	0	63
Reclamação	35	3	2	0	0	0	1	1	4	11	2	7	0	66
Informação	49	2	0	5	0	2	57	1	26	159	13	28	6	348
Sugestão	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total	93	5	2	8	0	2	122	2	31	195	15	35	6	516

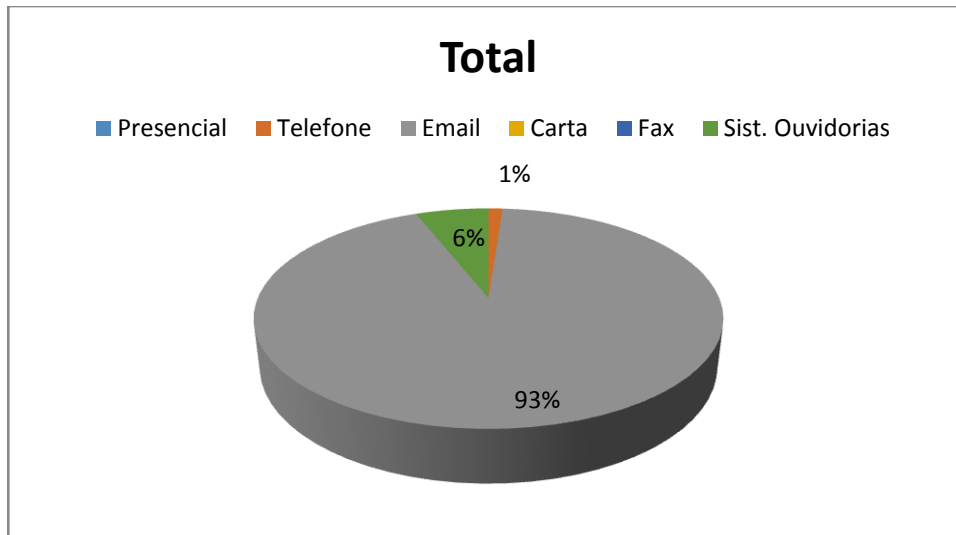




**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	1	35	0	0	1	37
Elogio	0	0	1	0	0	0	1
Outros	0	0	63	0	0	0	63
Reclamação	0	5	56	0	0	4	65
Informação	0	0	323	0	0	26	349
Sugestão	0	0	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>479</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>516</b>

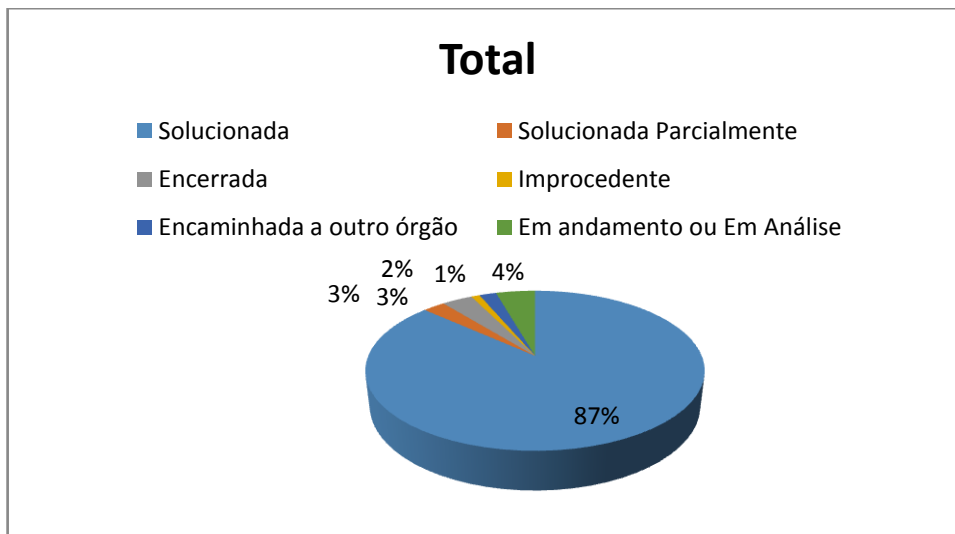


Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	25	2	5	1	1	3	37
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Outros	63	0	0	0	0	0	63
Reclamação	37	8	3	3	6	8	65
Informação	321	2	10	1	3	12	349
Sugestão	0	1	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>447</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>516</b>



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



**Manifestações mais relevantes / frequentes:**

- Instituto Biológico - reclamações sobre os serviços prestados pelo órgão como produção e venda de antígenos e vacinas, publicações e laudos de exames;
- Instituto de Economia Agrícola - informações sobre preços de terras;
- Instituto Agrônomo - informações sobre amostra de solo extraviada, reclamações sobre barulho na sede;
- CODASP - Informações sobre concurso público e Programa Melhor Caminho: manutenção de estrada, intervenções em propriedade particular, intervenções de terceiros;
- Coordenadoria de Defesa Agropecuária - Sistema GEDAVE, manutenção ou funcionalidade indisponível, informações sobre concursos, informações sobre habilitação de médicos veterinários;
- CODEAGRO - informações sobre material de educação alimentar, estágio;
- CATI - informações técnicas, sobre concurso público e informações de caráter administrativo - emissão do DCAA, Projeto CONAI, Programa Pró - Trator, Cati - Leite;
- ITAL - informações sobre concurso público;
- Instituto de Zootecnia - informações sobre produto desenvolvido - capim aruana - e sobre o Boletim da Indústria Animal.

**Recomendações da Ouvidoria:**

- Sede - padronizar o site da secretaria de modo a facilitar a consulta aos serviços da pasta com linguagem acessível e esclarecendo as funções relativas ao Estado e aos órgãos federais;
- CODEAGRO - recomenda colocar à disposição um link com oportunidades de estágio e forma de ingresso.



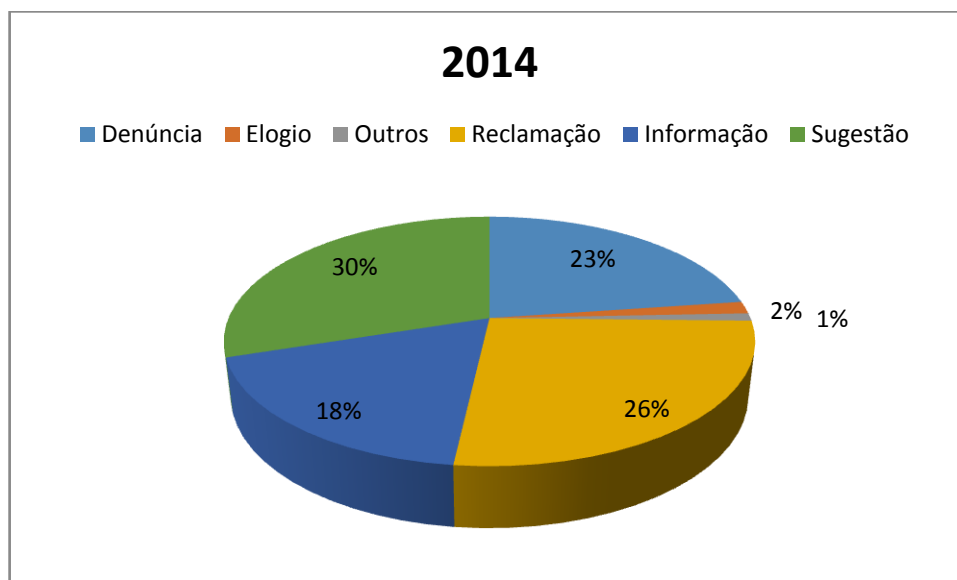
**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Casa Civil**

Casa Civil	
	2014
Denúncia	348
Elogio	24
Outros	15
Reclamação	404
Informação	278
Sugestão	458
<b>Total</b>	<b>1.527</b>

	Imprensa	Casa Civil	EMPLASA	AGEM	ACEMCAMP	TOTAL
Denúncia	14	332	0	1	1	348
Elogio	8	16	0	0	0	24
Outros	3	11	0	1	0	15
Reclamação	53	350	1	0	0	404
Informação	86	145	46	0	1	278
Sugestão	3	455	0	0	0	458
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>1.309</b>	<b>47</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1.527</b>

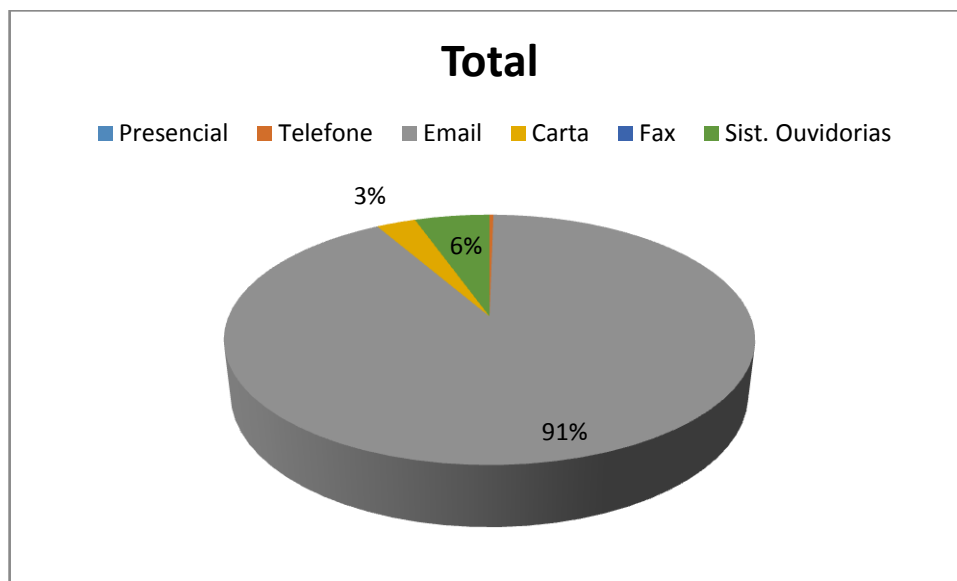




**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	1	318	10	0	19	348
Elogio	0	0	16	0	0	8	24
Outros	0	0	12	0	0	3	15
Reclamação	0	30	306	0	0	68	404
Informação	0	55	139	1	0	83	278
Sugestão	0	20	435	0	0	3	458
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>106</b>	<b>1.226</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>184</b>	<b>1.527</b>

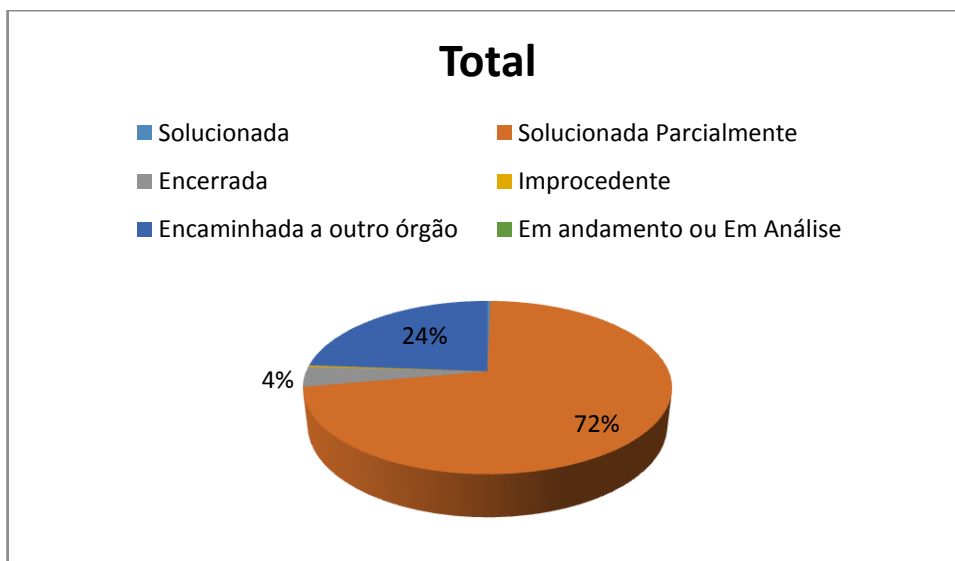


Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	250	13	1	83	0	348
Elogio	16	0	8	0	0	0	24
Outros	0	0	14	0	0	1	15
Reclamação	101	0	53	0	0	250	404
Informação	190	0	86	0	2	0	278
Sugestão	300	155	3	0	0	0	458
<b>Total</b>	<b>608</b>	<b>405</b>	<b>177</b>	<b>1</b>	<b>85</b>	<b>251</b>	<b>1.527</b>



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



**Manifestações mais relevantes / frequentes:**

- Sede – Informações sobre a sanção do PL que proíbe testes em animais na indústria de cosméticos, reclamação sobre a não realização de concurso para diretor de escola, procedimentos para sepultamento de corpos não identificados, qualidade dos serviços públicos, política salarial;
- Agência Metropolitana da Baixada Santista – reclamação sobre servidor;
- Imprensa Oficial – Certificação Digital, PUBnet, Diário Oficial, funções da instituição;
- Emplasa – informações sobre concurso público, produtos cartográficos, site.

**Recomendações da Ouvidoria:**

- Não foram relatadas



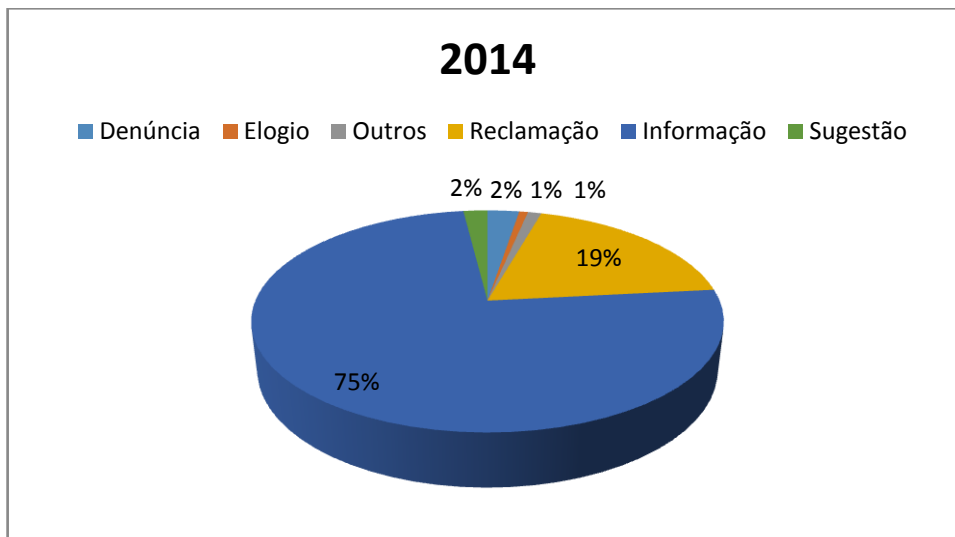


**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Secretaria da Cultura**

Secretaria da Cultura	
	2014
Denúncia	33
Elogio	9
Outros	14
Reclamação	240
Informação	947
Sugestão	25
<b>Total</b>	<b>1.268</b>

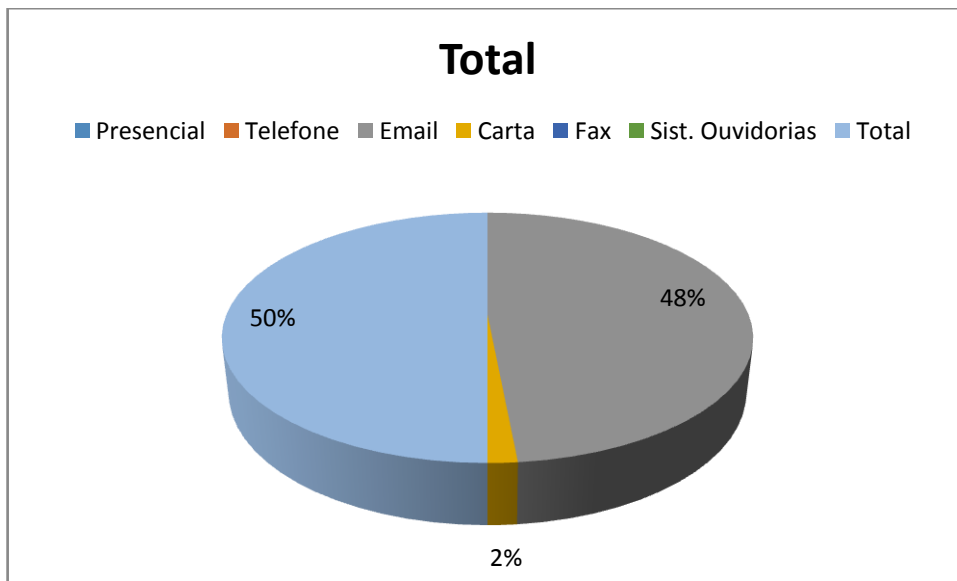


Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	0	32	1	0	0	33
Elogio	0	0	9	0	0	0	9
Outros	0	0	1	0	0	13	14
Reclamação	5	37	195	3	0	0	240
Informação	0	229	718	0	0	0	947
Sugestão	1	0	24	0	0	0	25
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>266</b>	<b>979</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>1.268</b>

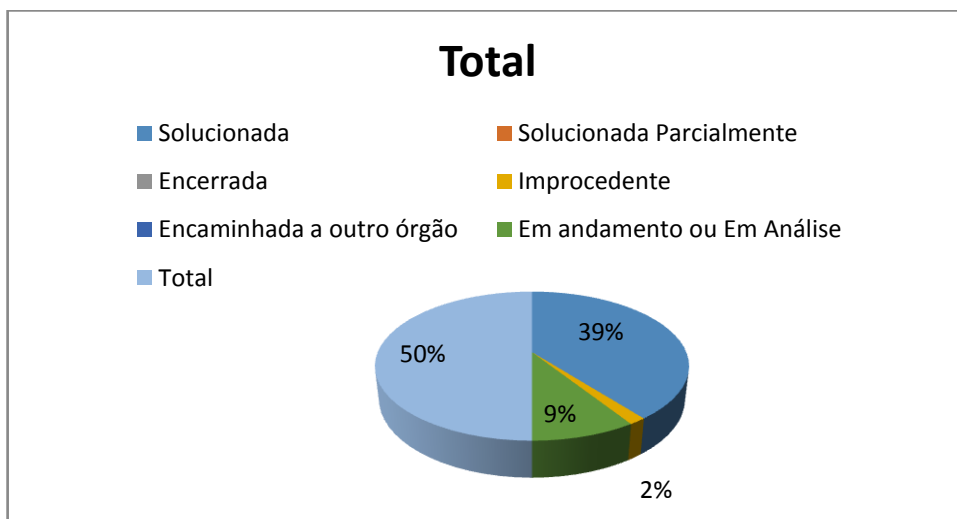


**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	26	0	0	1	0	6	33
Elogio	9	0	0	0	0	0	9
Outros	0	0	0	0	14	0	14
Reclamação	209	1	3	0	3	24	240
Informação	912	2	9	1	2	21	947
Sugestão	25	0	0	0	0	0	25
<b>Total</b>	<b>1.181</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>51</b>	<b>1.268</b>





**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Manifestações mais relevantes / frequentes:**

- Informações sobre fomento e difusão de produção cultural, Programa de Ação Cultural, Formação Cultural, Conservatório Musical de Tatuí, Projeto Guri, reclamações sobre servidores e concursos.

