



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Rede Paulista de Ouvidorias

Relatório de Atividades

1º semestre de 2019

Setembro de 2019

Sumário

Introdução.....	4
Ouvidoria Geral	6
Dados Estáticos do 1º semestre de 2019.....	12
Pesquisa de Satisfação	18
Secretaria da Administração Penitenciária	24
Secretaria da Agricultura e Abastecimento	30
Casa Civil.....	35
Casa Militar.....	39
Secretaria da Cultura e Economia Criativa.....	42
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	47
Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	63
Secretaria de Desenvolvimento Regional	67
Secretaria de Desenvolvimento Social.....	71
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência.....	75
Secretaria da Educação	79
Secretaria de Esportes.....	84
Secretaria da Fazenda e Planejamento.....	89
Secretaria de Governo.....	96
Secretaria da Habitação	132
Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente.....	137
Secretaria da Justiça e Cidadania	144
Secretaria de Logística e Transportes	154
Procuradoria Geral do Estado	160
Secretaria da Segurança Pública	169
Secretaria dos Transportes Metropolitanos	174
Secretaria de Turismo	186

Introdução

A Rede Paulista de Ouvidorias é composta pelas Ouvidorias dos órgãos da Administração Direta, Indireta, Fundacional, Agências Reguladoras e Concessionárias de Serviços Públicos. Nesse âmbito há peculiaridades em cada área de atuação, razão pela qual, o relatório contempla dados comuns a todos, estatísticos, quantitativos e qualitativos registrados pelas Ouvidorias das Secretarias de Estado e respectivos entes vinculados, bem como observações dos Ouvidores acerca de dificuldades enfrentadas e recomendações de melhorias.

No período em questão, foram registradas 512.656 manifestações, mantendo a média histórica.

Em que pese estar disponibilizado gratuitamente o Sistema Informatizado "Ouvidoria.SP", no semestre apenas a Casa Militar e a FAPESP optaram pela adesão, permanecendo assim o cenário anterior.

Em virtude da disponibilização, por meio do Sistema de Ouvidorias, de funcionalidade que permite aos órgãos inserir dados de sua Pesquisa de Satisfação, ainda que não o utilizem, houve aumento das ouvidorias participantes, permitindo alguma avaliação do quadro. Nesse sentido, constatamos que ao confrontar os dados, a satisfação do usuário é nitidamente relacionada ao atendimento de sua demanda. Estamos estudando a inserção da avaliação mais específica quanto à cordialidade no atendimento, uma vez que nem sempre é possível à administração pública, atender à manifestação em favor do demandante, o que não significa ineficiência das ouvidorias. O assunto será discutido junto à Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos - CCISP, com vistas à reformulação do questionário atual. Aguardamos ainda, o diagnóstico e proposta de aprimoramento das pesquisas de satisfação dos usuários, que está sendo elaborado a partir de parceria entre a Secretaria de Governo com a Fundação SEADE, objetivando atender a Lei federal 13.460/2017.

A análise comparativa quantitativa permaneceu prejudicada, ainda em decorrência das mudanças estruturais, em especial nas Secretarias de Governo, Logística e Transportes, Infraestrutura e Meio Ambiente e Fazenda e Planejamento. Citamos como exemplo a queda expressiva nos números da Secretaria de Logística e Transportes, com a transferência de vinculação das

Concessionárias dos Serviços Públicos para Secretaria de Governo, aumentando assim os números totais dessa última. Tivemos a instituição das Ouvidorias da Secretaria de Desenvolvimento Regional e Casa Militar. Os dados das secretarias que foram extintas pelo Decreto nº 64.059/2019, aparecem em decorrência das atividades das ouvidorias correspondentes, terem se estendido por necessidades internas durante o período deste relatório.

Das dificuldades apresentadas, em comparação com outros períodos, contatamos que não houve mudanças positivas, bem como destacou-se a dificuldade das Ouvidorias em face da recepção de manifestações de canais diversos, que não o cidadão em si, sem dados suficientes para ensejar andamento e atuação, impactando assim nos números de maneira negativa. As recomendações dizem respeito à assuntos pontuais a cada órgão e submetidas ao respectivo dirigente, ao qual compete manifestar-se, caso seja seu entendimento.

Ouvidoria Geral

A Ouvidoria Geral do Estado tem, além de outras compreendidas em sua área de atuação, as atribuições de realizar a orientação normativa, o acompanhamento das Ouvidorias e administrar o sistema da Rede Paulista de Ouvidorias (www.ouvidoria.sp.gov.br), contemplando atualização, manutenção, concessão de senhas e treinamentos para sua utilização. Cabe ainda à Ouvidoria Geral do Estado, adotar as providências necessárias para o correto encaminhamento do relatório semestral das Ouvidorias, extraídos do referido sistema.

