



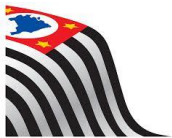
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Rede Paulista de Ouvidorias

Relatório de Atividades

1º semestre de 2015

Setembro de 2015



SECRETARIA DE GOVERNO - OUVIDORIA GERAL DO ESTADO
Rua Voluntários da Pátria, 596- 10º andar - Fone (11) 2089-8292 - CEP 02010-000 - São Paulo – SP
www.ouvidoriageral.sp.gov.br

Sumário

I.	Apresentação.....	1
II.	Introdução.....	2
III.	Dados Estatísticos Gerais do 1º Semestre de 2015.....	3
IV.	Dados por Secretaria.....	9
	1. Secretaria Administração Penitenciária.....	10
	2. Secretaria Agricultura e Abastecimento.....	14
	3. Casa Civil.....	18
	4. Secretaria Cultura.....	22
	5. Secretaria de Desenvolvimento, Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação.....	26
	6. Secretaria de Desenvolvimento Social.....	31
	7. Secretaria de Direito da Pessoa com Deficiência.....	35
	8. Secretaria de Educação.....	39
	9. Secretaria de Emprego e Relações de Trabalho.....	43
	10. Secretaria de Energia.....	47
	11. Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude.....	51
	12. Secretaria da Fazenda.....	55
	13. Secretaria de Governo.....	59
	14. Secretaria da Habitação.....	64
	15. Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania.....	68
	16. Secretaria da Logística e Transporte.....	73
	17. Secretaria do Meio Ambiente.....	78
	18. Secretaria de Planejamento e Gestão.....	83
	19. Procuradoria Geral.....	88
	20. Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos.....	92
	21. Secretaria da Saúde.....	96
	22. Secretaria de Segurança Pública.....	100
	23. Secretaria de Transportes Metropolitanos.....	104
	24. Secretaria de Turismo.....	108
	Anexo 1 Universidades.....	112

I. Apresentação

Governo democrático ouve a população, promove a transparência, assegura o acesso a informações e estimula a participação direta do cidadão na gestão pública, com vistas ao seu permanente e crescente aperfeiçoamento, sob a regência dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Por isso a Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo (Lei nº 10.294/99) não apenas realça direitos fundamentais do usuário – acesso a informação, controle adequado e qualidade do serviço público – como também respalda a atuação das Ouvidorias Públicas, voltadas ao atendimento das demandas da cidadania e à efetividade do respeito devido a cada cidadão.

O Relatório da Rede Paulista de Ouvidorias – o primeiro com dados da atual gestão governamental (2015-2018), que instituiu esta Ouvidoria Geral do Estado pelo Decreto nº 61.175/2015) - compila as principais estatísticas geradas pela atividade cotidiana de 358 Ouvidorias em funcionamento no âmbito estadual, revelando informações precisas e relevantes, pois apontadas pela livre iniciativa de mais de 510 mil brasileiros que a elas se reportaram, espontaneamente, apenas no primeiro semestre deste ano.

Percebe-se que o principal modo de acionamento das Ouvidorias é por telefone (mais de 270 mil demandas), seguido pelo meio eletrônico (mais de 150 mil manifestações recebidas por e-mail ou pela internet www.ouvidoria.sp.gov.br), principalmente para buscar informações (mais de 270 mil demandas), reclamar (quase 200 mil situações) e elogiar (20 mil casos), dentre outros apontamentos ocorridos em maior volume nas Concessionárias de Energia e na Sabesp, as instituições mais demandadas do Estado de São Paulo.

Ao publicar as informações das Ouvidorias, prestam-se contas das atividades realizadas e permite-se a melhoria dos serviços prestados.

Ouvir é respeitar. São Paulo ouve você.

Gustavo Ungaro
Ouvidor Geral do Estado

II. Introdução

Em cumprimento à Lei nº 10.294/99 e regulamentações posteriores, esta 22ª edição do Relatório da Rede Paulista de Ouvidorias do Estado de São Paulo compreende o período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2015, apresentando dados estatísticos quantitativos e qualitativos registrados pelas Ouvidorias das Secretarias de Estado e respectivos órgãos vinculados.

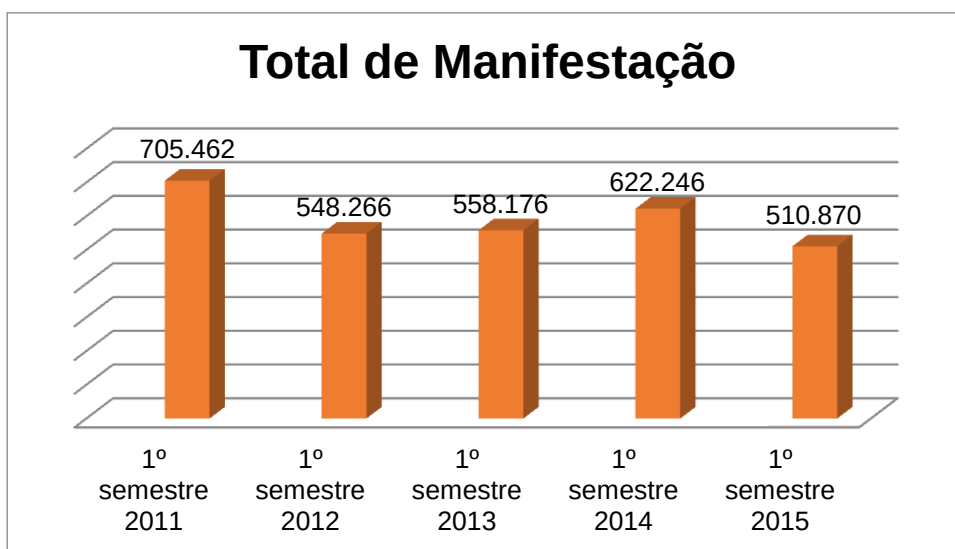
O Relatório das Ouvidorias tem a seguinte estrutura:

- Dados estatísticos gerais do primeiro semestre de 2015;
- Apresentação dos dados por Secretaria: tabelas, gráficos, manifestações mais relevantes / frequentes e recomendações.

A Rede Paulista de Ouvidorias atendeu no primeiro semestre de 2015, o total de **510.870** manifestações. Os números representam redução de aproximadamente 10 % em relação ao segundo semestre de 2014 e de pouco menos 20% em relação ao primeiro semestre do ano anterior.

Na tabela comparativa entre os primeiros semestres 2011 – 2015, podem ser observados os números em valores absolutos:

1º semestre 2011	705.462
1º semestre 2012	548.266
1º semestre 2013	558.176
1º semestre 2014	622.246
1º semestre 2015	510.870



Restou prejudicada a comparação quantitativa entre Secretarias, em razão da edição dos Decretos 61.035 e 61.036, ambos de 1º de janeiro de 2015, que altera a estrutura do Governo do Estado, transferindo atividades e órgãos vinculados, impossibilitando análise crítica dos números.

Secretarias	2011	2012	2013	2014	2015
Governo					183.443
Saneamento e Recursos Hídricos	122.440	64.218	59.225	95.421	115.157
Saúde	148.499	63.018	100.094	103.494	89.825
Planejamento e Gestão					35.014
Transportes	171.776	156.776	125.318	109.915	16.776
Energia		108.166	105.685	131.480	657

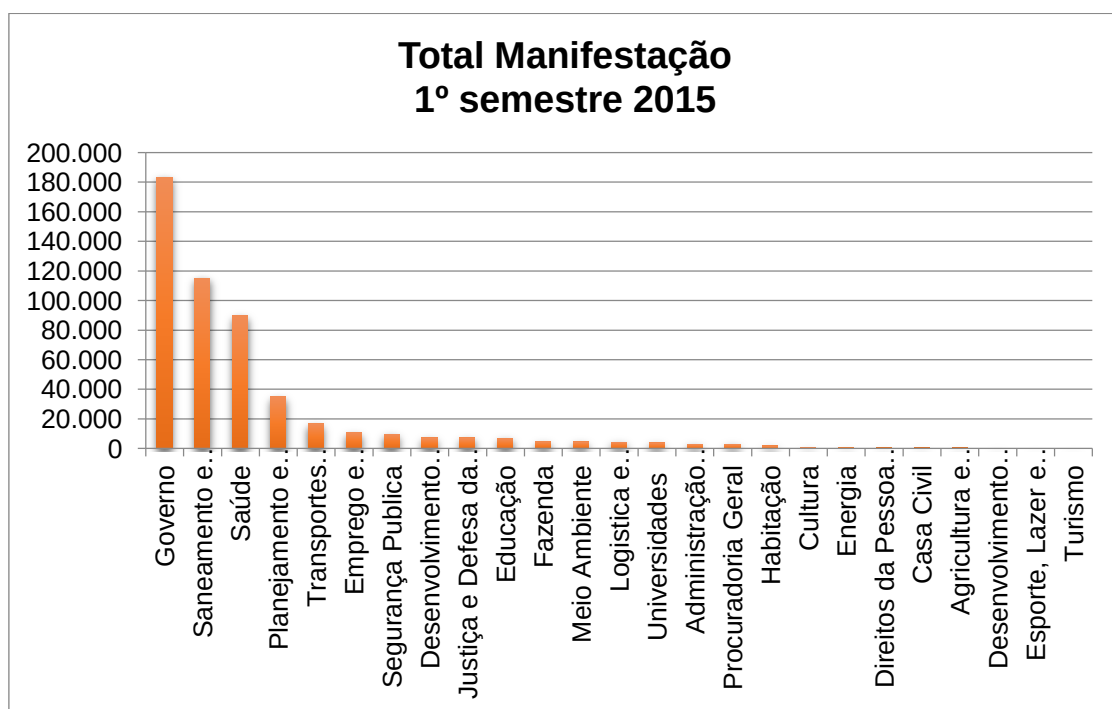
O conteúdo do relatório também reflete as diversas atividades resultantes de esforços da Ouvidoria Geral do Estado, por meio do Núcleo de Coordenação da Rede Paulista de Ouvidorias, para qualificar e aprimorar a atuação das Ouvidorias, citando-se especialmente o Sistema de Registro de Manifestações, em atendimento às expectativas das Ouvidorias. O sistema é a maior dificuldade estrutural encontrada pelos Ouvidores e o contato com os Gestores o maior obstáculo operacional na resolução das manifestações, assim como os prazos e conteúdo das respostas.

III. Dados Estatísticos Gerais do 1º Semestre de 2015

Para a compilação dos dados manteve-se a utilização do formulário, similar aos semestres anteriores, com a finalidade de simplificar o conteúdo, permitir a inserção de comparações e informações, buscando captar aspectos qualitativos da atuação das Ouvidorias como recomendações, dificuldades e observações.

No primeiro semestre de 2015, a Secretaria de Governo, que engloba concessionárias de energia e de transporte rodoviário em virtude da vinculação das respectivas Agências Reguladoras, foi a que recebeu o maior número de demandas, com 183.443 manifestações, seguida da Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos, em função da SABESP, com 115.157 registros, e da Secretaria da Saúde com 89.825.

Secretarias		
		1º semestre 2015
1	Governo	183.443
2	Saneamento e Recursos Hídricos	115.157
3	Saúde	89.825
4	Planejamento e Gestão	35.014
5	Transportes Metropolitanos	16.776
6	Emprego e Relações do Trabalho	10.841
7	Segurança Pública	9.710
8	Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação	7.181
9	Justiça e Defesa da Cidadania	7.128
10	Educação	6.803
11	Fazenda	4.783
12	Meio Ambiente	4.560
13	Logística e Transportes	4.390
14	Universidades	3.987
15	Administração Penitenciária	2.969
16	Procuradoria Geral	2.963
17	Habitação	1.980
18	Cultura	888
19	Energia	657
20	Direitos da Pessoa com Deficiência	537
21	Casa Civil	466
22	Agricultura e Abastecimento	379
23	Desenvolvimento Social	260
24	Esporte, Lazer e Juventude	122
25	Turismo	51
Total por semestre		510.870



No quadro comparativo entre Secretarias aparece com menor demanda no 1º semestre de 2015 a Secretarias de Turismo com 51 manifestações, Esporte, Lazer e Juventude com 122 e Desenvolvimento Social com 260 registros:

1º semestre 2015	Maior Demanda	1º semestre 2015	Menor Demanda
Governo	183.443	Turismo	51
Saneamento e Recursos Hídricos	115.157	Esporte, Lazer e Juventude	122
Saúde	89.825	Desenvolvimento Social	260

O tipo de manifestação mais frequente foi a Solicitação de Informação com 272.465 registros, seguido de reclamação com 195.632.

Tipo	Quantidade
Informação	272.465
Reclamação	195.632
Elogio	20.727
Outros	9.856
Denúncia	7.775
Sugestão	4.415
Total	510.870



Na comparação entre Secretarias, a de Governo recebeu 108.280 Solicitações de Informações, seguida da Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos com 68.568 e Saúde com 43.489.

No tipo Reclamação tem-se novamente a Secretaria de Governo com 69.628 manifestações, a Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos com 45.332 e Saúde com 27.840. Já em Elogios aparece a Secretaria de Saúde em primeiro lugar com 14.315, seguida da Secretaria de Governo com 4.996 e Planejamento e Gestão com 503.

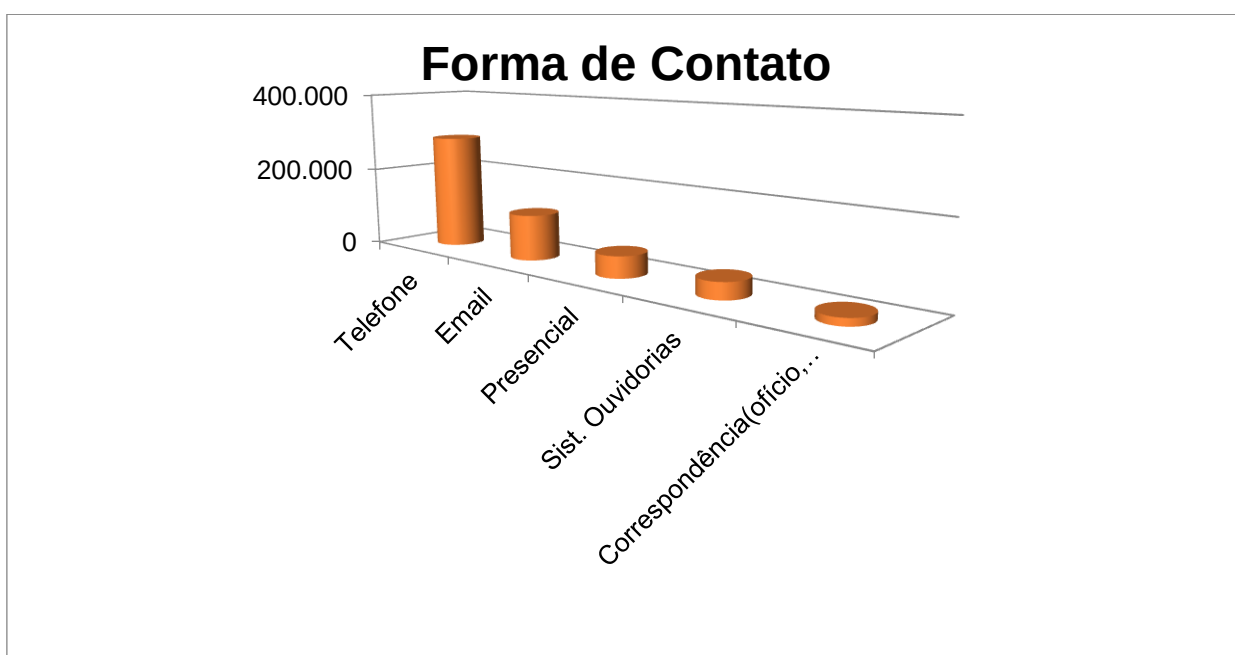
No tipo Denúncia a Secretaria de Segurança Pública supera as demais com 1.669 registros, Saúde com 1.066 e Planejamento com 654. Em Sugestões tem-se a Saúde com 1.835, Planejamento com 602 e Saneamento com 514.

É imperativo observar que os órgãos e Secretarias que oferecem serviços diretos ao cidadão como energia elétrica, transporte, saneamento básico e saúde são os mais requisitados nas Ouvidorias da Rede.

A forma de contato mais utilizada pelos usuários de serviços públicos foi o telefone com 286.461 registros, seguida pelo correio eletrônico com 114.389. A forma de atendimento presencial aparece em terceiro lugar com 53.053 contatos.

Forma de Contato 1º semestre 2015

Forma de Contato	Quantidade
Telefone	286.461
Email	114.389
Presencial	53.053
Sist. Ouvidorias	40.198
Correspondência (ofício, carta, fax, formulário)	16.769
Total	510.870

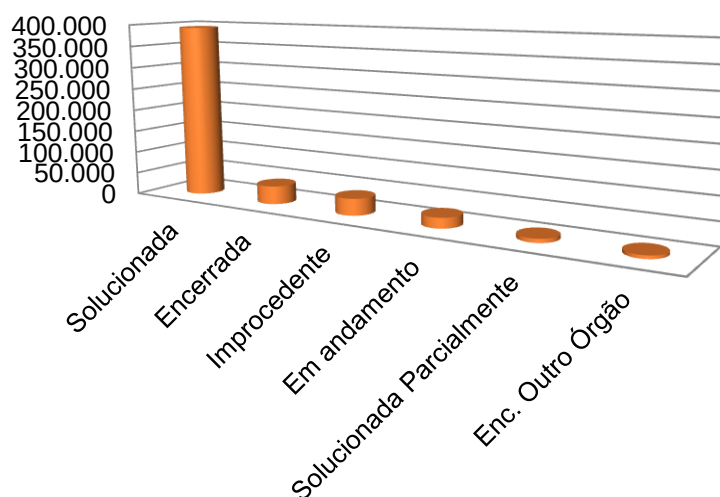


As manifestações dos usuários, na expressiva maioria, foram consideradas solucionadas pelas Ouvidorias. Do total de 510.870 registros, 393.939, ou seja, quase 77% do total.

Conclusão das Manifestações

Entrada	Quantidade
Solucionada	393.939
Encerrada	40.829
Improcedente	37.584
Em andamento	22.960
Solucionada Parcialmente	8.533
Enc. Outro Órgão	7.025
Total	510.870

Conclusão dos Tipos de Manifestações



SÍNTESE DAS MANIFESTAÇÕES - OUVIDORIAS DO GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO - 1º SEMESTRE 2015

Tipo de Manifestação							
Secretarias de Estado	N	Denúncia	Elogio	Outros	Reclamação	Informação	Sugestão
1 Governo	183.443	448	4.241	356	69.628	108.280	490
2 Saneamento e Recursos Hídricos	115.157	166	109	468	45.332	68.568	514
3 Saúde	89.825	1.066	14.315	1.280	27.840	43.489	1.835
4 Planejamento e Gestão	35.014	654	503	209	24.523	8.523	602
5 Transporte Metropolitano	16.776	223	315	1.653	5.663	8.724	198
6 Emprego e Relações do Trabalho	10.841	518	0	4.876	4.785	647	15
7 Segurança Pública	9.710	1.669	189	170	2.018	5.619	45
8 Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação	7.181	150	261	90	4.200	2.372	108
9 Justiça e Defesa da Cidadania	7.128	393	364	100	1.716	4.522	33
10 Educação	6.803	390	34	0	2.798	3.534	47
11 Fazenda	4.783	152	45	11	1.025	3.539	11
12 Meio Ambiente	4.560	761	118	44	1.124	2.364	149
13 Logística e Transportes	4.390	49	26	30	757	3.508	20
14 Universidades	3.987	162	178	89	1.794	1.670	94
15 Administração Penitenciária	2.969	228	0	0	622	2.119	0
16 Procuradoria Geral	2.963	39	1	2	329	2.586	6
17 Habitação	1.980	555	1	69	561	774	20
18 Cultura	888	54	6	35	267	496	30
19 Energia	657	6	1	236	287	93	34
20 Direitos da Pessoa com Deficiência	537	18	1	13	64	440	1
21 Casa Civil	466	17	6	33	141	131	138
22 Agricultura e Abastecimento	379	31	5	4	63	273	3
23 Desenvolvimento Social	260	19	2	49	52	128	10
24 Esporte, Lazer e Juventude	122	5	1	24	38	46	8
25 Turismo	51	2	5	15	5	20	4

T = 510.870

Síntese dos dados estatísticos do 1º Semestre de 2015

Total de Atendimentos (manifestações registradas)	510.870
Tipo de Manifestação mais demandada	Informação
Forma de contato mais utilizada	Telefone
Conclusão mais frequente	Solucionada
Secretaria mais demandada	Secretaria de Governo
Órgãos mais demandados	Concessionárias de Energia com 135.505 atendimentos, seguido pela Sabesp com 114.327

IV. Dados por Secretaria

A apresentação dos dados por Secretaria contém:

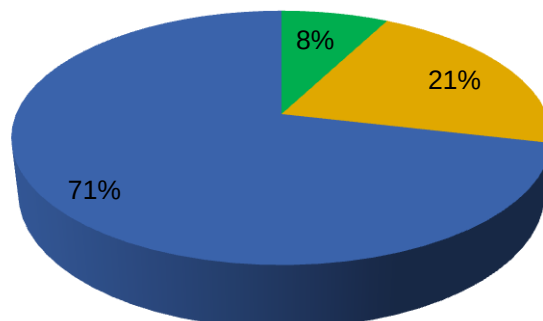
- Tabela por tipo de manifestação – Total;
- Tabela por tipo de manifestação - Sede e Órgãos Vinculados;
- Gráfico por tipo de manifestação – Total;
- Tabela por forma de contato – Total;
- Gráfico por forma de contato – Total;
- Tabela por forma de conclusão – Total;
- Gráfico por forma de conclusão - Total;
- Tabela comparativa entre semestres – Total;
- Gráfico comparativo entre semestres – Total;
- Manifestações mais frequentes / relevantes;
- Recomendações da Ouvidoria.

1. Secretaria de Administração Penitenciária

Secretaria da Administração Penitenciária	
	2015
Informação	2.119
Reclamação	622
Denúncia	228
Elogio	0
Sugestão	0
Outros	0
Total	2.969

1º semestre 2015

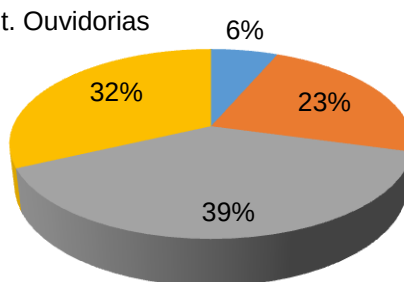
■ Denúncia ■ Elogio ■ Outros ■ Reclamação ■ Informação ■ Sugestão



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (ofício, carta, fax, formulário)	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	8	6	118	96	0	228
Elogio	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
Reclamação	45	106	177	294	0	622
Informação	138	566	856	559	0	2.119
Sugestão	0	0	0	0	0	0
Total	191	678	1.151	949	0	2.969

Forma de Contato

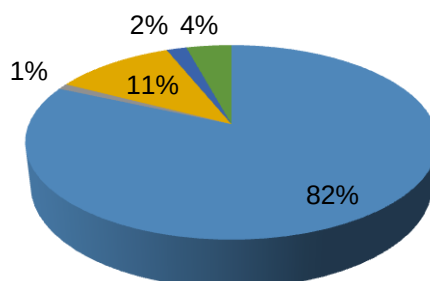
- Presencial
- Telefone
- Email
- Correspondência(ofício, carta, fax, formulário).
- Sist. Ouvidorias



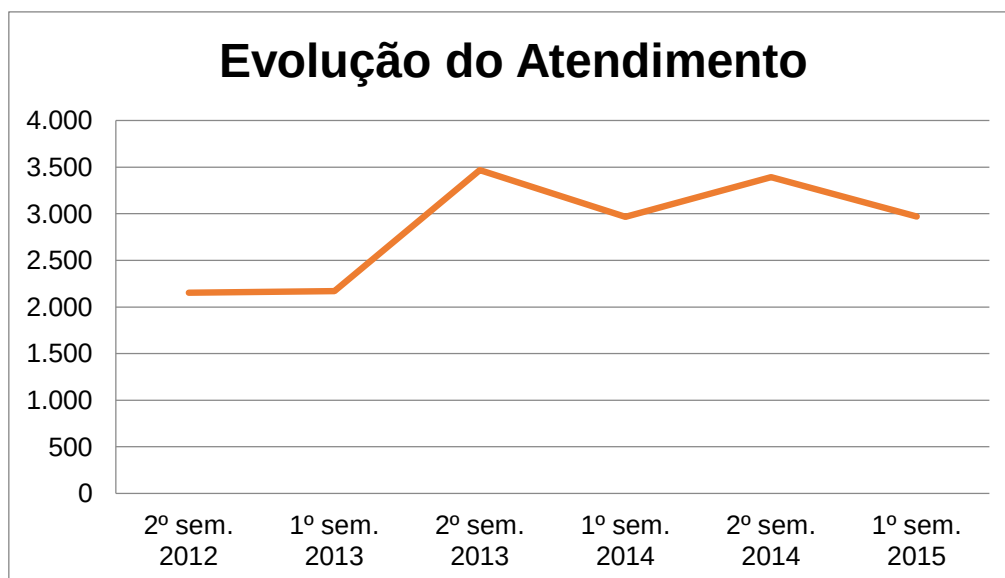
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	2.086	0	5	5	5	18	2.119
Reclamação	288	0	16	212	18	88	622
Denúncia	50	0	8	117	33	20	228
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	2.424	0	29	334	56	126	2.969

Conclusão

- Solucionada
- Solucionada Parcialmente
- Encerrada
- Improcedente
- Encaminhada a outro órgão
- Em andamento ou Em Análise



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Informação	1.228	1.017	2.379	2.200	2.454	2.119
Reclamação	617	874	860	602	700	622
Denúncia	235	255	223	162	235	228
Elogio	29	8	1	0	1	0
Outros	35	12	3	1	0	0
Sugestão	10	4	1	2	2	0
Total	2.154	2.170	3.467	2.967	3.392	2.969

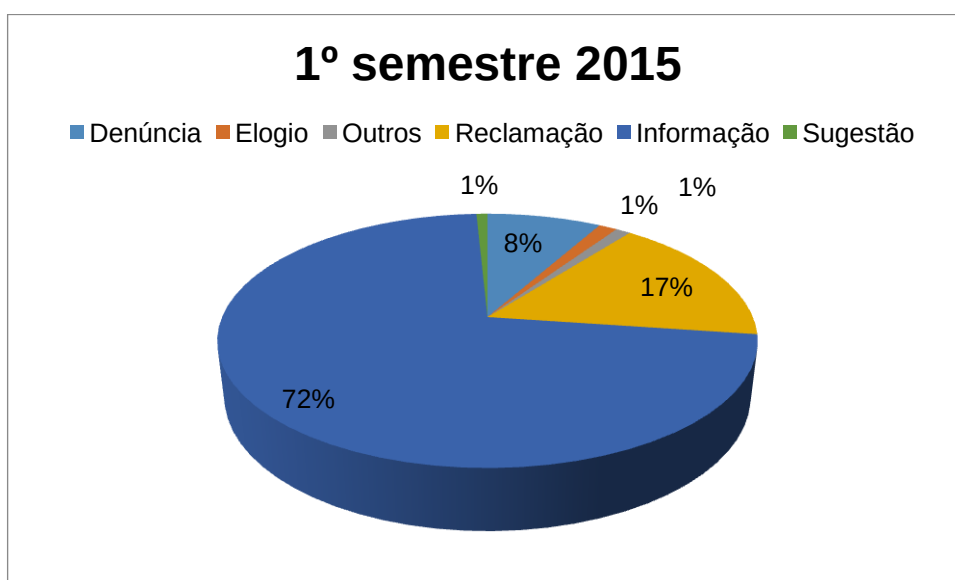


Manifestações mais relevantes / frequentes	Escolta para atendimento à saúde, dificuldade no atendimento à saúde nas unidades prisionais, celas com população acima da capacidade, acompanhamento jurídico. Demora nos pedidos de progressão de pena, dificuldade dos visitantes em obter informações e orientações.
Recomendações da Ouvidoria	Aumento de profissionais para atuarem na execução penal, por meio da Defensoria Pública ou convênios. Ações intersecretariais para o atendimento à saúde do reeducando, especialmente na rede municipal. Intensificar a divulgação de informações aos usuários externos, por meio de cartazes e/ou panfletos.