**Recomendações da Ouvidoria:**

- Retorno dos encaminhamentos em tempo hábil, apuração das manifestações e respectivos resultados, afixação de informações sobre a Ouvidoria

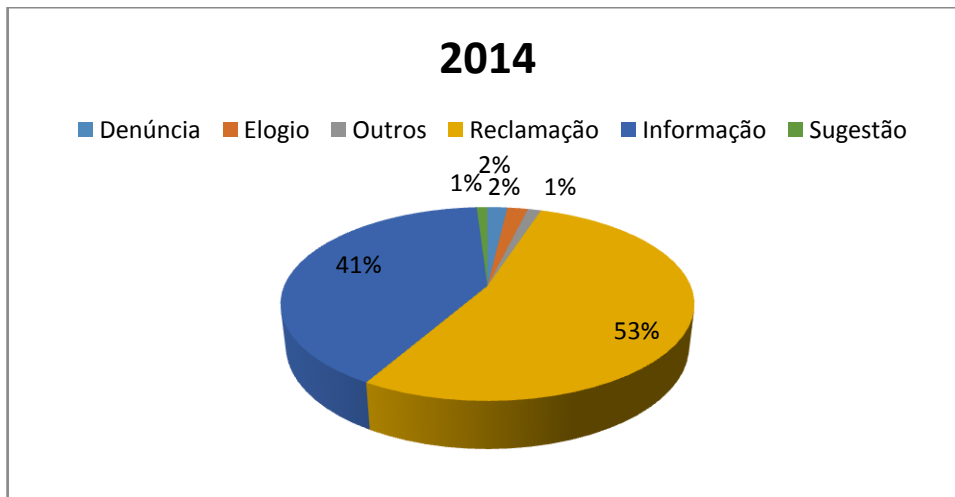


**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia**

Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia	
	2014
Denúncia	342
Elogio	355
Outros	228
Reclamação	9.816
Informação	7.488
Sugestão	186
<b>Total</b>	<b>18.415</b>

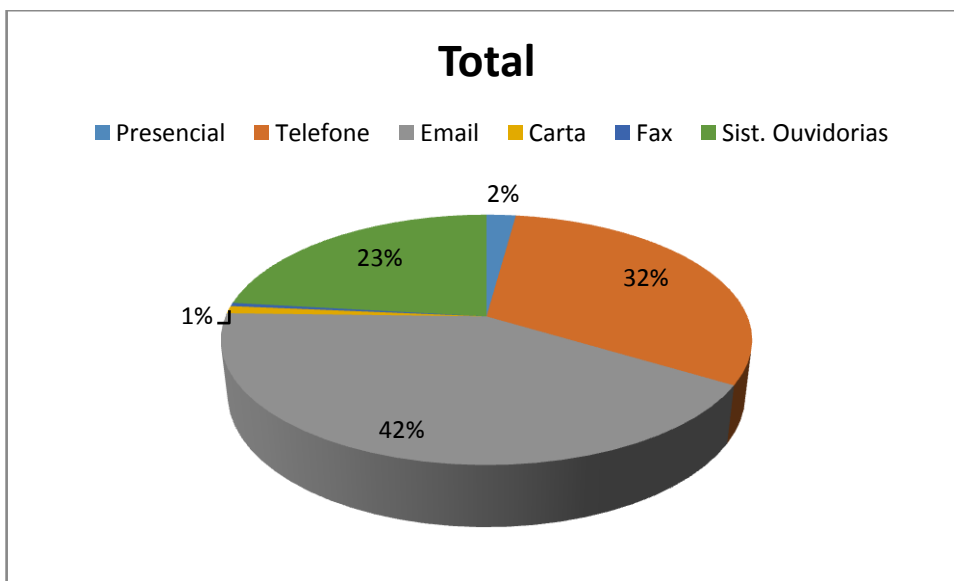


Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	TOTAL
Denúncia	9	14	177	42		100	342
Elogio	1	9	290	1	16	38	355
Outros	1	3	110	1		113	228
Reclamação	170	2.023	4.240	127	24	3.232	9.816
Informação	210	3.749	2.772	6	1	750	7.488
Sugestão	2	2	107	0	40	35	186
<b>Total</b>	<b>393</b>	<b>5.800</b>	<b>7.696</b>	<b>177</b>	<b>81</b>	<b>4.268</b>	<b>18.415</b>

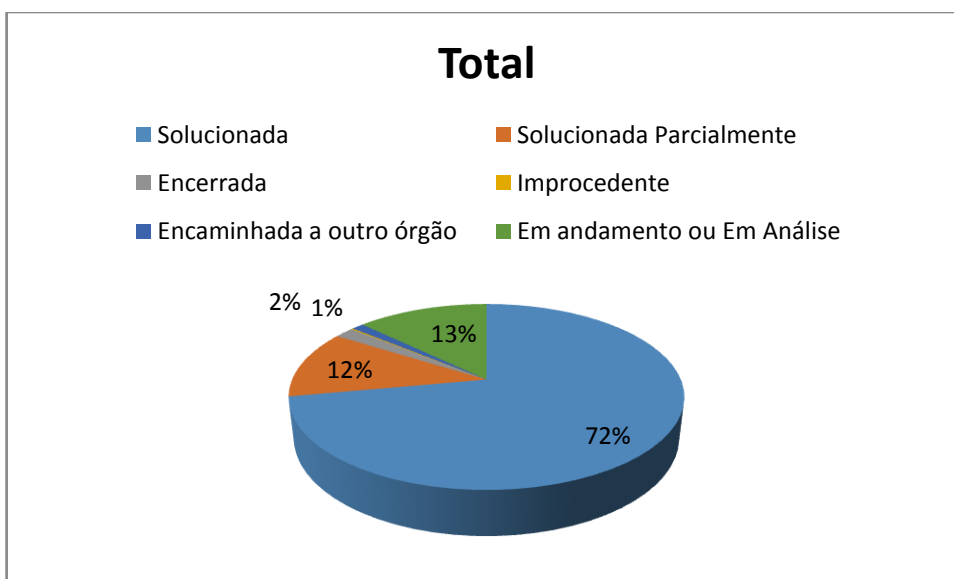


**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	TOTAL
Denúncia	209	28	12	7	6	80	342
Elogio	336	8	8	0	3	0	355
Outros	215	0	5	6	0	2	228
Reclamação	7.156	727	318	13	18	1.584	9.816
Informação	5.291	1.342	2	4	186	663	7.488
Sugestão	69	78	1	1	3	34	186
<b>Total</b>	<b>13.276</b>	<b>2.183</b>	<b>346</b>	<b>31</b>	<b>216</b>	<b>2.363</b>	<b>18.415</b>





**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Manifestações mais relevantes / frequentes:**

- Sede - Relacionadas à JUCESP – Junta Comercial, correção de dados cadastrais, fotocópias, Via Rápida Empresa;
- Centro Paula Souza – reclamações sobre professores, diretores, greve e reposição de aulas;
- FAPESP – informações e reclamações sobre procedimentos referentes a auxílio, prazos e exigências, denúncias sobre pesquisadores que não cumprem as exigências;
- UNICAMP – conflitos interpessoais entre funcionários, docentes e alunos, dificuldades em acompanhamento e aprendizados de disciplinas, ausência de docentes, didática e metodologia, não desenvolvimento do conteúdo proposto na disciplina;
- USP – Fechamento do campus EACH e respectivas consequências, segurança no campus, relacionamento entre chefias e subordinados;
- UNESP – informações de caráter acadêmico, vagas, bolsas de estudos, cursos, tratamento de saúde, revalidação de diplomas. Para a VUNESP, chamadas de aprovados, classificações e provas, prevenção ao trote;
- SUTACO – Indicação de artesãos selecionados, serviço de cadastro e emissão de notas fiscais;
- IPT – Inspeção e higiene dos veículos do transporte fretado, dificuldades de agendamento no plano de saúde e informações gerais dos cidadãos;
- IPEN – reclamações sobre serviços da instituição: Geradores de Técnico e Kits MDP
- FAMERP – informações sobre vestibular e transferência de cursos de graduação;
- FAMEMA – Insatisfação e demora no atendimento médico, consultas, cirurgias, falta de leitos, materiais e recursos humanos. Informações sobre vestibular, transferências e processos seletivos.

**Recomendações da Ouvidoria:**

- Sede - A implantação de Ouvidoria na JUCESP;
- Centro Paula Souza – Processo de qualificação dos diretores, cuidados na seleção e capacitação de docentes das ETEC;
- UNICAMP – Melhoria na comunicação, apresentação e informações para a comunidade interna e externa, atualização de informações no site, como horário de funcionamento, telefones para contato. Acompanhamento e orientações aos dirigentes na forma de tratamento e encaminhamento de denúncias e reclamações, mediação de conflitos entre as partes;
- USP - Manter a comunidade do campus da EACH informada de forma regular, reabertura e perspectivas para o segundo semestre, planejamento e metas claras para garantir a segurança nos campi, criar comissão para elaborar normas, tipificar e punir assédio moral;



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado

Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

- UNESP – Realização de estudo sobre o acesso às informações repassadas à comunidade externa por meio do site, divulgação da Ouvidoria em distinção ao Fale Conosco;
- SUTACO – Aprimoramento da comunicação, treinamento de novos servidores, estagiários e prestadores de serviços;
- IPEN – Concluir a manutenção de equipamento para a produção de radiofármacos, atendendo os contratos firmados e produtos necessários à medicina nuclear.
- FAMEMA – Reestruturação organizacional e física, protocolos de acesso aos ambulatórios, mudança de layout do site destacando as informações sobre vestibulares.

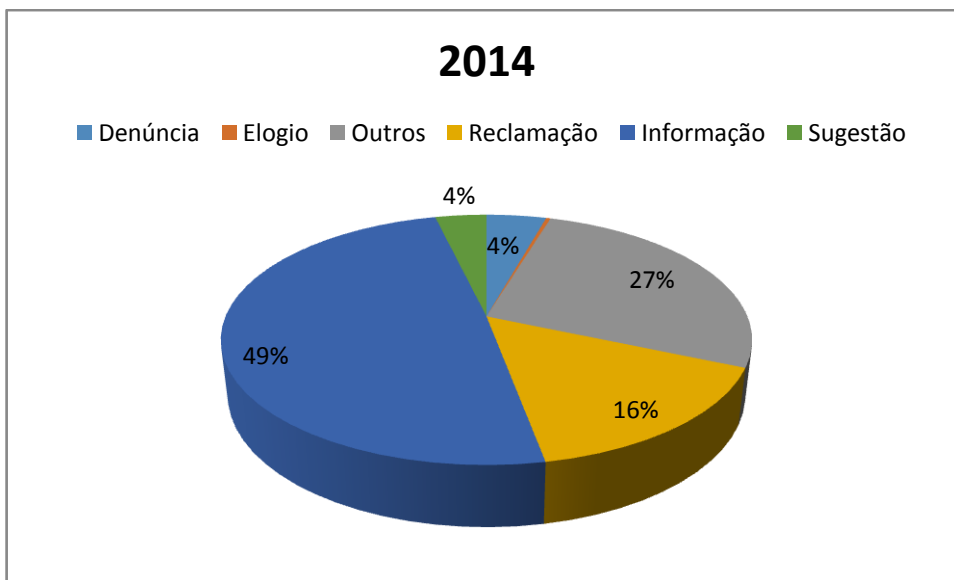


**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Secretaria de Desenvolvimento Social**

Secretaria de Desenvolvimento Social	
	2014
Denúncia	14
Elogio	1
Outros	86
Reclamação	50
Informação	158
Sugestão	12
<b>Total</b>	<b>321</b>



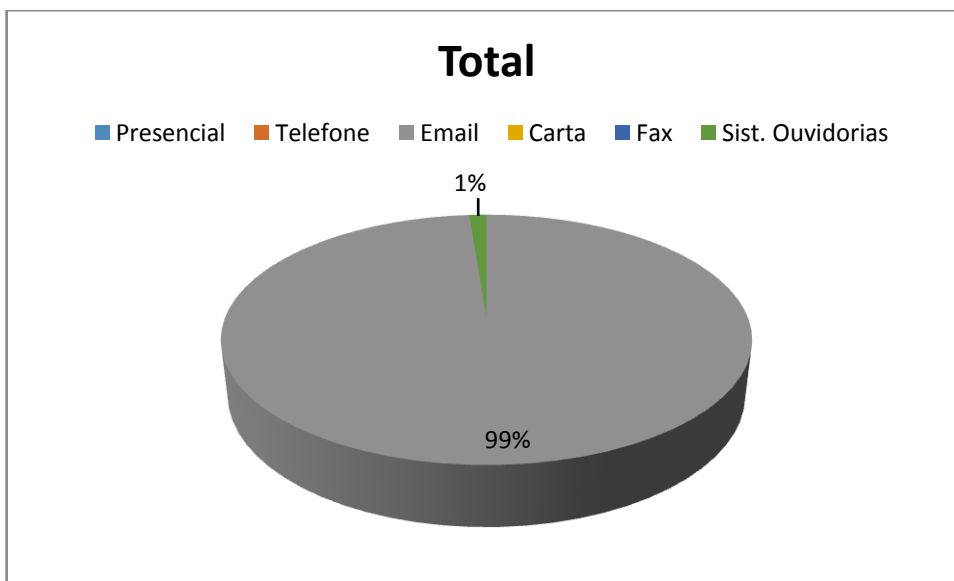
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	0	12	0	0	2	14
Elogio	0	0	1	0	0	0	1
Outros	0	0	86	0	0	0	86
Reclamação	0	0	48	0	0	2	50
Informação	0	0	158	0	0	0	158
Sugestão	0	0	12	0	0	0	12
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>317</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>321</b>



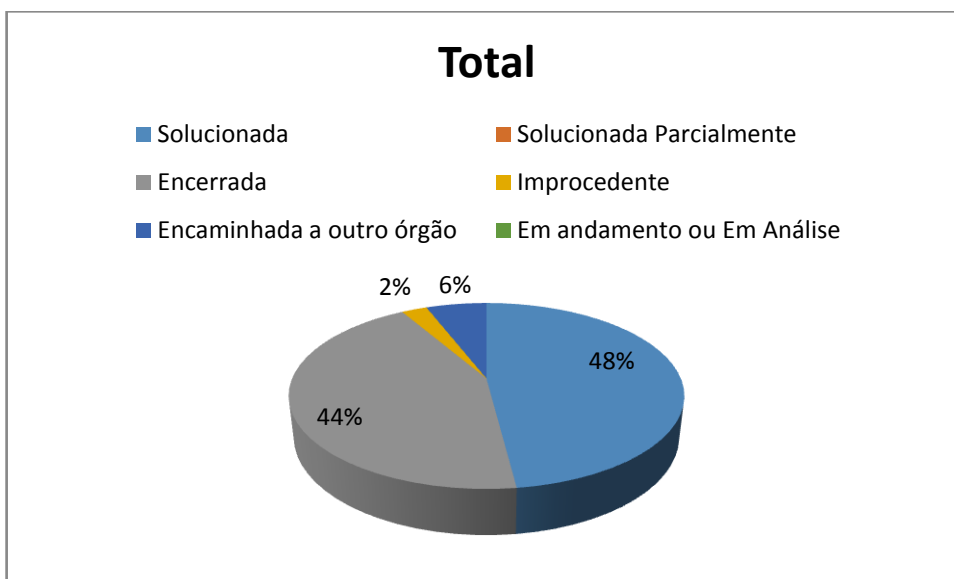


**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	10	0	4	0	0	0	14
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Outros	18	0	55	3	10	0	86
Reclamação	30	0	17	2	1	0	50
Informação	90	0	57	3	8	0	158
Sugestão	5	0	7	0	0	0	12
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>0</b>	<b>140</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>321</b>





**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Manifestações mais relevantes / frequentes:**

- Informações sobre programas e projetos sociais, tais como inscrição, cadastro, seleção, inclusão, distribuição de vagas, atuação de órgãos municipais. Nos programas de Restaurante Popular Bom Prato e Viva Leite, vagas, atendimento, cardápio e distribuição do leite. Número reduzido de restaurantes no Estado, principalmente em lugares de grande circulação de pessoas carentes e hospital públicos

**Recomendações da Ouvidoria:**

- Intensificar a fiscalização, supervisão e capacitação profissional.



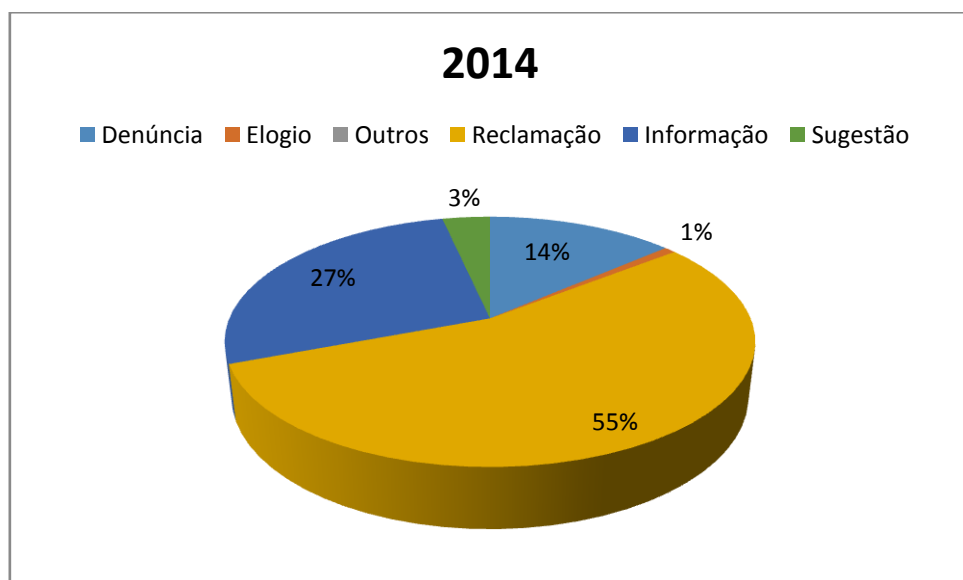
**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

### Secretaria da Educação

Secretaria de Educação	
	2014
Denúncia	1053
Elogio	64
Outros	0
Reclamação	4.226
Informação	2.104
Sugestão	268
Total	7.715

	SEDE	FDE	TOTAL
Denúncia	1.038	15	1.053
Elogio	53	11	64
Outros	0	0	0
Reclamação	3.715	511	4.226
Informação	2.011	93	2.104
Sugestão	267	1	268
Total	7.084	631	7.715

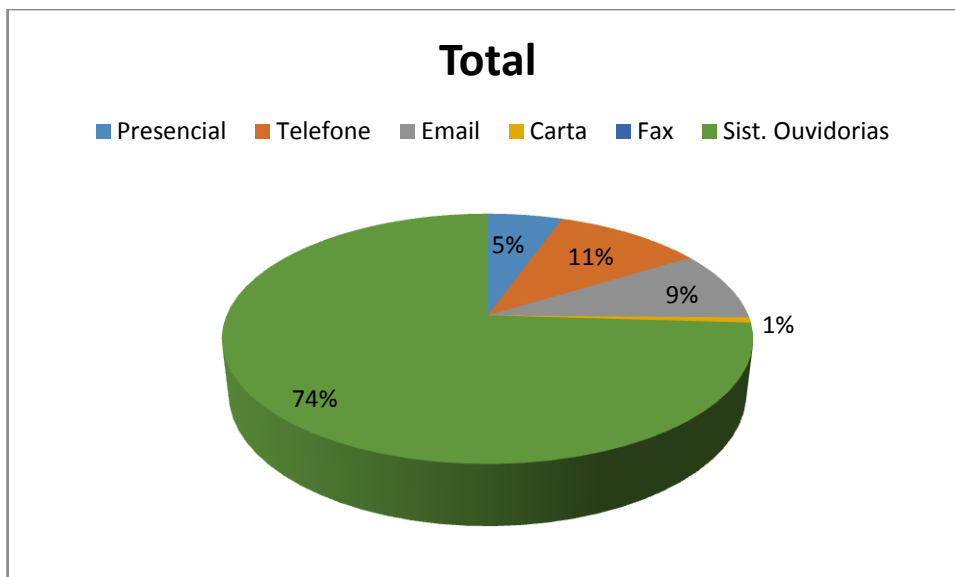




**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	11	6	20	23	0	993	1.053
Elogio	0	0	12	0	0	52	64
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	273	57	555	21	0	3.320	4.226
Informação	137	767	103	3	0	1.094	2.104
Sugestão	0	1	7	5	0	255	268
<b>Total</b>	<b>421</b>	<b>831</b>	<b>697</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>5.714</b>	<b>7.715</b>



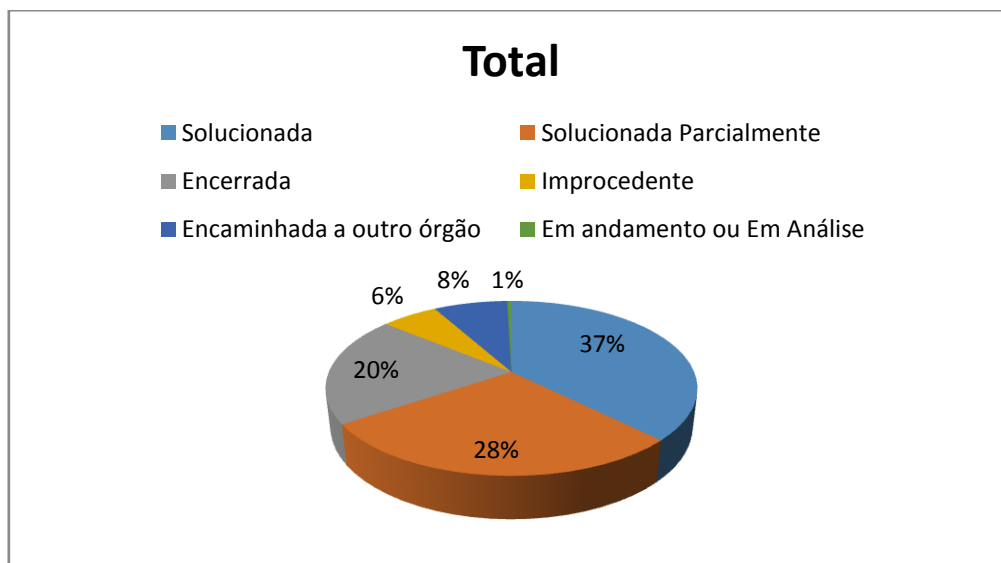
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	416	265	155	160	57	0	1053
Elogio	64	0	0	0	0	0	64
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	1.707	1.533	448	230	274	34	4.226
Informação	594	298	921	45	246	0	2.104
Sugestão	106	78	48	19	17	0	268
<b>Total</b>	<b>2.887</b>	<b>2.174</b>	<b>1.572</b>	<b>454</b>	<b>594</b>	<b>34</b>	<b>7.715</b>



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado

Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



**Manifestações mais frequentes / relevantes:**

- Sede - Relacionadas ao atendimento às solicitações dos servidores, tais como atraso, erro ou ausência de pagamento, gestão;
- FDE – Referentes à informática, como atraso na entrega de materiais, manutenção de computadores, falta de sinal de internet.