Como órgão central da Rede Paulista de Ouvidorias, no 1º semestre deste exercício, no desempenho de nossas atribuições, destacamos:

1. Em relação ao Sistema

- Realização de 10 treinamentos para utilização, resultando em 30 funcionários capacitados. Esses servidores, atuam nas Ouvidorias da Casa Militar, Fapesp (Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo) e no Grupo de Relacionamento com a Sociedade - GRS (grupo que cuida das demandas do Governador). Salientamos que os respectivos órgãos passaram a integrar o sistema no decorrer desse período.

Sobre o GRS, cumpre-nos esclarecer que mesmo não sendo uma ouvidoria, seu dirigente optou por integrar/utilizar o sistema em virtude do grande número de manifestações que recebem, especialmente por carta, uma vez que a ferramenta permite anexar o documento recebido, de maneira digitalizada e facilita a tramitação entre todos os órgãos envolvidos na demanda, dispensando assim a necessidade de circulação de papel e eliminando a quantidade de “expedientes” abertos para tal finalidade.

- Implantação de novas funcionalidades no Sistema, tais como:
 - ✓ Para as Ouvidorias: link para visualização dos anexos pela área interna, responsável pela prestação de esclarecimentos ou informações dentro do seu órgão; busca por assunto, e-mail, telefone e palavras; na conclusão das manifestações o ouvidor passou a ter possibilidade de inserir recomendações e encaminhá-las via e-mail;
 - ✓ Para o cidadão: Aumento da quantidade de anexos à manifestação, aceitos em qualquer formato; visualização sobre a situação da manifestação: Concluída ou em andamento. A resposta, para fins de garantia da privacidade, é encaminhada para o meio de contato indicado pelo manifestante.
 - ✓ Para os Secretários: Disponibilização de importante funcionalidade, como piloto, com vistas a obrigatoriedade a partir do próximo semestre. Trata-se de campo destinado aos Secretários de Estado e ao

Procurador Geral, para o encaminhamento eletrônico dos seus respectivos relatórios e de todas as Ouvidorias que, direta ou indiretamente, se encontrem em seus respectivos âmbitos de atuação, com seus pareceres a respeito da matéria, evitando assim a impressão dos Relatórios Semestrais e seu encaminhamento ao Secretário de Governo, por meio de ofícios.

A segurança no preenchimento e envio é garantida pela emissão de senha de acesso ao sistema, com perfil "secretário", enviada diretamente para o e-mail do Secretário ou do Procurador Geral.

2. Em relação às Ouvidorias

No canal de relacionamento "fale-conosco", disponibilizado por esta Ouvidoria Geral, recebemos no período mais de 2000 (dois mil) registros. Cumpre-nos destacar que grande parte é descartada por falta de nexos ou conteúdo impróprio. Quando pertinentes, respondemos ao usuário, com as devidas orientações para o correto encaminhamento, indicando o sistema Ouvidoria.sp.

Recebemos ainda, manifestações pelo e-mail institucional, por telefone, por carta e presencialmente.

Em cada caso, adotamos a providência que melhor atenda ao cidadão, quer encaminhando diretamente a demanda para a Ouvidoria competente, quer orientando o manifestante a registrar sua demanda no sistema de ouvidorias.

Esses números não são computados para evitar duplicidade no total das manifestações da Rede Paulista de Ouvidorias.

Contudo, há casos em que procedemos com o registro no sistema e imediato encaminhamento para o órgão responsável.

A maior quantidade dessas demandas é oriunda da Ouvidoria do Ministério Público em virtude da parceria estabelecida em 2015.

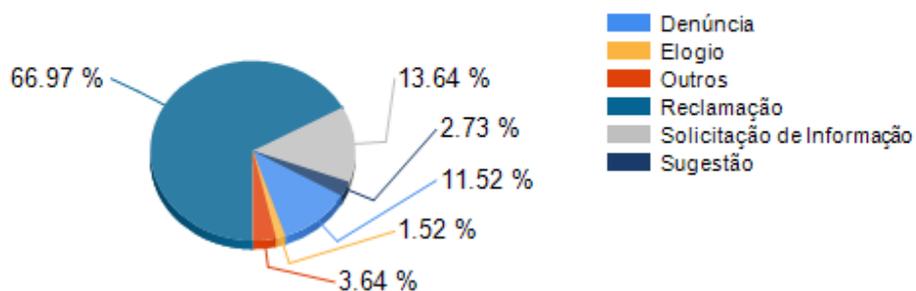
- Das 330 (trezentas e trinta) manifestações registradas no Sistema pela Ouvidoria Geral, temos:
 - ✓ 163 (cento e sessenta e três) do Ministério Público e dessas, 161 (cento e sessenta e uma) foram direcionadas para as ouvidorias competentes. 02 (duas) foram respondidas.
 - ✓ 32 (trinta e duas), decorreram da atuação no monitoramento das Ouvidorias, manifestações com características: já entraram na Ouvidoria do órgão responsável e o cidadão informa que não teve resposta satisfatória, manifestações com prazo expirado para resposta, ou quando o cidadão julga que a Ouvidoria geral é hierarquicamente superior às ouvidorias, podendo ser responsável pelo tratamento da sua demanda e ainda interferir nos procedimentos internos dos órgãos.
 - ✓ 07 (sete), foram respondidas;
 - ✓ 02 (duas), foram consideradas improcedentes.