2. Secretaria de Agricultura e Abastecimento

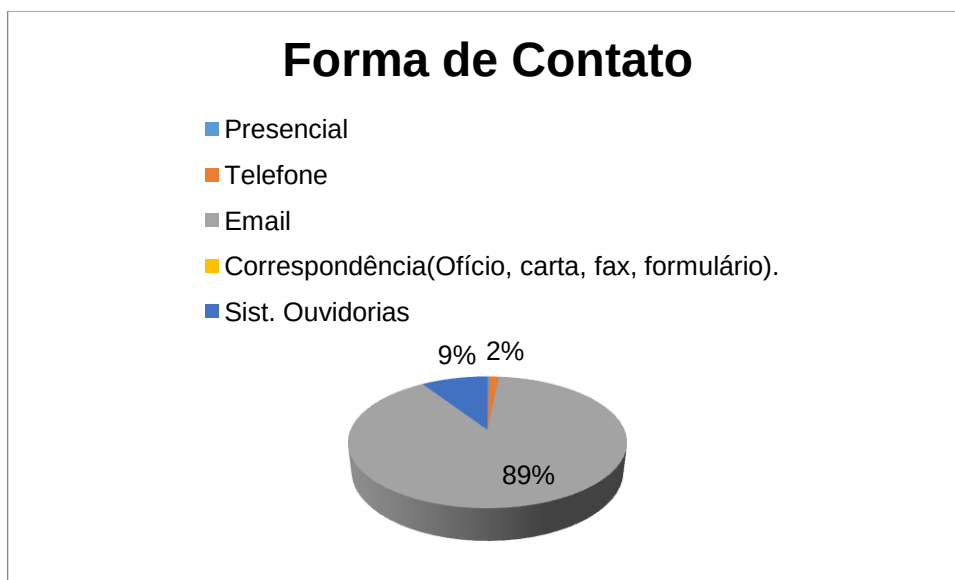
Secretaria da Agricultura e Abastecimento	
	2015
Informação	273
Reclamação	63
Denúncia	31
Elogio	5
Outros	4
Sugestão	3
Total	379

	SEDE	CATI	CDA	COORDEAGRO	APTA	IAC	IB	IP	ITAL	IZ	CODASP	TOTAL
Informação	47	26	139	4	6	6	3	6	7	4	25	273
Reclamação	21	1	29	0	1	1	1	0	1	0	8	63
Denúncia	13	0	16	0	1	0	0	0	0	1	0	31
Elogio	1	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	5
Outros	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4
Sugestão	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Total	84	28	189	4	8	7	4	6	9	5	35	379



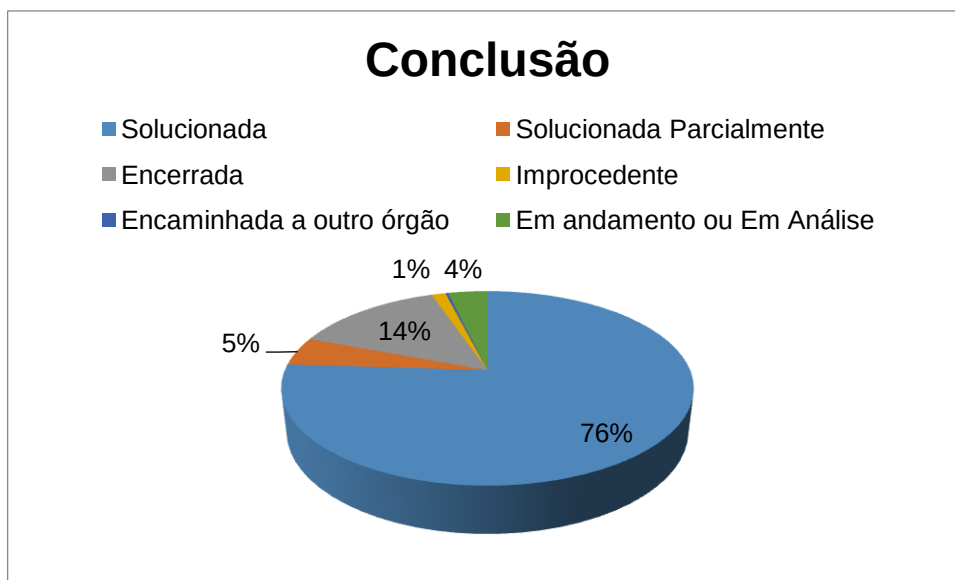
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	0	2	245	0	26	273
Reclamação	0	1	55	0	7	63
Denúncia	0	2	29	0	0	31
Elogio	1	0	4	0	0	5
Outros	0	0	3	0	1	4
Sugestão	0	0	2	0	1	3

Total	1	5	338	0	35	379
-------	---	---	-----	---	----	-----

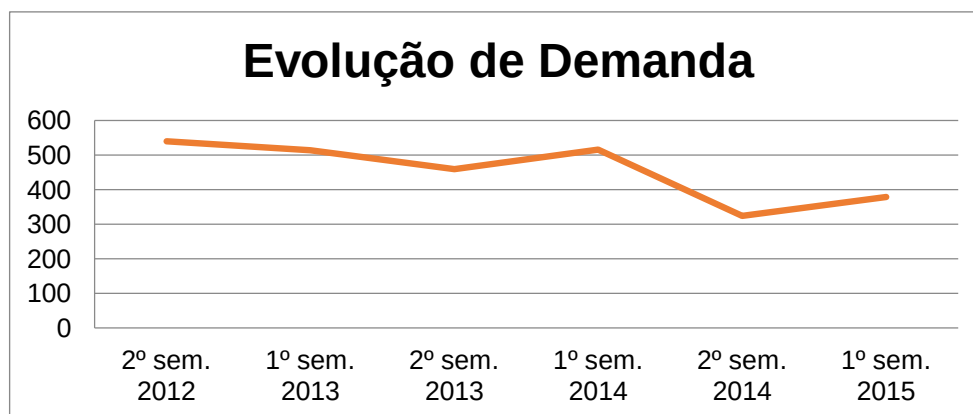


Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminha da a outro órgão	Em andament o ou Em Análise	Total
Informação	221	11	35	0	1	5	273
Reclamação	38	5	14	2	0	4	63
Denúncia	20	2	1	3	0	5	31
Elogio	5	0	0	0	0	0	5
Outros	2	0	2	0	0	0	4
Sugestão	2	0	1	0	0	0	3

Total	288	18	53	5	1	14	379
-------	-----	----	----	---	---	----	-----



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Denúncia	439	354	338	349	253	273
Elogio	76	109	80	65	33	63
Outros	12	45	34	37	28	31
Reclamação	9	2	1	1	8	5
Informação	4	1	0	63	2	4
Sugestão	0	3	6	1	0	3
Total	540	514	459	516	324	379

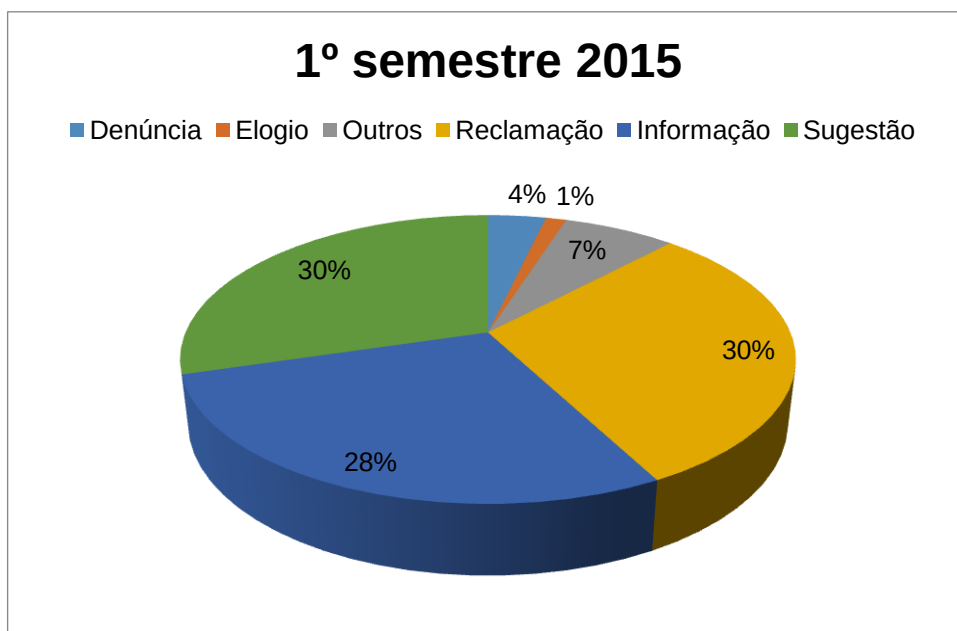


Manifestações mais relevantes / frequentes	CATI – Informações técnicas, solicitação de materiais. CDA – concursos, procedimentos para o trânsito de animais. CODEAGRO – informações sobre educação e consumo alimentar. CODASP – concurso público e Programa Melhor Caminho, previsão de pagamento de fornecedores. IZ – Cursos de pós-graduação, compra de livros e informações técnicas. IB – Informações sobre produtos e serviços. IEA/APTA– Informações técnicas. IAC/APTA – Solicitação de análises laboratoriais, informações sobre cultivares, oferta de serviços e produtos, dificuldades nos serviços online CIIAGRO. IP/APTA – Informações técnicas CDA – Sistema GEDAVE / GTA, informação sobre capacitação e habilitação de médicos veterinários.
Recomendações da Ouvidoria	CATI – abrir canal direto para atendimento online ao cidadão sobre informações técnicas. CODEAGRO – colocar à disposição no site informações sobre estágio.

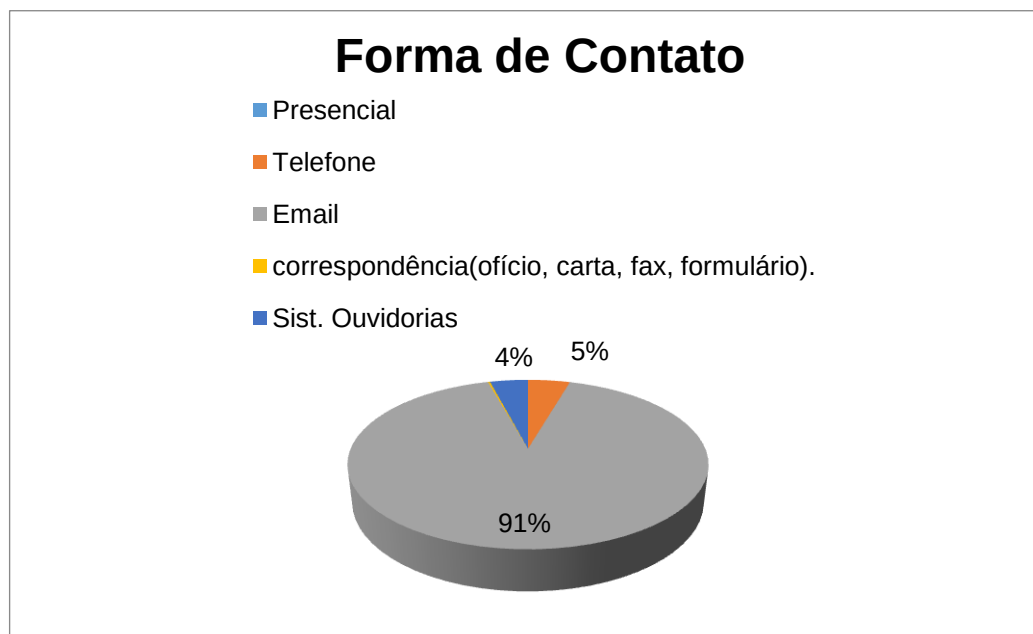
3. Casa Civil

Casa Civil	
	2015
Reclamação	141
Sugestão	138
Informação	131
Outros	33
Denúncia	17
Elogio	6
Total	466

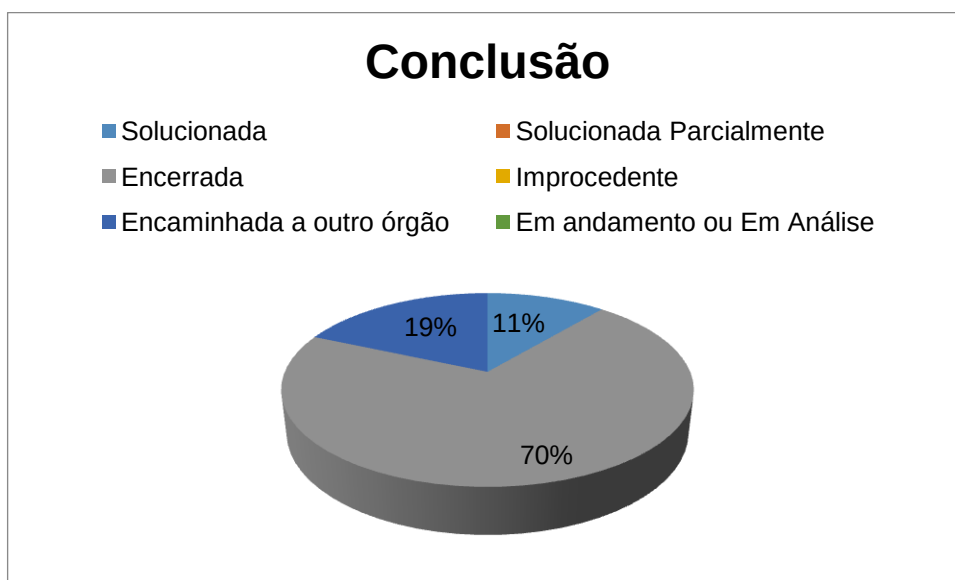
	Sede	AGEM	AGEMCAMP	Emplasa	Total
Reclamação	141	0	0	0	141
Sugestão	138	0	0	0	138
Informação	87	0	0	44	131
Outros	33	0	0	0	33
Denúncia	17	0	0	0	17
Elogio	6	0	0	0	6
Total	422	0	0	44	466



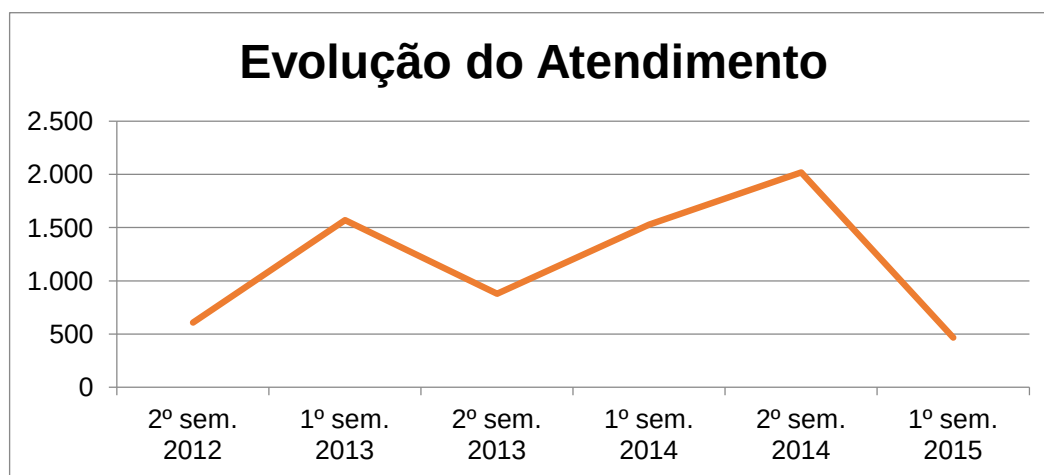
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Reclamação	0	1	127	0	13	141
Sugestão	0	0	137	0	1	138
Informação	0	20	110	0	1	131
Outros	0	0	31	0	2	33
Denúncia	0	0	14	1	2	17
Elogio	0	0	6	0	0	6
Total	0	21	425	1	19	466



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Reclamação	1	0	93	0	47	0	141
Sugestão	2	0	127	0	9	0	138
Informação	49	0	62	0	20	0	131
Outros	0	0	31	0	2	0	33
Denúncia	0	0	10	0	7	0	17
Elogio	0	0	5	0	1	0	6
Total	52	0	328	0	86	0	466



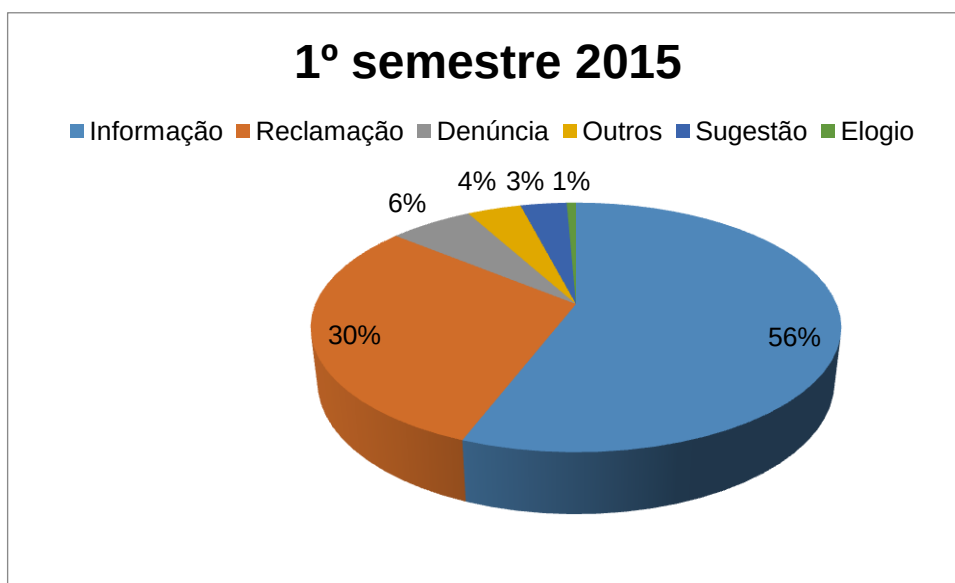
Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Reclamação	234	448	375	404	646	141
Sugestão	42	629	139	458	645	138
Informação	225	343	255	278	300	131
Outros	1	3	3	15	1	33
Denúncia	100	121	80	348	411	17
Elogio	7	27	25	24	16	6
Total	609	1.571	877	1.527	2.019	466



Manifestações mais relevantes / frequentes	Assuntos relacionados a ouvidorias de outros órgãos, como concursos, programa habitacional, atendimento hospitalar, energia elétrica. Na EMPLASA solicitações de fotos e mapas e livros.
Recomendações da Ouvidoria	Não foram relatadas

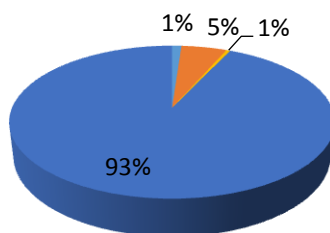
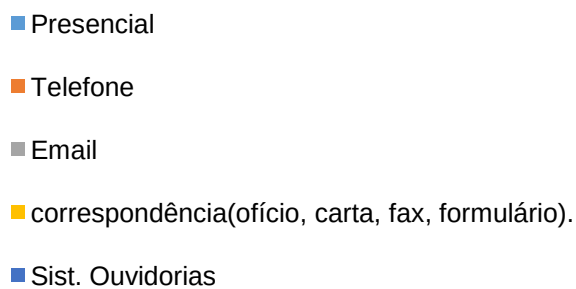
4. Secretaria da Cultura

Secretaria da Cultura	
	2015
Informação	496
Reclamação	267
Denúncia	54
Outros	35
Sugestão	30
Elogio	6
Total	888

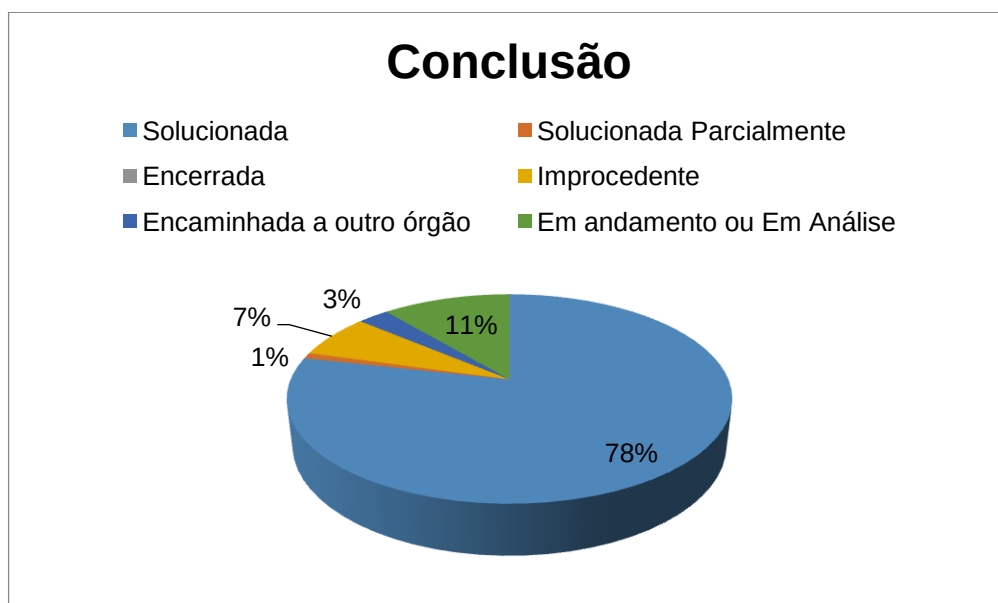


Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	0	37	0	4	455	496
Reclamação	8	11	0	0	248	267
Denúncia	2	0	0	0	52	54
Outros	0	0	0	0	35	35
Sugestão	0	0	0	0	30	30
Elogio	0	0	0	0	6	6
Total	10	48	0	4	826	888

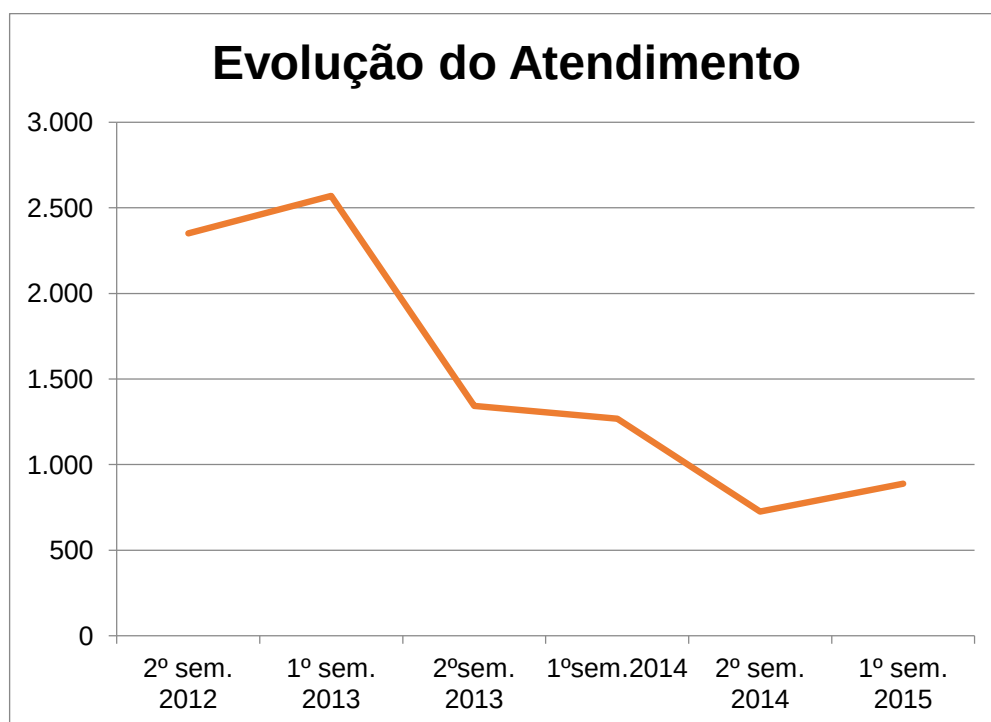
Forma de Contato



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	425	0	0	36	2	33	496
Reclamação	208	0	0	7	18	34	267
Denúncia	32	8	0	5	2	7	54
Outros	0	0	0	12	0	23	35
Sugestão	26	0	0	0	2	2	30
Elogio	6	0	0	0	0	0	6
Total	697	8	0	60	24	99	888



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2ºsem. 2013	1ºsem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Informação	2.059	2.278	1.056	947	435	496
Reclamação	217	204	206	240	228	267
Denúncia	26	35	37	33	27	54
Outros	13	8	14	14	0	35
Sugestão	20	36	17	25	27	30
Elogio	16	9	13	9	8	6
Total	2.351	2.570	1.343	1.268	725	888

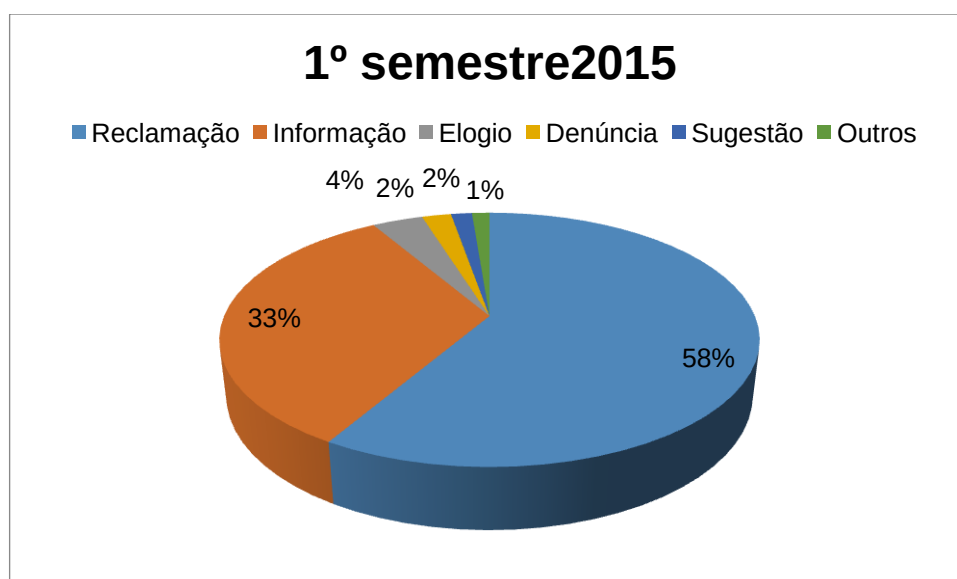


Manifestações mais relevantes / frequentes	Informações com destaque para a Unidade de Preservação do Patrimônio Museológico, seguidas de denúncias envolvendo projetos Fábrica de Cultura e Conservatório Musical de Tatuí, Unidade de Patrimônio Histórico e Fomento e Difusão de Produção, Oficinas Culturais e Projeto Guri.
Recomendações da Ouvidoria	Respostas fundamentadas e argumentos condizentes. Fixação de placa da Ouvidoria junto aos equipamentos culturais.