**Recomendações da Ouvidoria:**

- Conscientizar os dirigentes para os prazos e conteúdo das respostas. Ações efetivas para reduzir o tempo de emissão de Certidão de Tempo de Serviço em ação conjunta com o SPPREV, capacitação em libras para os atendentes da SEE.

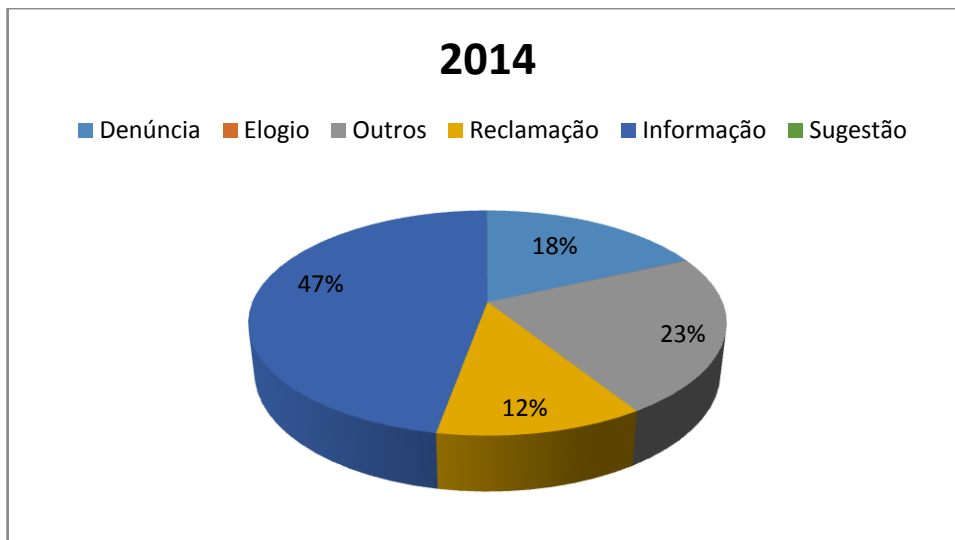


**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho**

Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho	
	2014
Denúncia	1.645
Elogio	5
Outros	2.039
Reclamação	1.064
Informação	4.237
Sugestão	3
<b>Total</b>	<b>8.993</b>

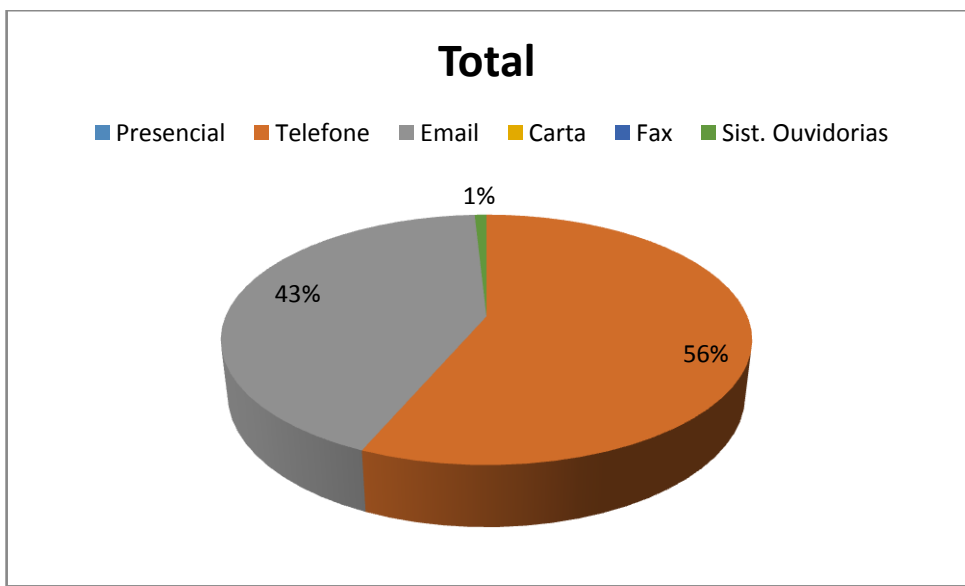


Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	896	747	0	0	2	1645
Elogio	0	2	3	0	0	0	5
Outros	0	1.141	897	0	0	1	2.039
Reclamação	0	657	347	0	0	60	1.064
Informação	0	2.382	1.841	0	0	14	4.237
Sugestão	0	0	3	0	0	0	3
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>5.078</b>	<b>3.838</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>77</b>	<b>8.993</b>

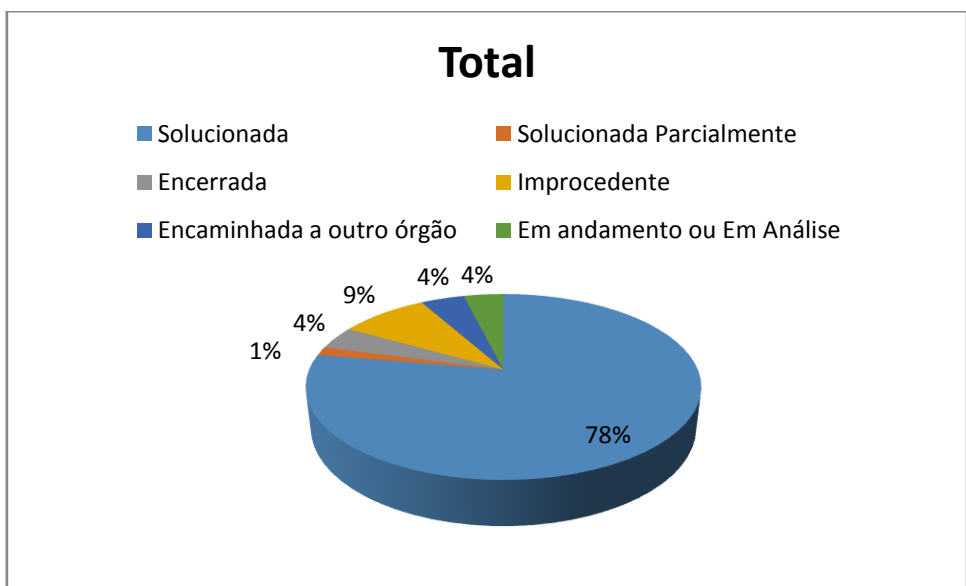


**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1.191	24	285	15	36	94	1.645
Elogio	5	0	0	0	0	0	5
Outros	1.936	0	0	0	103	0	2.039
Reclamação	657	8	2	330	60	7	1.064
Informação	3.196	103	75	432	184	247	4.237
Sugestão	0	0	0	0	0	3	3
<b>Total</b>	<b>6.985</b>	<b>135</b>	<b>362</b>	<b>777</b>	<b>383</b>	<b>351</b>	<b>8.993</b>





**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Manifestações mais frequentes / relevantes:**

- Problemas com o sistema de Seguro Desemprego, Banco do Povo Paulista, novos municípios, financiamento de casas e andamento de processos, intermediação de mão de obra.

**Recomendações da Ouvidoria:**

- Criação de uma central de atendimento ao cliente do Banco do Povo, maior atenção ao programa de qualificação profissional.





**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Secretaria de Energia**

Secretaria de Energia	
	2014
Denúncia	337
Elogio	370
Outros	709
Reclamação	51.175
Informação	78.777
Sugestão	112
Total	131.480



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

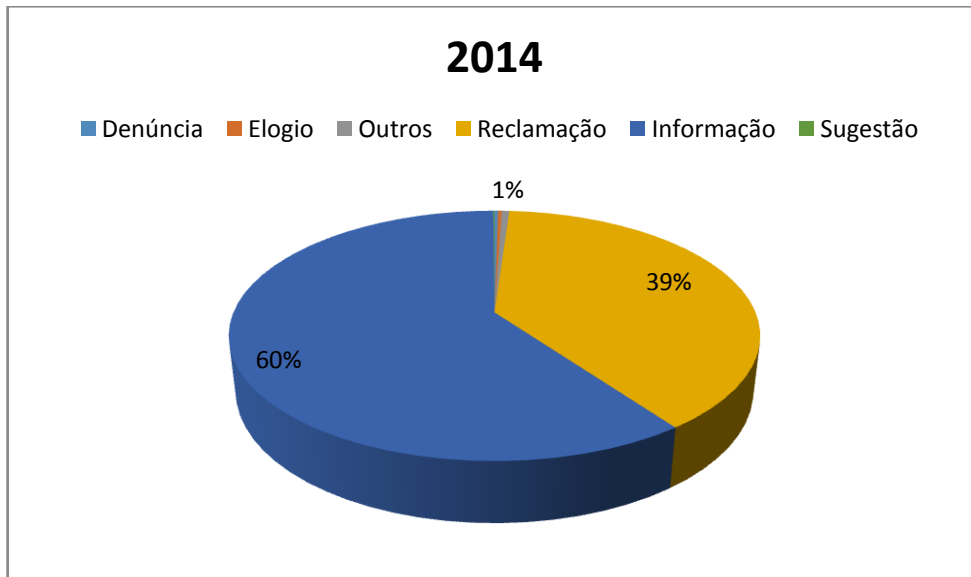
Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

	SEDE	ARSESP	CESP	AES Eletropaulo	Elektro	Comgás	Gas Brasileiro	EMAE	Gás Natural	Comp. Nac. Energ. Elet.	EBE	Elet. Bragançina	Caiuá Dist. De Energ.	Vale Paranapanema	CPFL Jaguariúna	CPFL Santa Cruz	CPFL Mococa	CPFL Leste Paulista	CPFL Sul Paulista	CPFL Piratininga	CPFL Paulista	TOTAL
Denúncia	1	3	3	234	3	0	0	1	0	0	45	4	1	3	0	2	0	0	0	19	18	337
Elogio	1	3	0	201	4	33	0	0	0	6	68	3	3	1	0	1	1	0	1	17	27	370
Outros	695	0	2	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	709
Reclamação	313	598	11	25.843	3.185	3.876	4	4	30	48	4.135	132	226	129	74	334	41	56	114	4.790	7.232	51.175
Informação	150	50	18	39.777	16	6.915	7	2	127	407	13.407	1.537	1.348	887	75	1.156	47	61	161	4.641	7.988	78.777
Sugestão	6	1	1	57	1	22	0	0	0	0	13	2	4	4	0	0	0	0	0	0	1	112
Total	1.166	655	35	66.112	3.209	10.846	11	7	169	461	17.668	1.678	1.582	1.024	149	1.493	89	117	276	9.467	15.266	131.480

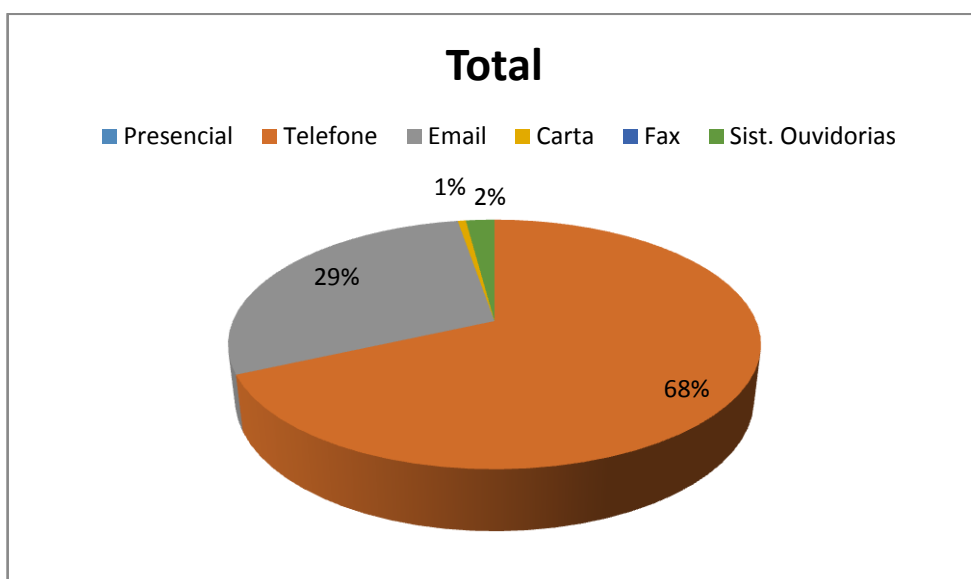


**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	230	98	2	0	7	337
Elogio	0	234	136	0	0	0	370
Outros	0	1	706	0	0	2	709
Reclamação	6	27.792	17.406	229	2	5.740	51.175
Informação	6	62.470	16.222	10	15	54	78.777
Sugestão	0	59	52	0	0	1	112
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>90.786</b>	<b>34.620</b>	<b>241</b>	<b>17</b>	<b>5.804</b>	<b>131.480</b>

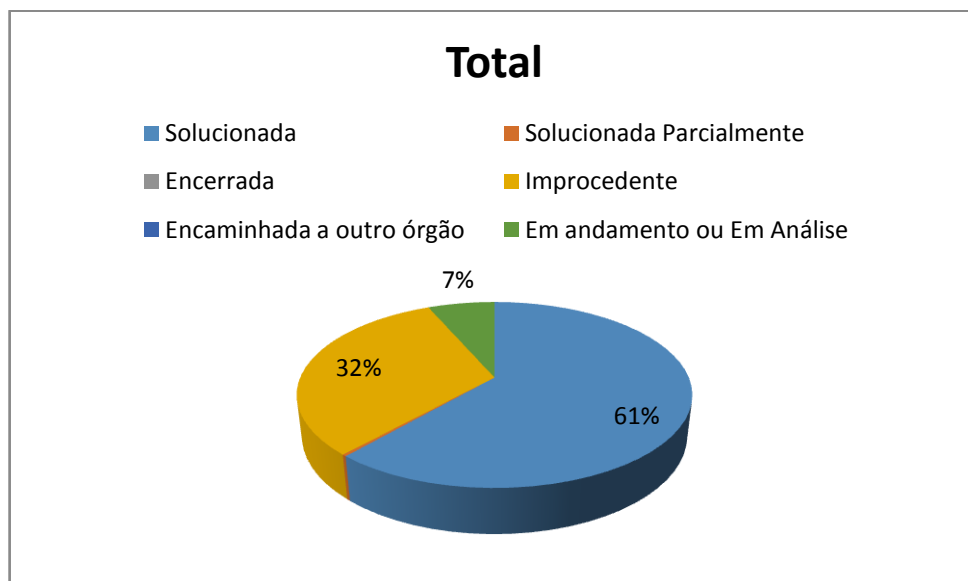




**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	207	1	0	107	0	22	337
Elogio	367	0	0	2	0	1	370
Outros	709	0	0	0	0	0	709
Reclamação	28.052	1	0	21.145	3	1.974	51.175
Informação	58.323	1	6.321	14.129	0	3	78.777
Sugestão	84	0	0	26	1	2	113
<b>Total</b>	<b>87.742</b>	<b>3</b>	<b>6.321</b>	<b>35.409</b>	<b>4</b>	<b>2.002</b>	<b>131.481</b>



**Manifestações mais frequentes / relevantes:**

- Sede – Falta de energia, não recebimento da conta de luz, queima de aparelhos;
- ARSESP – Ressarcimento por danos elétricos, falta de energia, demora no envio de resposta;
- CESP – Solicitação de informações e reclamações sobre distribuição e transmissão de energia elétrica;
- Companhia Nacional de Energia Elétrica – Danos elétricos, qualidade do atendimento, variação de consumo;
- COMGÁS – Valor da conta, prazos de atendimento e prestação de serviços de assistência técnica;



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

- CPFL Jaguariúna - Danos elétricos, entrega de conta, consumo elevado;
- CPFL Leste Paulista – Consumo elevado, entrega de conta e indenização por danos elétricos;
- CPFL Mococa – Consumo elevado, interrupção no fornecimento, indenização por danos elétricos;
- CPFL Paulista – Iluminação pública, consumo elevado, indenização por danos elétricos;
- CPFL Piratininga – Iluminação pública, novas ligações, indenização por danos elétricos;
- CPFL Santa Cruz – Iluminação pública, consumo elevado, indenização por danos elétricos;
- CPFL Sul Paulista – Nova ligação, consumo elevado, indenização por danos elétricos;
- Empresa de Distribuição Vale Paranapanema e Empresa Elétrica Bragantina, Caiuá Distribuição de Energia – Danos elétricos, qualidade do atendimento, interrupção de fornecimento;
- Elektro – Falta de energia, prazo de atendimento, faturamento;
- AES Eletropaulo – Indenização por danos elétricos, variação de consumo e interrupção de fornecimento;
- Gás Brasileiro Distribuidora – Faturamento, processo seletivo, troca de regulador de pressão, danos em calçada;
- Gás Natural São Paulo Sul – Segunda via de fatura, religação, valores cobrados;
- Bandeirante Energia – Danos elétricos, qualidade do atendimento, variação de consumo;
- EMAE – invasão de propriedade, paralisações da balsa para manutenção.

**Recomendações da Ouvidoria:**

- ARSESP – Respostas mais objetivas com informações específicas sobre o assunto, uso de linguagem mais acessível, orientação permanente para a equipe de call center, acompanhamento das demandas com atraso de resposta por parte das concessionárias;
- Companhia Nacional de Energia Elétrica, Empresa de Distribuição Vale do Paranapanema, Empresa Elétrica Bragantina, Caiuá Distribuição de Energia – Avaliar os procedimentos adotados a partir de setembro de 2012, tendo em vista o aumento das reclamações por danos elétricos;
- Elektro – Atenção e compromisso no atendimento às solicitações de acordo com as informações e prazos estabelecidos;
- Bandeirante Energia – Relacionadas à qualidade do atendimento em primeiro nível, em razão de transição de contrato

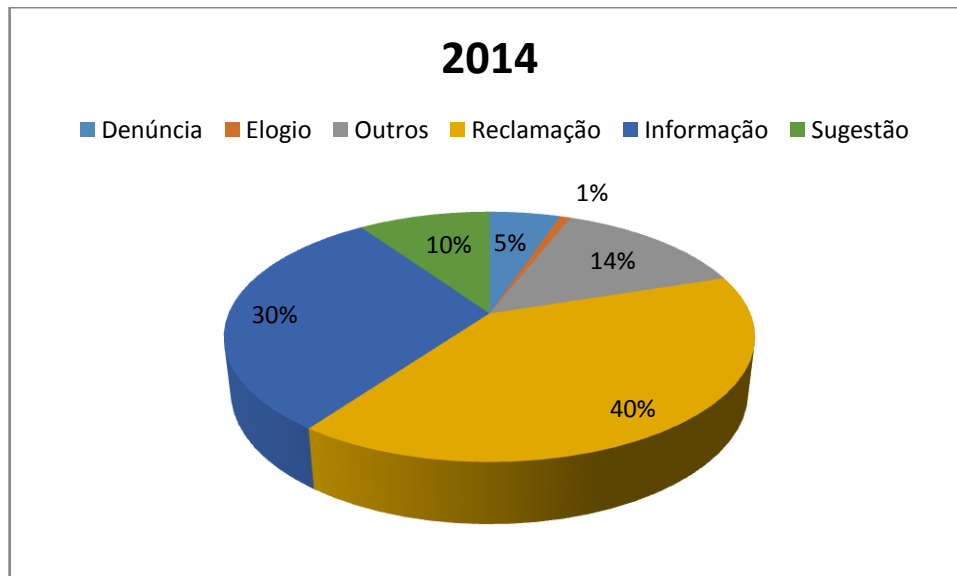


**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude**

Secretaria Esporte, Lazer e Juventude	
	2014
Denúncia	7
Elogio	1
Outros	19
Reclamação	54
Informação	41
Sugestão	13
Total	135

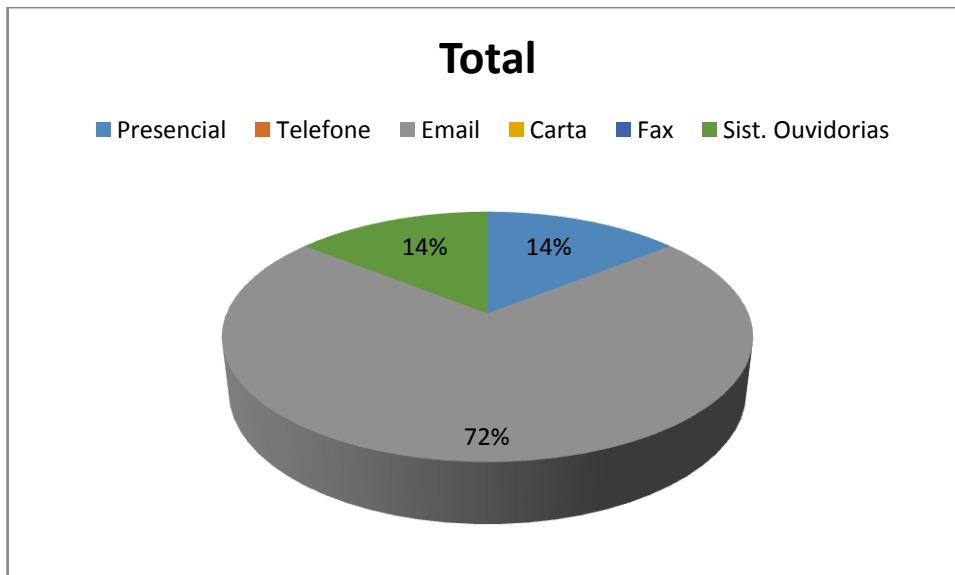




**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	1	0	5	0	0	1	7
Elogio	0	0	1	0	0	0	1
Outros	0	0	18	0	0	1	19
Reclamação	0	4	46	0	0	4	54
Informação	0	1	39	0	0	1	41
Sugestão	0	0	12	0	0	1	13
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>121</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>135</b>

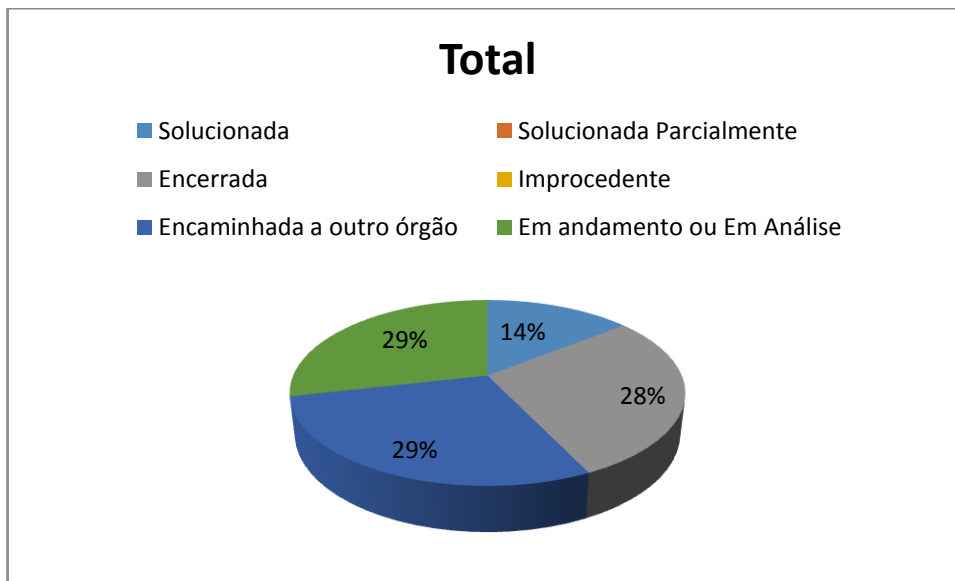


Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	0	2	0	2	2	7
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Outros	15	0	2	0	2	0	19
Reclamação	28	0	5	0	16	5	54
Informação	30	0	2	0	9	0	41
Sugestão	8	0	0	0	5	0	13
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>7</b>	<b>135</b>



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



**Manifestações mais frequentes / relevantes:**

- Processo nº 0313/14 referente denúncia aos Jogos Regionais da Amizade. O denunciante relata diversas irregularidades incluindo mal uso de dinheiro público.
- Homologação das Certidões de Tempo de Contribuição. Existe uma demora para homologação das certidões dos funcionários da Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude. Foi constatado que esta demora deve-se ao grande número de solicitações feitas para a SPPREV.
- Processo nº 0339/14 referente denúncia sobre serviço terceirizado de salvavidas no Conjunto Desportivo Baby Barioni. O denunciante relata o uso da piscina por funcionários. Foi constatado por esta Ouvidoria que o referido conjunto tomou providências, porém, mesmo a Ouvidoria cobrando, o Processo encontrasse parado.