- ✓ 126 (cento e vinte e seis) deram entrada pelos diversos canais de contato da Ouvidoria Geral, e foram da mesma forma registradas e encaminhadas para a ouvidoria competente.

Tipo de Manifestação

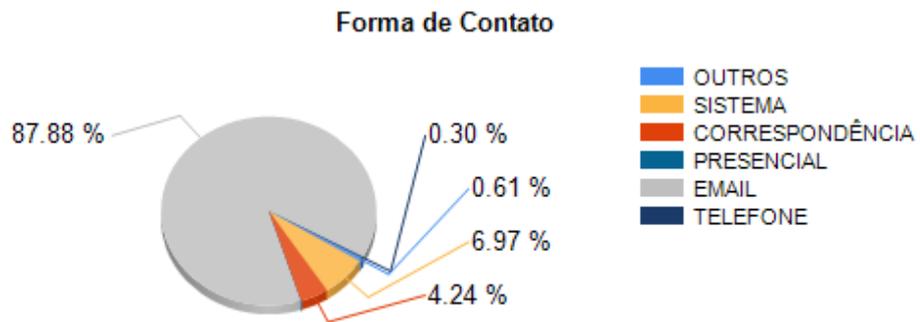
Tipo	Quantidade
Denúncia	38
Elogio	5
Outros	12
Reclamação	221
Solicitação de Informação	45
Sugestão	9
Total:	330

Total por Tipo



Forma de Contato

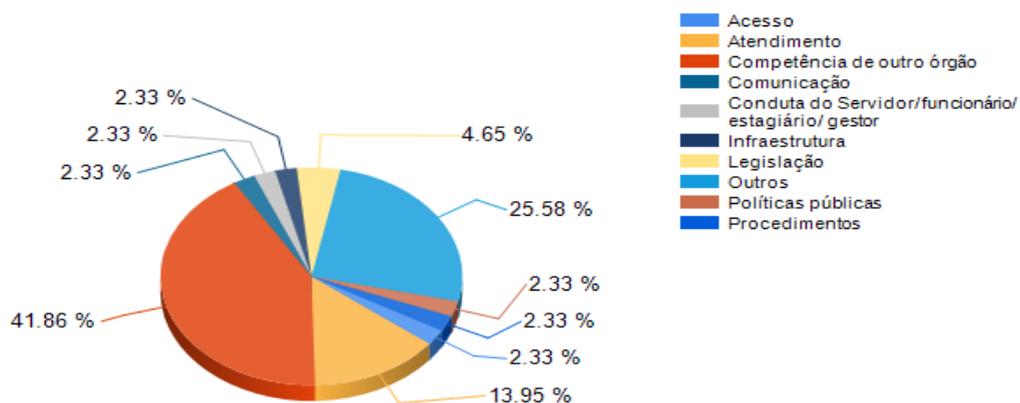
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	29	5	3	1	38
Elogio	0	0	5	0	0	0	5
Outros	0	0	8	2	2	0	12
Reclamação	0	1	201	7	11	1	221
Solicitação de Informação	0	0	40	0	5	0	45
Sugestão	0	0	7	0	2	0	9
Total	0	1	290	14	23	2	330



Tema Geral

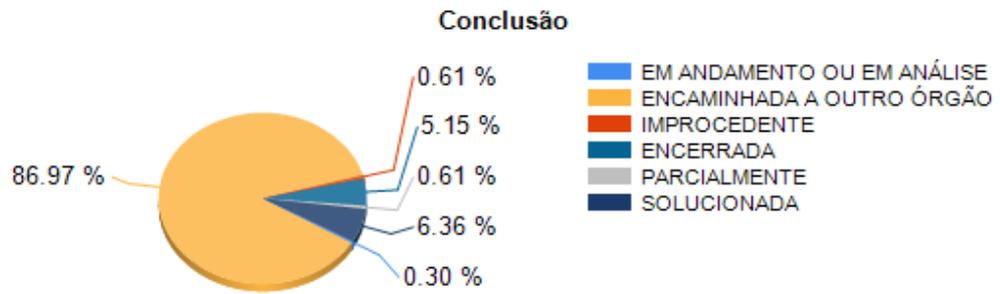
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	1	0	0	1
Atendimento	0	0	0	6	0	0	6
Competência de outro órgão	3	0	0	11	4	0	18
Comunicação	0	0	0	0	1	0	1
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/ gestor	0	0	0	1	0	0	1
Infraestrutura	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	0	0	0	1	1	0	2
Outros	0	0	4	4	3	0	11
Políticas públicas	0	0	0	0	1	0	1
Procedimentos	0	0	0	0	1	0	1
Total	4	0	4	24	11	0	43