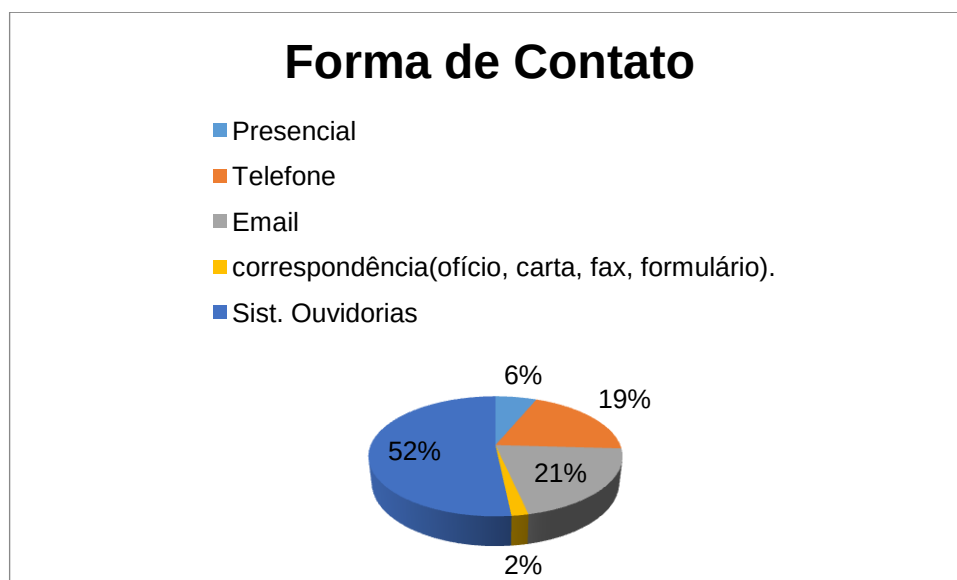
5. Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação

Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação	
	2015
Reclamação	4.200
Informação	2.372
Elogio	261
Denúncia	150
Sugestão	108
Outros	90
Total	7.181

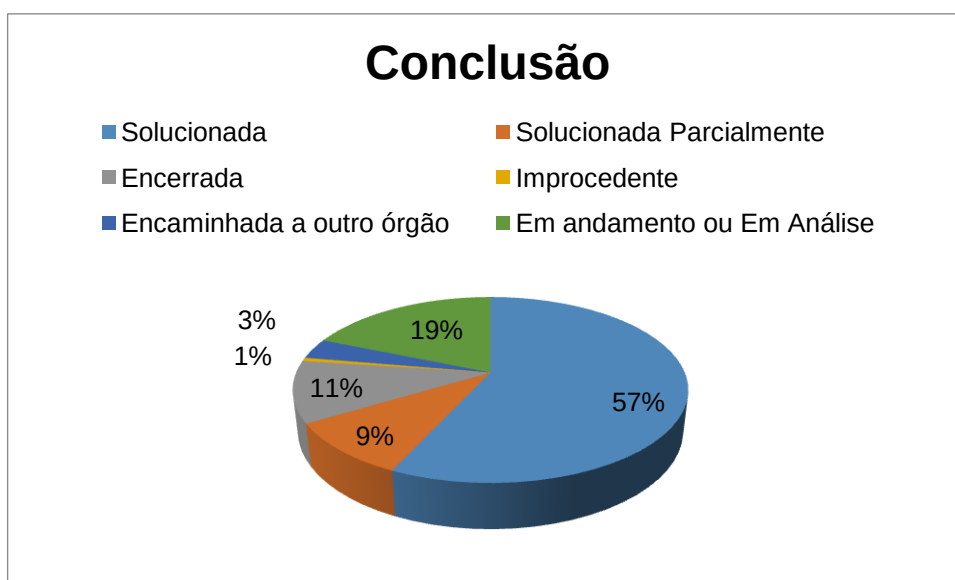
	SEDE	Centro Paula Souza	Fac. Marília	FAMERP	Fund. Amparo	IPEN	IPT	Junta Com.	SUTACO	TOTAL
Reclamação	257	1.001	343	0	33	23	15	2.492	36	4.200
Informação	159	444	51	0	11	193	8	409	1.097	2.372
Elogio	20	13	52	0	0	0	1	130	45	261
Denúncia	3	83	3	0	48	0	1	11	1	150
Sugestão	4	27	73	0	1	0	1	2	0	108
Outros	4	27	2	34	16	0	0	7	0	90
Total	447	1.595	524	34	109	216	26	3.051	1.179	7.181



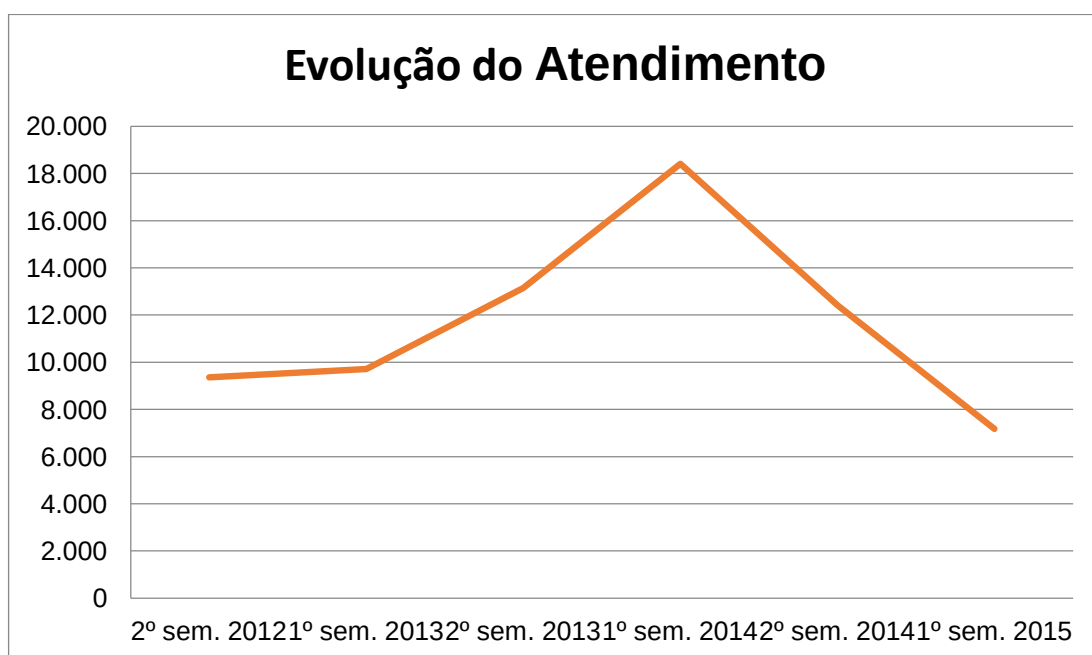
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	TOTAL
Reclamação	152	637	522	42	2.847	4.200
Informação	269	765	672	0	666	2.372
Elogio	8	5	184	35	29	261
Denúncia	0	1	50	2	97	150
Sugestão	21	1	3	50	33	108
Outros	1	0	50	1	38	90
Total	451	1.409	1.481	130	3.710	7.181



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	TOTAL
Reclamação	2.216	477	453	7	73	974	4.200
Informação	1.500	204	263	0	175	230	2.372
Elogio	246	0	7	0	2	6	261
Denúncia	41	0	15	0	3	91	150
Sugestão	62	0	17	0	2	27	108
Outros	21	0	15	38	0	16	90
Total	4.086	681	770	45	255	1.344	7.181



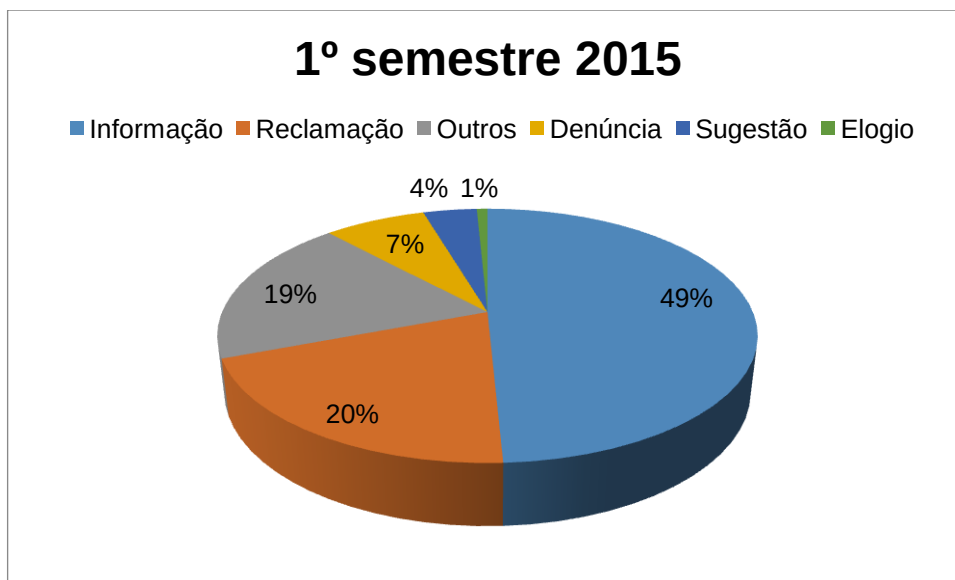
Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Reclamação	3.837	4.305	6.056	9.816	7.409	4.200
Informação	3.768	3.683	5.390	7.488	3.641	2.372
Elogio	404	348	593	355	552	261
Denúncia	240	272	360	342	421	150
Sugestão	529	368	382	186	149	108
Outros	583	741	367	228	244	90
Total	9.361	9.717	13.148	18.415	12.416	7.181



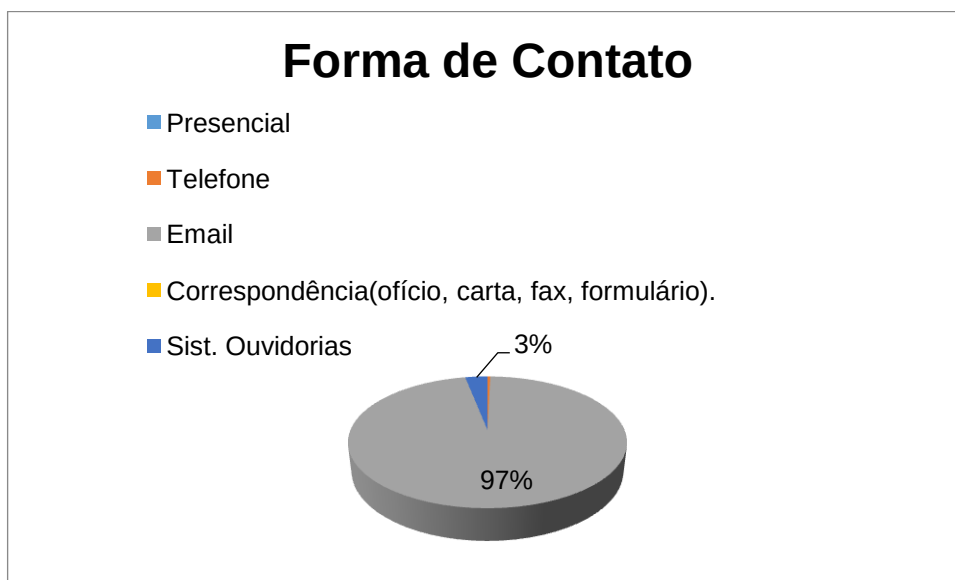
Manifestações mais relevantes / frequentes	Sede – Acesso ao site Via Rápida Emprego. JUCESP – Emissão de fotocópia, regularização cadastral de empresas, serviços que dependem de cópia digitalizada de documento arquivado. CEETEPS – Diálogo entre diretores e comunidade escolar, fornecimento de merenda escolar, problemas relacionados a EAD. FAMEMA – cancelamento de cirurgias por falta de leitos, demora no atendimento médico, elogios ao tratamento dispensado aos pacientes. IPEN – Serviços de calibração de aparelhos para medição de radiação em áreas médicas, industriais e correlatas, seguida de reclamações sobre reagentes liofilizados e gerador de tecnécio. IPT – Qualidade das refeições, tempo de resposta e análise crítica dos serviços e orçamentos, concurso e informações sobre serviços oferecidos. FCT – PP – greve, solicitações diversas sobre vestibular, transferências, moradia estudantil, notas de avaliação do curso pelo MEC, locomoção dentro do campus e trote. SUTACO – Solicitação de informações sobre artesãos, orientação de trabalhos escolares, indicações bibliográficas, serviços de cadastro, comercialização, eventos e emissão de notas fiscais. FAPESP – Procedimentos para auxílio e bolsas, prazos e exigências, esclarecimentos e denúncias contra pesquisadores e bolsitas.
Recomendações da Ouvidoria	CEETEPS – Capacitação de diretores com a participação da Ouvidoria, trabalho conjunto entre as unidades competentes para diligências relacionadas às reclamações enviadas à Ouvidoria. IPEN – manutenção definitiva dos equipamentos para produção de radio fármacos e o desenvolvimento de novos produtos de medicina nuclear. IPT – Implantação do Sistema Ouvidorias, mais espaço e privacidade para a Ouvidoria. SUTACO – Melhoria da comunicação interna, treinamento de servidores, estagiários e prestadores de serviços.

6. Secretaria de Desenvolvimento Social

Secretaria de Desenvolvimento Social	
	2015
Informação	128
Reclamação	52
Outros	49
Denúncia	19
Sugestão	10
Elogio	2
Total	260



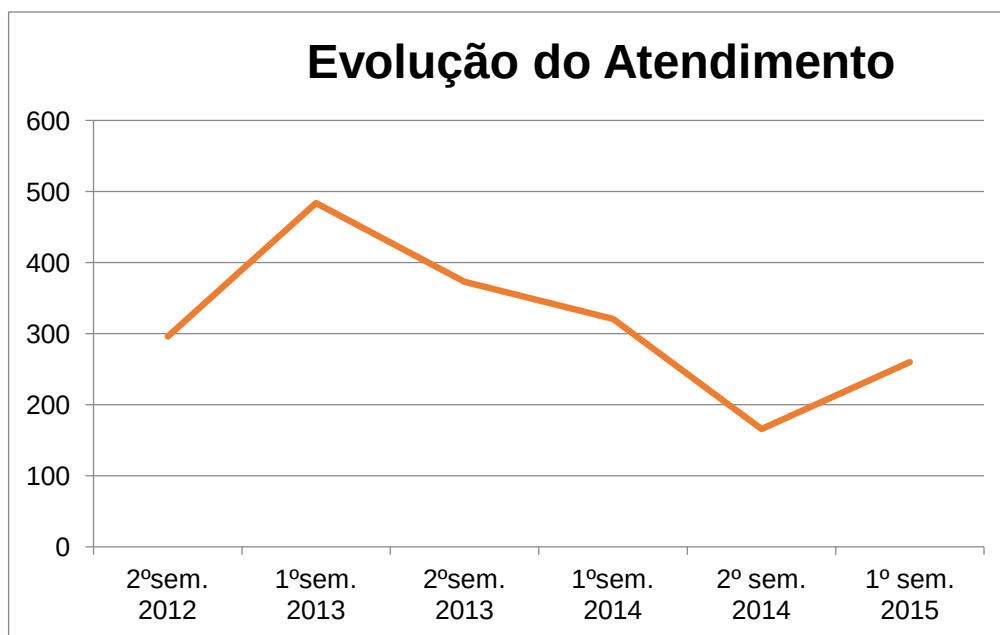
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	0	0	125	0	3	128
Reclamação	0	0	49	0	3	52
Outros	0	0	47	0	2	49
Denúncia	0	1	18	0	0	19
Sugestão	0	0	10	0	0	10
Elogio	0	0	2	0	0	2
Total	0	1	251	0	8	260



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	1	0	115	5	1	6	128
Reclamação	1	2	48	0	0	1	52
Outros	0	0	43	4	2	0	49
Denúncia	0	1	16	2	0	0	19
Sugestão	0	0	10	0	0	0	10
Elogio	0	0	2	0	0	0	2
Total	2	3	234	11	3	7	260



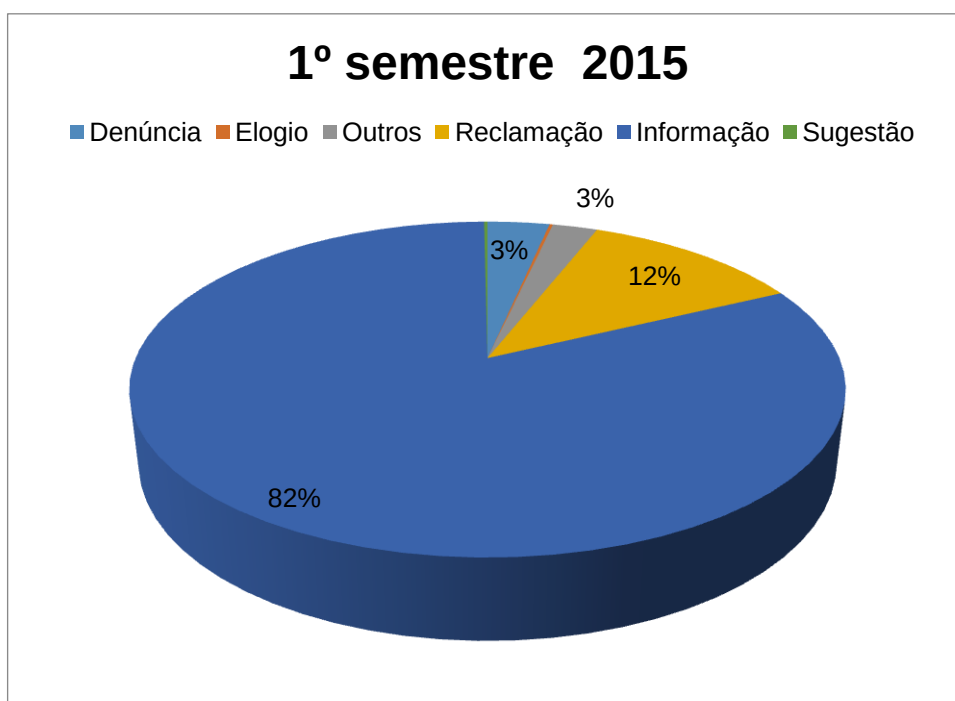
Tipo de Manifestação	2ºsem. 2012	1ºsem. 2013	2ºsem. 2013	1ºsem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Informação	145	252	178	158	87	128
Reclamação	49	75	42	50	36	52
Outros	65	105	122	86	24	49
Denúncia	32	25	14	14	10	19
Sugestão	5	24	16	12	8	10
Elogio	0	3	1	1	1	2
Total	296	484	373	321	166	260



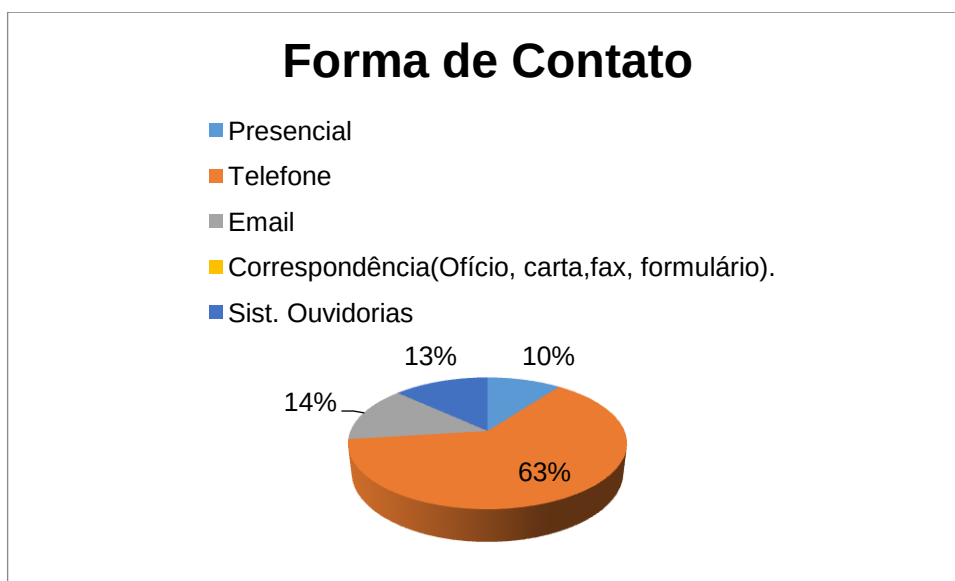
Manifestações mais relevantes / frequentes	Programa Viva Leite, atendimento das entidades parceiras e número de vagas. Programa Bom Prato, número de quotas e de restaurantes em locais de grande circulação. Pedidos de ajuda em dinheiro, vagas de albergue, creches, doações e socorro no atendimento de pessoas.
Recomendações da Ouvidoria	Intensificar a fiscalização, supervisão e tomada de providências junto aos programas e diretorias regionais, órgãos municipais entidades parceiras.

7. Secretaria do Direito da Pessoa com Deficiência

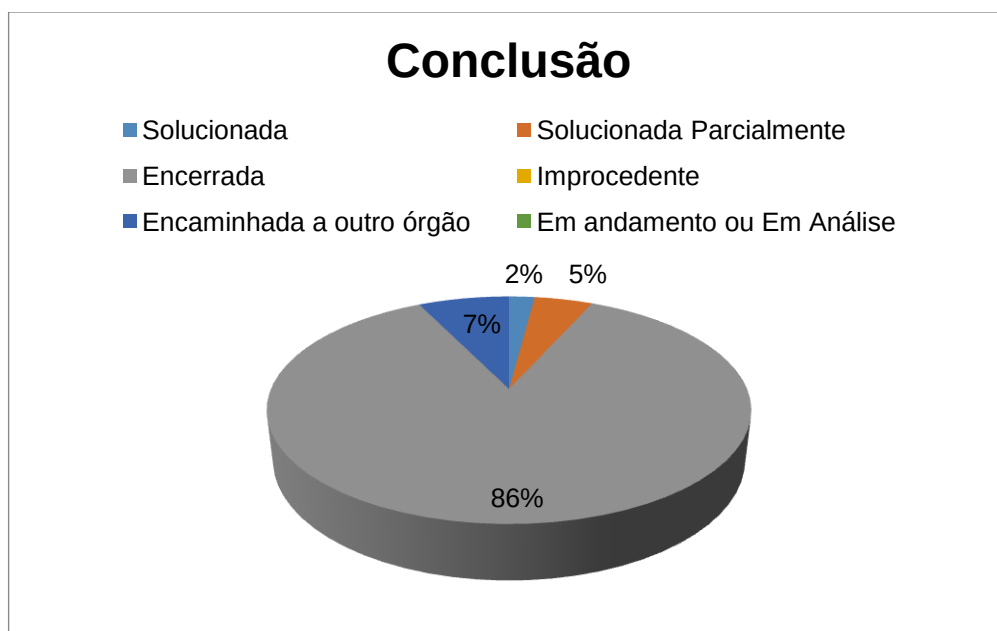
Secretaria do Direito da Pessoa com Deficiência	
	2015
Informação	440
Reclamação	64
Denúncia	18
Outros	13
Elogio	1
Sugestão	1
Total	537



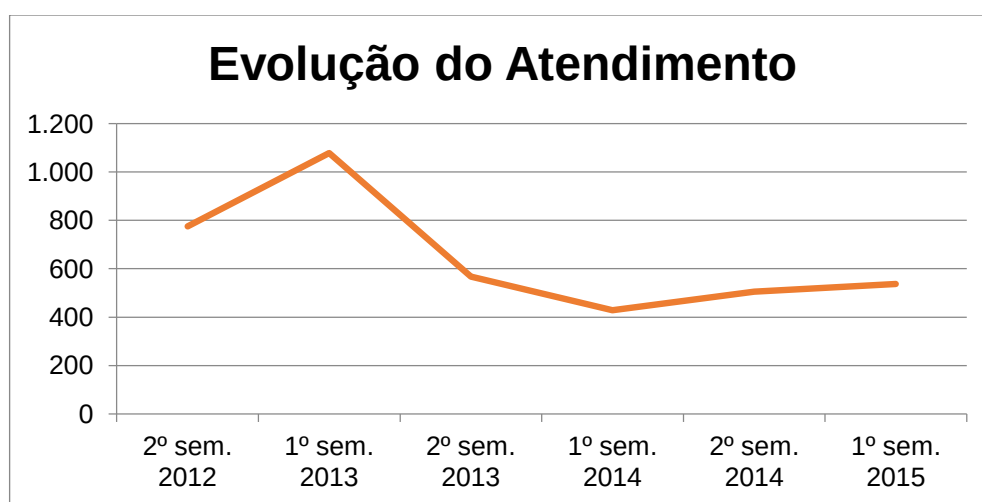
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	53	333	15	0	39	440
Reclamação	2	0	48	0	14	64
Denúncia	0	1	8	0	9	18
Outros	0	3	3	0	7	13
Elogio	0	0	0	0	1	1
Sugestão	0	0	0	0	1	1
Total	55	337	74	0	71	537



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	8	10	406	0	16	0	440
Reclamação	0	10	41	0	13	0	64
Denúncia	0	0	11	0	7	0	18
Outros	2	5	3	0	3	0	13
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Sugestão	0	0	1	0	0	0	1
Total	11	25	462	0	39	0	537



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Informação	716	857	424	351	448	440
Reclamação	23	100	46	54	29	64
Denúncia	17	87	53	17	11	18
Outros	12	24	31	2	15	13
Elogio	0	2	3	3	0	1
Sugestão	7	8	11	1	2	1
Total	775	1.078	568	428	505	537

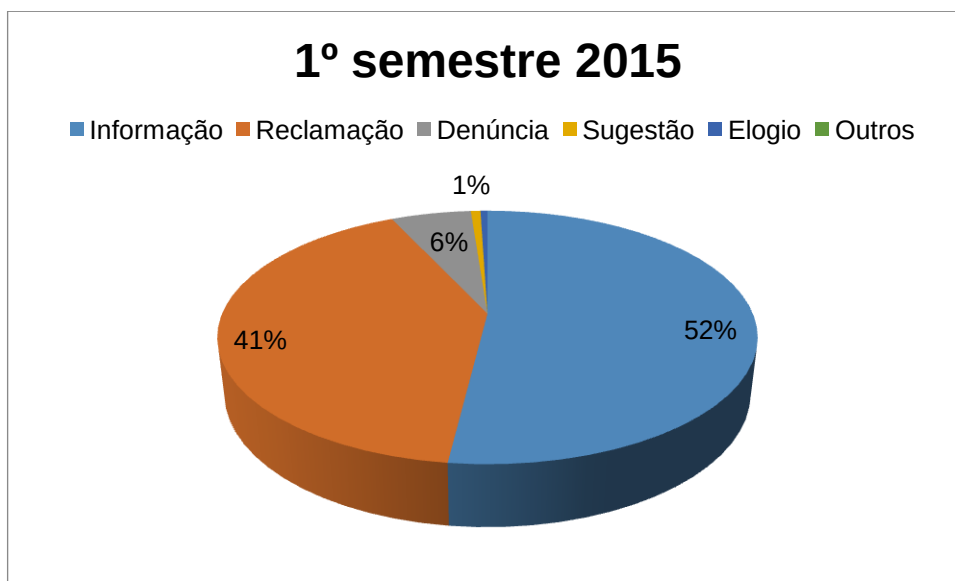


Manifestações mais relevantes / frequentes	Bilhete Intermunicipal, fornecimento de cadeiras de rodas e de banho devido a demora do SUS, empregabilidade.
Recomendações da Ouvidoria	Contemplar as demandas mais frequentes.

8. Secretaria da Educação

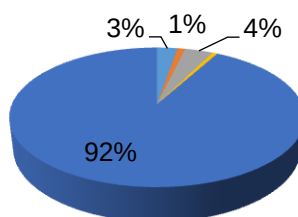
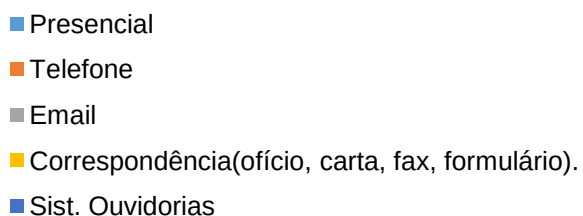
Secretaria de Educação	
	2015
Informação	3.534
Reclamação	2.798
Denúncia	390
Sugestão	47
Elogio	34
Outros	0
Total	6.803

Secretaria de Educação			
	SEDE	FDE	TOTAL
Informação	3.508	26	3.534
Reclamação	2.618	180	2.798
Denúncia	384	6	390
Sugestão	46	1	47
Elogio	34	0	34
Outros	0	0	0
Total	6.590	213	6.803

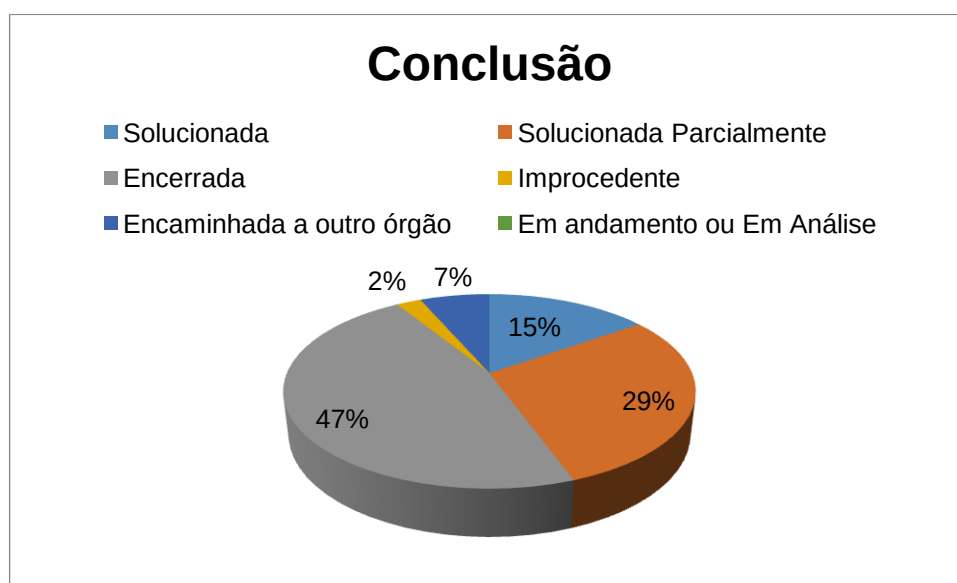


Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	6	4	42	14	3.468	3.534
Reclamação	156	53	202	20	2.367	2.798
Denúncia	20	7	7	11	345	390
Sugestão	2	0	2	0	43	47
Elogio	0	1	0	0	33	34
Outros	0	0	0	0	0	0
Total	184	65	253	45	6.256	6.803

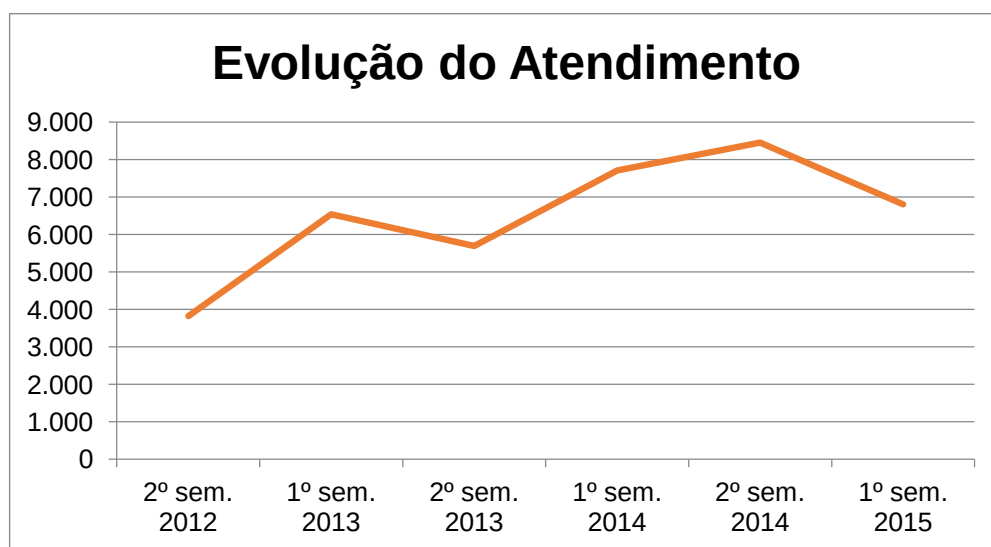
Forma de Contato



	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	108	114	2.857	21	434	0	3.534
Reclamação	717	1.711	273	87	10	0	2.798
Denúncia	165	148	27	50	0	0	390
Sugestão	11	14	21	0	1	0	47
Elogio	34	0	0	0	0	0	34
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Total	1.035	1.987	3.178	158	445	0	6.803



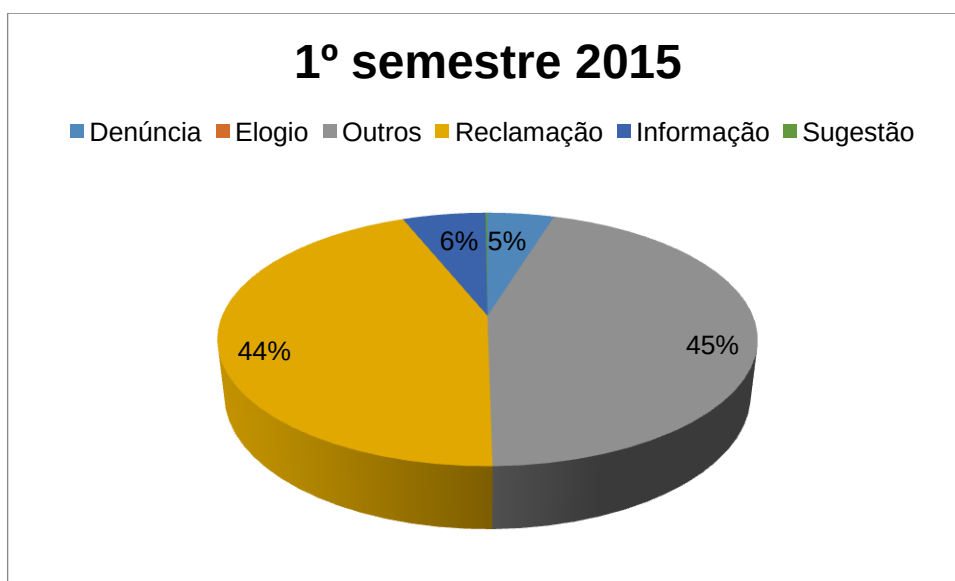
Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Informação	1.613	2.307	2.075	2.104	2.777	3.534
Reclamação	1.584	3.565	2.835	4.226	4.454	2.798
Denúncia	595	530	640	1.053	1.245	390
Sugestão	0	74	72	268	314	47
Elogio	31	62	68	64	74	34
Outros	0	0	0	0	0	0
Total	3.823	6.538	5.690	7.715	8.455	6.803



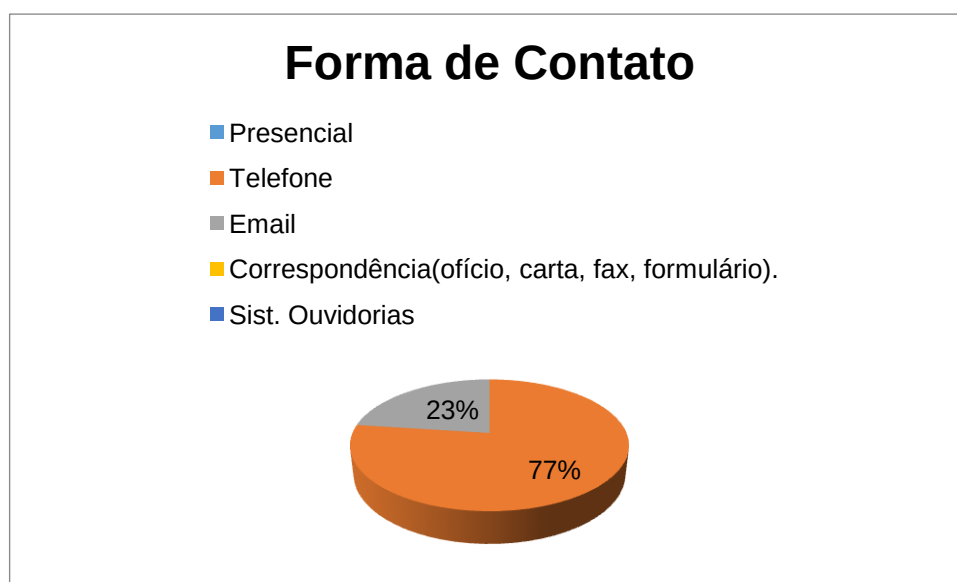
Manifestações mais relevantes / frequentes	Sede – Atraso no atendimento das solicitações erro na folha de pagamento, gestão irregular. FDE – Falta de toner para impressoras nas unidades escolares, falta de sinal de internet e manutenção de impressoras.
Recomendações da Ouvidoria	Sede – Conscientizar órgãos centrais e diretorias sobre a importância dos prazos e conteúdo das respostas. Ações efetivas para diminuir prazos de tramitação de CTS e Aposentadoria.

9. Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho

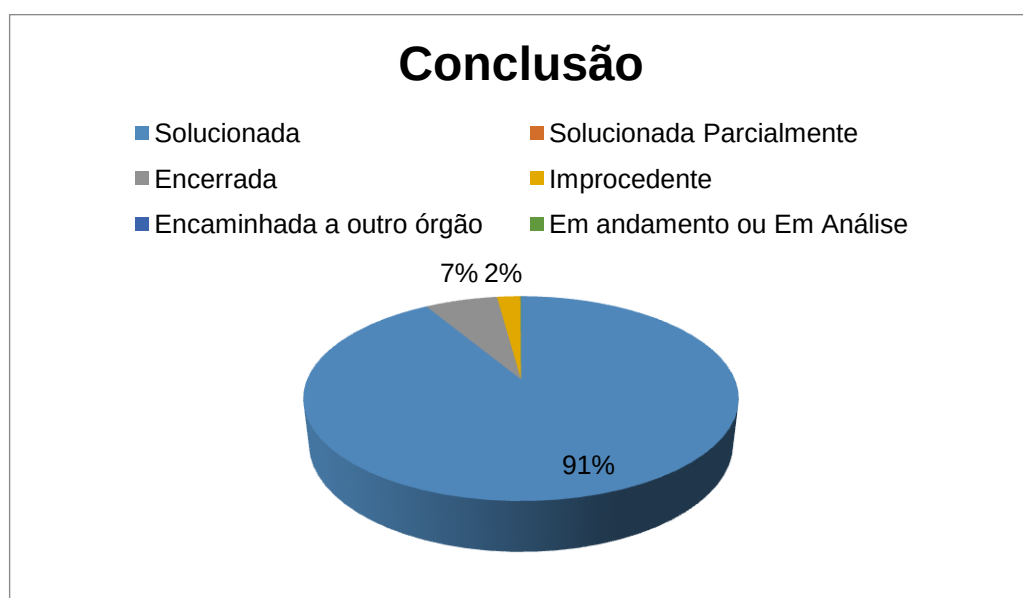
Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho	
	2015
Outros	4.876
Reclamação	4.785
Informação	647
Denúncia	518
Sugestão	15
Elogio	0
Total	10.841



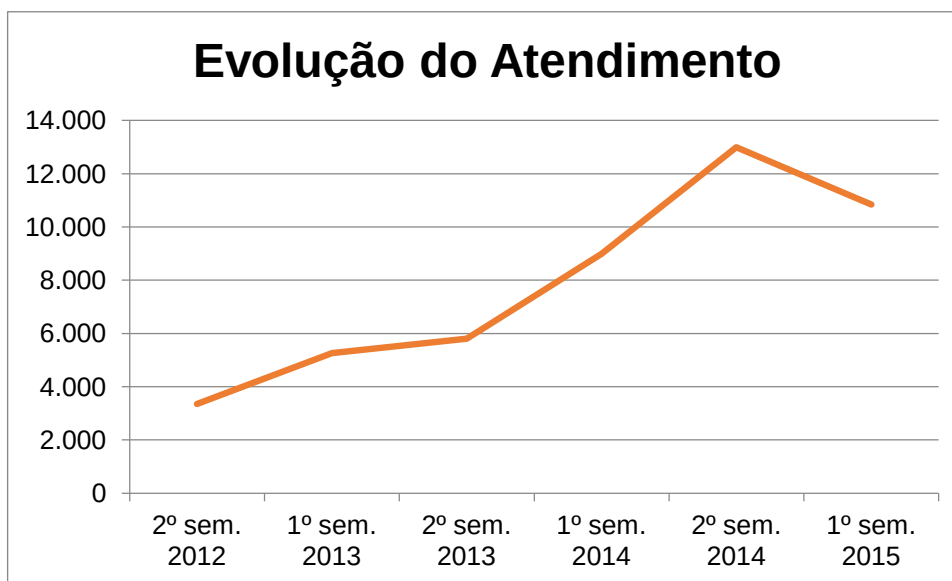
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Outros	0	3.645	1.231	0	0	4.876
Reclamação	1	3.966	818	0	0	4.785
Informação	0	351	296	0	0	647
Denúncia	0	376	142	0	0	518
Sugestão	0	15	0	0	0	15
Elogio	0	0	0	0	0	0
Total	1	8.353	2.487	0	0	10.841



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Outros	4.362	0	289	225	0	0	4.876
Reclamação	4.785	0	0	0	0	0	4.785
Informação	647	0	0	0	0	0	647
Denúncia	106	0	412	0	0	0	518
Sugestão	9	0	0	0	0	6	15
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Total	9.909	0	701	225	0	6	10.841



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Outros	4	90	0	2.039	2.009	4.876
Reclamação	634	1.050	1.566	1.064	1.484	4.785
Informação	2.637	2.757	3.888	4.237	6.686	647
Denúncia	81	1.035	138	1.645	2.801	518
Sugestão	0	332	215	3	8	15
Elogio	2	1	1	5	3	0
Total	3.358	5.265	5.808	8.993	12.991	10.841

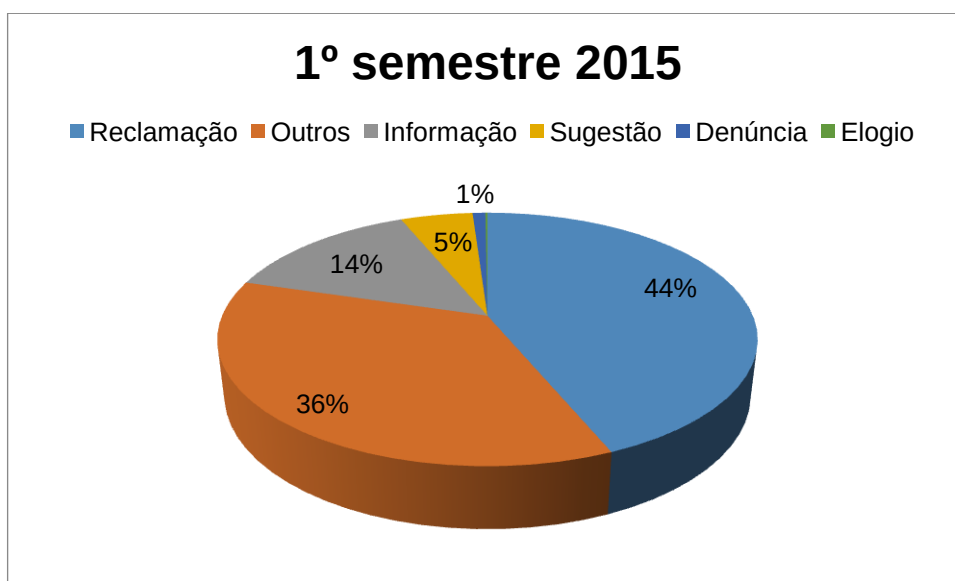


Manifestações mais relevantes / frequentes	Banco do Povo, Seguro Desemprego, qualificação profissional, cursos que não abrem inscrição.
Recomendações da Ouvidoria	Criação de uma central de atendimento ao cliente do Banco do Povo, já recomendada há mais de 3 anos e até o momento não atendida.

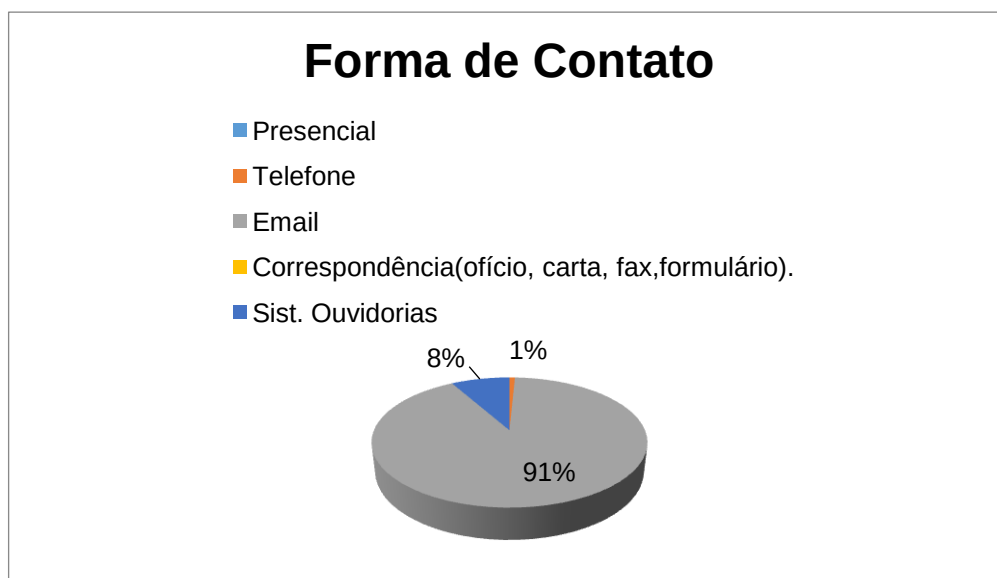
10. Secretaria de Energia

Secretaria de Energia	
	2015
Reclamação	287
Outros	236
Informação	93
Sugestão	34
Denúncia	6
Elogio	1
Total	657

	SEDE	CESP	EMAE	TOTAL
Reclamação	270	11	6	287
Outros	225	11	0	236
Informação	47	43	3	93
Sugestão	32	1	1	34
Denúncia	5	1	0	6
Elogio	1	0	0	1
Total	580	67	10	657

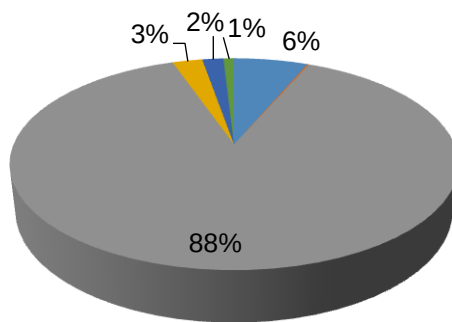
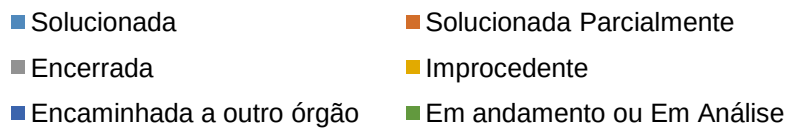


Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Reclamação	0	5	272	0	10	287
Outros	0	0	227	0	9	236
Informação	0	0	59	0	34	93
Sugestão	0	0	34	0	0	34
Denúncia	0	0	5	0	1	6
Elogio	0	0	1	0	0	1
Total	0	5	598	0	54	657

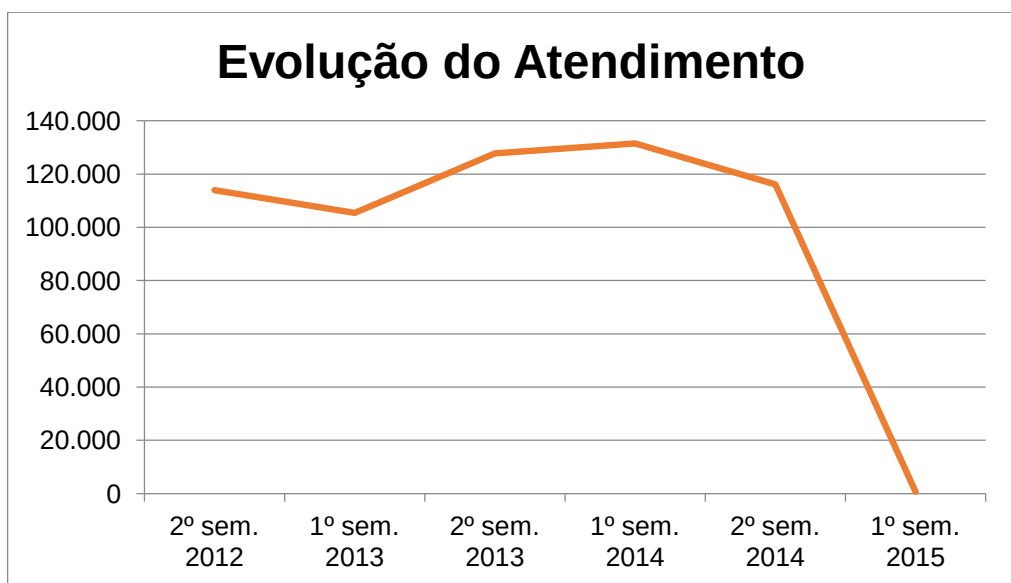


Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Reclamação	3	1	269	8	0	3	284
Outros	6	0	225	1	1	0	233
Informação	31	0	47	8	10	3	99
Sugestão	1	0	32	0	1	0	34
Denúncia	1	0	5	0	0	0	6
Elogio	0	0	1	0	0	0	1
Total	42	1	579	17	12	6	657

Conclusão



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Reclamação	40.412	46.174	42.254	51.175	43.047	287
Outros	478	636	489	709	450	236
Informação	72.313	57.885	84.171	78.777	71.900	93
Sugestão	121	94	81	112	79	34
Denúncia	303	260	329	337	287	6
Elogio	339	305	408	370	310	1
Total	113.966	105.354	127.732	131.480	116.073	657

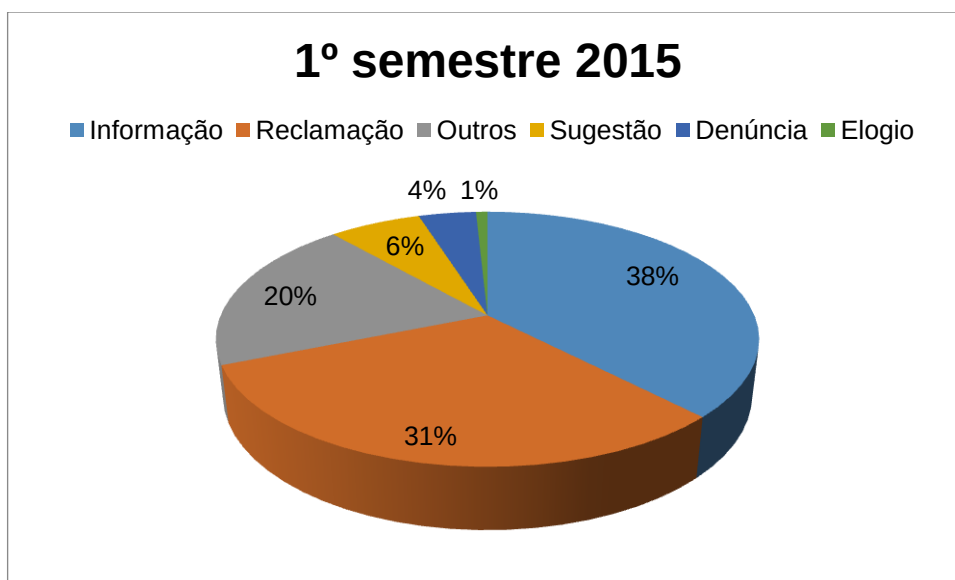


Obs.: Até o segundo semestre de 2014 integravam a Secretaria de Energia a ARSESP e as Concessionárias de Energia que atualmente estão na Secretaria de Governo.

Manifestações mais relevantes / frequentes	SEDE – Recebimento de fatura, extravio ou atraso, falta de energia, demora no restabelecimento, aumento na conta de luz. CESP – Solicitação de informações sobre recursos humanos, patrimônio e meio ambiente. Reclamações sobre transmissão e distribuição de energia. EMAE – Fechamento do polo ecoturismo Caminhos do Mar, medidas de limpeza do Canal Pinheiros, poda de árvores e vegetação no espaço Convivência.
Recomendações da Ouvidoria	Não foram relatadas.

11. Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude

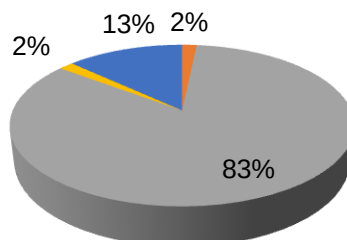
Secretaria Esporte, Lazer e Juventude	
	2015
Informação	46
Reclamação	38
Outros	24
Sugestão	8
Denúncia	5
Elogio	1
Total	122



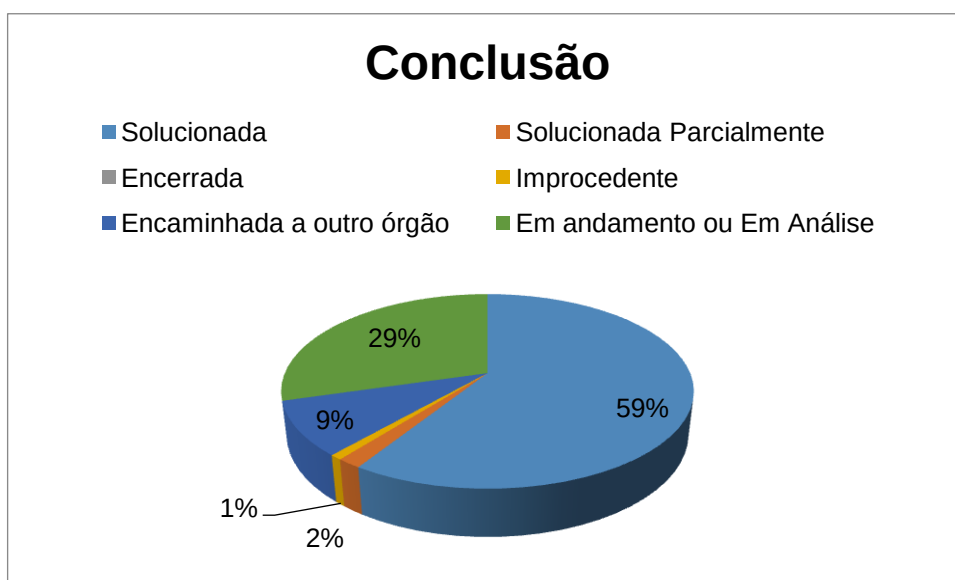
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	0	2	40	0	4	46
Reclamação	0	0	28	0	10	38
Outros	0	0	22	0	2	24
Sugestão	0	0	8	0	0	8
Denúncia	0	0	3	2	0	5
Elogio	0	0	1	0	0	1
Total	0	2	102	2	16	122

Forma de Contato

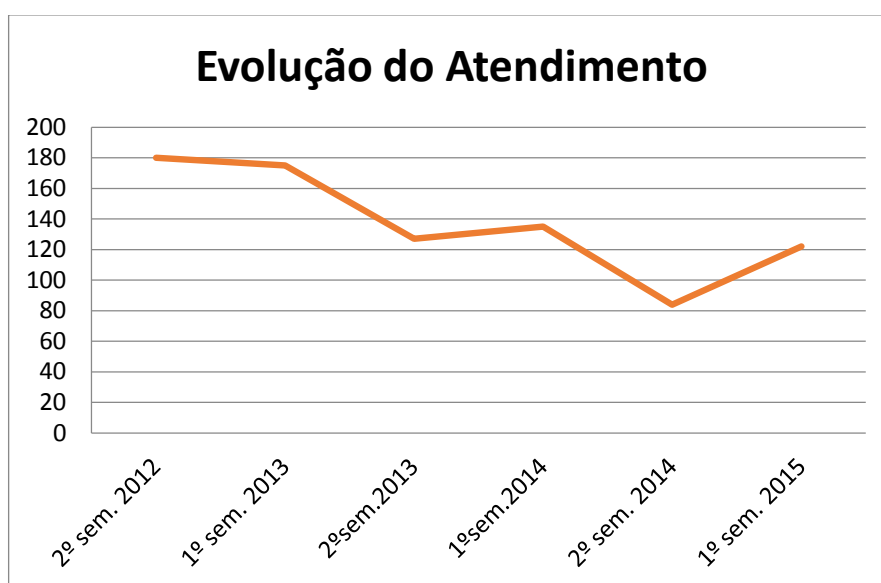
- Presencial
- Telefone
- Email
- Correspondência(ofício, carta, fax, formulário).
- Sist. Ouvidorias



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	37	0	0	1	2	6	46
Reclamação	9	0	0	0	5	24	38
Outros	19	1	0	0	3	1	24
Sugestão	4	1	0	0	0	3	8
Denúncia	2	0	0	0	1	2	5
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Total	72	2	0	1	11	36	122



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2ºsem. 2013	1ºsem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Informação	70	47	44	41	28	46
Reclamação	53	67	48	54	40	38
Outros	43	42	24	19	11	24
Sugestão	7	5	8	13	2	8
Denúncia	4	10	7	7	3	5
Elogio	3	4	3	1	0	1
Total	180	175	134	135	84	122

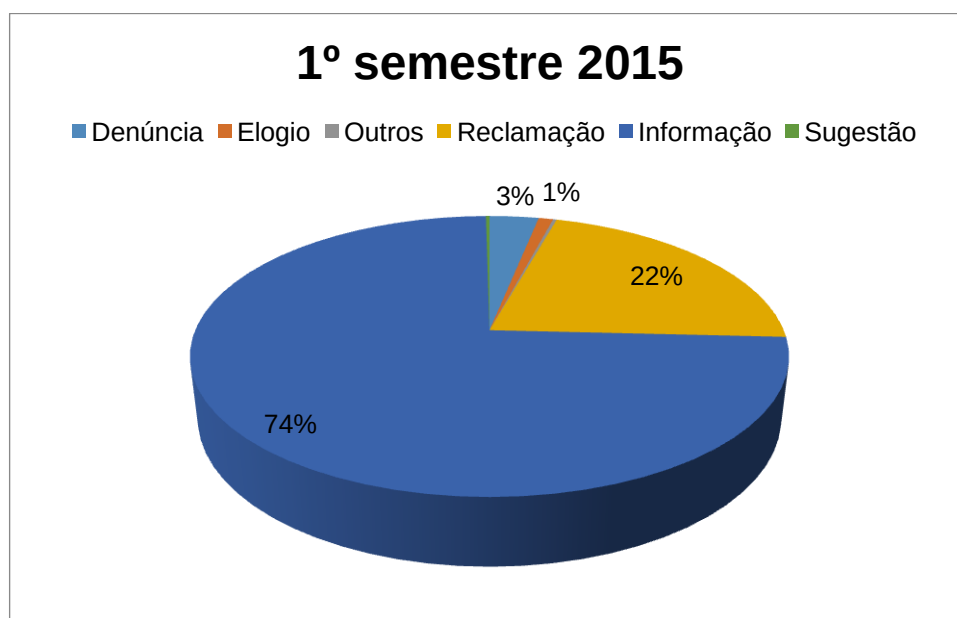


Manifestações mais relevantes / frequentes	Conjunto Desportivo Constâncio Vaz Guimarães, aulas de natação e Projeto Centro de Excelência. Jogos Regionais, sugestões, informações e cadastramento de atletas. Lei de Incentivo ao Esporte e Programa Vida Ativa.
Recomendações da Ouvidoria	Não foram relatadas.