**Recomendações da Ouvidoria:**

- Grande parte das manifestações que chegaram ao conhecimento desta Ouvidoria é de cunho informativo ou de assistência ao usuário e as manifestações consideradas mais graves são encaminhadas para providências. No **primeiro semestre de 2014** esta Ouvidoria fez as seguintes sugestões: sugeriu um novo encaminhamento de e-mail para os funcionários da Secretaria alertando sobre a falta de espaço físico dos servidores até que o problema fosse solucionado. Outra sugestão feita foi a realização de uma palestra para os funcionários e responsáveis por cada setor a respeito de tramites de documentos. Esta sugestão foi encaminhada antes mesmo da divulgação do Manual de Normas e Procedimentos de Protocolo. Informo que esta Ouvidoria começou a fazer uso do Sistema das Ouvidorias no primeiro





**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

semestre de 2014 passando por um processo de adaptação e acredito que o maior benefício do uso deste sistema é poder fornecer um número de protocolo para todos os usuários que utilizam o serviço de Ouvidoria. Esta Ouvidoria já tinha uma gestão bastante funcional da demanda recebida, mas agora, também utilizando o Sistema das Ouvidorias, só tende a acrescentar no serviço desenvolvido.



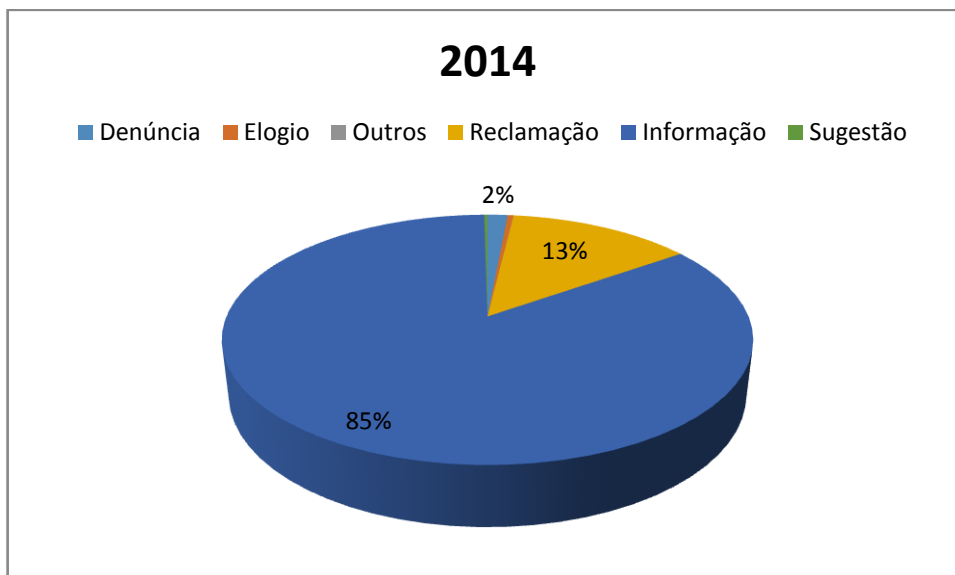
**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Secretaria da Fazenda**

Secretaria da Fazenda	
	2014
Denúncia	117
Elogio	33
Outros	1
Reclamação	6.739
Informação	1.031
Sugestão	19
Total	7.940

	SEDE	SPPREV	IPESP	COSESP	TOTAL
Denúncia	110	5	1	1	117
Elogio	25	2	5	1	33
Outros	0	1	0	0	1
Reclamação	525	155	379	3	1.062
Informação	5.873	213	616	6	6.708
Sugestão	15	1	3	0	19
Total	6.548	377	1.004	11	7.940

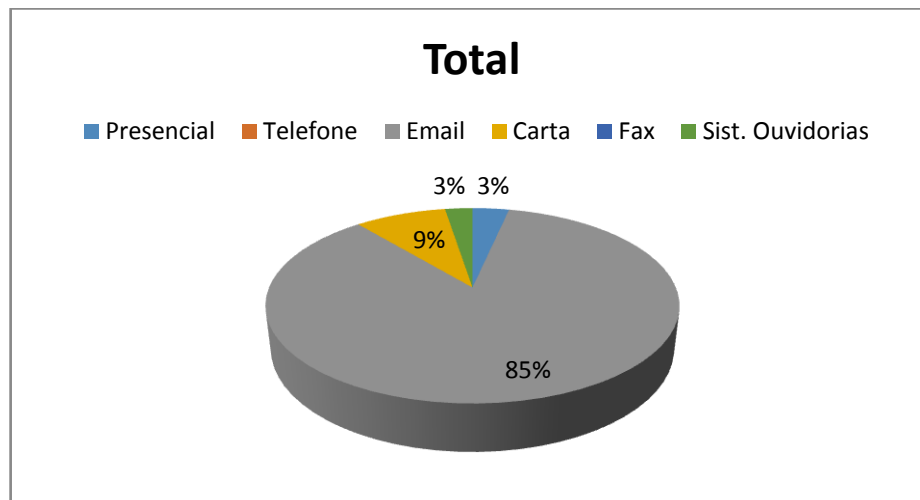




**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	4	0	100	10	0	3	117
Elogio	1	3	28	0	0	1	33
Outros	0	0	1	0	0	0	1
Reclamação	168	193	659	24	0	18	1.062
Informação	125	1.419	5.133	22	0	9	6.708
Sugestão	2	0	17	0	0	0	19
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>1.615</b>	<b>18</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>7.940</b>

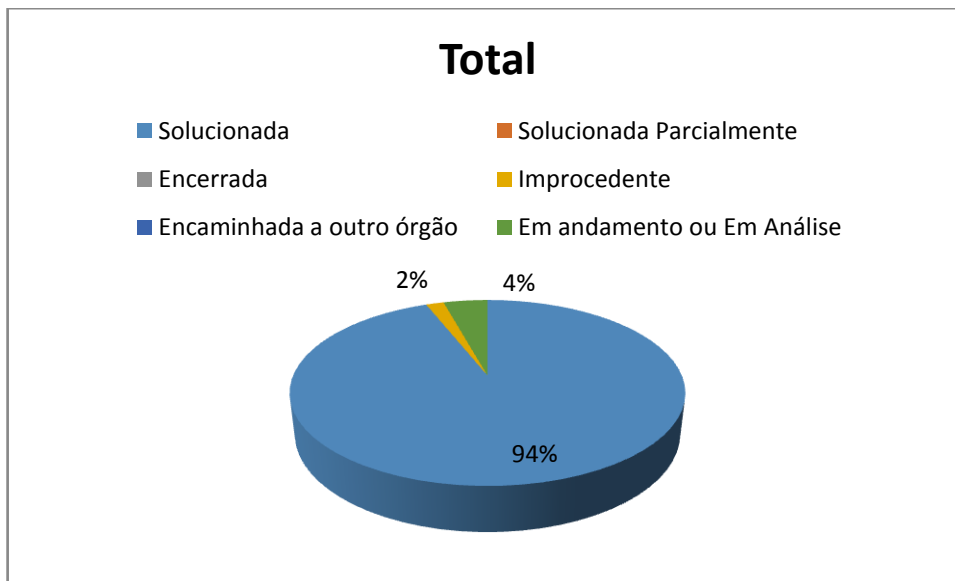


Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	109	0	0	2	0	5	116
Elogio	32	0	0	0	0	0	32
Outros	1	0	0	0	0	0	1
Reclamação	840	46	38	16	54	68	1.062
Informação	4.468	199	67	580	1.348	46	6.708
Sugestão	14	0	2	3	3	0	22
<b>Total</b>	<b>5.464</b>	<b>245</b>	<b>107</b>	<b>601</b>	<b>1.405</b>	<b>119</b>	<b>7.941</b>



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



**Observações:**

- Não constam os dados da Ouvidoria da Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo – SP PREVCOM em fase de implantação.
- A participação da Ouvidoria da COSESP apresenta números decrescentes em razão do encerramento das atividades da instituição.

**Manifestações mais frequentes / relevantes:**

- Sede – Denúncia de sonegação fiscal: falta de emissão de nota fiscal, Folha de Pagamento: diferença salarial, emissão de demonstrativo de pagamento. Consulta sobre IPVA: baixa de débitos, parcelamento, reconhecimento de isenção para pessoa com deficiência;
- SPPREV - Informações gerais, solicitação de agilidade nos processos abertos;
- IPESP – Carteira Predial: lavratura de escritura definitiva ou cancelamento de hipoteca referente ao financiamento imobiliário. Carteira de Advogados: emissão de boletos de contribuição. Carteira de Serventias: emissão de Certidão de Tempo de Contribuição;
- COSESP – Reclamações sobre a não indenização de sinistros que estão em processos judiciais, informações técnicas sobre seguros, informações sobre processo judicial;
- Desenvolve – SP – Operação de crédito, atendimento e relação contratual.

**Recomendações da Ouvidoria:**

- Não foram relatadas.



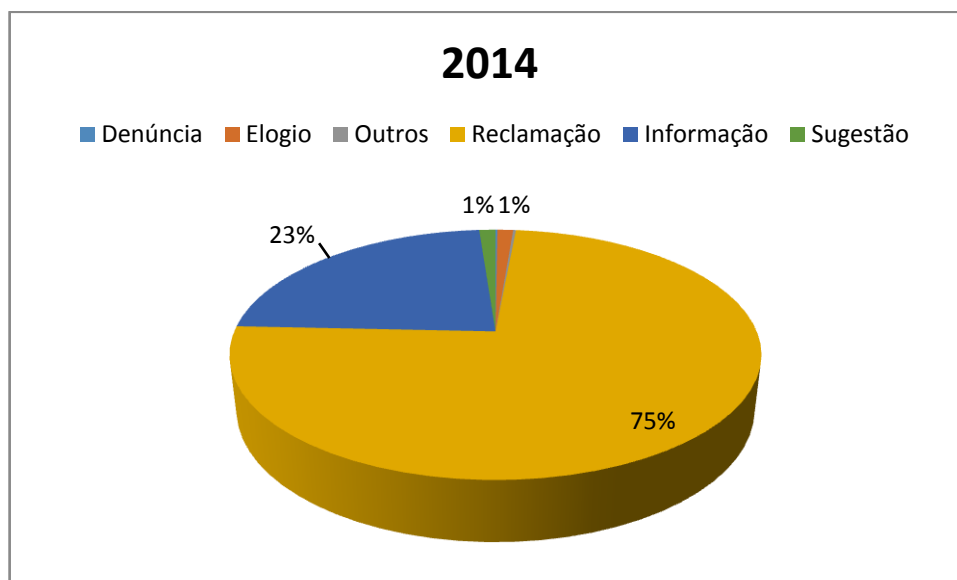
**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Secretaria de Gestão Pública**

Secretaria de Gestão Pública	
	2014
Denúncia	57
Elogio	472
Outros	82
Reclamação	30.600
Informação	9.539
Sugestão	487
Total	41.237

	SEDE	FUNDAP	IAMSPE	PRODESP	TOTAL
Denúncia	15	0	42	0	57
Elogio	12	0	343	117	472
Outros	39	1	42	0	82
Reclamação	2.420	10	25.512	2.658	30600
Informação	1.005	8	3.526	5.000	9.539
Sugestão	16	0	432	39	487
Total	3.507	19	29.897	7.814	41.237

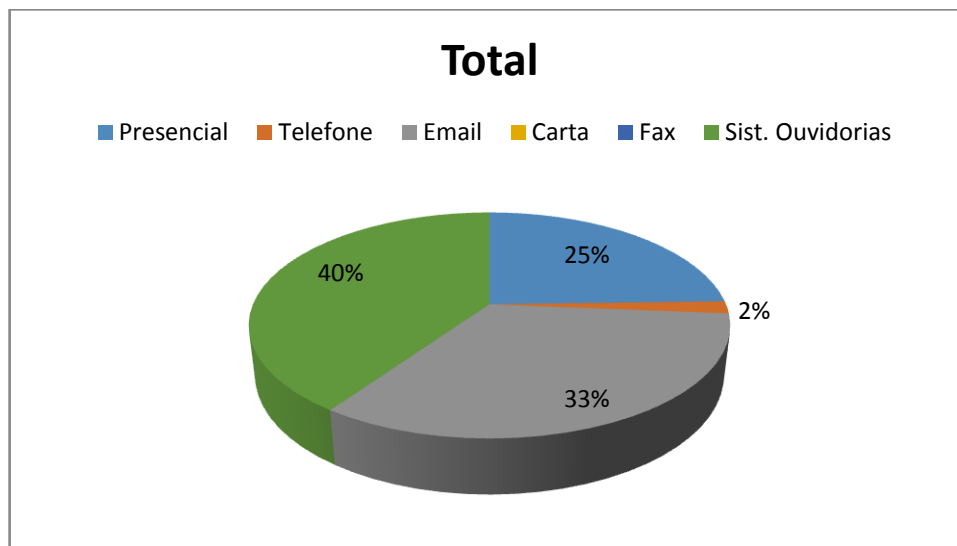




**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	14	1	19	0	0	23	57
Elogio	120	7	184	20	0	141	472
Outros	2	0	5	0	0	75	82
Reclamação	9.038	3.277	5.722	280	0	12.283	30.600
Informação	146	2.112	2.110	6	0	5.165	9.539
Sugestão	78	15	264	43	0	87	487
<b>Total</b>	<b>9.398</b>	<b>5.412</b>	<b>8.304</b>	<b>349</b>	<b>0</b>	<b>17.774</b>	<b>41.237</b>

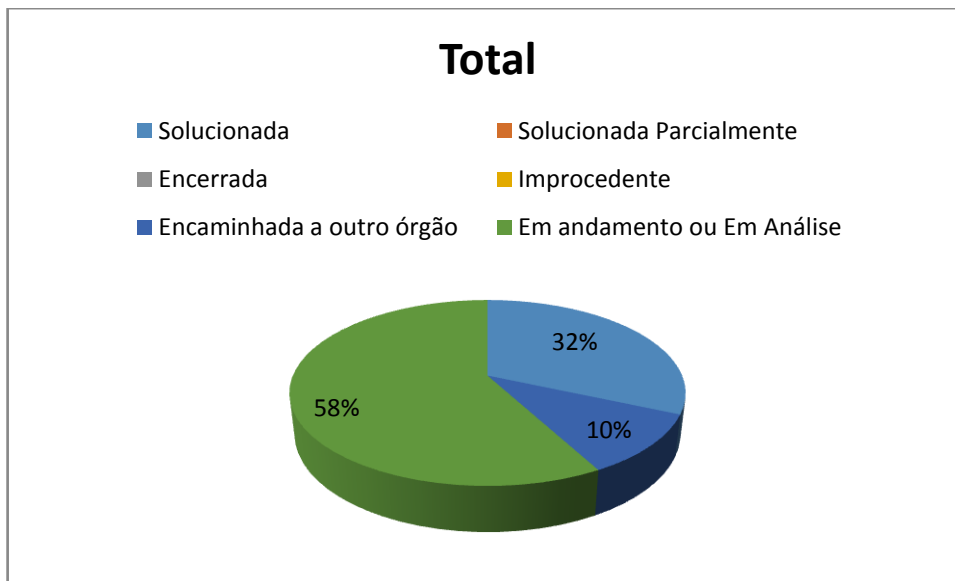


Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	18	0	0	0	6	33	57
Elogio	261	0	0	0	2	209	472
Outros	81	0	0	0	0	0	81
Reclamação	11.832	1	4	45	70	18.649	30.601
Informação	9.404	0	3	12	17	103	9539
Sugestão	325	0	0	0	0	162	487
<b>Total</b>	<b>21.921</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>57</b>	<b>95</b>	<b>19.156</b>	<b>41.237</b>



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



**Manifestações mais frequentes / relevantes:**

- Sede – Descentralização das Perícias da Secretaria de Educação, perícia de ingresso, instruções nas instâncias administrativas e no preenchimento dos modelos de reconsideração e recurso;
- IAMSPE – Dificuldade no agendamento de consultas, exames e cirurgias;
- FUNDAP – Programa de estágio, seleção e convocação de candidatos;
- PRODESP – Funcionalidades do sistema de atendimento do Poupatempo, prazo de entrega de RG, Sistema Seguro Desemprego, prazo para transferência de veículos, agendamento Poupatempo.

**Recomendações da Ouvidoria:**

- Cursos de Capacitação para RH referente tratamento de documentação de perícias médicas e vida funcional do servidor, elaboração de cartilhas informativas sobre o assunto e Capacitação para Diretorias de Ensino sobre normas administrativas de perícias médicas;
- IAMSPE – Aumento da rede credenciada, aumento de atendentes da central de atendimento;
- PRODESP – Padronização das informações nos sites do Poupatempo e Detran, informações sobre acessibilidade nos postos, informações sobre disponibilidades de senhas.