Tema Geral



Conclusão

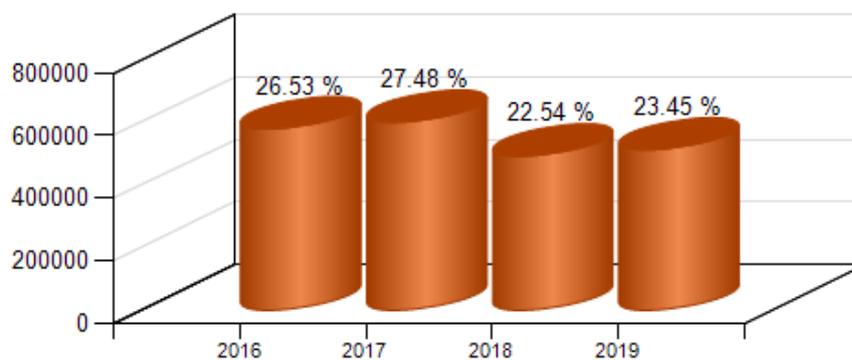
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	2	0	2	0	34	0	38
Elogio	0	0	0	0	5	0	5
Outros	0	1	2	1	8	0	12
Reclamação	10	0	12	1	197	1	221
Solicitação de Informação	9	1	1	0	34	0	45
Sugestão	0	0	0	0	9	0	9



Dados Estáticos do 1º semestre de 2019

2016	580018
2017	600642
2018	492755
2019	512649

Total de Manifestação



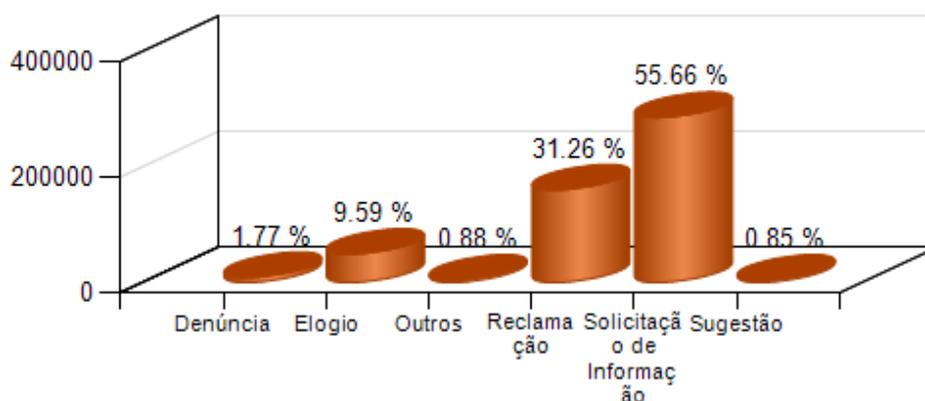
Secretaria

SECRETARIAS		Quantidade
1	Secretaria de Estado da Saúde	192327
2	Secretaria de Governo	187107
3	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	60289
4	Secretaria da Fazenda e Planejamento	10398
5	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	9827
6	Casa Civil	9242
7	Secretaria da Educação	9131
8	Secretaria da Justiça e Cidadania	7271
9	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	7175
10	Secretaria da Segurança Pública	5201
11	Secretaria de Logística e Transportes	3555
12	Secretaria da Habitação	2748
13	Secretaria da Administração Penitenciária	2351
14	Procuradoria Geral do Estado	2285
15	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	1019
16	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	718
17	Secretaria de Planejamento e Gestão	624
18	Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	457
19	Secretaria de Desenvolvimento Social	285
20	Secretaria de Esportes	231
21	Secretaria de Desenvolvimento Regional	143
22	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	114
23	Secretaria de Turismo	85
24	Secretaria de Energia e Mineração	43
25	Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	21
26	Casa Militar	2
Total:		512649

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Solicitação de Informação	285315
Reclamação	160257
Elogio	49151
Denúncia	9053
Outros	4529
Sugestão	4344
Total:	512649

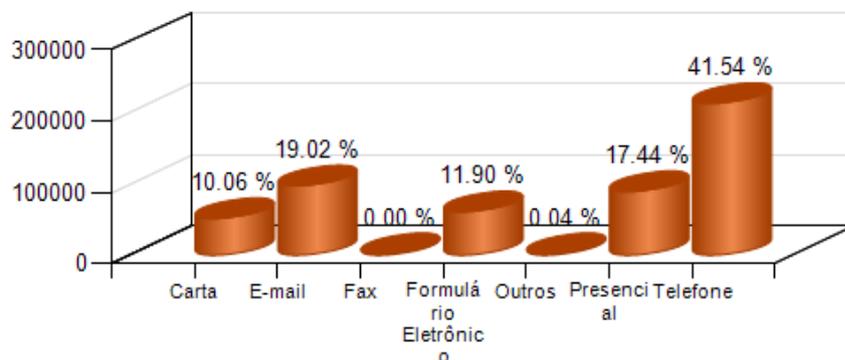
Total por Tipo



Forma de Contato

Forma de Contato	Quantidade
Telefone	212941
E-mail	97508
Presencial	89397
Formulário Eletrônico	61020
Carta	51584
Outros	192
Fax	7
Total:	512649