12. Secretaria da Fazenda

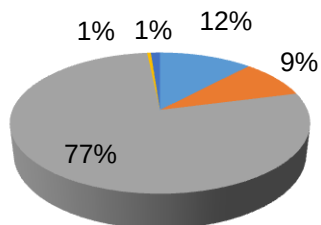
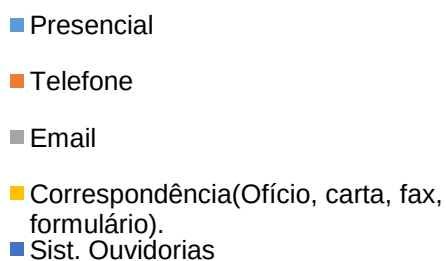
Secretaria da Fazenda	
	2015
Informação	3.539
Reclamação	1.025
Denúncia	152
Elogio	45
Outros	11
Sugestão	11
Total	4.783

	SEDE	SPPREVCOM	SPPREV	IPESP	COSESP	TOTAL
Informação	2.617	49	327	532	14	3.539
Reclamação	770	5	58	167	25	1.025
Denúncia	148	0	2	0	2	152
Elogio	29	0	0	15	1	45
Outros	4	0	0	0	7	11
Sugestão	11	0	0	0	0	11
Total	3.579	54	387	714	49	4.783

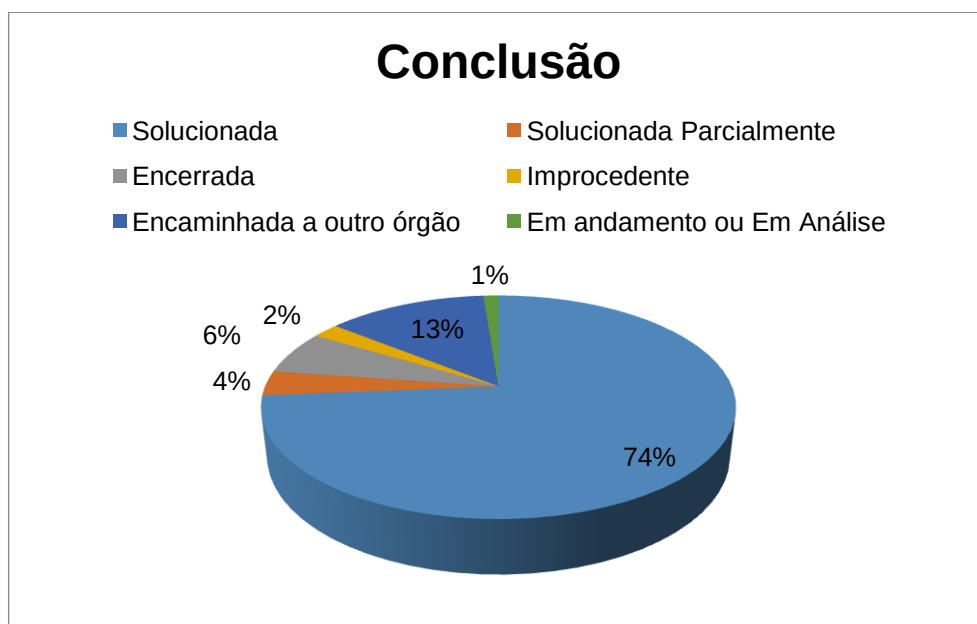


Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	355	329	2.832	8	15	3.539
Reclamação	214	88	686	5	32	1.025
Denúncia	3	0	139	9	1	152
Elogio	1	13	30	0	1	45
Outros	0	0	4	0	7	11
Sugestão	0	0	10	1	0	11
Total	573	430	3.701	23	56	4.783

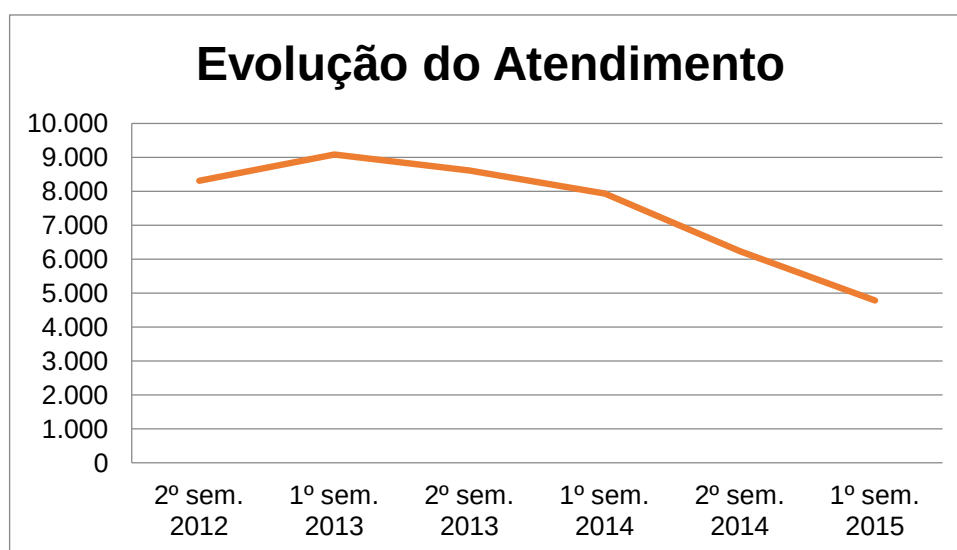
Forma de Contato



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	2.443	134	285	88	589	0	3.539
Reclamação	881	38	8	13	30	55	1.025
Denúncia	145	0	0	3	2	2	152
Elogio	44	0	0	0	1	0	45
Outros	0	0	8	0	1	2	11
Sugestão	11	0	0	0	0	0	11
Total	3.524	172	301	104	623	59	4.783



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Informação	7.484	7.752	7.317	1.031	4.483	3.539
Reclamação	603	1.136	1.080	6.739	1.572	1.025
Denúncia	193	158	147	117	131	152
Elogio	21	23	44	33	31	45
Outros	4	2	6	1	6	11
Sugestão	12	17	23	19	18	11
Total	8.317	9.088	8.617	7.940	6.241	4.783

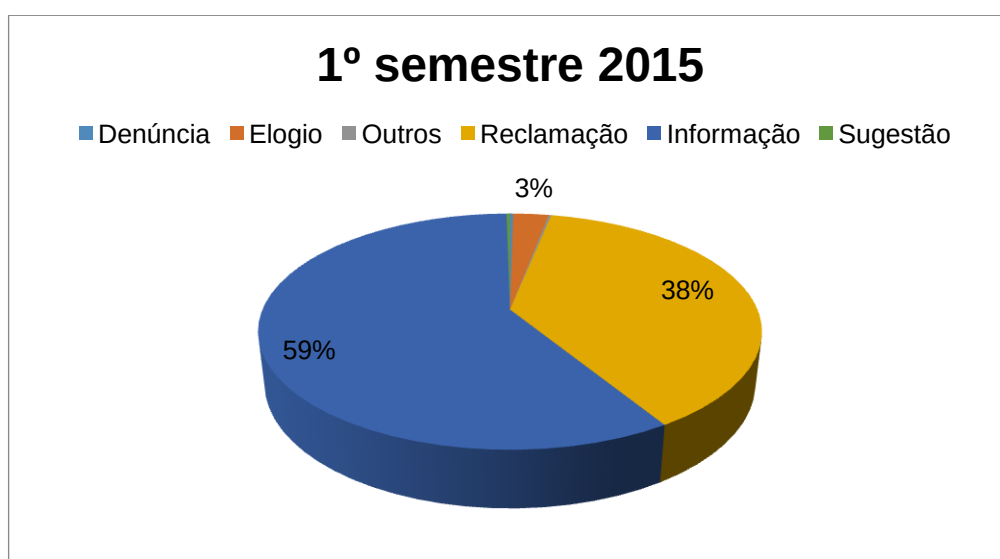


Manifestações mais relevantes / frequentes	Sede – Nota Fiscal Paulista, Informações pertinentes a outros órgãos como dívida ativa, ISS, Folha de Pagamento e divergências salariais. IPESP – Lavratura de escritura de carteira predial, carteira de advogados, carteira de serventias. SPPREV – Solicitação de agilidade nos processos, morosidade administrativa na emissão de CTC, aposentadoria por valor estimado e pensão inicial. COSESP – Informações técnicas sobre seguros, sinistros e solicitação de documentos. SPPREVCOM - não foram relatadas.
Recomendações da Ouvidoria	Sede – Melhorar o tempo de atendimento de processos de restituição de impostos e taxas, reduzir o tempo de e reconhecimento de isenção de impostos. SPPREV – Integração da Ouvidoria com as demais ferramentas, possibilitando agilidade no atendimento.

13. Secretaria de Governo

Secretaria de Governo	
	2015
Informação	108.280
Reclamação	69.628
Elogio	4.241
Sugestão	490
Denúncia	448
Outros	356
Total	183.443

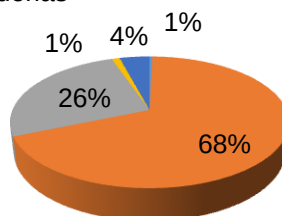
	SEDE	PRODESP	IMESP	ARSESP	ARTESP	Conc. Energia	Conc. Rodovias	TOTAL
Informação	274	4.370	93	39	691	79.627	23.186	108.280
Reclamação	38	1.202	52	566	3.377	55.245	9.148	69.628
Elogio	2	45	12	0	11	239	3.932	4.241
Sugestão	7	35	0	2	89	96	261	490
Denúncia	4	1	1	2	117	295	28	448
Outros	145	2	3	0	17	3	186	356
Total	470	5.655	161	609	4.302	135.505	36.741	183.443



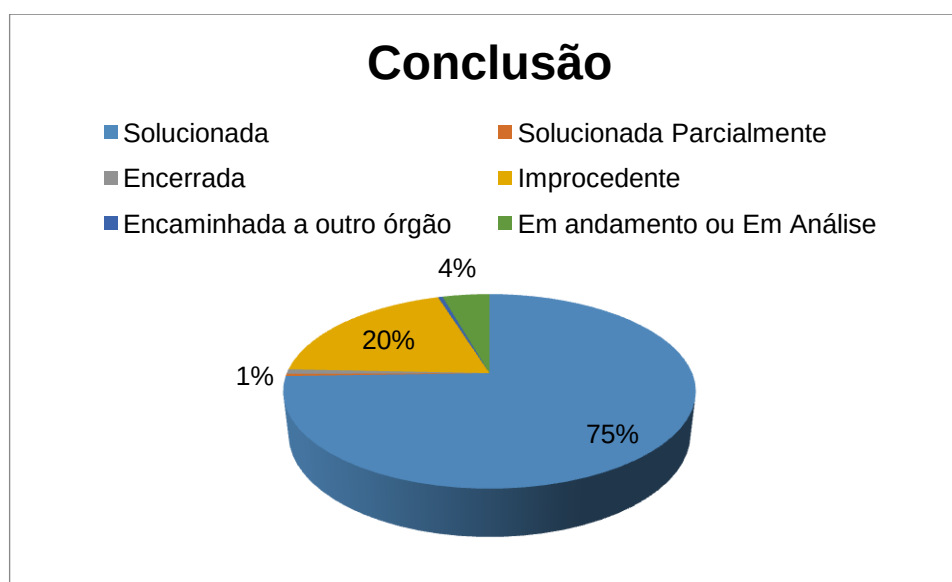
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	296	82.365	21.203	573	3.843	108.280
Reclamação	317	39.107	25.681	778	3.682	69.628
Elogio	36	3.144	356	659	46	4.241
Sugestão	17	224	207	5	37	490
Denúncia	2	262	175	2	7	448
Outros	14	111	222	4	5	356
Total	682	125.275	47.844	2.021	7.620	183.443

Forma de Contato

- Presencial
- Telefone
- Email
- Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).
- Sist. Ouvidorias



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	93.784	331	831	12.398	345	591	108.280
Reclamação	37.988	322	511	23.181	291	7.335	69.628
Elogio	4.217	1	10	0	4	9	4.241
Sugestão	340	12	15	58	8	57	490
Denúncia	218	3	10	111	4	102	448
Outros	138	3	63	4	133	15	356
Total	136.684	672	1.440	35.752	785	8.109	183.443



Secretaria de Governo implantada nos termos do Decreto 61.035, de 01 de janeiro de 2015

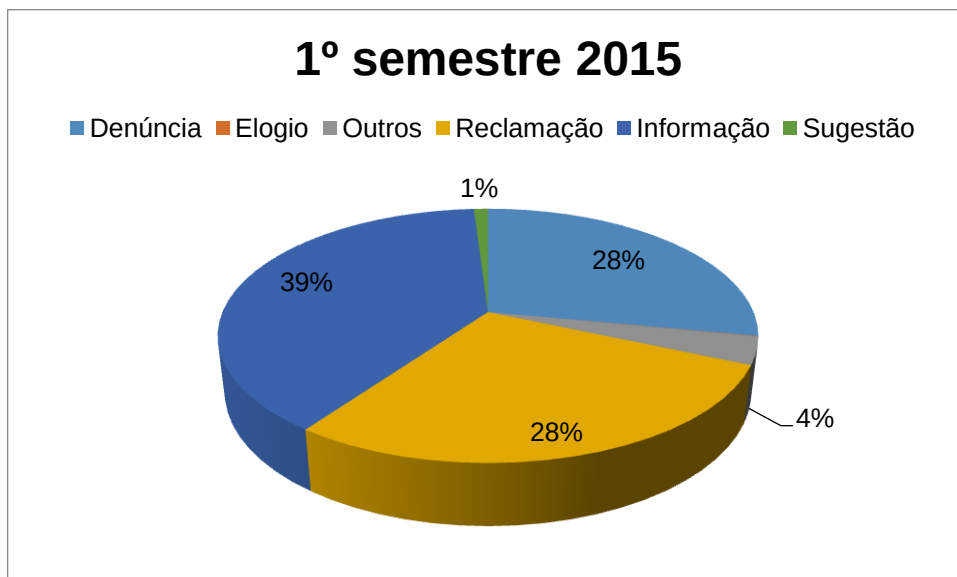
Manifestações mais relevantes / frequentes	Sede – Manifestações de competência de outros órgãos e relacionadas às Demandas do Governador, especialmente concursos. IMESP - Informações relacionadas à publicações no DOE, seguidas de serviço de Certificação Digital e Pubnet. PRODESP – Adesões Detran, e- CNHsp, boletos e bloqueio de sistema, informações sobre Folha de Pagamento. No POUPATEMPO, agendamento pela internet, datas indisponíveis no CIRETRAN, prazo de entrega e problemas nos malotes no IIRGD, dificuldade de acesso no Disque Poupatempo. ARSESP – falta de água, falta de energia, falta de resposta ao usuário pela agência. ARTESP – transporte intermunicipal, atrasos, alterações e supressões de horário. Serviços prestados pelas empresas rodoviárias, ônibus, motorista e cobrador. Concessionárias de Rodovias – Pedágio com evasão e formas de pagamento de tarifa. Ressarcimento de danos em veículos e formas de solicitação, elogios aos serviços prestados.
---	--

Recomendações da Ouvidoria	PRODESP – Criação de mecanismos para inclusão de novo email par fortalecer comunicação com os clientes Adesão, priorizar a atualização do JAVA para os sistemas E-CNHsp e CRVsp. No POUPATEMPO - Isenção de taxas para o RG, conforme informação no Guia de Serviços, confirmação de email para o cadastro do cidadão para evitar falhas de digitação. ARSESP – Respostas mais objetivas com informações específicas sobre o assunto reclamado, linguagem mais acessível nas reclamações de energia elétrica, analisar e encaminhar para a concessionária responsável todas as reclamações recebidas. ARTESP – Definição de processo de trabalho para tratamento das demandas de transporte coletivo, constituição da Comissão de Ética da Agência, revisão de procedimento e funcionamento do telefone 0800 das concessionárias. Concessionárias de Rodovias– Participação das Ouvidorias em grupos estratégicos, relatórios de acompanhamento das áreas e reuniões de rotina para análise. Melhoria da segurança para a comunidade, melhoria na leitura de Tags, treinamento a funcionários das praças de pedágio, reuniões prévias com usuários sobre projetos, obras e futuras intervenções. Participação da Ouvidoria na ambientação de colaboradores recém contratados.
-----------------------------------	---

14. Secretaria da Habitação

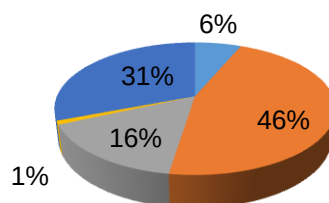
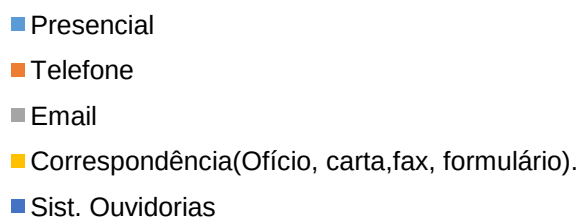
Secretaria da Habitação	
	2015
Informação	774
Reclamação	561
Denúncia	555
Outros	69
Sugestão	20
Elogio	1
Total	1.980

	SEDE	CDHU	TOTAL
Informação	589	185	774
Reclamação	28	533	561
Denúncia	10	545	555
Outros	69	0	69
Sugestão	19	1	20
Elogio	0	1	1
Total	715	1265	1.980

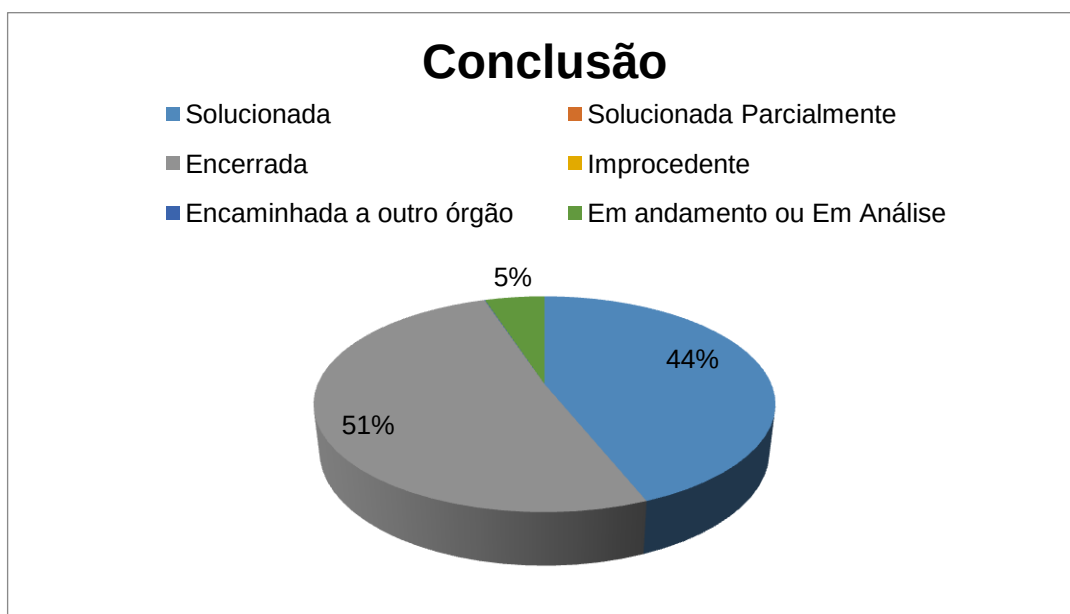


Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	31	108	99	3	533	774
Reclamação	67	341	117	11	25	561
Denúncia	28	464	49	4	10	555
Outros	0	0	45	0	24	69
Sugestão	0	0	2	0	18	20
Elogio	0	0	1	0	0	1
Total	126	913	313	18	610	1.980

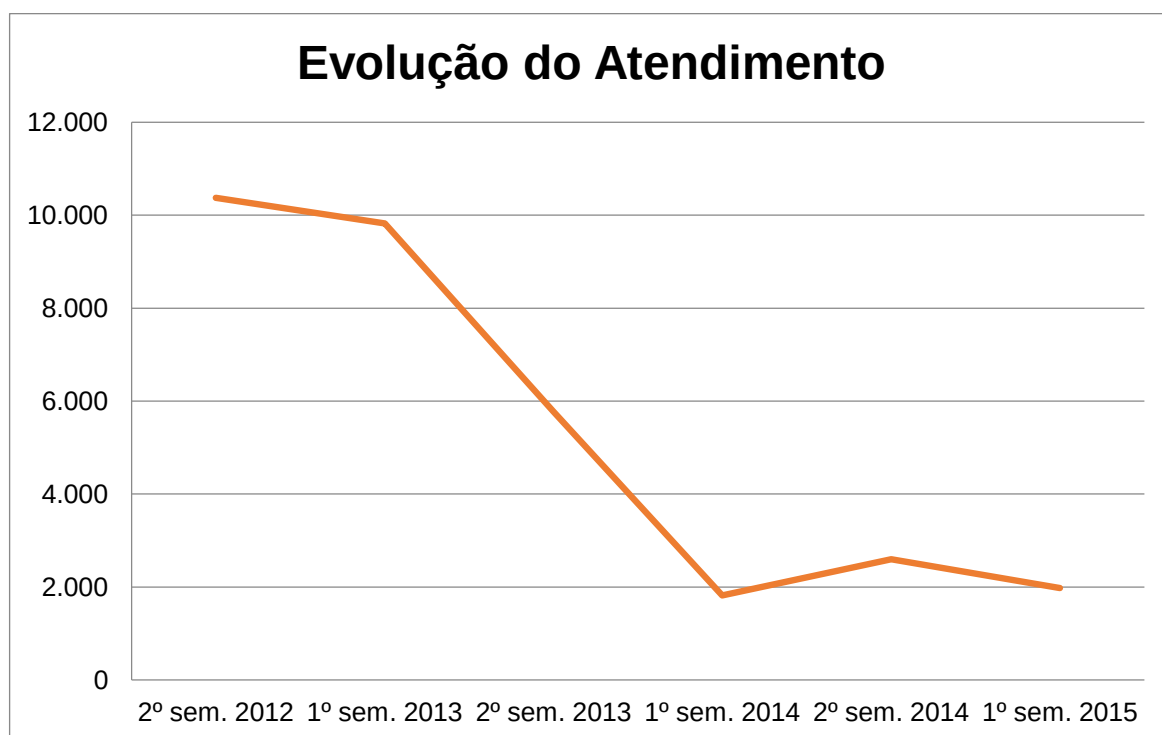
Forma de Contato



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	612	0	155	0	0	7	774
Reclamação	94	0	435	0	0	32	561
Denúncia	77	0	419	0	0	59	555
Outros	68	0	0	0	1	0	69
Sugestão	19	0	1	0	0	0	20
Elogio	0	0	0	0	0	1	1
Total	870	0	1.010	0	1	99	1.980



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Informação	454	417	4.506	400	621	774
Reclamação	13	6	823	590	594	561
Denúncia	1.425	1.320	370	493	618	555
Outros	7.643	7.138	59	320	724	69
Sugestão	835	936	8	14	32	20
Elogio	7	5	10	5	10	1
Total	10.377	9.822	5.776	1.822	2.599	1.980

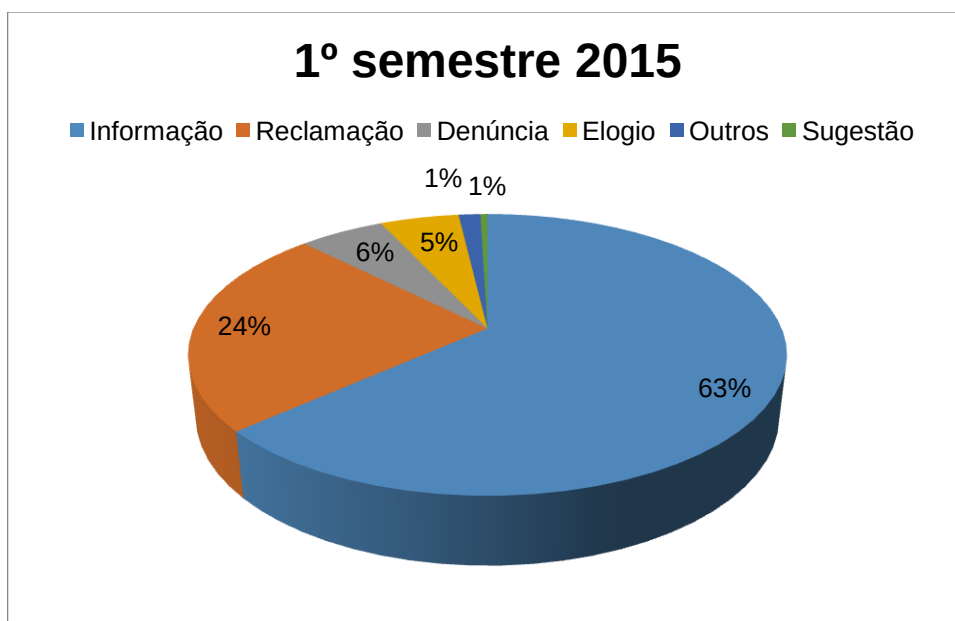


Manifestações mais relevantes / frequentes	Sede – Suspensão de liberação de subsídios pela CEF, Programa Servidor Público Estadual – Casa Paulista, Cadastramento de PPP, esclarecimentos sobre inscrições em Unidades Habitacionais da CDHU. CDHU – Problemas diversos com obras, locação de unidade habitacional, invasão de terreno, auxílio moradia emergencial, forma de pagamento.
Recomendações da Ouvidoria	Não foram relatadas

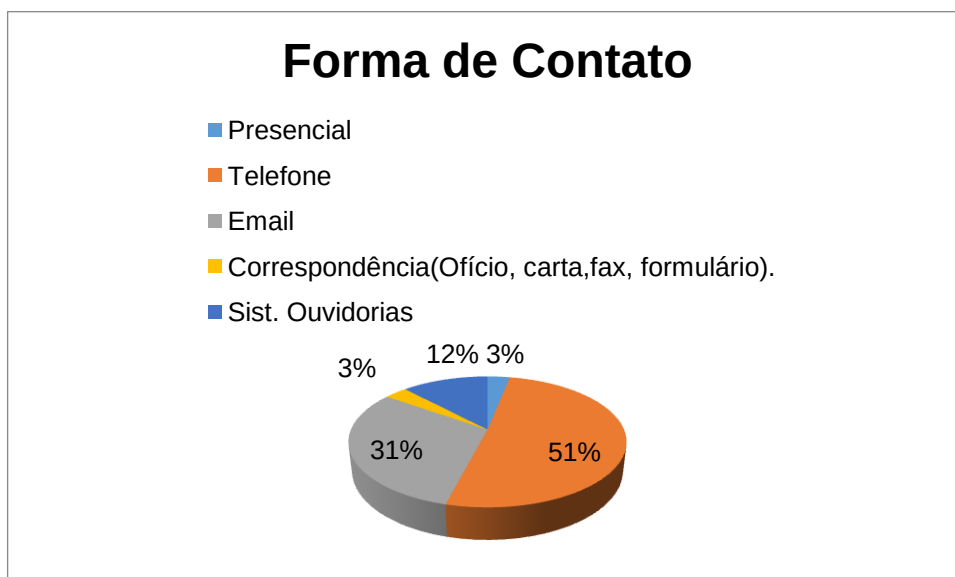
15. Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania

Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania	
	2015
Informação	4.522
Reclamação	1.716
Denúncia	393
Elogio	364
Outros	100
Sugestão	33
Total	7.128

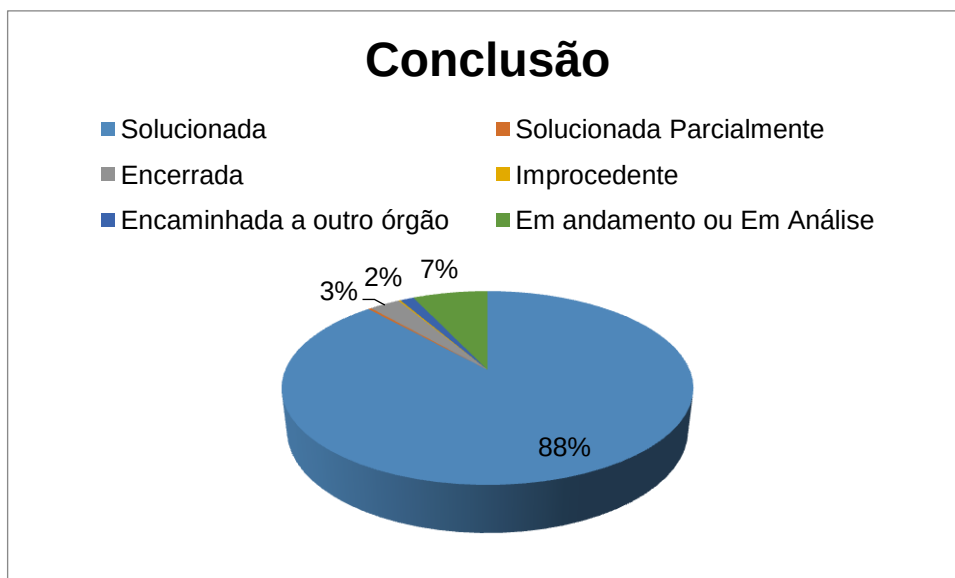
Temas	SEDE	FCASA	IMESC	IPEM	ITESP	PROCON	TOTAL
Informação	73	603	435	2.606	25	780	4.522
Reclamação	45	749	22	598	12	290	1.716
Denúncia	78	268	0	0	15	32	393
Elogio	4	15	2	7	0	336	364
Outros	2	0	51	11	0	36	100
Sugestão	4	11	4	2	0	12	33
Total	206	1.646	514	3.224	52	1.486	7.128



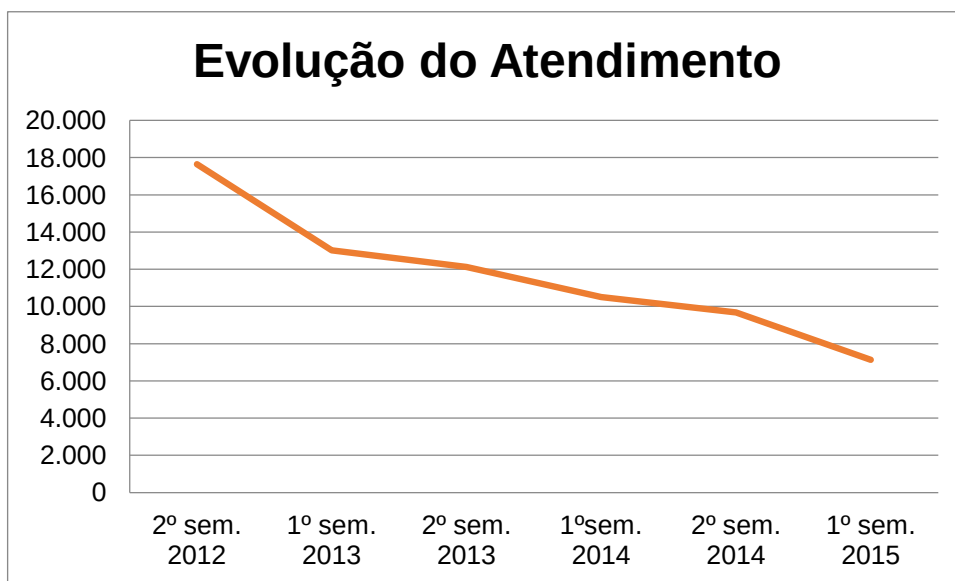
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	111	2.708	1.089	13	601	4.522
Reclamação	84	672	736	75	149	1.716
Denúncia	18	182	113	11	69	393
Elogio	6	56	171	113	18	364
Outros	2	5	67	11	15	100
Sugestão	0	8	16	4	5	33
Total	221	3.631	2.192	227	857	7.128



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	4.362	16	23	5	34	82	4.522
Reclamação	1.222	4	140	5	25	320	1.716
Denúncia	257	0	18	3	32	83	393
Elogio	362	0	2	0	0	0	364
Outros	64	0	18	0	1	17	100
Sugestão	26	0	5	0	1	1	33
Total	6.293	20	206	13	93	503	7.128



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1ºsem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Informação	9.536	7.026	8.207	6.688	6.655	4.522
Reclamação	3.063	3.088	2.805	2.694	1.909	1.716
Denúncia	393	408	402	470	483	393
Elogio	395	489	402	395	379	364
Outros	4.214	1.902	231	197	203	100
Sugestão	52	99	82	67	47	33
Total	17.653	13.012	12.129	10.511	9.676	7.128

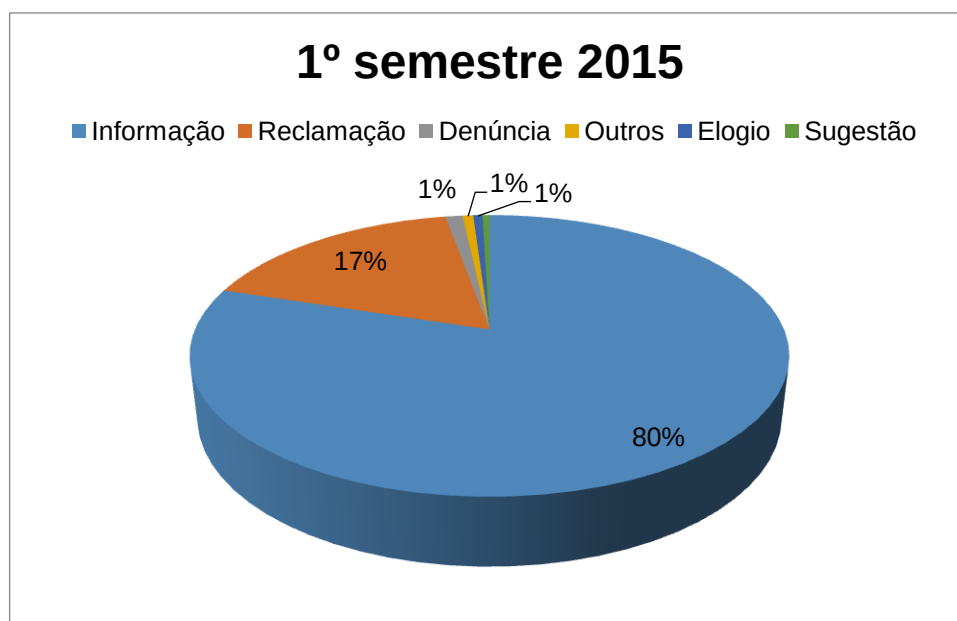


Manifestações mais relevantes / frequentes	Sede – Competência de outro órgão, discriminação por orientação sexual, identidade, gênero, racial e CIC. Fundação CASA – Questões relacionadas a servidores (chefia, bônus, gestão), concursos, informações gerais sobre a atuação do órgão, agressão física e disciplina de reeducandos. PROCON – Atendimento Web, bloqueio de ligações de telemarketing, encerramento de senhas e demora no atendimento. IMESC – Informações sobre os procedimentos da instituição. IPEM – Segurança de aparelhos eletrodomésticos, balanças, bombas medidoras de combustíveis. ITESP – Concurso Itesp, aquisição de lotes de terras, arrendamento de lotes.
Recomendações da Ouvidoria	Sede – Construção de parâmetros para o atendimento aos cidadãos com transtornos mentais, continuidade do processo de centralização das informações no SIOUV. Capacitação de Ouvidores como mediadores de conflitos. Fundação CASA – Não foram relatadas. PROCON -Investimento na tramitação e informação de processos sancionatórios, Investimento em TI para racionalização e agilização do atendimento via Web, ações de treinamento revisão de procedimentos para tratamento de denúncias. IMESC - não foram relatadas. IPEM – Vacinação contra a Gripe para os funcionários como forma de evitar ausências ao trabalho. ITESP – Comparecimento frequente dos supervisores de campo aos assentamentos.