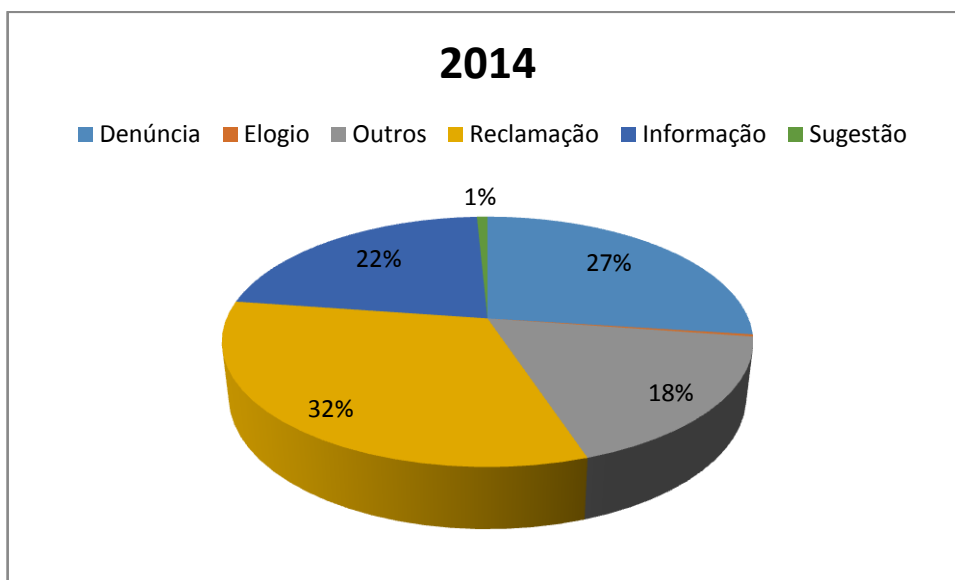
**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

### Secretaria da Habitação

Secretaria da Habitação	
	2014
Denúncia	493
Elogio	5
Outros	320
Reclamação	590
Informação	400
Sugestão	14
Total	1.822

	Habitação	CDHU	TOTAL
Denúncia	168	325	493
Elogio	5	0	5
Outros	320	0	320
Reclamação	5	585	590
Informação	179	221	400
Sugestão	13	1	14
Total	690	1.132	1.822



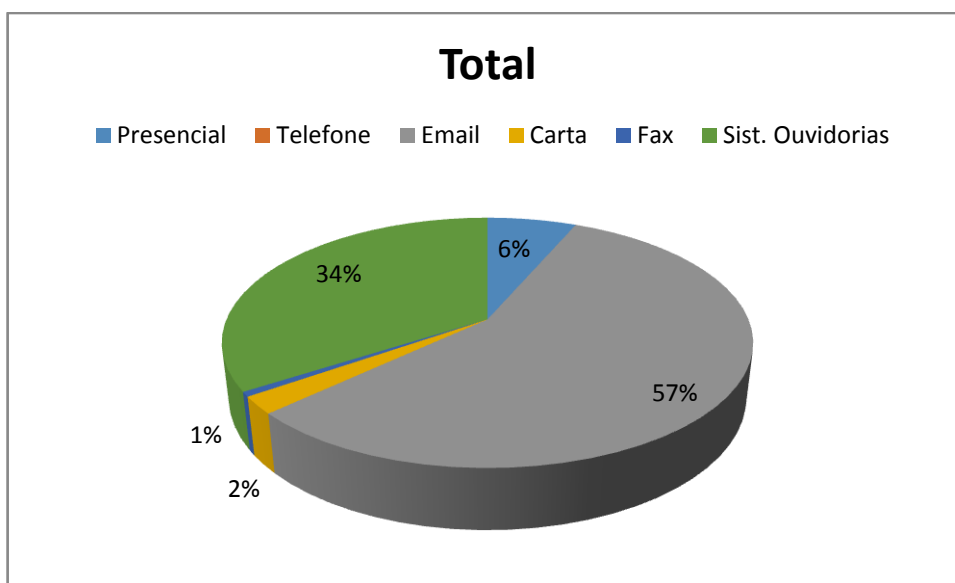




**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	32	0	279	11	3	168	493
Elogio	0	0	0	0	0	5	5
Outros	0	221	3	0	0	320	544
Reclamação	71	290	0	0	0	5	366
Informação	0	221	0	0	0	179	400
Sugestão	0	1	0	0	0	13	14
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>733</b>	<b>282</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>690</b>	<b>1.822</b>

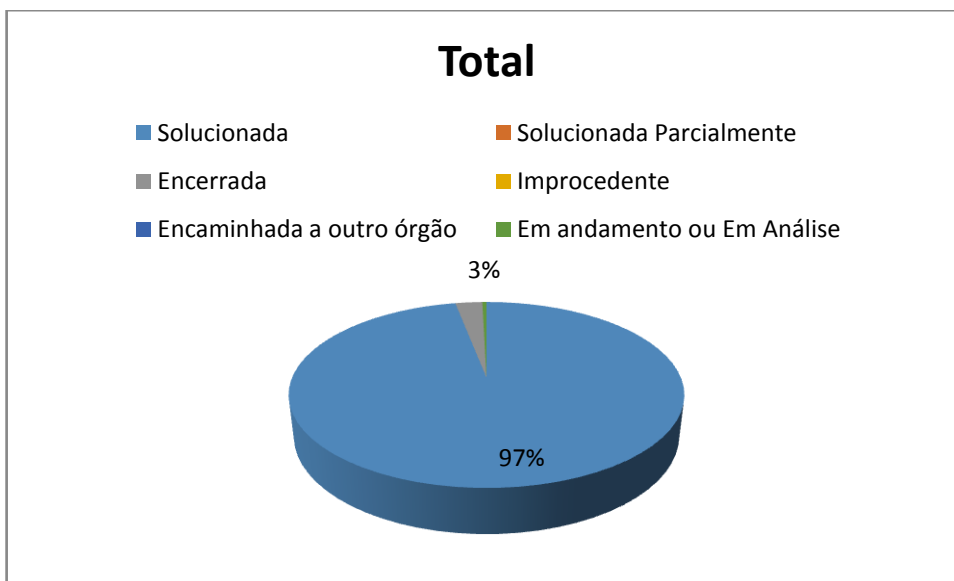


Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	478	0	13	0	0	2	493
Elogio	5	0	0	0	0	0	5
Outros	543	0	0	0	0	1	544
Reclamação	157	209	0	0	0	0	366
Informação	400	0	0	0	0	0	400
Sugestão	14	0	0	0	0	0	14
<b>Total</b>	<b>1.597</b>	<b>209</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1.822</b>



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



**Manifestações mais frequentes / relevantes:**

- CDHU – Relacionadas a obras, invasão, locação, prestação e transferência de saldo devedor, andamento de processos e reintegração

**Recomendações da Ouvidoria:**

- Não foram relatadas.



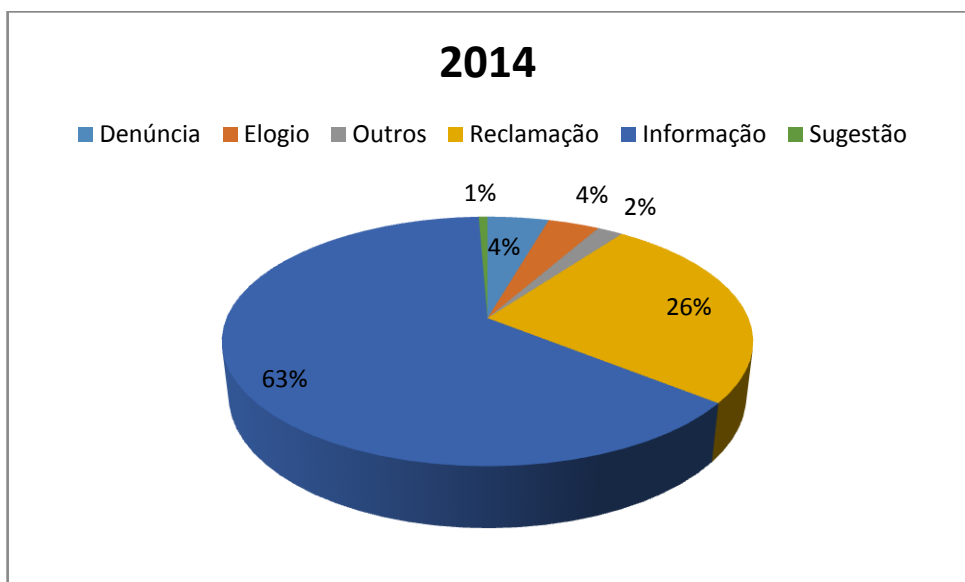
**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania**

Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania	
	2014
Denúncia	470
Elogio	395
Outros	197
Reclamação	2.694
Informação	6.688
Sugestão	67
<b>Total</b>	<b>10.511</b>

Temas	SEDE	FCASA	IMESC	IPEM	ITESP	PROCON	TOTAL
Denúncia	190	255	10		9	6	470
Elogio	4	14	32	14	0	331	395
Outros	8		157	6	0	26	197
Reclamação	122	867	425	656	6	618	2.694
Informação	164	199	1.895	1.801	27	2.602	6.688
Sugestão	25	14	9	3	0	16	67
<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>1.349</b>	<b>2.528</b>	<b>2.480</b>	<b>42</b>	<b>3.599</b>	<b>10.511</b>

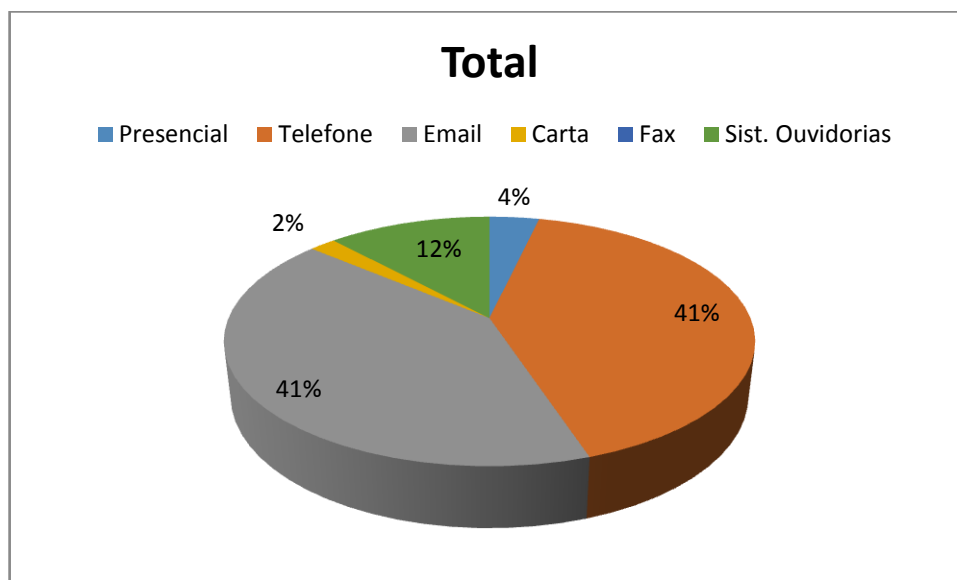




**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	17	194	194	9	0	56	470
Elogio	13	65	209	50	29	29	395
Outros	25	119	34	2	0	17	197
Reclamação	156	1.271	900	59	14	298	2.698
Informação	150	3.361	787	18	3	2.372	6.691
Sugestão	7	15	32	0	1	5	60
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>5.025</b>	<b>2.156</b>	<b>138</b>	<b>47</b>	<b>2.777</b>	<b>10.511</b>

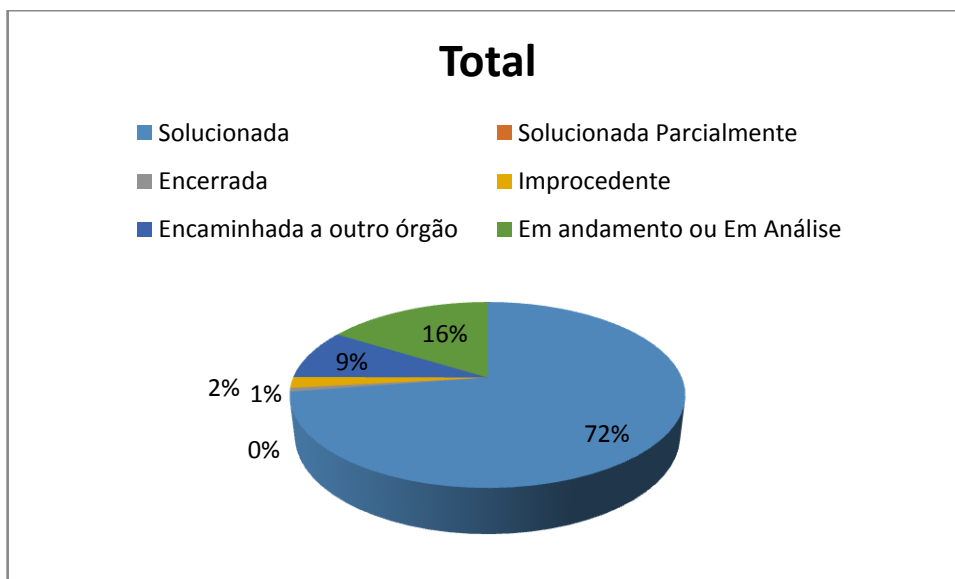


Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	341	0	3	9	41	76	470
Elogio	389	0	2	3	1	0	395
Outros	149	6	18	10	12	2	197
Reclamação	1.786	0	88	311	105	404	2.694
Informação	6.219	0	17	199	208	45	6.688
Sugestão	40	0	5	5	7	10	67
<b>Total</b>	<b>8.924</b>	<b>6</b>	<b>133</b>	<b>537</b>	<b>374</b>	<b>537</b>	<b>10.511</b>



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



**Manifestações mais frequentes / relevantes:**

- Sede – informações e reclamações de competência de outros órgãos como Poder Judiciário, Ministério Público, pedidos de apuração de denúncias sobre discriminação racial e homofobia;
- Fundação PROCON – Encerramento de senhas, telefones ocupados, críticas aos procedimentos adotados;
- IMESC – informações sobre a atuação da autarquia;
- ITESP – concursos, irregularidades em lotes – arrendamento, titulação / emancipação de assentamentos, segurança jurídica para sucessão hereditária;

**Recomendações da Ouvidoria:**

- Sede – Construção de parâmetros para o fluxo de atendimento de cidadãos com transtornos mentais, aprimoramento do sistema de oitivas e formulação de denúncias presenciais, eliminação de portas de acesso às ouvidorias;
- Fundação PROCON – Investimento em Tecnologia da Informação para racionalizar e agilizar o trabalho e proporcionar mais segurança dos dados. Investimento no projeto de transferência do retorno dos postos, planejamento e implantação das ações de treinamento dos funcionários do atendimento ao consumidor, ampliação do atendimento eletrônico;
- IMESC – Capacitação do serviço terceirizado de atendimento presencial e telefonia;
- ITESP – presença física dos dirigentes nos assentamentos e escritórios de campo;



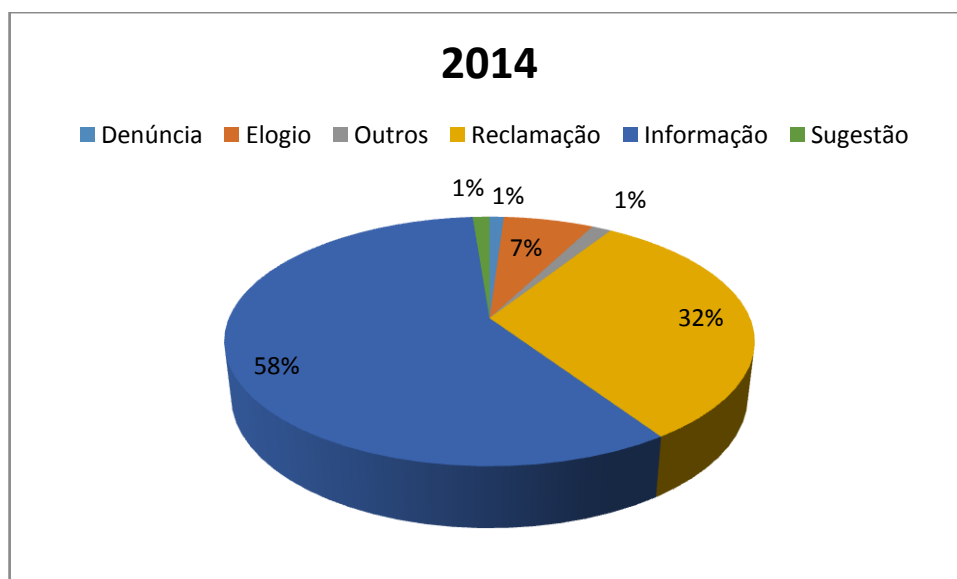
**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Secretaria de Logística e Transportes**

Secretaria da Logística e Transportes	
	2014
Denúncia	532
Elogio	3.355
Outros	725
Reclamação	16.088
Informação	29.630
Sugestão	625
<b>Total</b>	<b>50.955</b>

Temas	Sede	DERSA	DER	DH	DAESP	ARTESP	ARTESP/C-P	DOCAS	TOTAL
Denúncia	0	0	439	0	1	64	26	2	532
Elogio	0	15	97	13	0	10	3.220	0	3.355
Outros	4	0	522	0	0	9	188	2	725
Reclamação	0	813	2650	0	6	2.974	9.645	0	16.088
Informação	1.009	1.010	11	34	9	463	27.083	11	29.630
Sugestão	0	0	267	5	1	64	288	0	625
<b>Total</b>	<b>1.013</b>	<b>1.838</b>	<b>3.986</b>	<b>52</b>	<b>17</b>	<b>3.584</b>	<b>40.450</b>	<b>15</b>	<b>50.955</b>

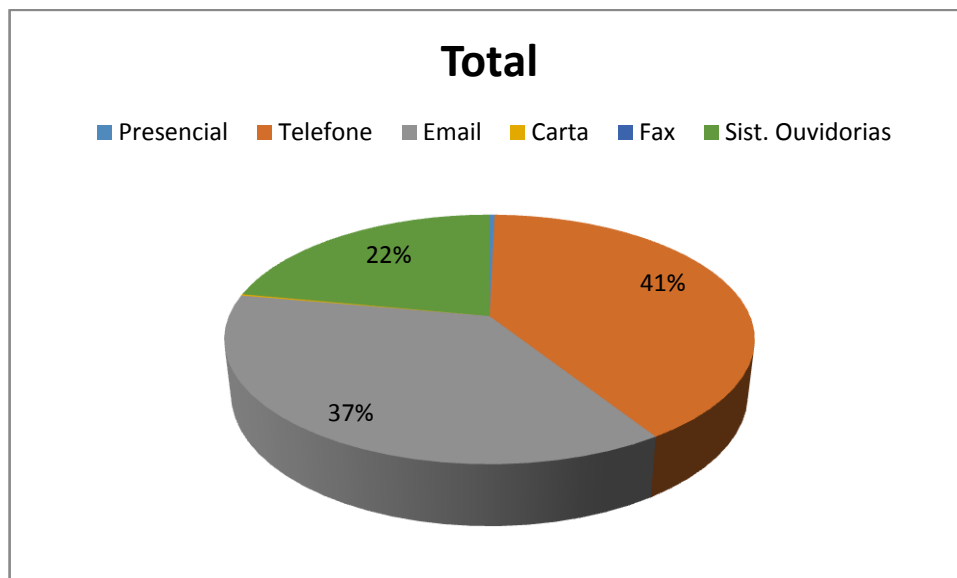




**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	2	216	196	1	0	117	532
Elogio	9	2456	439	423	2	26	3355
Outros	27	351	199	9	0	139	725
Reclamação	192	8.419	6.016	709	0	752	16.088
Informação	390	20.888	7.864	323	6	159	29.630
Sugestão	9	289	245	7	0	75	625
<b>Total</b>	<b>629</b>	<b>32.619</b>	<b>14.959</b>	<b>1.472</b>	<b>8</b>	<b>1.268</b>	<b>50.955</b>

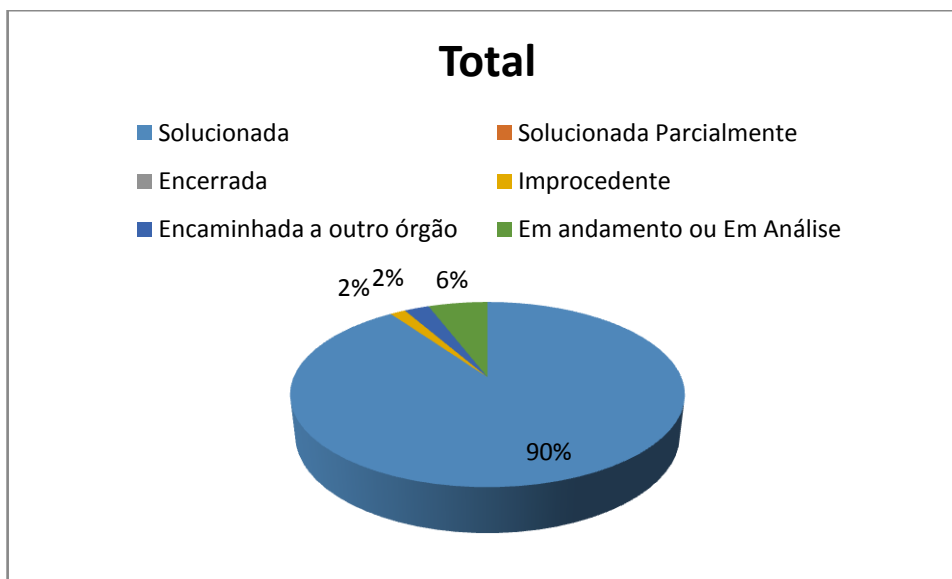


Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	481	0	0	8	13	31	533
Elogio	3.344	0	1	0	7	3	3355
Outros	705	0	0	7	5	8	725
Reclamação	9.974	759	354	1.289	1.080	2.631	16.087
Informação	25.413	2.456	532	137	645	447	29.630
Sugestão	538	5	3	17	13	49	625
<b>Total</b>	<b>40.455</b>	<b>3.220</b>	<b>890</b>	<b>1.458</b>	<b>1.763</b>	<b>3.169</b>	<b>50.955</b>



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



**Manifestações mais frequentes / relevantes:**

- SEDE - Término do Rodoanel Metropolitano, Implantação de sistema de pedágio ponto a ponto, melhoria no transporte intermunicipal rodoviário e travessias;
- DER - Procedimentos de funcionários, multas, buracos nas pistas, sinalização;
- Desenvolvimento Rodoviário – Tempo de espera, fila, organização, embarcações inoperantes, interferência no entorno, reassentamento, desapropriação, congestionamentos;
- ARTESP – Contratação de seguro facultativo de acidente pessoal, gratuidade para idosos, transporte clandestino, programa de concessão de rodovias e pedágios;
- Concessionárias Rodoviárias – Execução de obras e impacto à população durante a execução, cobrança automática de pedágio;
- Departamento Hidroviário – Informações sobre o funcionamento e operacionalização de hidrovias;
- DAESP – busca de informações sobre investimentos, procedimentos de segurança, deslocamento de passageiros;
- Companhia Docas de São Sebastião - rotina de embarcações, processo seletivo, demonstrações financeiras, funcionamento do Porto de São Sebastião.