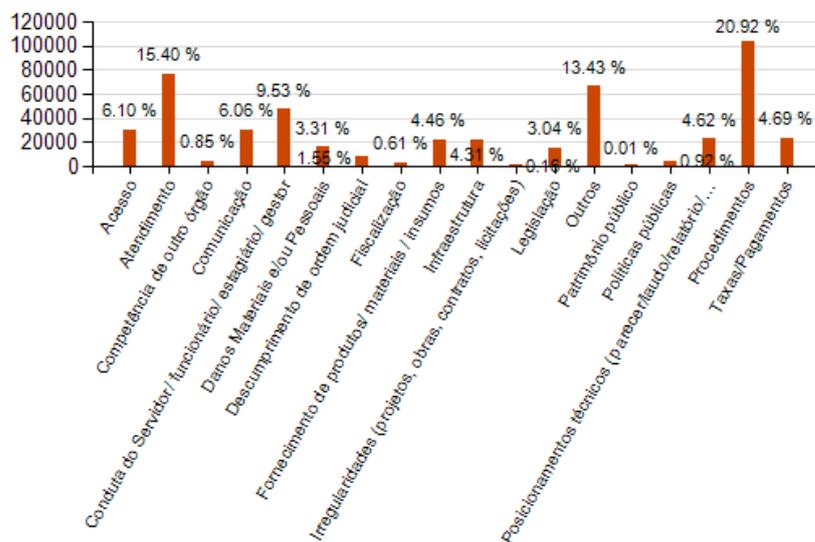
Total por Contato



Tema Geral

Tema Geral	Quantidade
Procedimentos	103944
Atendimento	76534
Outros	66735
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	47357
Acesso	30328
Comunicação	30132
Taxas/Pagamentos	23299
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	22946
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	22172
Infraestrutura	21435
Danos Materiais e/ou Pessoais	16421
Legislação	15122
Descumprimento de ordem judicial	7679
Políticas públicas	4581
Competência de outro órgão	4231
Fiscalização	3055
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	782
Patrimônio público	65
Total:	496818

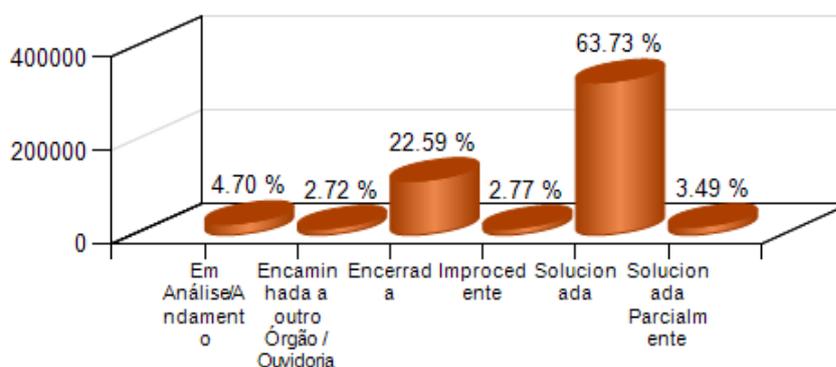
Total por Tema Geral



Conclusão

Entrada	Quantidade
Solucionada	326701
Encerrada	115821
Em Análise/Andamento	24068
Solucionada Parcialmente	17873
Improcedente	14195
Encaminhada a outro Órgão / Ouvidoria	13940
Total:	512598

Total por Conclusão



Total por Secretaria/Tipo de

	Secretarias	N	Denúncia	Elogio	Outros	Sugestão	Reclamação	Informação
1	Casa Civil	9242	243	67	374	392	1500	6677
2	Casa Militar	2	1	0	0	0	1	0
3	Procuradoria Geral do Estado	2285	62	7	373	10	619	1214
4	Secretaria da Administração Penitenciária	2351	233	7	24	6	426	1655
5	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	718	183	1	33	13	138	352
6	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	1019	45	10	72	20	673	203
7	Secretaria da Educação	9131	718	61	0	659	6535	1158
8	Secretaria da Fazenda e Planejamento	10398	360	138	162	26	2295	7419
9	Secretaria da Habitação	2748	818	8	150	10	1055	711
10	Secretaria da Justiça e Cidadania	7271	1582	156	102	43	1896	3492
11	Secretaria da Segurança Pública	5201	1443	355	17	51	1173	2162
12	Secretaria de Des. Econômico	9827	680	235	2002	149	4649	2112
13	Secretaria de Des. Regional	143	1	0	0	8	9	125
14	Secretaria de Des. Social	285	38	2	29	10	72	134
15	Secretaria de Energia e Mineração	43	0	0	0	0	41	2
16	Secretaria de Esportes	231	13	6	12	8	133	59
17	Secretaria de Estado da Saúde	192327	315	40040	8	2021	39297	110646
18	Secretaria de Direitos da Pessoa com Deficiência	114	13	0	7	4	36	54
19	Secretaria de Governo	187107	1643	7256	690	597	67112	109866
20	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	60289	464	288	63	44	26389	33041
21	Secretaria de Logística e Transportes	3555	62	16	197	53	1333	1894
22	Secretaria de Planejamento e Gestão	624	21	11	5	3	301	283
23	Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	21	3	0	0	3	9	6
24	Secretaria de Turismo	85	5	0	1	8	43	28
25	Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	457	25	2	19	2	184	227
26	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	7175	83	509	191	214	4377	1809