16. Secretaria de Logística e Transportes

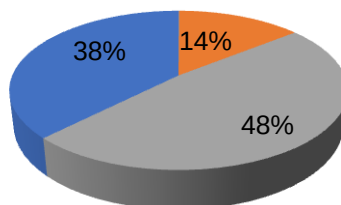
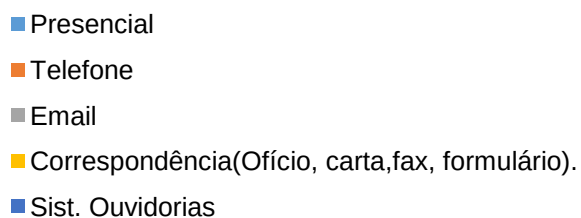
Secretaria da Logística e Transportes	
	2015
Informação	3.508
Reclamação	757
Denúncia	49
Outros	30
Elogio	26
Sugestão	20
Total	4.390

Temas	SEDE	DERSA	DER	DH	DAESP	DOCAS	TOTAL
Informação	669	1017	1.793	17	8	4	3.508
Reclamação	0	389	359	2	6	1	757
Denúncia	0	0	47	0	0	2	49
Outros	2	0	20	0	0	8	30
Elogio	0	3	14	9	0	0	26
Sugestão	0	2	17	0	1	0	20
Total	671	1.411	2.250	28	15	15	4.390

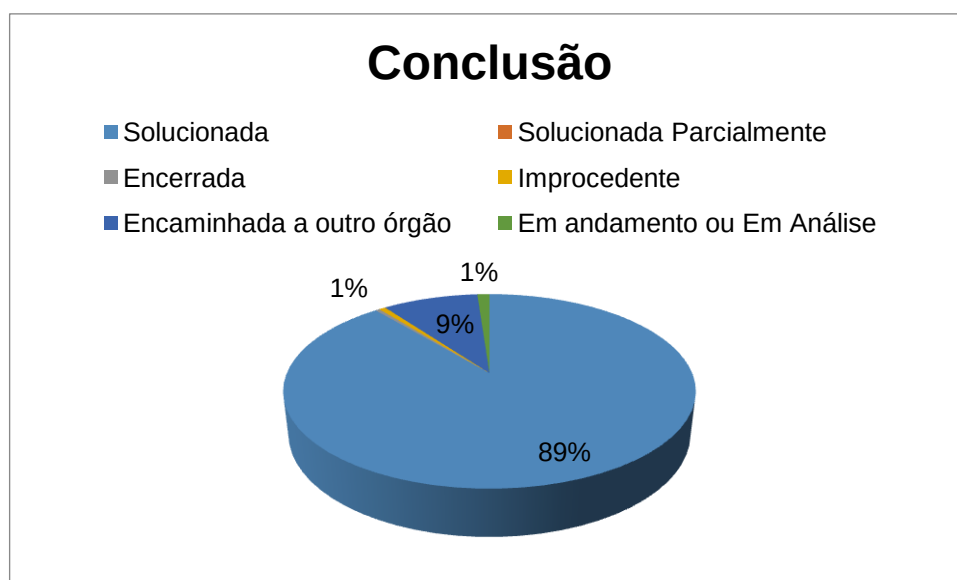


Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	0	557	1.733	0	1.218	3.508
Reclamação	3	63	340	0	351	757
Denúncia	0	3	7	0	39	49
Outros	0	0	15	0	15	30
Elogio	0	1	16	0	9	26
Sugestão	0	0	4	0	16	20
Total	3	624	2.115	0	1.648	4.390

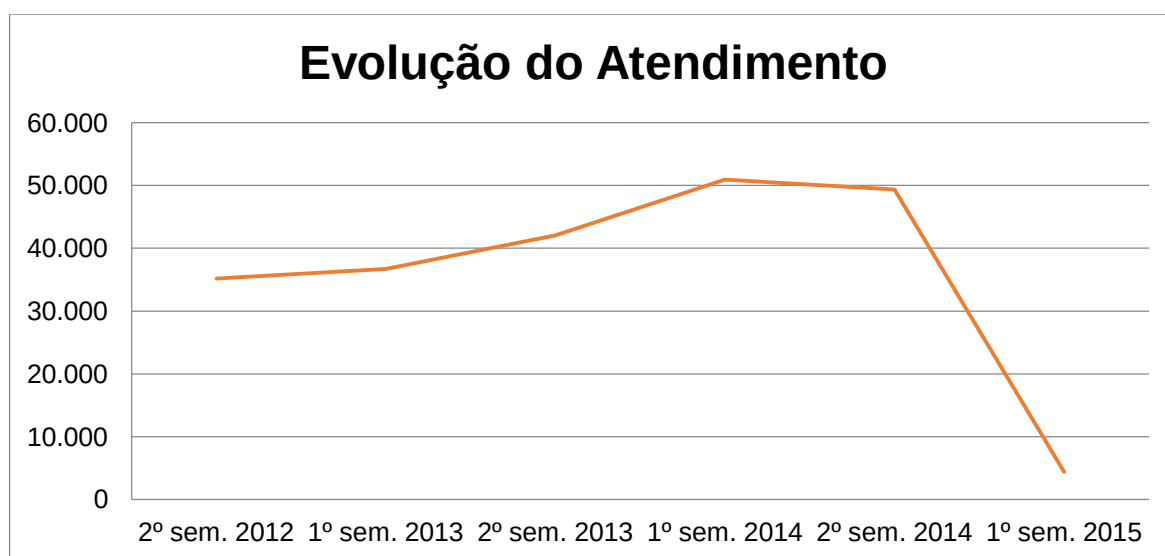
Forma de Contato



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	3.160	0	2	2	316	25	3.505
Reclamação	633	0	7	23	75	21	759
Denúncia	47	0	0	0	1	1	49
Outros	21	0	8	2	0	0	31
Elogio	25	0	0	0	0	1	26
Sugestão	16	0	0	0	2	2	20
Total	3.902	0	17	27	394	50	4.390



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Informação	20.290	19.785	21.646	29.630	29.965	3.508
Reclamação	10.108	13.450	14.473	16.088	15.026	757
Denúncia	187	174	140	532	212	49
Outros	63	81	79	725	305	30
Elogio	4.185	2.774	5.287	3.355	3.413	26
Sugestão	354	420	437	625	449	20
Total	35.187	36.684	42.062	50.955	49.370	4.390

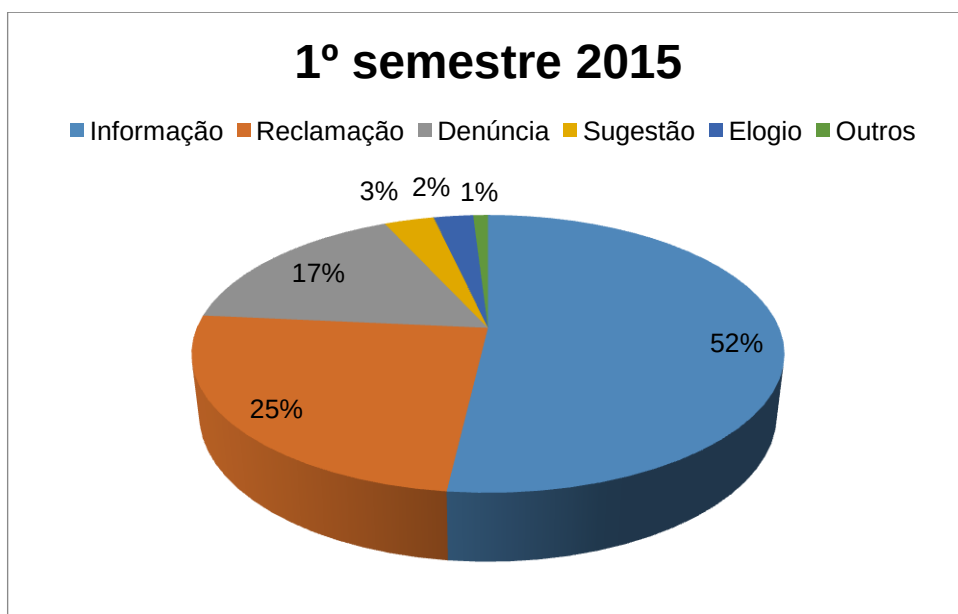


Manifestações mais relevantes / frequentes	Sede - Término do Rodoanel Metropolitano, projeto de concessão de 5 aeroportos pela iniciativa privada, melhoria na prestação de serviços de travessias. DER - Multas, recursos de multas, conservação rodoviária. Desenvolvimento Rodoviário – Tempo de espera, fila, organização, embarcações inoperantes, interferência no entorno, reassentamento, desapropriação, congestionamentos. DERSA – Interferências em população no entorno de obras, reassentamento e desapropriação. Serviços de travessia, organização, atraso, saída antecipada, postura no atendimento. DAESP – Informações sobre concessões, limpeza nas dependências de aeroportos, procedimentos de vistoria pessoal. Companhia DOCAS de São Sebastião - pedidos de informações relacionados ao OGMO, não pertinente à DOCAS, recursos humanos. DH – Departamento Hidroviário – Funcionamento de Hidrovias, infraestrutura para transporte hidroviário, extensão de navegação dos rios Tietê e Piracicaba e da Hidrovia Metropolitana. Interferências do Empreendimento Múltiplos de Snata Maria da Serra, visitas técnicas para estudos acadêmicos, realização de palestras, pagamentos de terceiros.
Recomendações da Ouvidoria	SEDE - Agilização nas respostas enviadas pelas Unidades. DERSA – Manter ações de divulgação e distribuição de material, plantões sociais no entorno de obras. Manter constante treinamento para colaboradores dos serviços de travessias. Companhia DOCAS de São Sebastião – Rever Tabela de Restrição de Documentos da Companhia.

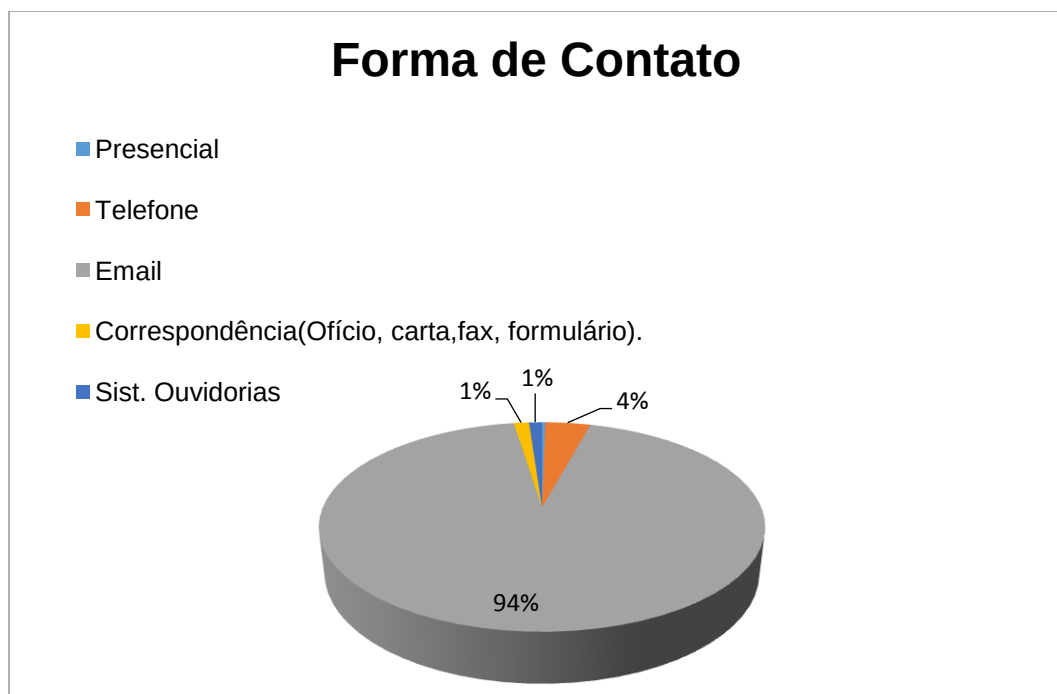
17. Secretaria do Meio Ambiente

Secretaria do Meio Ambiente	
	2015
Informação	2.364
Reclamação	1.124
Denúncia	761
Sugestão	149
Elogio	118
Outros	44
Total	4.560

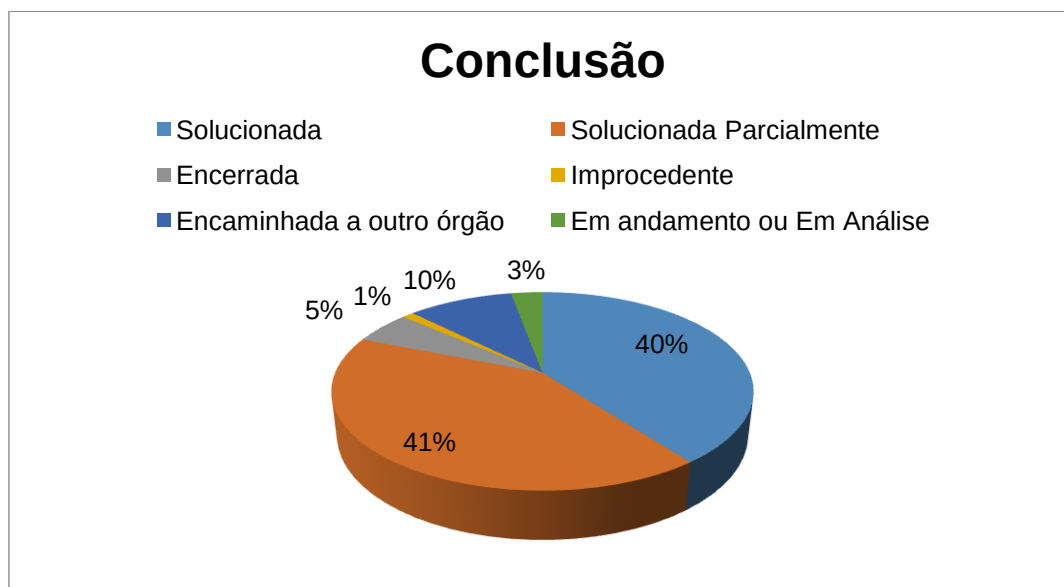
	SEDE	CESTESB	FF	ZOO	TOTAL
Informação	1.269	945	130	20	2.364
Reclamação	316	637	28	143	1.124
Denúncia	326	420	15	0	761
Sugestão	106	24	8	11	149
Elogio	87	11	2	18	118
Outros	31	7	1	5	44
Total	2.135	2.044	184	197	4.560



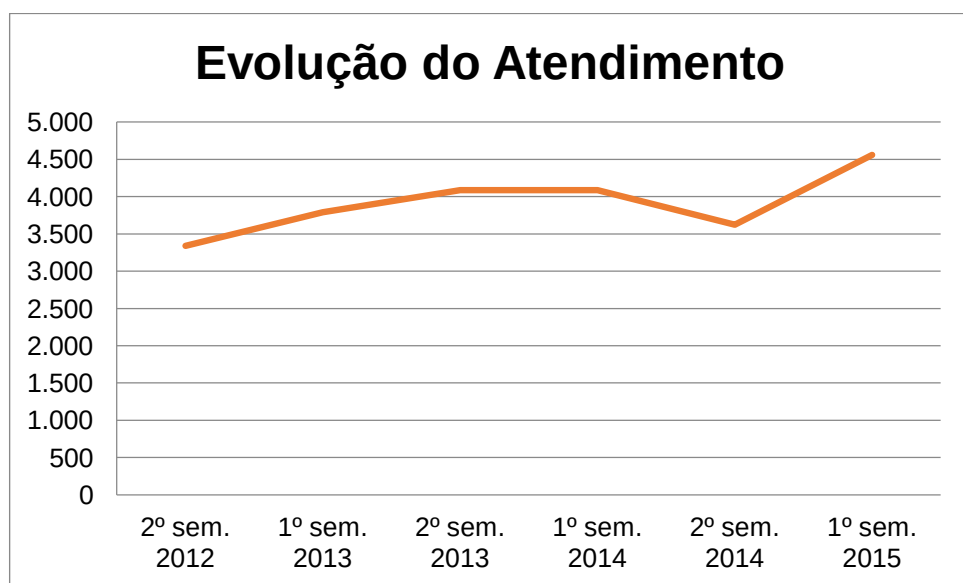
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	1	154	2.181	1	27	2.364
Reclamação	8	17	1.056	39	4	1.124
Denúncia	4	8	729	8	12	761
Sugestão	0	0	134	7	8	149
Elogio	0	0	113	5	0	118
Outros	0	0	44	0	0	44
Total	13	179	4.257	60	51	4.560



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	1.207	863	45	10	179	60	2.364
Reclamação	275	508	69	14	204	54	1.124
Denúncia	195	466	20	9	54	17	761
Sugestão	23	35	86	2	3	0	149
Elogio	106	11	1	0	0	0	118
Outros*	1	7	21	14	0	1	44
Total	1.807	1.890	242	49	440	132	4.560



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Informação	1.716	2.017	2.138	2.144	897	2.364
Reclamação	571	666	1.036	1.227	322	1.124
Denúncia	927	888	688	516	258	761
Sugestão	55	58	62	43	158	149
Elogio	51	126	144	133	104	118
Outros	21	37	17	22	1.885	44
Total	3.341	3.792	4.085	4.085	3.624	4.560

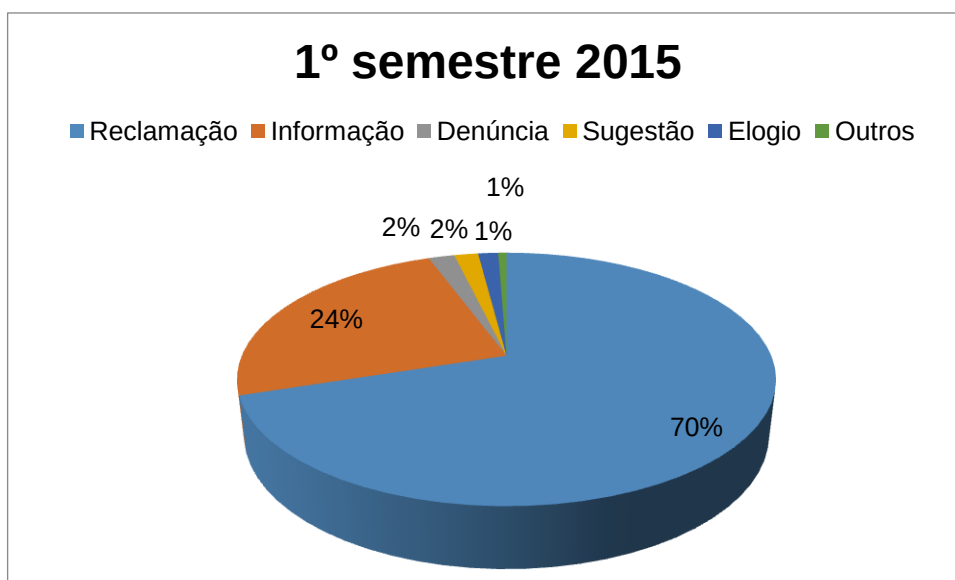


Manifestações mais relevantes / frequentes	Sede – Parques urbanos, cortes de árvores em área urbana, invasão e poluição. Informações gerais sobre o Jardim Botânico. Fundação Parque ZOOLÓGICO – Infraestrutura e atendimento, serviços terceirizados, exposição e manutenção de animais. Fundação FLORESTAL – abertura da Estrada Velha Caminhos do Mar, contato com parques, Passaporte Trilhas de SP, informações sobre fotos, filmagens. Invasões em áreas urbanas, Rodoanel e captura de animais. CETESB – Poluição, licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais.
Recomendações da Ouvidoria	Fundação Parque ZOOLÓGICO – Normatização do Código de Ética e de Conduta, organização da bilheteria, acompanhamento de contratos e serviços terceirizados. Fundação FLORESTAL – Melhorias no atendimento ao público dos parques. Fundação Parque Zoológico – Normatizar procedimentos e padrões de ética, capacitação de funcionários que lidam com o público, 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. CETESB – Aprimorar o atendimento ao público, em especial nas Agências Ambientais, com capacitação, treinamento, objetivando agilizar respostas e descortesia. Tornar mais célere os processos de licenciamento, alterações no site da empresa.

18. Secretaria do Planejamento e Gestão

Planejamento e Gestão	
	2015
Reclamação	24.523
Informação	8.523
Denúncia	654
Sugestão	602
Elogio	503
Outros	209
Total	35.014

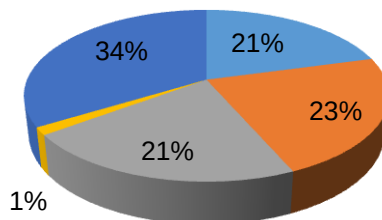
	SEDE	CPOS	DETRAN	Fundap	IAMSPE	SEADE	Cepam	TOTAL
Reclamação	837	12	3.271	8	20.361	33	1	24.523
Informação	834	26	1.470	7	6.168	8	10	8.523
Denúncia	26	0	585	0	43	0	0	654
Sugestão	17	3	70	0	509	1	2	602
Elogio	10	0	118	0	375	0	0	503
Outros	47	2	141	3	0	11	5	209
TOTAL	1.771	43	5.655	18	27.456	53	18	35.014



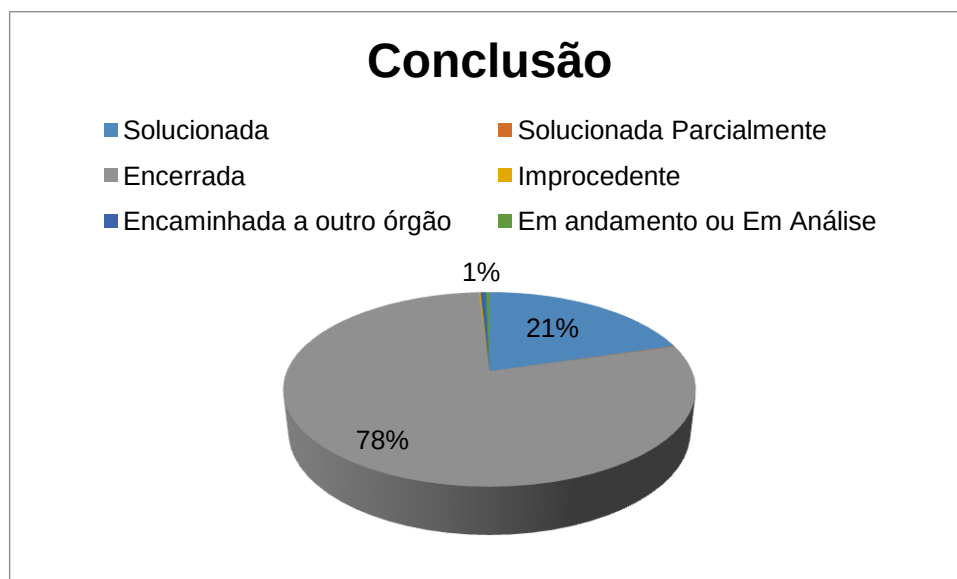
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (ofício, fax, carta, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Reclamação	6.927	3.362	4.678	385	9.171	24.523
Informação	34	4.437	2.385	7	1.660	8.523
Denúncia	30	12	40	15	557	654
Sugestão	124	91	229	53	105	602
Elogio	159	17	150	42	135	503
Outros	0	21	15	0	173	209
Total	7.274	7.940	7.497	502	11.801	35.014

Forma de Contato

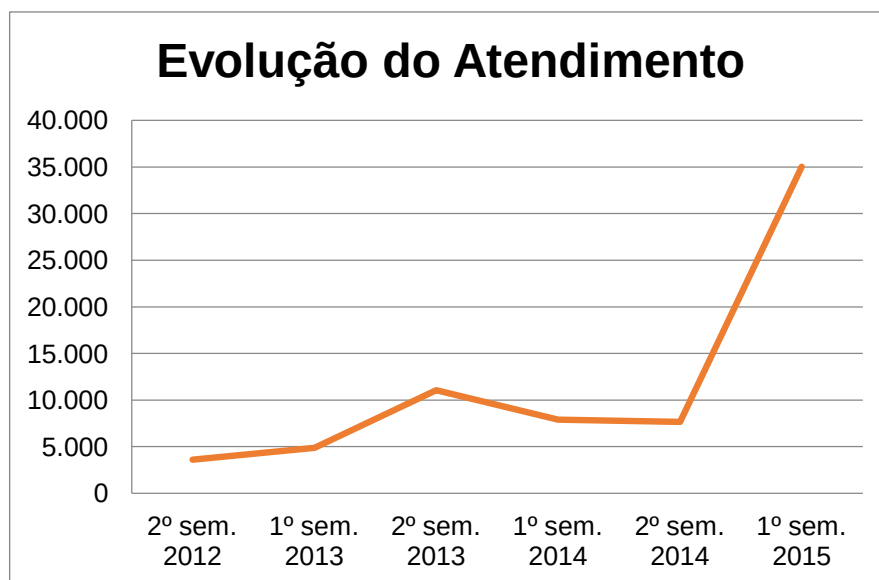
- Presencial
- Telefone
- Email
- Correspondência(ofício, fax, carta, formulário).
- Sist. Ouvidorias



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Reclamação	4.017	8	20.362	15	78	45	24.525
Informação	2.246	21	6.169	4	75	8	8.523
Denúncia	524	4	43	0	15	68	654
Sugestão	81	4	509	3	5	0	602
Elogio	127	0	375	0	1	0	503
Outros	173	2	0	31	0	1	207
Total	7.168	39	27.458	53	174	122	35.014



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Reclamação	2.358	2.175	3.798	2.851	3.378	24.525
Informação	833	2.169	6.551	900	3.467	8.523
Denúncia	233	367	474	349	504	654
Sugestão	67	48	81	70	61	602
Elogio	38	103	140	101	135	503
Outros	63	26	26	3.627	109	207
Total	3.592	4.888	11.070	7.898	7.654	35.014

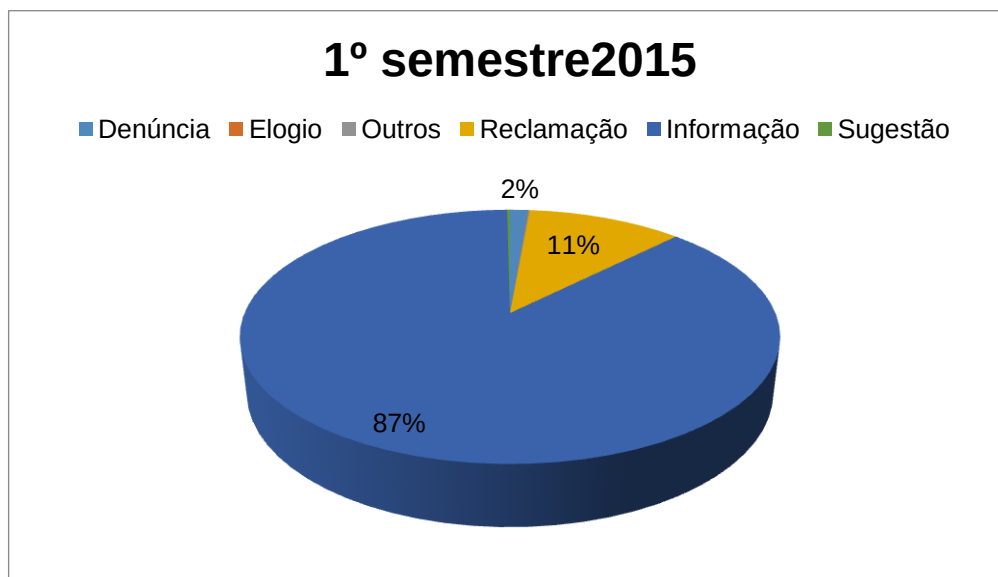


Decreto 61.035, de 1º de janeiro de 2015, transfere atividades da Secretaria de Gestão.