**Recomendações da Ouvidoria:**

- SEDE - Agilização nas respostas enviadas pelas Unidades
- DER – Empenho e recursos nas áreas de conservação e sinalização de rodovias;
- Desenvolvimento Rodoviário – Ação efetiva de distribuição de material informativo, especialmente no entorno de obras, adequar o procedimento de





**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

atendimento, remanejamento de embarcações em épocas de demanda atípica;

- Concessionárias Rodoviárias – Alteração de horário de execução de obras, intensificação dos trabalhos de recuperação de pavimento, melhorias nas sinalização e melhor comunicação com o usuário. Aprimoramento dos equipamentos de cobrança automática de pedágio. Ações para minimizar ocorrência de devolução de troco errado no pedágio.



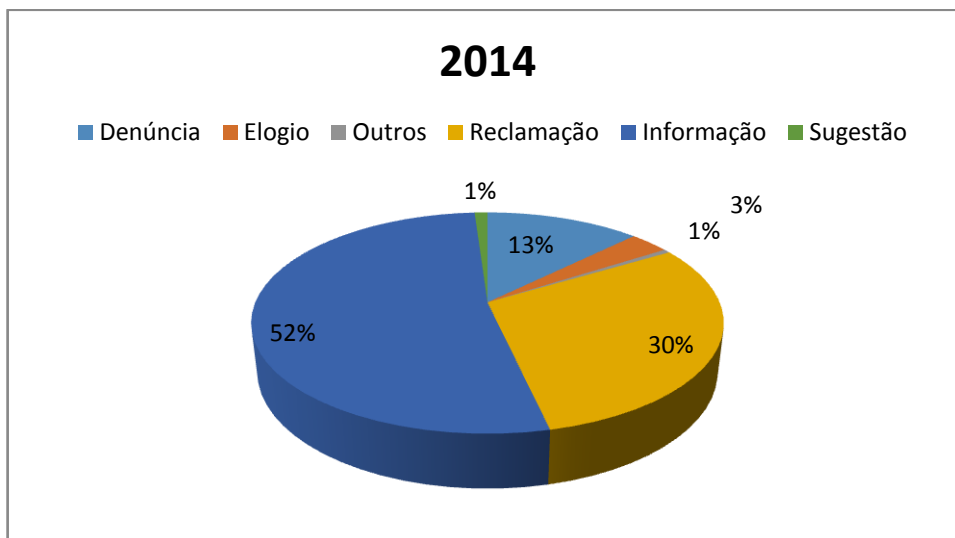
**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Secretaria do Meio Ambiente**

Secretaria do Meio Ambiente	
	2014
Denúncia	516
Elogio	133
Outros	22
Reclamação	1.227
Informação	2.144
Sugestão	43
Total	4.085

	Sede	FPZ	FCPF	CETESB	TOTAL
Denúncia	218	2	25	271	516
Elogio	108	14	10	1	133
Outros	13	9	0	0	22
Reclamação	211	153	36	827	1227
Informação	1.292	32	83	737	2.144
Sugestão	18	8	2	15	43
Total	1.860	218	156	1.851	4.085

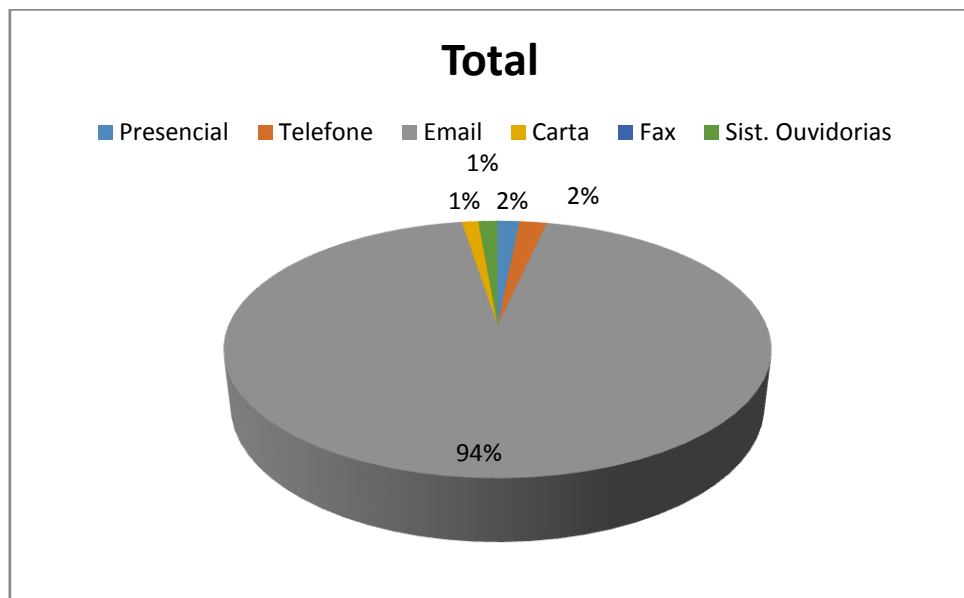




**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Ouvidorias Sist.	Total
Denúncia	8	10	485	6	0	7	516
Elogio	0	0	129	0	0	4	133
Outros	0	3	15	0	0	4	22
Reclamação	10	37	1.145	3	0	32	1.227
Informação	1	239	1.892	2	0	10	2.144
Sugestão	0	1	38	0	0	4	43
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>290</b>	<b>3.704</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>61</b>	<b>4.085</b>

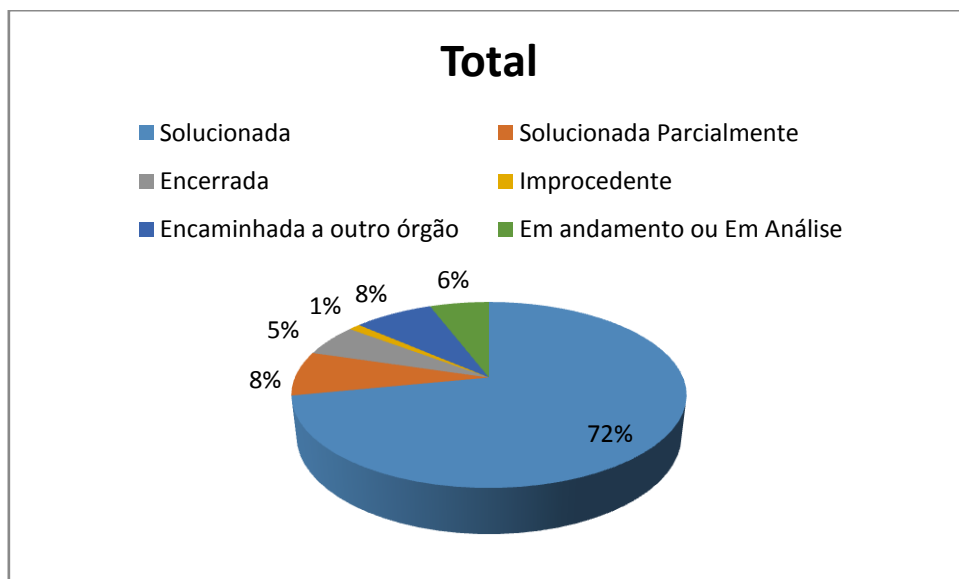


Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	371	40	29	6	40	30	516
Elogio	133	0	0	0	0	0	133
Outros	6	0	0	16	0	0	22
Reclamação	873	19	55	5	166	19	1.137
Informação	2.097	32	25	3	36	41	2.234
Sugestão	26	4	11	2	0	0	43
<b>Total</b>	<b>3.506</b>	<b>95</b>	<b>120</b>	<b>32</b>	<b>242</b>	<b>90</b>	<b>4.085</b>



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



**Manifestações mais frequentes / relevantes:**

- Sede – Parques urbanos, cortes de árvores em área urbana, informações gerais sobre o Jardim Botânico. Casos de poluição do ar, água e solo, fauna e animais domésticos, publicações sobre educação ambiental;
- CETESB – Poluição sonora, ar, solo e águas, licenciamento ambiental industrial e recursos naturais;
- Fundação Parque Zoológico – Desorganização na Bilheteria, acesso ao parque, congestionamento, filas, falta de vagas no estacionamento, “flanelinhas” e instalações. Saúde dos animais presença de animais sinantrópicos, atuação de funcionários internos e externos;
- Fundação Florestal – Falta de estrutura nas unidades de conservação, problemas com agendamento e manutenção das trilhas, informações sobre fotos e filmagem.

**Recomendações da Ouvidoria:**

- CETESB – Aprimorar o atendimento ao público, em especial nas Agências Ambientais, com capacitação, treinamento, objetivando agilizar respostas e descortesia;
- Fundação Parque Zoológico – Treinamento para funcionários que lidam diretamente com o público, rever procedimentos de operacionais do Zoo Safári, melhorar a organização da bilheteria e o sistema de venda de ingressos;
- Fundação Florestal – Melhorar a estrutura das unidades de conservação e atualizar o Passaporte Trilhas de São Paulo.

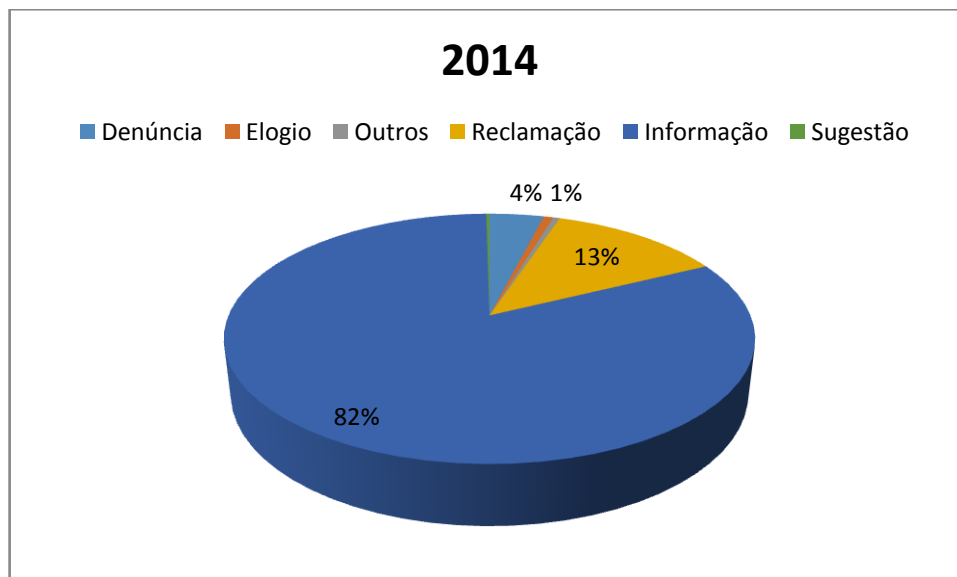


**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Secretaria do Direito da Pessoa com Deficiência**

Secretaria do Direito da Pessoa com Deficiência	
	2014
Denúncia	17
Elogio	3
Outros	2
Reclamação	54
Informação	351
Sugestão	1
<b>Total</b>	<b>428</b>

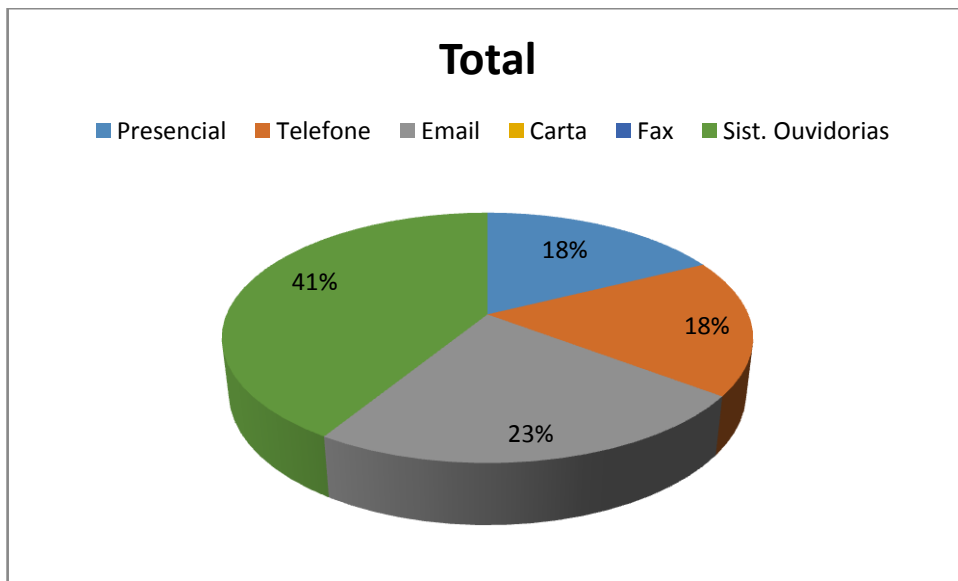


Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	3	3	4	0	0	7	17
Elogio	1	1	1	0	0	0	3
Outros	0	0	1	0	0	1	2
Reclamação	4	12	11	0	0	27	54
Informação	42	226	74	0	0	9	351
Sugestão	0	0	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>242</b>	<b>92</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	<b>428</b>

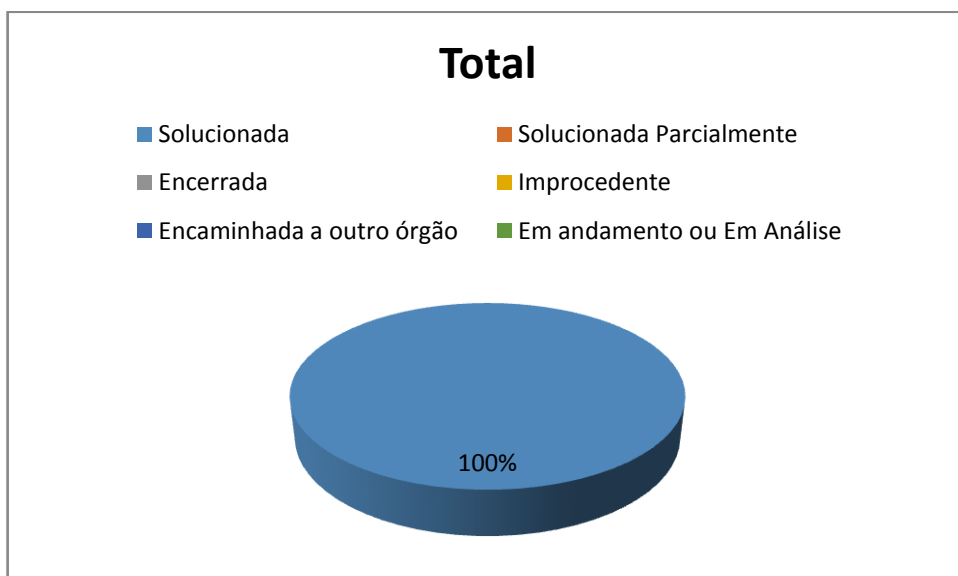


**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	17	0	0	0	0	0	17
Elogio	3	0	0	0	0	0	3
Outros	2	0	0	0	0	0	2
Reclamação	51	0	0	0	3	0	54
Informação	347	0	0	0	4	0	351
Sugestão	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>421</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>428</b>





**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Manifestações mais frequentes / relevantes:**

- Empregabilidade / busca de vagas por pessoas com deficiência e divulgação de vagas pelas empresas. Bilhete intermunicipal e reclamações pontuais sobre reformas no Parque Fontes do Ipiranga.

**Recomendações da Ouvidoria:**

- Não foram relatadas.

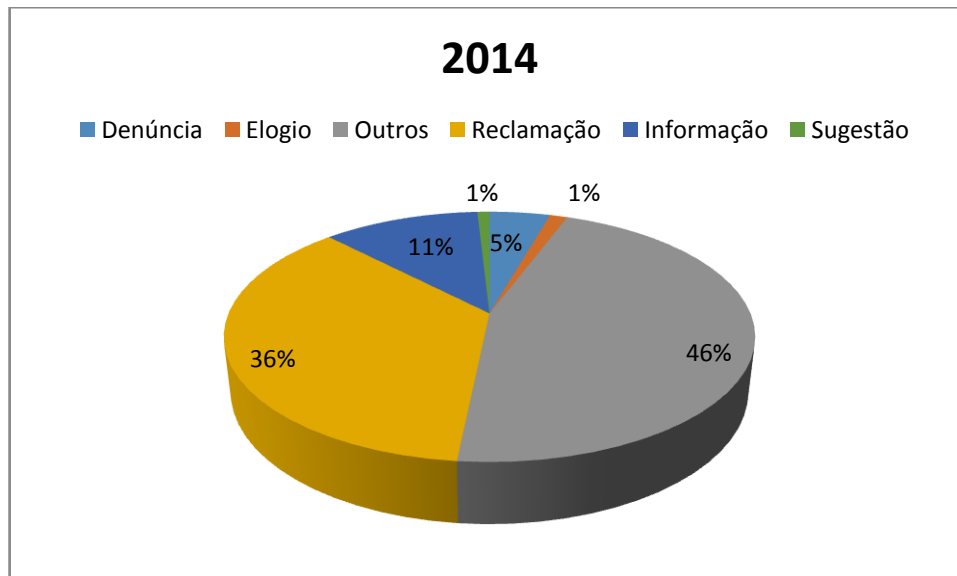


**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Secretaria do Planejamento e Desenvolvimento Regional**

Planejamento e Desenvolvimento Regional	
	2014
Denúncia	349
Elogio	101
Outros	3.627
Reclamação	2.851
Informação	900
Sugestão	70
<b>Total</b>	<b>7.898</b>



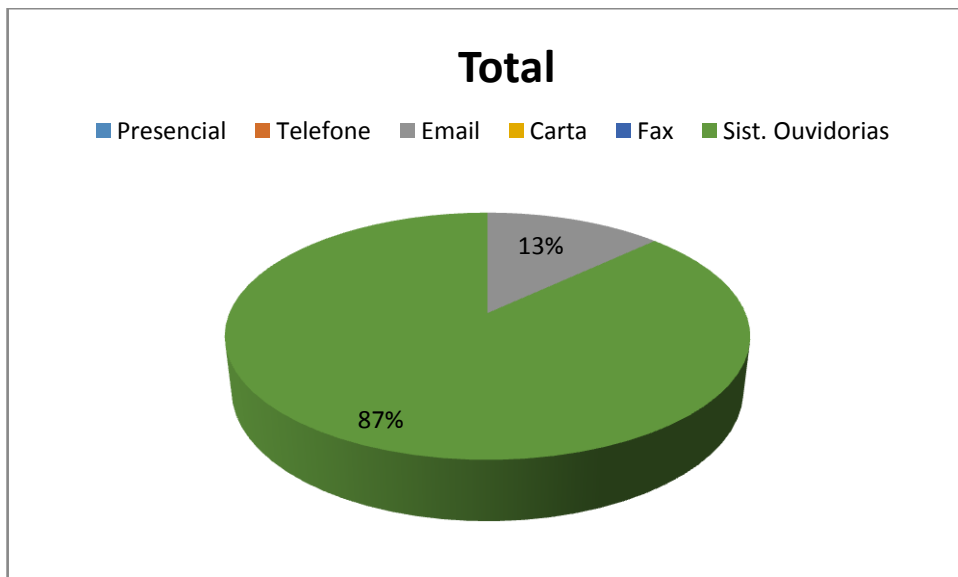
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	SGMC	Total
Denúncia	0	0	6	0	0	40	303	349
Elogio	0	0	3	6	0	1	91	101
Outros	1.841	1.272	397	93	0	11	13	3.627
Reclamação	0	0	18	10	0	67	2.756	2.851
Informação	0	12	37	5	0	305	541	900
Sugestão	0	0	6	14	0	15	35	70
<b>Total</b>	<b>1.841</b>	<b>1.284</b>	<b>467</b>	<b>128</b>	<b>0</b>	<b>439</b>	<b>3.739</b>	<b>7.898</b>



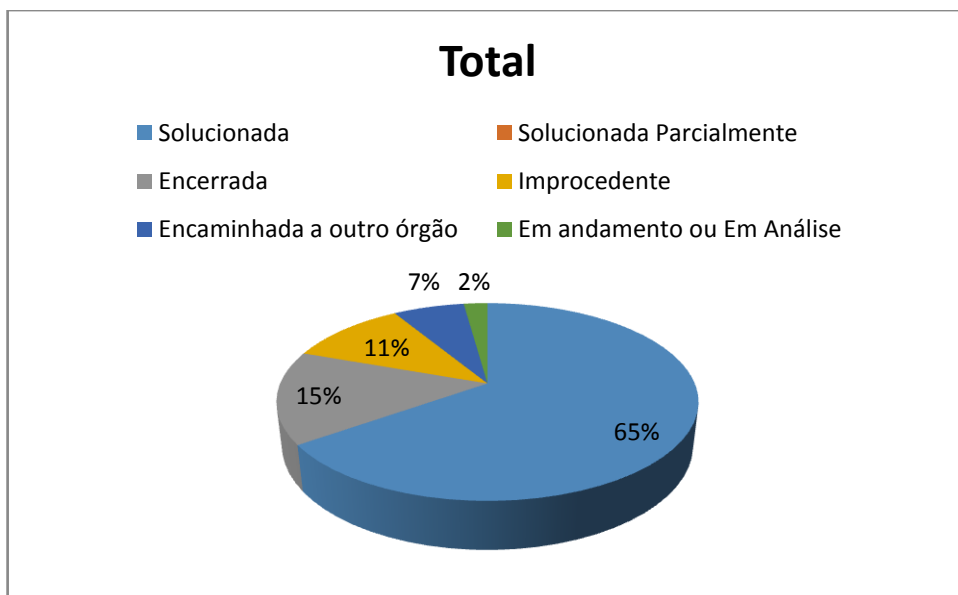


**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	30	0	7	5	3	1	46
Elogio	9	0	0	0	1	0	10
Outros	15	2	6	5	9	0	37
Reclamação	64	1	18	1	9	2	95
Informação	291	0	31	5	22	10	359
Sugestão	16	0	3	0	5	11	35
<b>Total</b>	<b>425</b>	<b>3</b>	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>49</b>	<b>24</b>	<b>582</b>





**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Manifestações mais frequentes / relevantes:**

- Sede – Informações diversas, processos de formalização de convênios, denúncia de fraude utilizando o nome do órgão;
- DETRAN – Procedimentos adotados pelo Setor de Pontuação da Diretoria de Habilitação, processos de primeira habilitação dificultados pelos Centros de Formação de Condutores, denúncias de irregularidades e cobrança de propina nos centros de formação de condutores.