Total: 512649

Pesquisa de Satisfação

Foi implantado para o 1º semestre de 2019 a funcionalidade de preenchimento da Pesquisa de Satisfação para as ouvidorias que não utilizam o sistema.

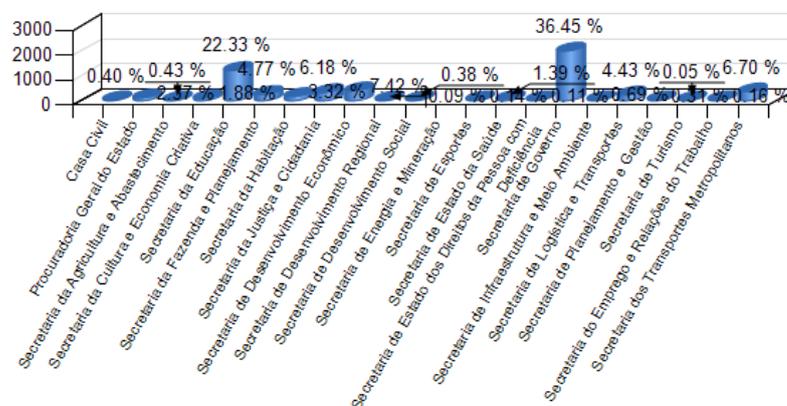
Não apresentaram os dados as seguintes ouvidorias abaixo:

- Secretaria da Administração Penitenciária, Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel (FUNAP), CAISM Unicamp, Faculdade de Ciência Médicas FCM Unicamp, FAMEMA, FAMERP, Hemocentro Unicamp, HC Unicamp, Ipen, Fundação para o Desenvolvimento da Educação (FDE), Secretaria da Fazenda e Planejamento, IPESP, Desenvolve SP, CPFL, Via Rondon, ComGás, Elektro, Energisa Sul-Sudeste, Enel, Naturgy, Gás Brasileiro, Via Paulista, Prodesp, Poupatempo, ITESP, Departamento Hidroviária, Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente, Cetesb, Fundação para Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo, Cesp, Sabesp, Secretaria de Segurança Pública, Via Mobilidade e Via Quatro.

Dados Quantitativos

Secretarias		Total de Manifestações respondidas	Total de Pesquisas respondidas
1	Casa Civil	554	22
2	Procuradoria Geral do Estado	2091	131
3	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	394	24
4	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	989	104
5	Secretaria da Educação	9040	1236
6	Secretaria da Fazenda e Planejamento	1948	264
7	Secretaria da Habitação	2424	184
8	Secretaria da Justiça e Cidadania	6722	342
9	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	5452	411
10	Secretaria de Desenvolvimento Regional	134	5
11	Secretaria de Desenvolvimento Social	267	21
12	Secretaria de Energia e Mineração	41	0
13	Secretaria de Esportes	81	8
14	Secretaria de Estado da Saúde	867	77
15	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	110	6
16	Secretaria de Governo	61136	2018
17	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	330	38
18	Secretaria de Logística e Transportes	3228	245
19	Secretaria de Planejamento e Gestão	591	17
20	Secretaria de Turismo	32	3
21	Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	180	9
22	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	3894	371
Total:		100505	5536