Manifestações mais relevantes / frequentes	Sede - Orientação aos colaboradores, procedimentos do DPME, negativa de licenças no quadro da Secretaria da Educação. CEPAM – Solicitação de temas variados. CPOS – Programa d participação nos Resultados e contratação de plano de saúde. SEADE – Sistema de Informações Eleitorais, Índice Paulista de Vulnerabilidade Social, informações socioeconômicas. DETRAN – Informações no Portal, bloqueio e desbloqueio de veículos, discordância de julgamento da Jari. FUNDAP – Programa de bolsas de estágio. IAMSPE – Tempo de espera de agendamento para consultas, exames e cirurgias, manifestações contra a redução da rede credenciada.
Recomendações da Ouvidoria	Sede – Melhoria das informações institucionais, especialmente junto ao DPME, liberar telefonemas interurbanos da Ouvidoria para contato com os usuários. SEADE – Visibilidade do ícone Ouvidoria no site, realização de pesquisas e enquetes e atualização de dados. IAMSPE – Alterações em agenda médicas, capacitação de funcionários administrativos do PS, agilização de procedimentos ambulatoriais e de internação. DETRAN – Ouvidoria coordenou Grupo de Trabalho de elaboração do Código de Ética.

19. Procuradoria Geral

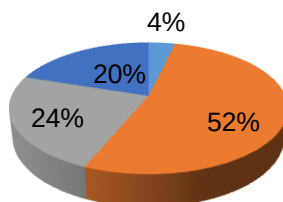
Procuradoria Geral	
	2015
Informação	2.586
Reclamação	329
Denúncia	39
Sugestão	6
Outros	2
Elogio	1
Total	2.963



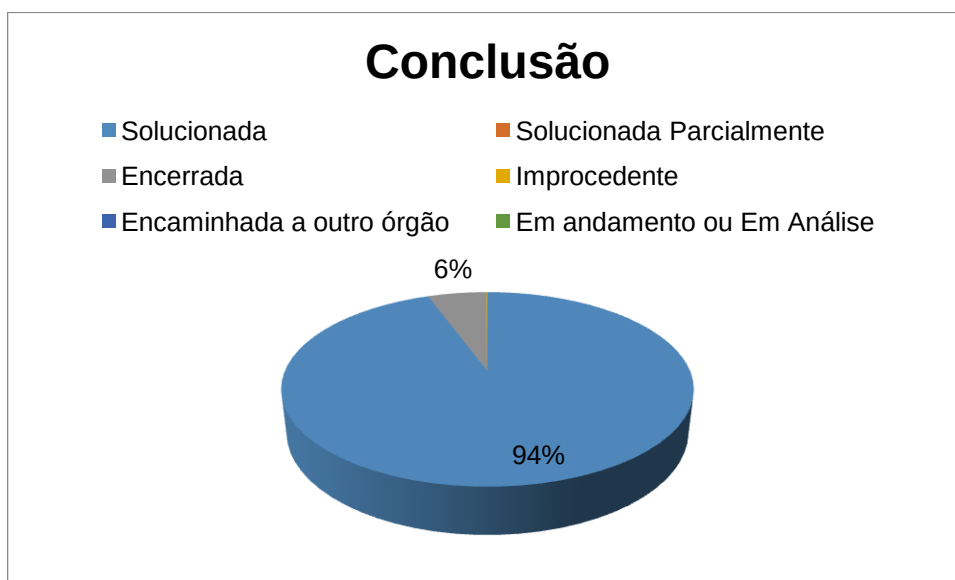
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	74	1.558	569	0	385	2.586
Reclamação	36	0	134	0	159	329
Denúncia	0	0	0	0	39	39
Sugestão	0	0	0	0	6	6
Outros	0	0	0	0	2	2
Elogio	0	0	0	0	1	1
Total	110	1.558	703	0	592	2.963

Forma de Contato

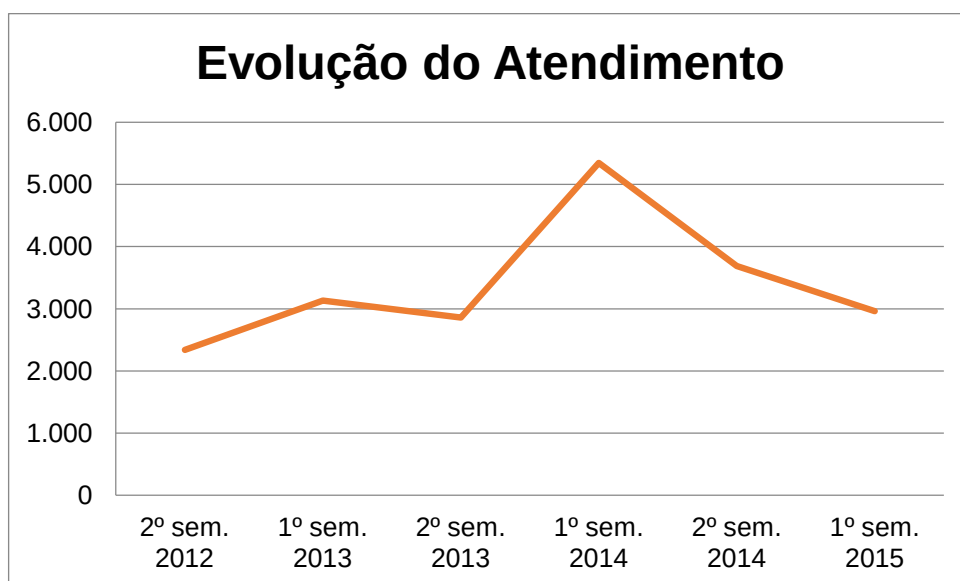
- Presencial
- Telefone
- Email
- Correspondência(Ofício, carta,fax, formulário).
- Sist. Ouvidorias



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	2.494	0	92	0	0	0	2.586
Reclamação	289	0	39	1	0	0	329
Denúncia	8	0	30	1	0	0	39
Sugestão	4	0	1	1	0	0	6
Outros	1	0	1	0	0	0	2
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Total	2.797	0	163	3	0	0	2.963



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Informação	2.100	2.907	2.619	5.090	3.422	2.586
Reclamação	128	135	147	201	202	329
Denúncia	83	59	74	40	45	39
Sugestão	9	9	6	4	7	6
Outros	17	16	9	6	6	2
Elogio	2	4	3	4	8	1
Total	2.339	3.130	2.858	5.345	3.690	2.963

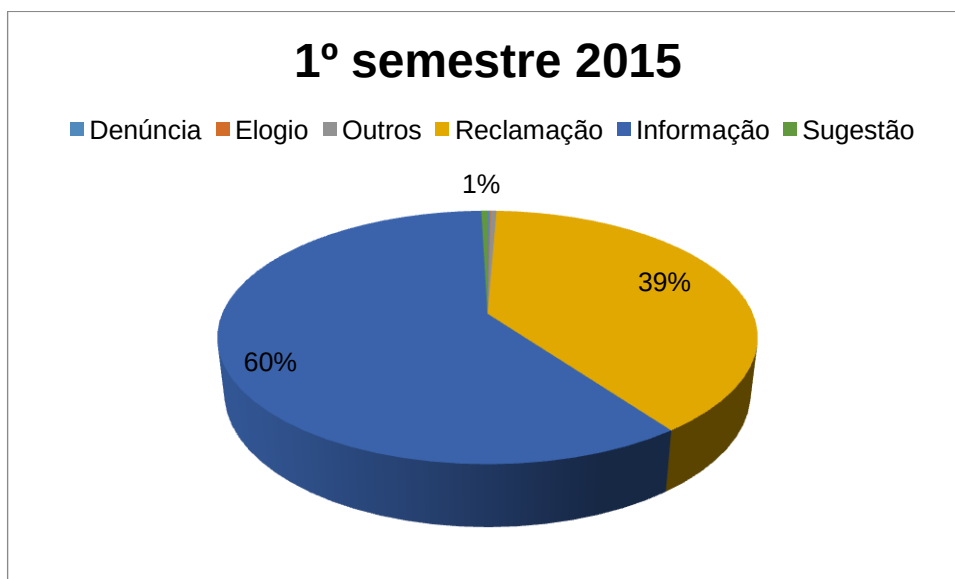


Manifestações mais relevantes / frequentes	Obrigações de pequeno valor, Informe de Rendimentos, débitos inscritos na dívida ativa, especialmente IPVA, pagamento de precatórios.
Recomendações da Ouvidoria	Adequação do sistema Portal dos Precatórios para facilitar o acesso do credor de OPV ao informe de rendimentos.

20. Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos

Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	
	2015
Informação	68.568
Reclamação	45.332
Sugestão	514
Outros	468
Denúncia	166
Elogio	109
Total	115.157

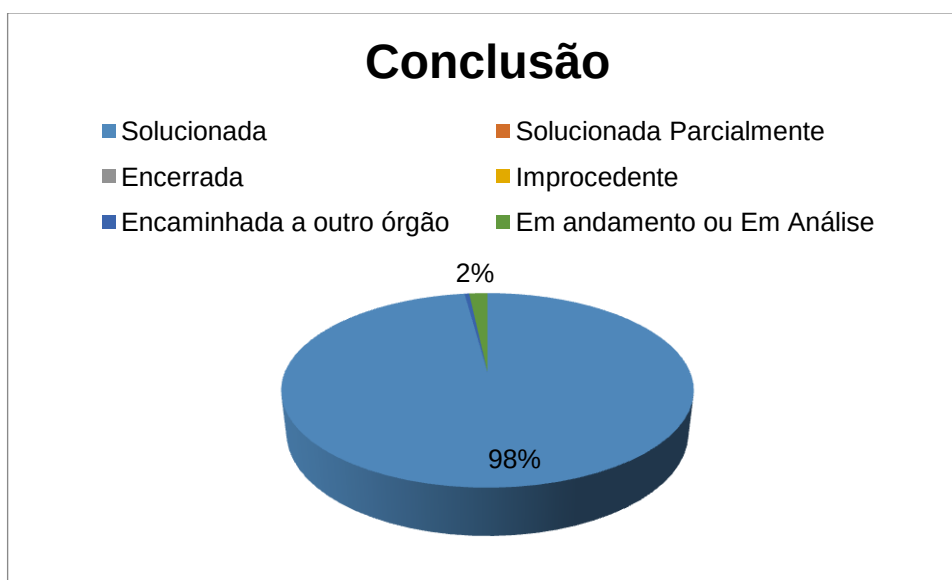
	SEDE	DAEE	SABESP	Total
Informação	166	21	68.381	68.568
Reclamação	158	80	45.094	45.332
Sugestão	69	46	399	514
Outros	142	15	311	468
Denúncia	14	109	43	166
Elogio	4	6	99	109
Total	553	277	114.327	115.157



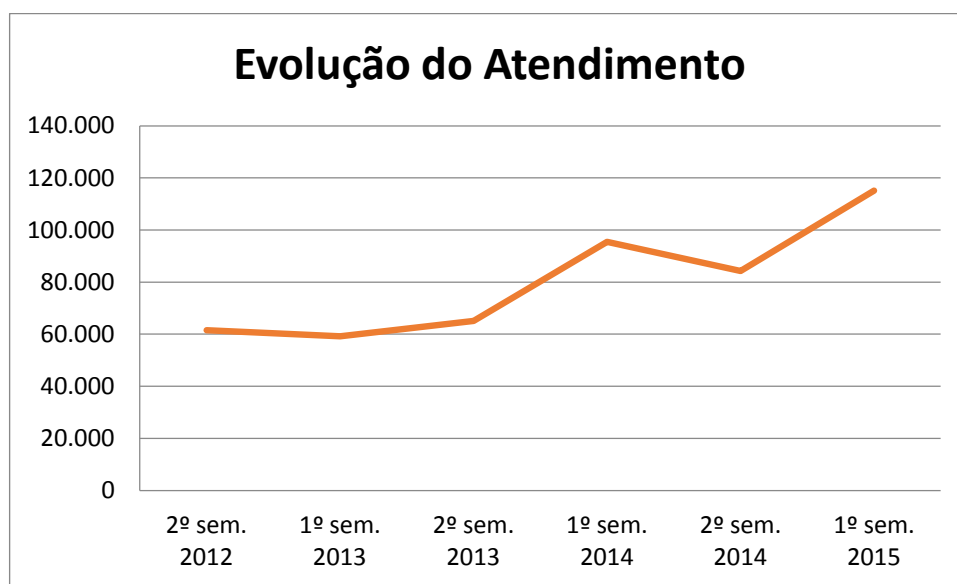
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	2	62.936	5.615	1	14	68.568
Reclamação	11	42.546	2.742	1	32	45.332
Sugestão	4	356	140	1	13	514
Outros	0	300	168	0	0	468
Denúncia	2	57	101	1	5	166
Elogio	0	85	23	0	1	109
Total	19	106.280	8.789	4	65	115.157



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	68.437	0	0	0	129	2	68.568
Reclamação	43.255	0	0	0	140	1.937	45.332
Sugestão	453	0	0	0	61	0	514
Outros	311	0	0	0	157	0	468
Denúncia	124	0	0	0	10	32	166
Elogio	109	0	0	0	0	0	109
Total	112.689	0	0	0	497	1.971	115.157



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1ºsem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Informação	40.665	34.699	41.064	59.378	52.708	68.568
Reclamação	20.649	24.374	23.801	35.577	30.450	45.332
Sugestão	20	10	30	232	618	514
Outros	4	11	30	75	242	468
Denúncia	58	45	66	67	118	166
Elogio	135	86	111	92	101	109
Total	61.531	59.225	65.102	95.421	84.237	115.157

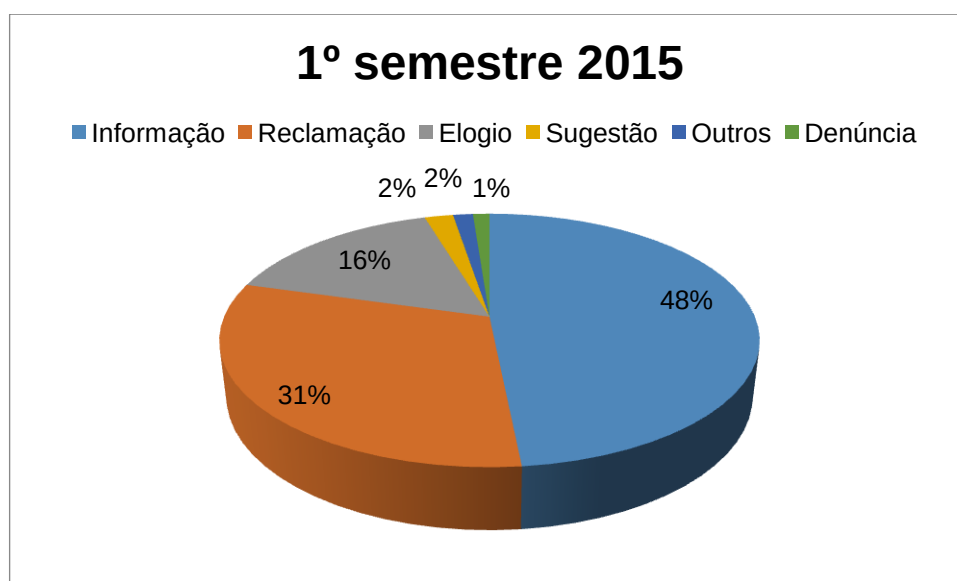


Manifestações mais relevantes / frequentes	Sede – Sistema de abastecimento de água da Região Metropolitana. DAEE – Poços clandestinos, captação de água subterrânea, demora no processo de outorga. SABESP – Demandas por abastecimento de água, desobstrução de ramal e rede coletora de esgotos, elevação nos valores da conta de consumo.
Recomendações da Ouvidoria	DAEE – Conjunto de recomendações para melhorar a gestão de o atendimento aos usuários. Relatório anual de recomendações. SABESP –Reforço das áreas de atendimento em função da crise hídrica, que não se resolverá em curto prazo.

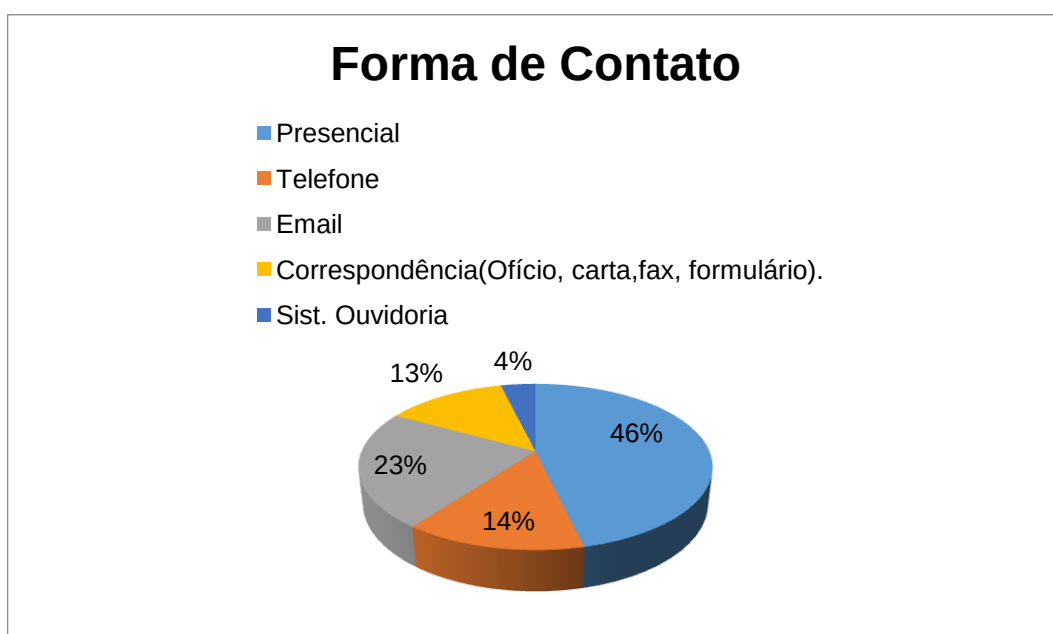
21. Secretaria da Saúde

Secretaria da Saúde	
	2015
Informação	43.489
Reclamação	27.840
Elogio	14.315
Sugestão	1.835
Outros	1.280
Denúncia	1.066
Total	89.825

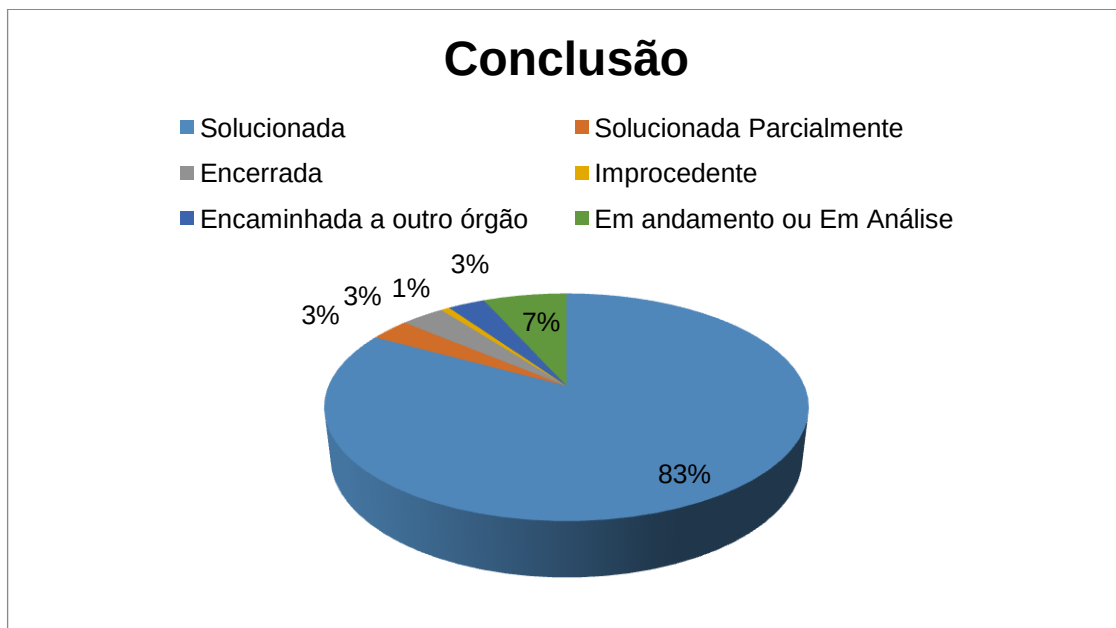
	SEDE	CRS	CCD	CSS	Autarquia H Escola	DGAC	CGCSS	TOTAL
Informação	6.970	8.613	215	8.195	8.467	883	10.146	43.489
Reclamação	975	4.324	2.291	8.206	4.385	558	7.101	27.840
Elogio	61	167	79	3.015	4.439	163	6.391	14.315
Sugestão	62	62	14	451	292	93	861	1.835
Outros	0	96	79	903	192	1	9	1.280
Denúncia	82	770	41	119	11	0	43	1.066
Total	8.150	14.032	2.719	20.889	17.786	1.698	24.551	89.825



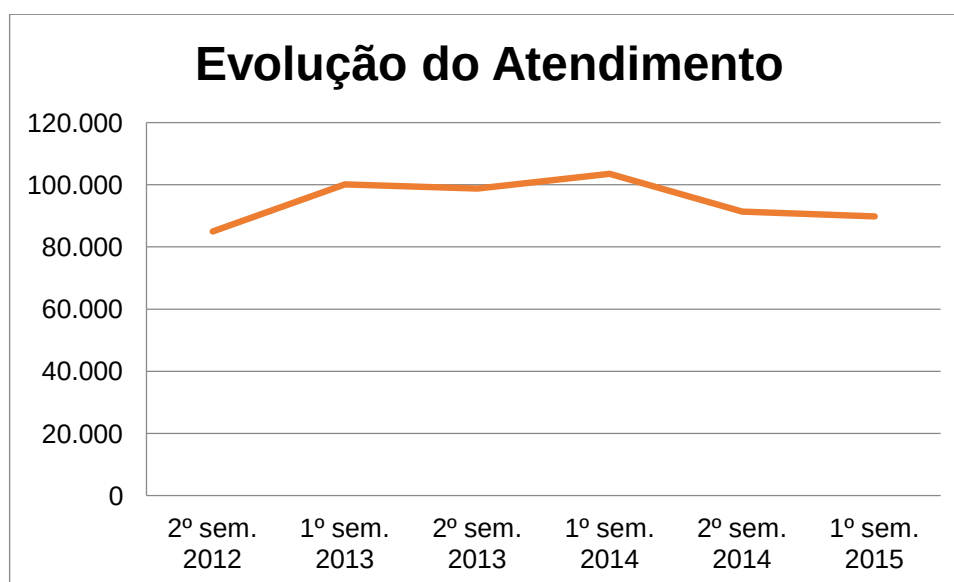
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidoria	Total
Informação	21.627	8.495	9.305	2.289	1.773	43.489
Reclamação	14.139	3.467	6.127	3.118	989	27.840
Elogio	4.507	166	4.022	5.423	197	14.315
Sugestão	485	80	703	437	130	1.835
Outros	729	237	136	88	90	1.280
Denúncia	114	81	161	480	230	1.066
Total	41.601	12.526	20.454	11.835	3.409	89.825



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	38.795	781	1.246	68	272	2.327	43.489
Reclamação	18.854	1.821	1.593	428	2.151	2.993	27.840
Elogio	14.149	0	47	0	25	94	14.315
Sugestão	1.336	114	118	100	2	165	1.835
Outros	796	107	58	35	196	88	1.280
Denúncia	627	30	52	12	21	324	1.066
Total	74.557	2.853	3.114	643	2.667	5.991	89.825



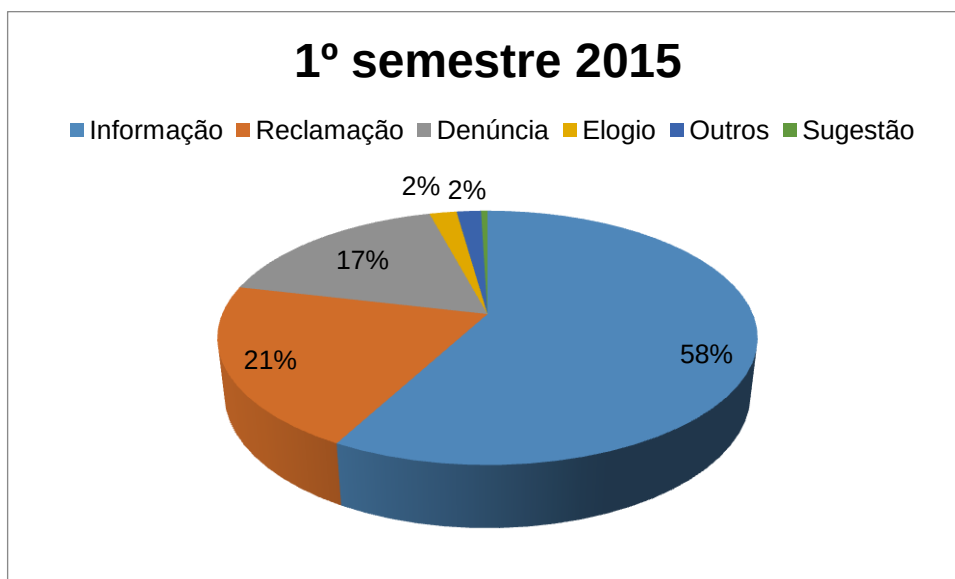
Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Informação	41.170	41.993	52.930	50.964	45.240	43.489
Reclamação	24.718	29.423	25.084	26.989	20.986	27.840
Elogio	10.188	16.093	17.279	16.279	19.050	14.315
Sugestão	2.523	6.900	2.401	2.258	1.690	1.835
Outros	4.865	4.834	142	6.109	3.670	1.280
Denúncia	1.484	851	912	895	735	1.066
Total	84.948	100.094	98.748	103.494	91.371	89.825



Manifestações mais relevantes / frequentes	Insatisfação com o atendimento médico e de enfermagem, atendimento no OS, equipamentos em manutenção. Demora no atendimento para cirurgia, falta de profissional médico, demora em realizar exames. Falta de medicamento, demora na entrega do medicamento, dificuldades no atendimento.
Recomendações da Ouvidoria	Capacitação e treinamento de colaboradores, reorganização de fluxos internos, atualização e divulgação de novos procedimentos, organização de fluxos com municípios.