**Recomendações da Ouvidoria:**

- Sede – Inserção de aviso no site alertando sobre fraude com o nome do órgão, funcionário enquadrado na Lei Ficha Limpa, extensão do complemento alimentação dos funcionários dos escritórios regionais;
- DETRAN – Alterações no Portal do órgão para facilitar o acesso à Ouvidoria e ao Fale com o Detran, modificações no fluxo de agendamento do Setor de Pontuação, orientações relacionadas aos procedimentos dos CIRETRANS envolvendo comunicação de venda de veículos.

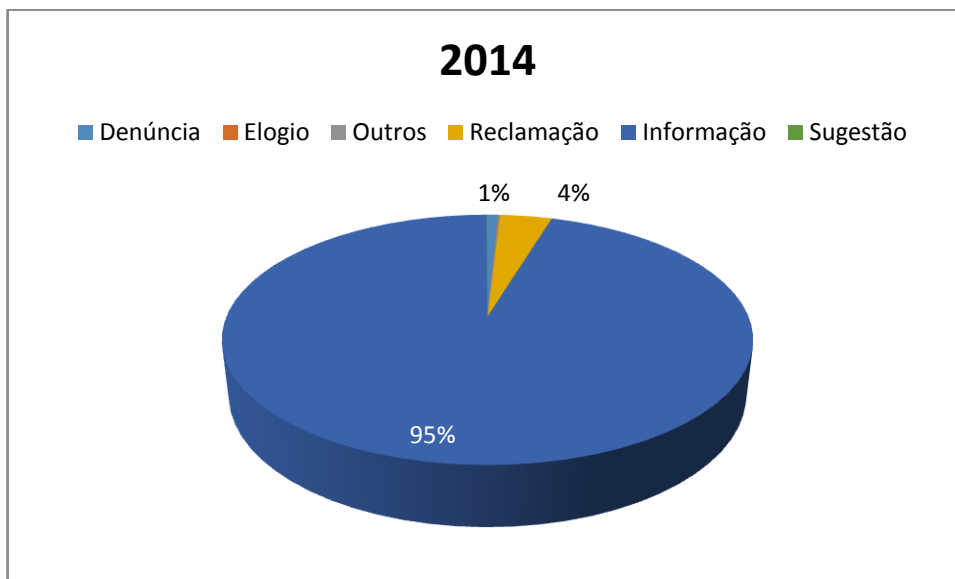


**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Procuradoria Geral**

Procuradoria Geral	
	2014
Denúncia	40
Elogio	4
Outros	6
Reclamação	201
Informação	5.090
Sugestão	4
<b>Total</b>	<b>5.345</b>



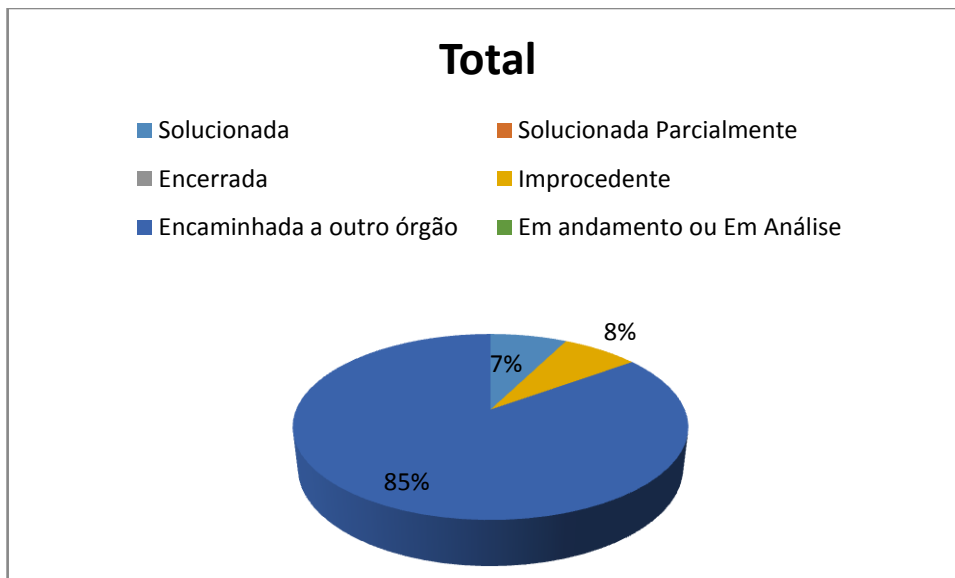
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	0	0	7	0	33	40
Elogio	0	0	2	0	0	2	4
Outros	0	0	0	0	0	6	6
Reclamação	9	0	0	0	0	192	201
Informação	14	3.234	1.637	0	0	205	5.090
Sugestão	0	0	0	0	0	4	4
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>3.234</b>	<b>1.639</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>442</b>	<b>5.345</b>



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	3	0	0	3	34	0	40
Elogio	3	0	0	0	1	0	4
Outros	4	0	0	0	2	0	6
Reclamação	149	0	0	1	51	0	201
Informação	5.062	0	0	1	27	0	5.090
Sugestão	3	0	0	0	1	0	4
Total	5.224	0	0	5	116	0	5.345



**Manifestações mais frequentes / relevantes:**

- Fornecimento de Informes de Rendimentos para fins de IR, débitos inscritos na dívida ativa, especialmente IPVA, falta de pagamento de precatórios.

**Recomendações da Ouvidoria:**

- Não foram relatadas.



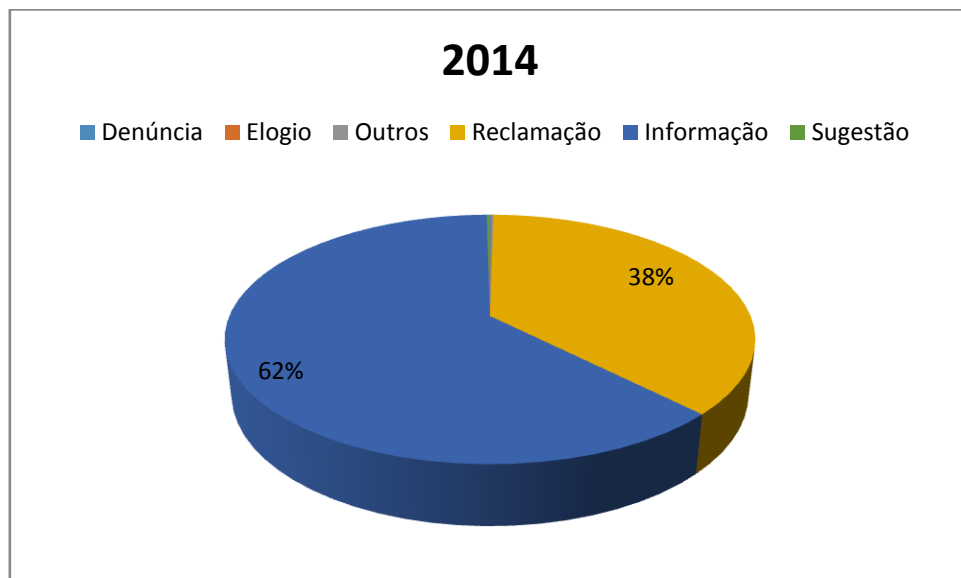
**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos**

Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	
	2014
Denúncia	67
Elogio	92
Outros	75
Reclamação	35.577
Informação	59.378
Sugestão	232
Total	95.421

	SEDE	DAEE	SABESP	TOTAL
Denúncia	4	16	47	67
Elogio	1	1	90	92
Outros		8	67	75
Reclamação	51	64	35462	35.577
Informação	56	29	59293	59.378
Sugestão	66	10	156	232
Total	178	128	95.115	95.421

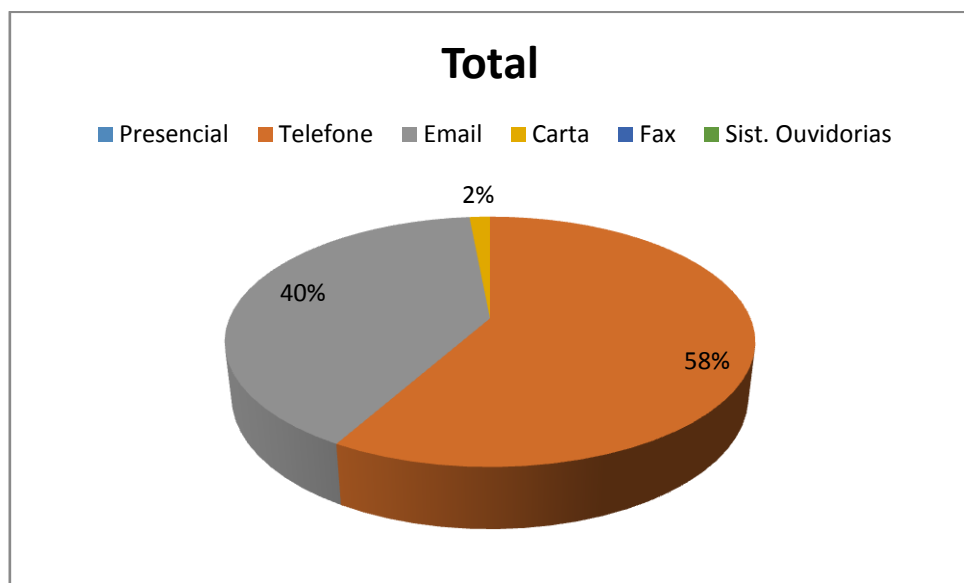




**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	39	27	1	0	0	67
Elogio	0	88	4	0	0	0	92
Outros	0	59	16	0	0	0	75
Reclamação	10	32.538	3.023	5	0	1	35.577
Informação	6	54.184	5.185	2	0	1	59.378
Sugestão	0	111	121	0	0	0	232
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>87.019</b>	<b>8.376</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>95.421</b>

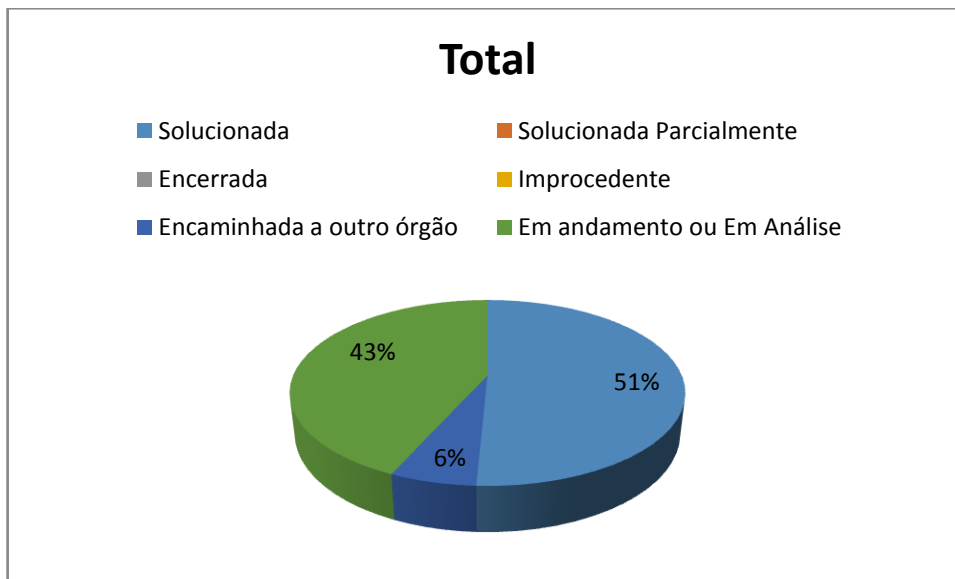


Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	34	0	0	0	4	29	67
Elogio	91	0	0	0	1	0	92
Outros	72	0	0	0	0	3	75
Reclamação	34.571	0	0	0	38	968	35.577
Informação	59.345	0	0	0	31	2	59.378
Sugestão	211	0	0	0	21	0	232
<b>Total</b>	<b>94.324</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>95</b>	<b>1.002</b>	<b>95.421</b>



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



**Manifestações mais frequentes / relevantes:**

- Sede – Informações e sugestões sobre o sistema de abastecimento de água da Região Metropolitana de São Paulo;
- SABESP – Falta de água, vazamentos de água e esgoto, valor da conta;
- DAEE – demora no processo de outorga, denúncia de poços clandestinos, captação de água subterrânea.

**Recomendações da Ouvidoria:**

- DAEE – Conjunto de recomendações relacionadas a melhoria da gestão e melhor atendimento ao usuário. Não foram relatadas especificamente.

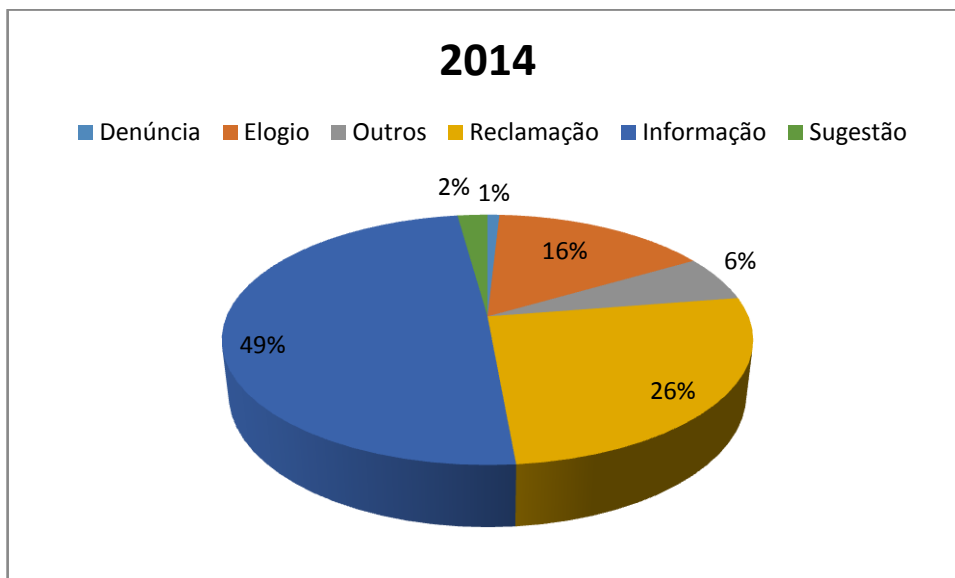


**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Secretaria da Saúde**

Secretaria da Saúde	
	2014
Denúncia	895
Elogio	16.279
Outros	6.109
Reclamação	26.989
Informação	50.964
Sugestão	2.258
<b>Total</b>	<b>103.494</b>



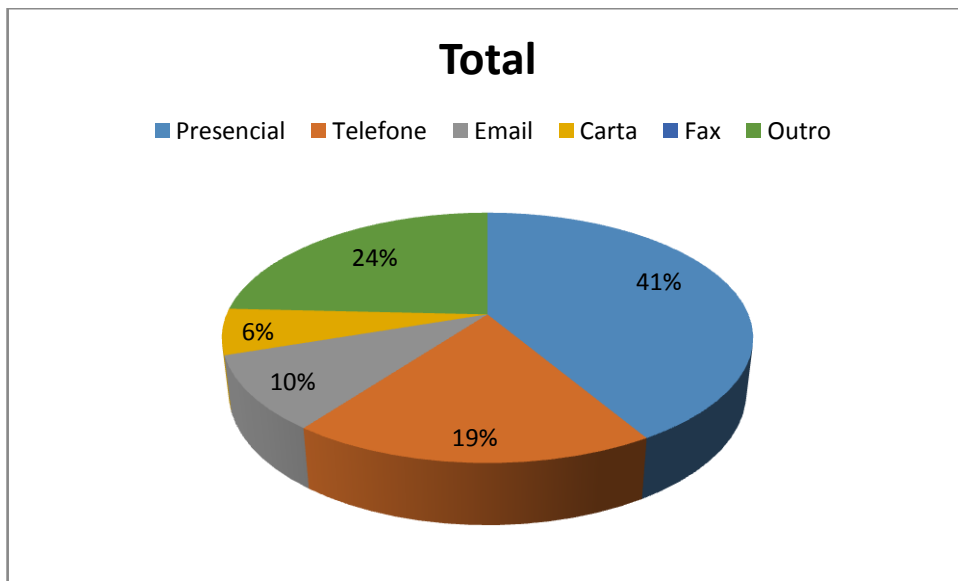
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Outro	Total
Denúncia	371	168	86	53	0	217	895
Elogio	5.811	201	934	2.933	0	6.400	16.279
Outros	1049	2	317	22	0	4719	6.109
Reclamação	11.117	2.894	8.415	1.659	3	2.901	26.989
Informação	23.555	14.163	10.920	448	4	1.874	50.964
Sugestão	789	59	99	338	0	973	2258
<b>Total</b>	<b>42.692</b>	<b>17.487</b>	<b>20.771</b>	<b>5.453</b>	<b>7</b>	<b>17.084</b>	<b>103.494</b>





**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

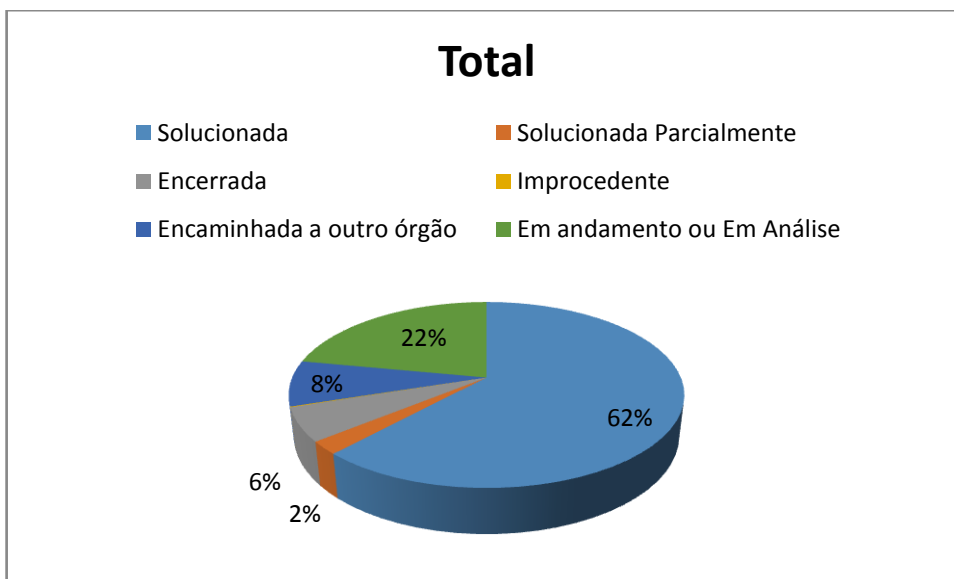


Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	554	20	52	1	71	197	895
Elogio	13.994	0	2.203	0	18	64	16.279
Outros	1081	6	3.457	52	13	1.500	6.109
Reclamação	11.403	2.266	6.404	393	2.812	3.711	26.989
Informação	32.985	691	11.183	68	1.899	4.138	50.964
Sugestão	817	518	385	203	33	302	2258
<b>Total</b>	<b>60.834</b>	<b>3.501</b>	<b>23.684</b>	<b>717</b>	<b>4.846</b>	<b>9.912</b>	<b>103.494</b>



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



**Manifestações mais frequentes / relevantes:**

- Assistência à saúde: Demora em consulta, exames e cirurgia, falta de profissionais e acúmulo de pacientes em dia de agendamento. Assistência Farmacêutica: Demora em fornecer medicamento, demora em avaliar procedimentos administrativos e falta de orientação para aquisição e medicamentos. Espaço físico: ventilação inadequada, melhora da acessibilidade, estrutura inadequada, piso escorregadio.