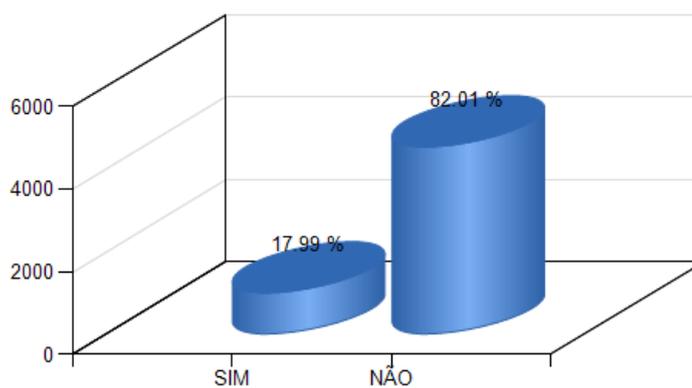
Total de pesquisas



Dificuldade para entrar em contato

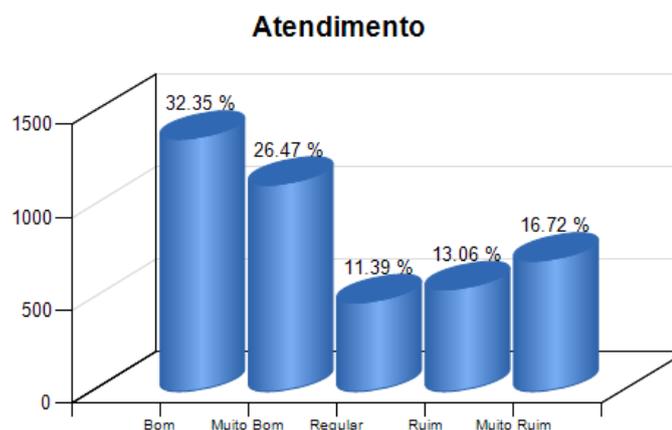
Dificuldade	
SIM	994
NÃO	4532
Total:	5526

Dificuldade



Consideração sobre o atendimento

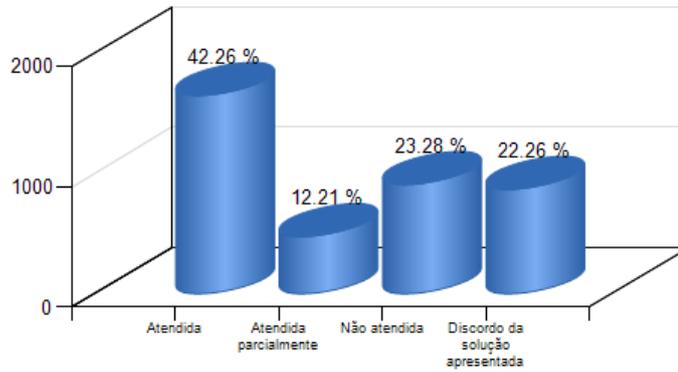
Atendimento	
Bom	1360
Muito Bom	1113
Regular	479
Ruim	549
Muito Ruim	703
Total:	4204



Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	1648
Atendida parcialmente	476
Não atendida	908
Discordo da solução apresentada	868
Total:	3900

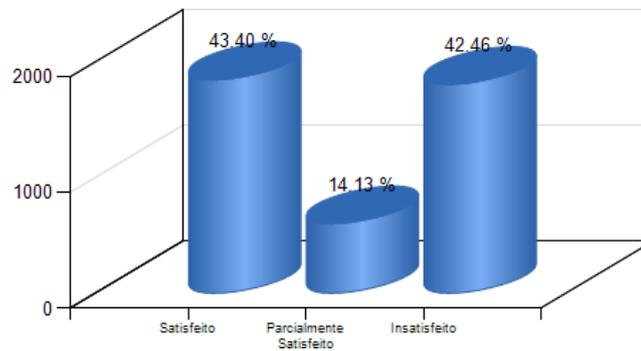
Conclusão



Satisfação do Cidadão

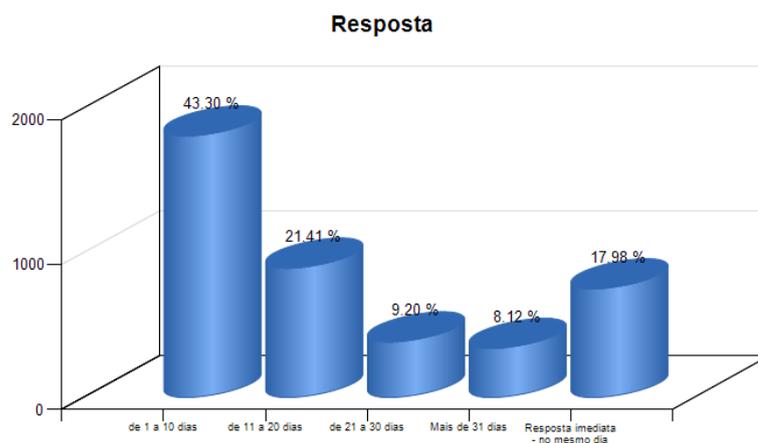
Satisfação	
Satisfeito	1846
Parcialmente Satisfeito	601
Insatisfeito	1806
Total:	4253

Satisfação



Tempo de Resposta

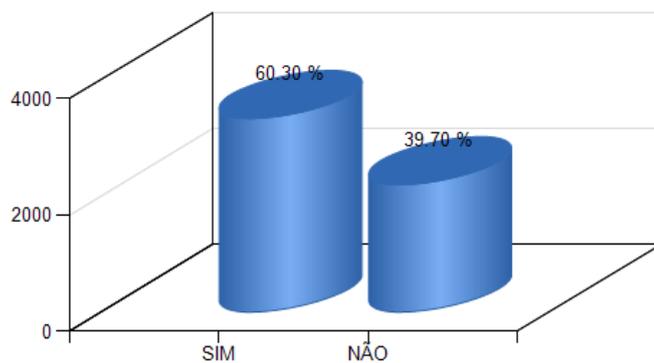
Resposta	
de 1 a 10 dias	1808
de 11 a 20 dias	894
de 21 a 30 dias	384
Mais de 31 dias	339
Resposta imediata - no mesmo dia	751
Total:	4176