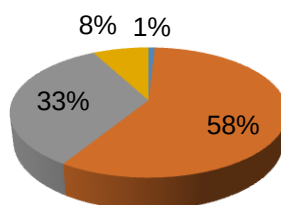
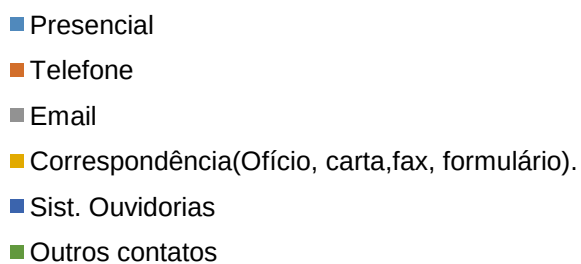
22. Secretaria de Segurança Pública

Secretaria de Segurança Pública	
	2015
Informação	5.619
Reclamação	2.018
Denúncia	1.669
Elogio	189
Outros	170
Sugestão	45
Total	9.710

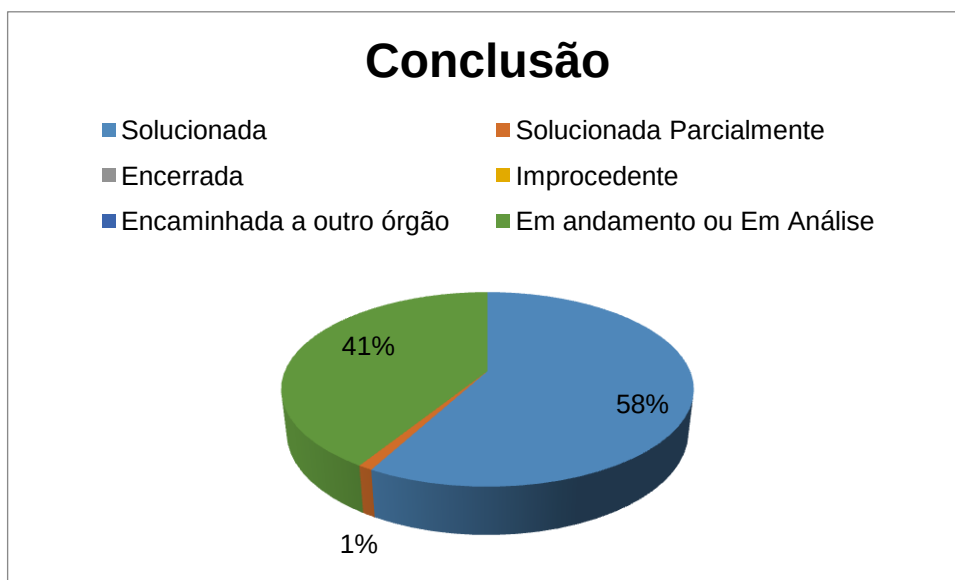


Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	38	4.234	1.203	144	0	5.619
Reclamação	13	790	1.160	55	0	2.018
Denúncia	30	534	638	467	0	1.669
Elogio	0	32	137	20	0	189
Outros	2	29	68	71	0	170
Sugestão	1	8	35	1	0	45
Total	84	5.627	3.241	758	0	9.710

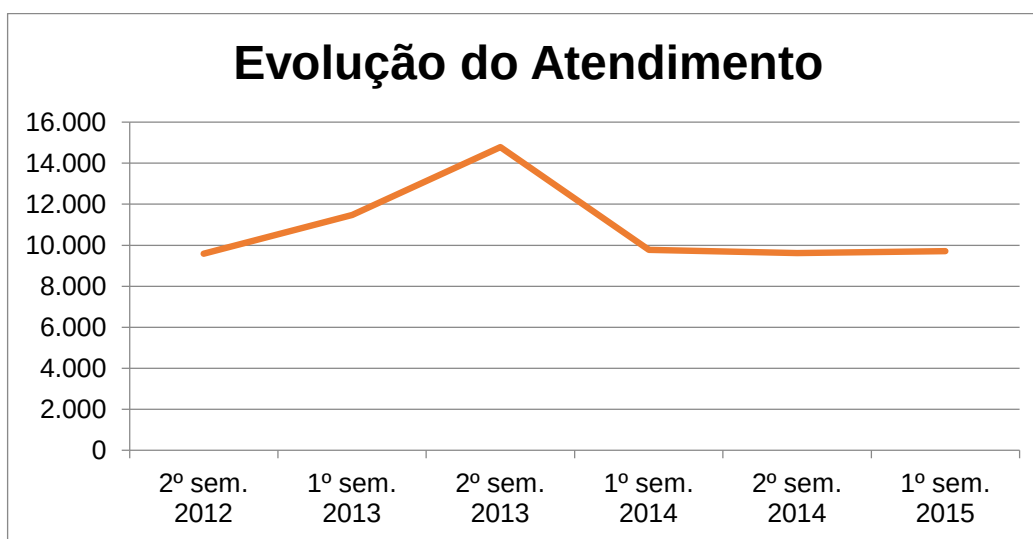
Forma de Contato



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	5.619	0	0	0	0	0	5.619
Reclamação	3	0	0	0	0	2.015	2.018
Denúncia	3	0	0	0	0	1.666	1.669
Elogio	2	0	0	0	0	187	189
Outros	0	94	0	0	0	76	170
Sugestão	0	0	0	0	0	45	45
Total	5.627	94	0	0	0	3.989	9.710



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Informação	4.951	6.709	8.089	5.075	5.365	5.619
Reclamação	2.362	2.709	4.148	2.506	1.879	2.018
Denúncia	2.032	1.866	2.216	1.595	1.781	1.669
Elogio	153	128	187	204	221	189
Outros	0	0	54	361	333	170
Sugestão	86	61	85	40	41	45
Total	9.584	11.473	14.779	9.781	9.620	9.710

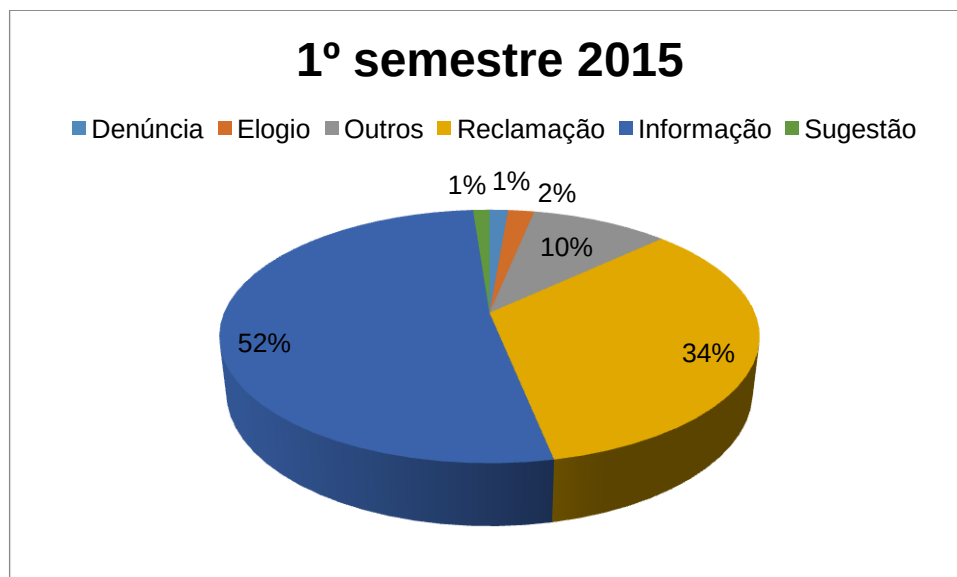


Manifestações mais relevantes / frequentes	Solicitação de policiamento, má qualidade do atendimento, homicídios.
Recomendações da Ouvidoria	Não foram relatadas.

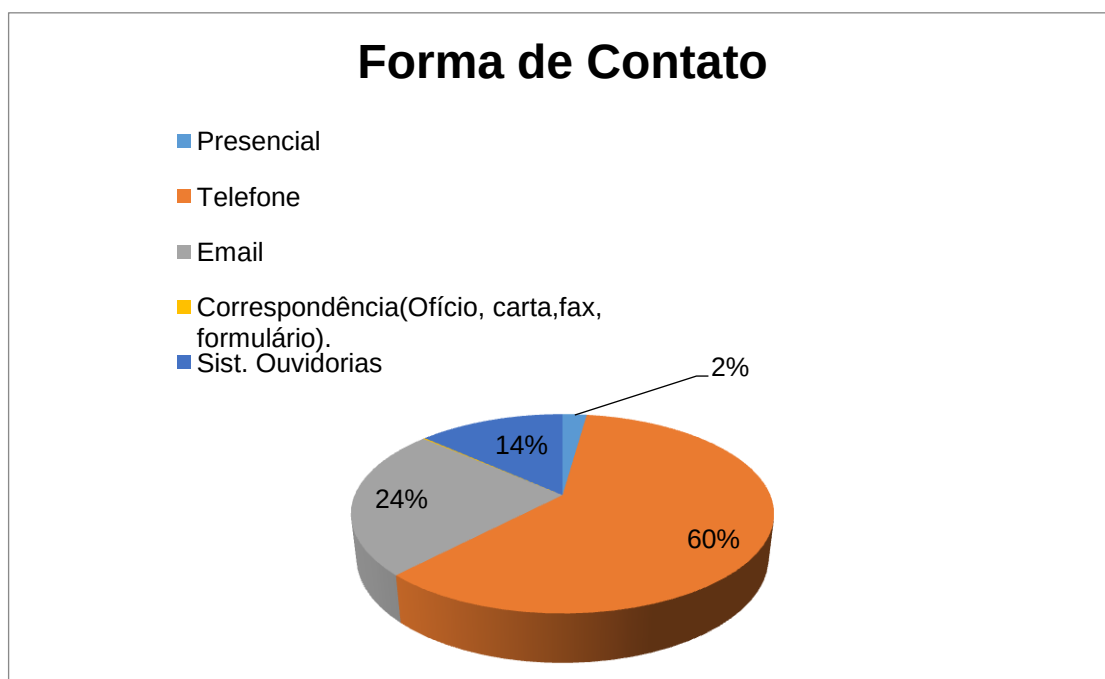
23. Secretaria de Transportes Metropolitanos

Secretaria dos Transportes Metropolitanos	
	2015
Informação	8.724
Reclamação	5.663
Outros	1.653
Elogio	315
Denúncia	223
Sugestão	198
Total	16.776

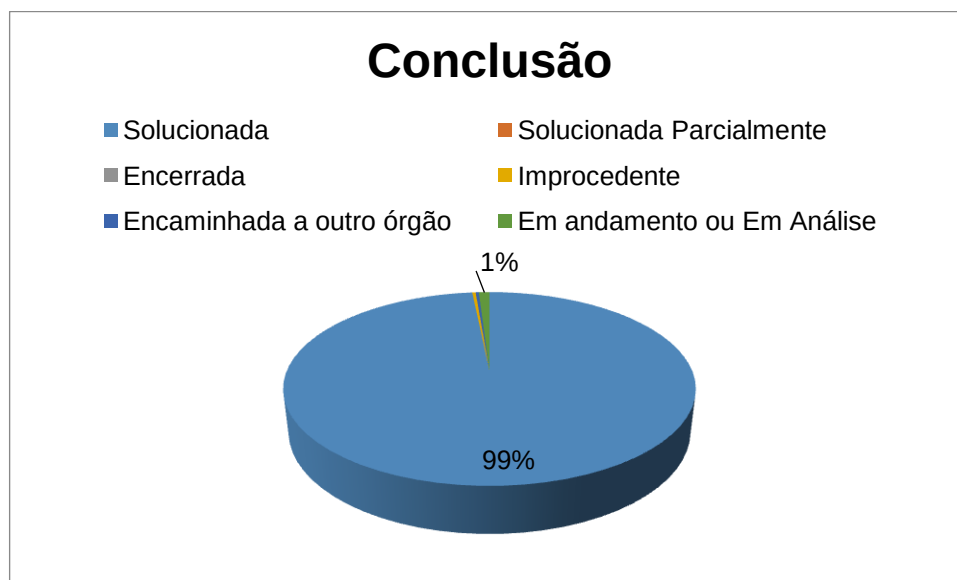
	Sede	Metrô	CPTM	EMTU	Via Quatro	Total
Informação	338	166	514	46	7.660	8.724
Reclamação	589	3.404	1.253	34	383	5.663
Outros	38	0	262	156	1.197	1.653
Elogio	11	178	20	0	106	315
Denúncia	2	203	18	0	0	223
Sugestão	62	32	47	1	56	198
Total	1.040	3.983	2.114	237	9.402	16.776



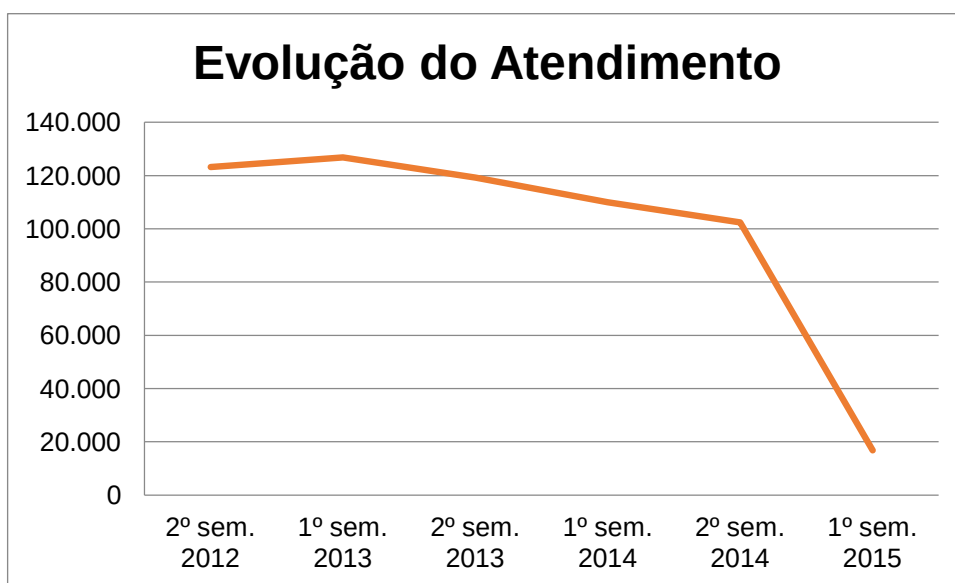
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	17	7.214	1.384	3	106	8.724
Reclamação	316	1.445	1.995	10	1.897	5.663
Outros	9	1.181	455	8	0	1.653
Elogio	26	172	57	0	60	315
Denúncia	3	22	38	5	155	223
Sugestão	0	27	143	0	28	198
Total	371	10.061	4.072	26	2.246	16.776



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	8.708	0	0	7	1	8	8.724
Reclamação	5.472	0	0	15	40	136	5.663
Outros	1.640	0	0	0	1	12	1.653
Elogio	307	0	0	0	1	7	315
Denúncia	183	0	0	31	5	4	223
Sugestão	196	0	0	0	1	1	198
Total	16.506	0	0	53	49	168	16.776



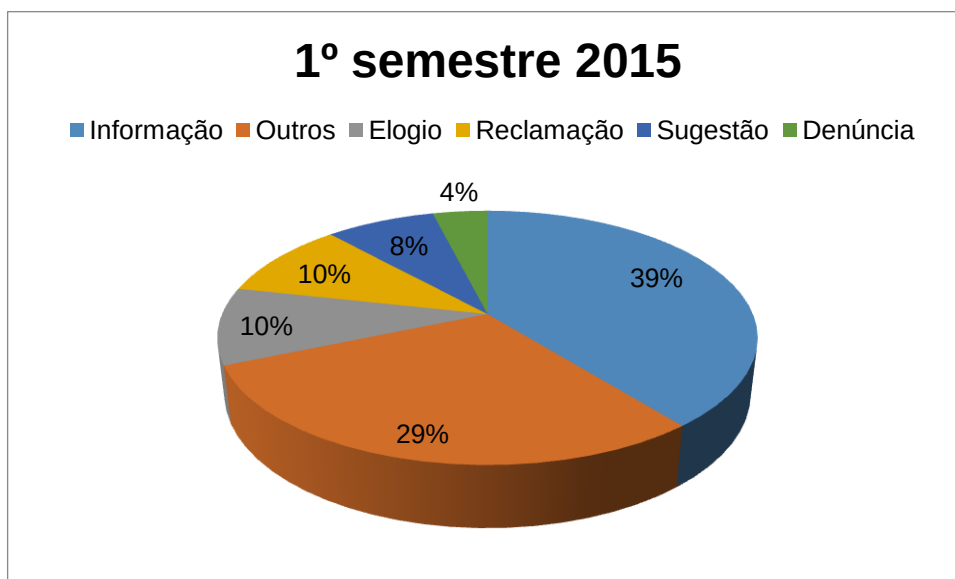
Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Informação	104.510	104.655	98.827	90.093	1.891	8.724
Reclamação	14.376	14.745	15.512	14.988	86.416	5.663
Outros	2.684	5.689	3.213	3.216	12.865	1.653
Elogio	649	522	522	464	369	315
Denúncia	196	260	274	290	207	223
Sugestão	818	919	893	864	667	198
Total	123.233	126.790	119.241	109.915	102.415	16.776



Manifestações mais relevantes / frequentes	Sede e EFCJ – Serviço especial conveniado, venda de bilhetes online e Passe Livre estudante. EMTU – Descumprimento da tabela de horário, comportamento inadequado do motorista, cobrador ou funcionário da empresa / terminal, não parar o veículo para embarque e desembarque. CPTM – Anulação de concurso para maquinista, sanitários fechados por falta de água, greve dos funcionários. METRO – Serviços ao cliente, declaração de ocorrência operacional diferenciada, ar condicionado nos trens, anormalidades / atrasos.
Recomendações da Ouvidoria	EMTU – Realização freqüente de encontros de gestores das áreas técnicas com vistas à melhoria da qualidade. METRO – Sugestões de ações com o objetivo de prevenir ou evitar ocorrências negativas.

24. Secretaria de Turismo

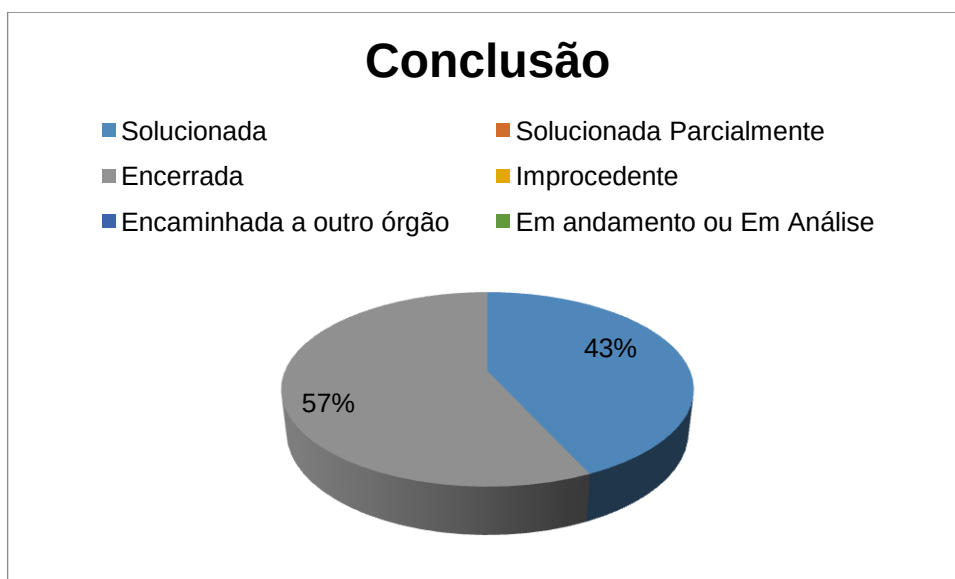
Secretaria do Turismo	
	2015
Informação	20
Outros	15
Elogio	5
Reclamação	5
Sugestão	4
Denúncia	2
Total	51



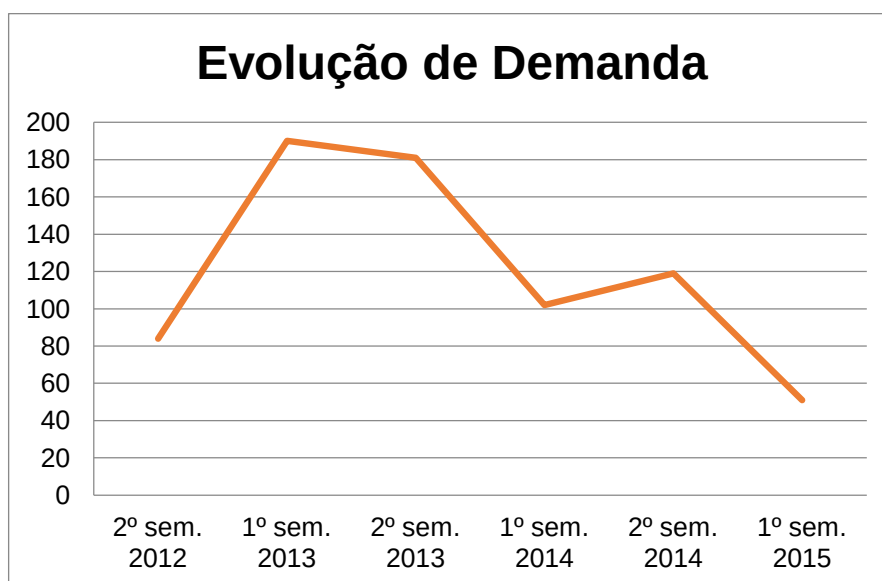
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	0	0	20	0	0	20
Outros	0	0	15	0	0	15
Elogio	0	0	5	0	0	5
Reclamação	0	0	5	0	0	5
Sugestão	0	0	4	0	0	4
Denúncia	0	0	2	0	0	2
Total	0	0	51	0	0	51



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	0	0	20	0	0	0	20
Outros	15	0	0	0	0	0	15
Sugestão	0	0	9	0	0	0	9
Reclamação	5	0	0	0	0	0	5
Denúncia	2	0	0	0	0	0	2
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Total	22	0	29	0	0	0	51



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Informação	68	145	156	84	96	20
Outros	0	0	0	0	2	15
Elogio	0	3	0	0	0	5
Reclamação	9	30	18	10	14	5
Sugestão	5	7	4	3	0	4
Denúncia	2	5	3	5	7	2
Total	84	190	181	102	119	51



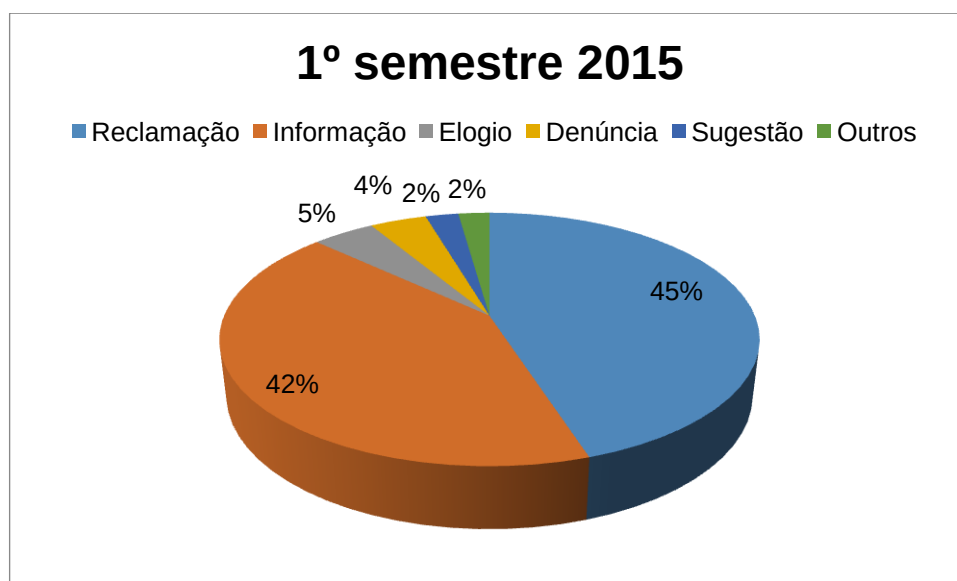
Manifestações mais relevantes / frequentes	Solicitações e informações sobre kit de intercâmbio / viagens
Recomendações da Ouvidoria	Não foram relatadas

Anexo 1

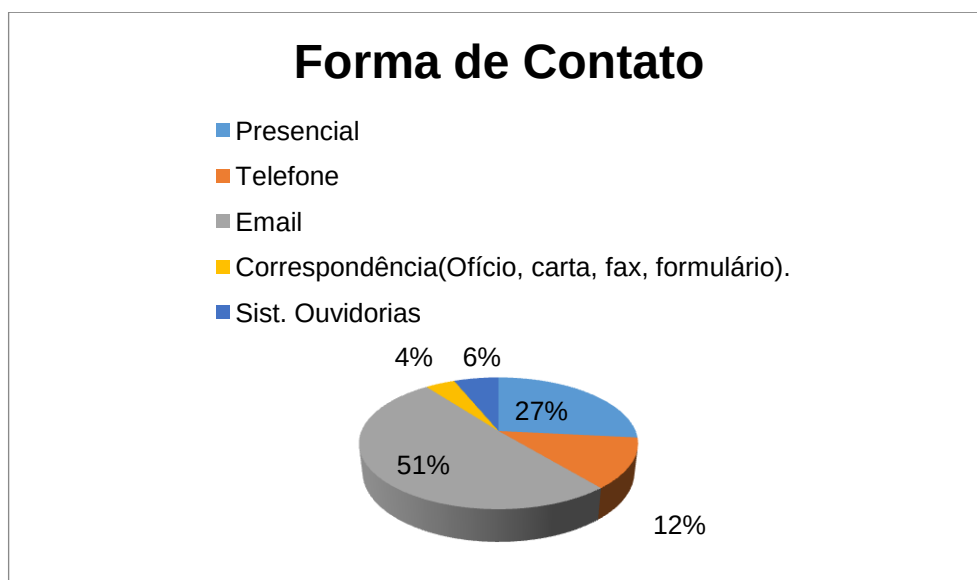
Universidades

Secretaria de Desen. Econ. Ciência, Tecnologia e Inovação (Universidades)	
	2015
Reclamação	1.794
Informação	1.670
Elogio	178
Denúncia	162
Sugestão	94
Outros	89
Total	3.987

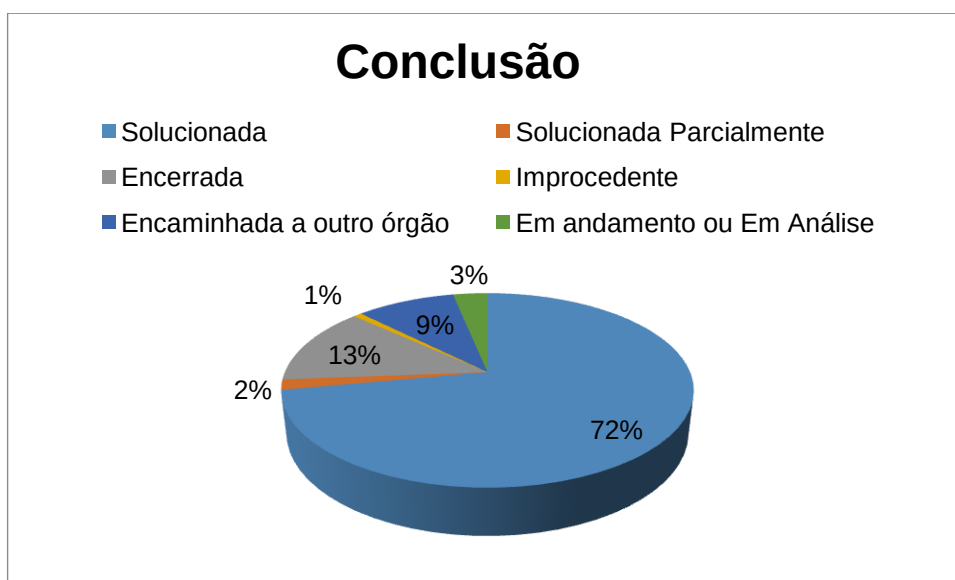
	UNESP	Unicamp	Unicamp/ HC	Unicamp/ Caism	Unicamp/ CSS- CECOM	Unicamp/ Hemocentro	UNIVESP	USP	TOTAL
Reclamação	129	669	450	114	31	103	0	298	1.794
Informação	489	176	257	207	11	483	1	46	1.670
Elogio	15	41	77	7	6	31	0	1	178
Denúncia	42	84	0	0	0	0	0	36	162
Sugestão	23	13	12	1	2	40	0	3	94
Outros	42	32	2	0	0	1	0	12	89
Total	740	1.015	798	329	50	658	1	396	3.987



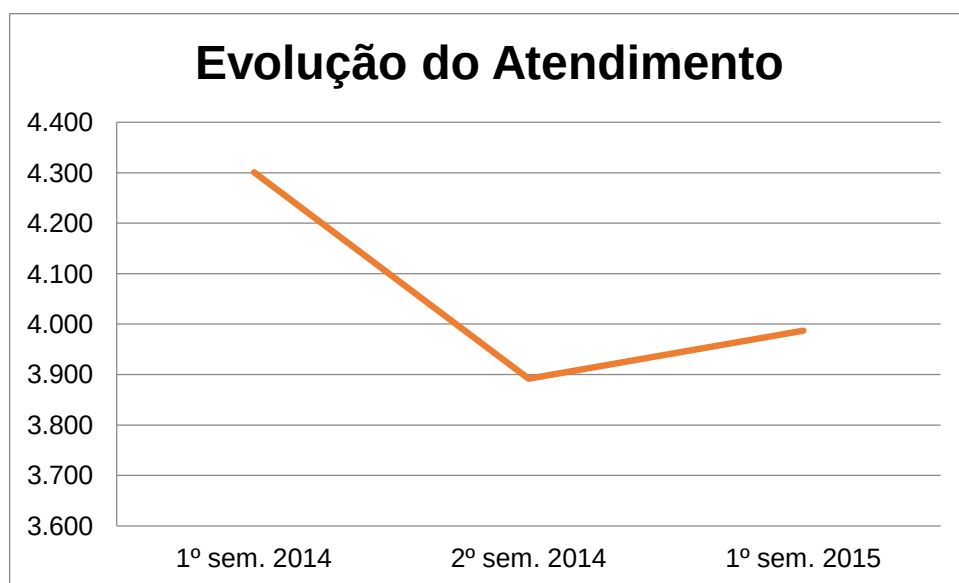
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Reclamação	615	268	638	123	150	1.794
Informação	303	197	1.115	9	46	1.670
Elogio	68	2	81	19	8	178
Denúncia	21	14	90	9	28	162
Sugestão	50	1	33	3	7	94
Outros	4	10	65	1	9	89
Total	1.061	492	2.022	164	248	3.987



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Reclamação	1.147	43	374	23	113	94	1.794
Informação	1.364	21	84	6	181	14	1.670
Elogio	103	0	1	0	74	0	178
Denúncia	104	1	35	2	0	20	162
Sugestão	79	3	9	0	2	1	94
Outros	77	0	12	0	0	0	89
Total	2.874	68	515	31	370	129	3.987



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015
Reclamação				1.610	1.807	1.794
Informação				1.541	1.424	1.670
Elogio				261	211	178
Denúncia				336	187	162
Sugestão				315	106	94
Outros				238	157	89
Total				4.301	3.892	3.987



Setembro/ 2015