**Recomendações da Ouvidoria:**

- Organização de mutirão para diminuir filas de espera; Criar fila de espera no CROSS para posterior agendamento, com paciente avisado por telefone. Reforço na orientação, processo educativo, ao paciente para que não se atrase ou avise o não comparecimento. Fornecimento de dados para diagnóstico e futura solução na área farmacêutica. Suporte técnico para que seja criada Ouvidoria na Assistência Farmacêutica. Incentivo aos dirigentes para que façam planos de melhorias em suas instalações e enviem aos superiores.

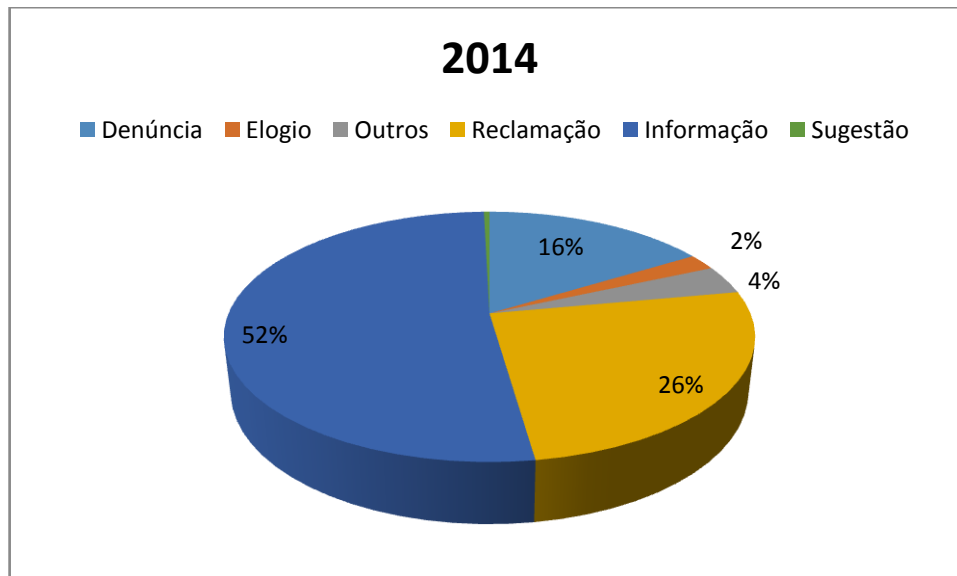


**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Secretaria de Segurança Pública**

Secretaria de Segurança Pública	
	2014
Denúncia	1.595
Elogio	204
Outros	361
Reclamação	2.506
Informação	5.075
Sugestão	40
<b>Total</b>	<b>9.781</b>

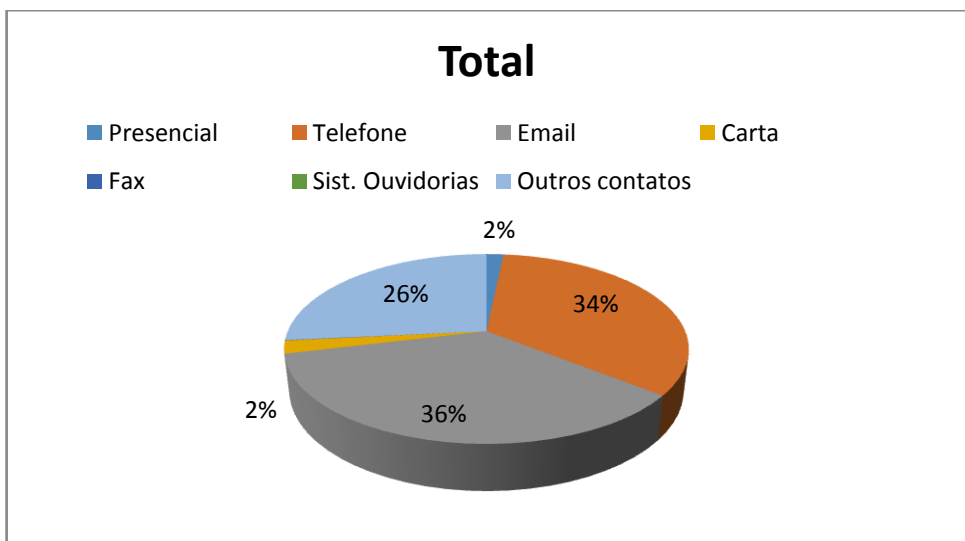


Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Outros contatos	Total
Denúncia	26	543	567	35	1	0	423	1595
Elogio	0	51	147	2	0	0	4	204
Outros	1	53	214	1	0	0	92	361
Reclamação	26	1.165	1.249	25	0	0	41	2.506
Informação	34	3.064	1.789	9	15	0	164	5.075
Sugestão	1	5	30	1	0	0	3	40
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>4.881</b>	<b>3.996</b>	<b>73</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>727</b>	<b>9.781</b>

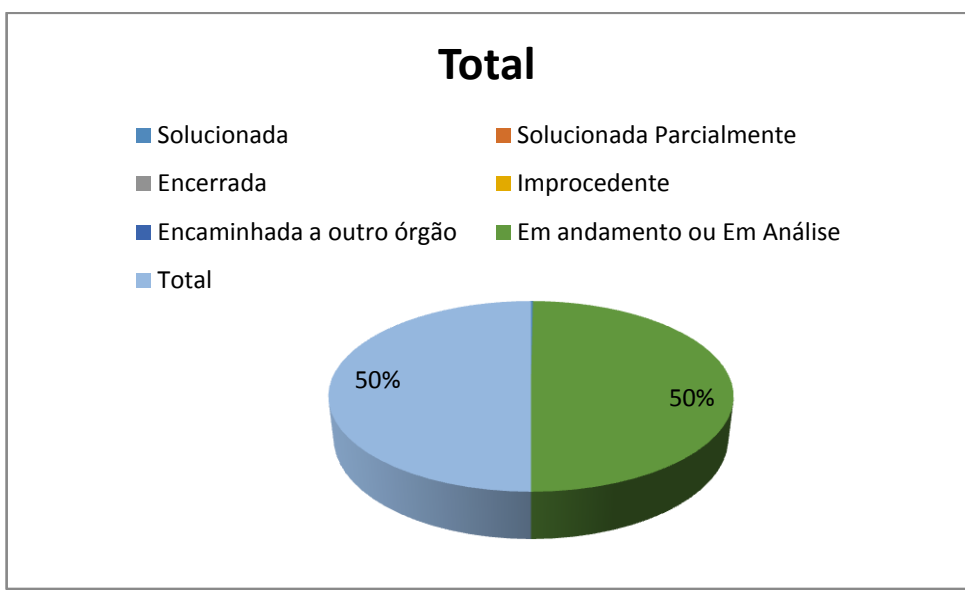


**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	6	0	0	0	0	1.589	1.595
Elogio	0	0	0	0	0	204	204
Outros	0	271	0	0	0	90	361
Reclamação	6	0	0	0	0	2.500	2.506
Informação	5.075	0	0	0	0	0	5.075
Sugestão	0	0	0	0	0	40	40
<b>Total</b>	<b>5.087</b>	<b>271</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4.423</b>	<b>9.781</b>





**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Manifestações mais frequentes / relevantes:**

- Solicitação de policiamento, má qualidade do atendimento e solicitação de intervenção em ponto de drogas.

**Recomendações da Ouvidoria:**

- Não foram relatadas.



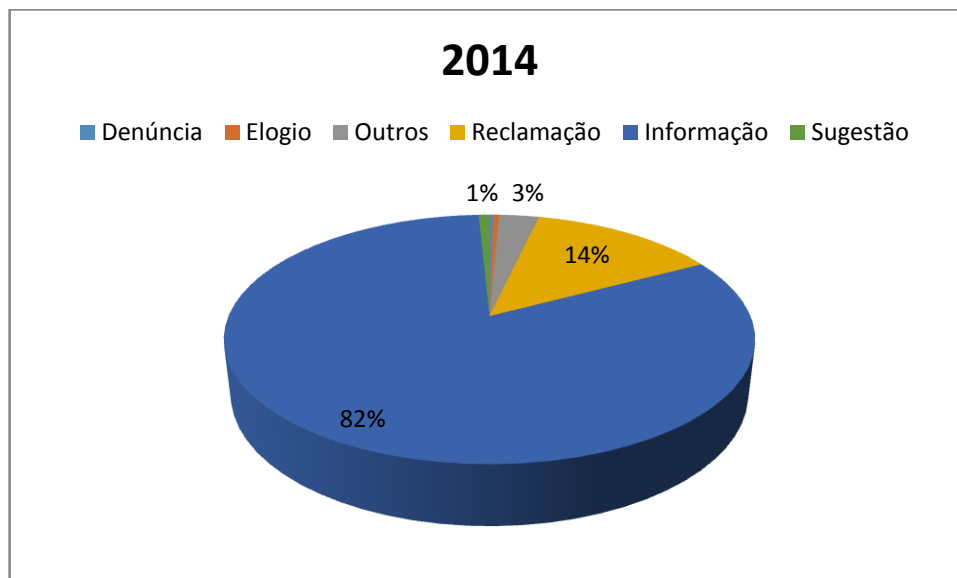
**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

### Secretaria de Transportes Metropolitanos

Secretaria dos Transportes Metropolitanos	
	2014
Denúncia	290
Elogio	464
Outros	3.216
Reclamação	14.988
Informação	90.093
Sugestão	864
Total	109.915

	SEDE	CPTM	METRO	EMTU	Total
Denúncia	1	15	274	0	290
Elogio	6	17	314	127	464
Outros	469	135	0	3.068	3.672
Reclamação	530	1.131	4.946	8.442	15.049
Informação	13	664	227	88.672	89.576
Sugestão	77	37	39	711	864
Total	1.096	1.999	5.800	101.020	109.915

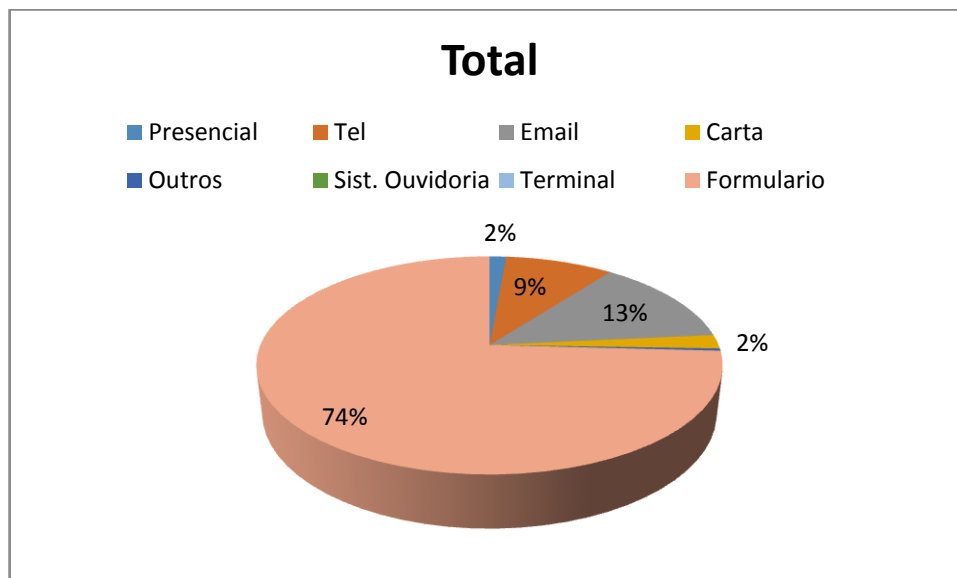




**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Outros	Sist. Ouvidoria	Formulário	Total
Denúncia	4	26	38	6	1	0	215	290
Elogio	20	155	171	3	1	0	114	464
Outros		1	3.211	2		0	2	3.216
Reclamação	299	4.590	7.232	19	38	0	2.810	14.988
Informação	18	82.120	7.755	2	16	0	182	90.093
Sugestão	1	187	568	4	74	0	30	864
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>87.079</b>	<b>18.975</b>	<b>36</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>3.353</b>	<b>109.915</b>

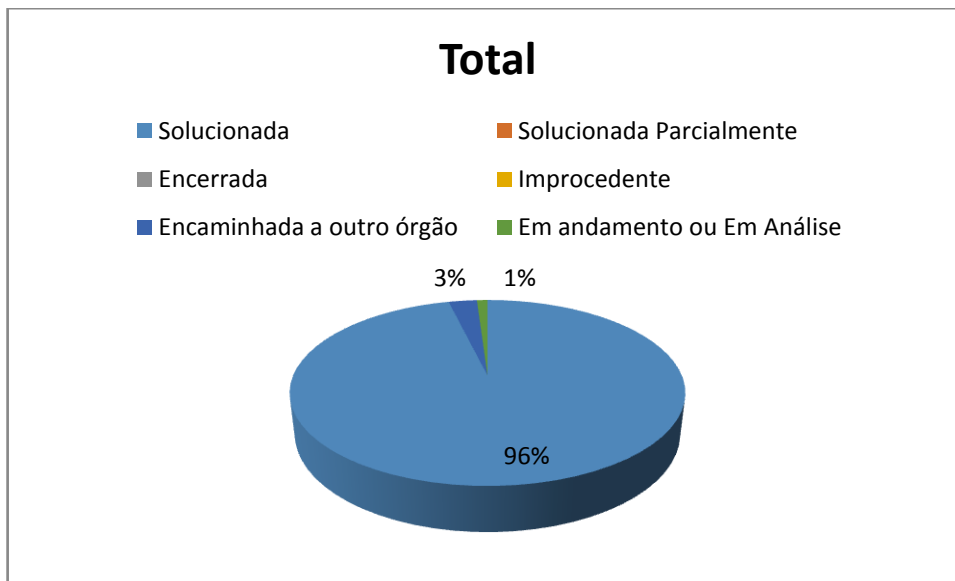


Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	279	0	0	0	8	3	290
Elogio	458	0	0	0	3	3	464
Outros	3.215	0	0	0	0	1	3.216
Reclamação	14.796	0	0	9	141	42	14.988
Informação	90.086	0	0	1	4	2	90.093
Sugestão	863	0	0	0	1	0	864
<b>Total</b>	<b>109.697</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>157</b>	<b>51</b>	<b>109.915</b>



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



**Manifestações mais frequentes / relevantes:**

- EMTU – Horário, funcionários e inobservância de ponto de parada;
- METRO – Circulação de trens: anormalidades, atrasos, oferta de trens, dificuldades no embarque / desembarque por excesso de lotação, desconforto devido a freadas bruscas. Equipamento dos trens: desconforto devido ao ar condicionado / ventilação inexistente. Atendimento / postura ou falta de funcionários;
- CPTM – concurso, comportamento inadequado de funcionários, intervalo entre os trens;
- Sede e Estrada de Ferro Campos do Jordão - Reclamações operacionais, questionamento sobre gratuidade de idosos.
- 

**Recomendações da Ouvidoria:**

- Não foram relatadas recomendações específicas.



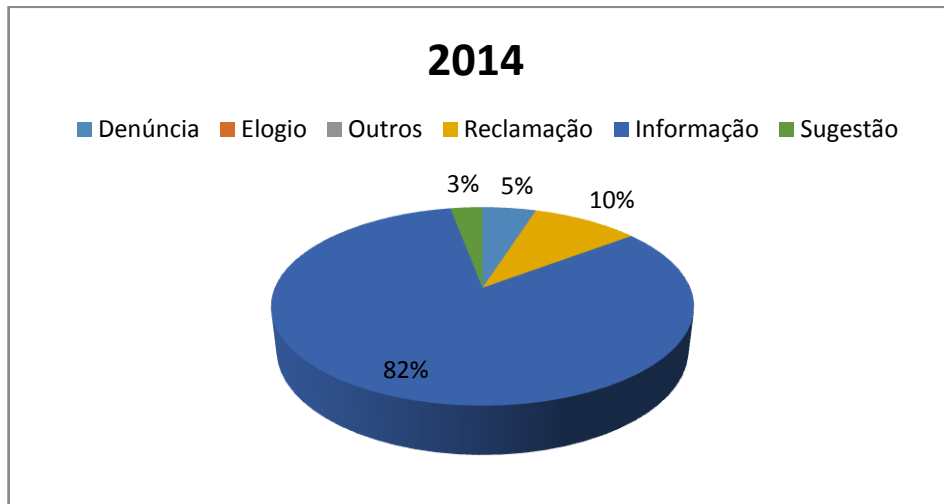


**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

**Secretaria de Turismo**

Secretaria do Turismo	
	2014
Denúncia	5
Elogio	0
Outros	0
Reclamação	10
Informação	84
Sugestão	3
<b>Total</b>	<b>102</b>

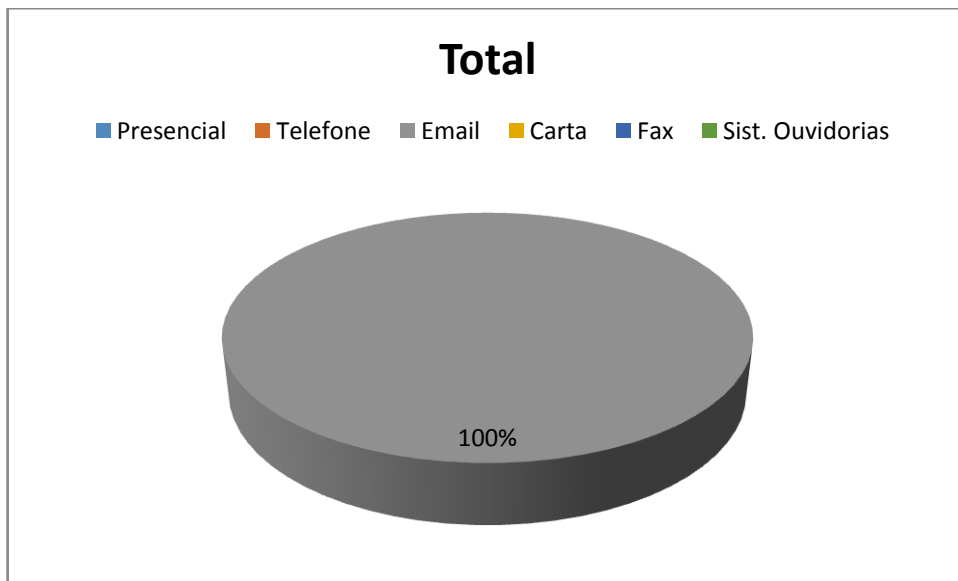


Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	0	5	0	0	0	5
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	0	0	10	0	0	0	10
Informação	0	0	84	0	0	0	84
Sugestão	0	0	3	0	0	0	3
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>102</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>102</b>



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
 Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo

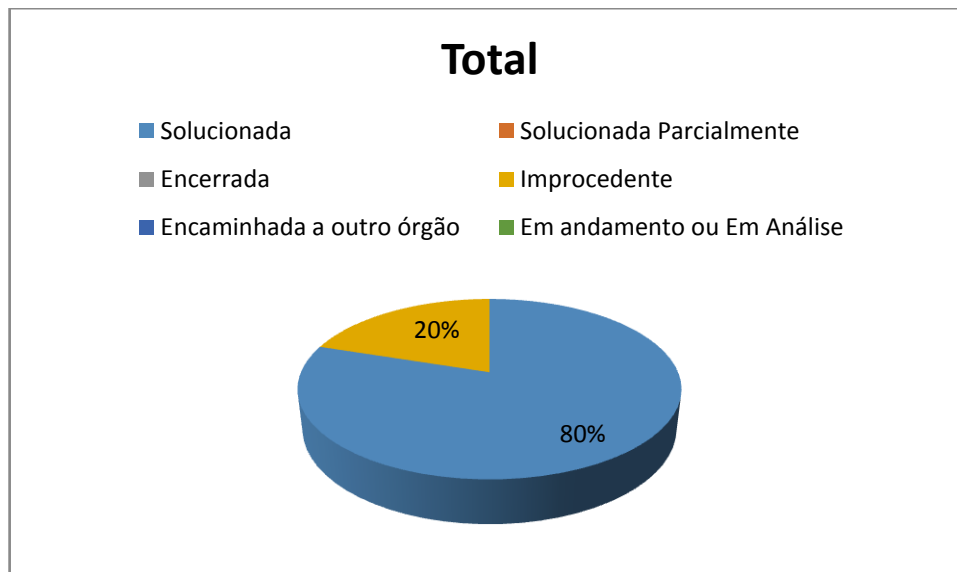


Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	4	0	0	1	0	0	5
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	7	0	0	0	3	0	10
Informação	84	0	0	0	0	0	84
Sugestão	3	0	0	0	0	0	3
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>102</b>



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA**

Sistema de Ouvidoria do Estado  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo



**Manifestações mais frequentes / relevantes:**

- Solicitação de kits para viagens de intercâmbio, informações sobre a carteira de Guia de Turismo, informações sobre programas em andamento, como Roda SP, Sabor de SP, Melhor Viagem.

**Recomendações da Ouvidoria:**

- Aprimorar o envio de kits de turismo para os intercambistas e disponibilizá-lo na página oficial do órgão.

Setembro / 2014