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
SIM	3331
NÃO	2193
Total:	5524

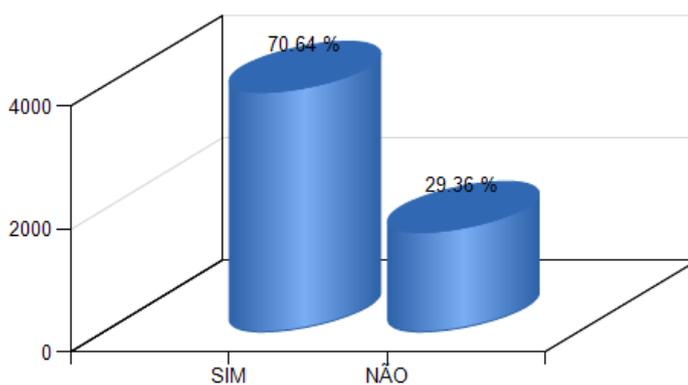
Importância



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
SIM	3902
NÃO	1622
Total:	5524

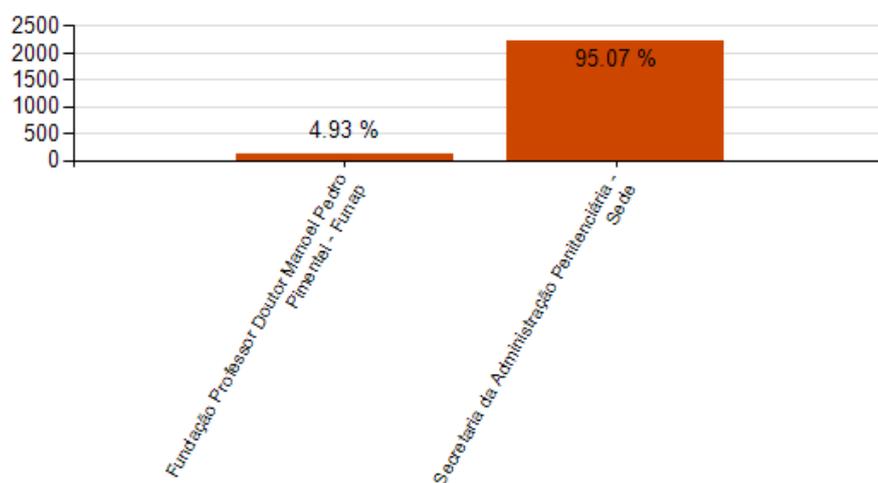
Utilização



Secretaria da Administração Penitenciária

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap	116
2	Secretaria da Administração Penitenciária - Sede	2235
Total:		2351

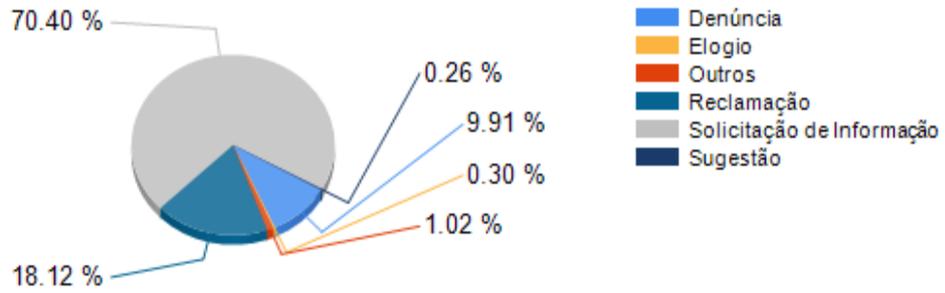
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	233
Elogio	7
Outros	24
Reclamação	426
Solicitação de Informação	1655
Sugestão	6
Total:	2351

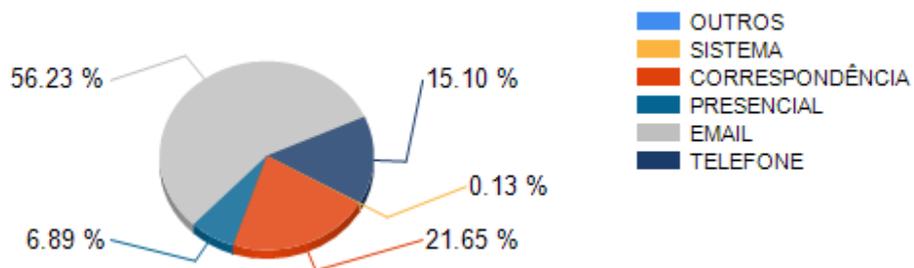
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	7	7	139	80	0	0	233
Elogio	0	0	7	0	0	0	7
Outros	0	0	19	2	3	0	24
Reclamação	49	57	220	100	0	0	426
Solicitação de Informação	106	291	931	327	0	0	1655
Sugestão	0	0	6	0	0	0	6
Total	162	355	1322	509	3	0	2351

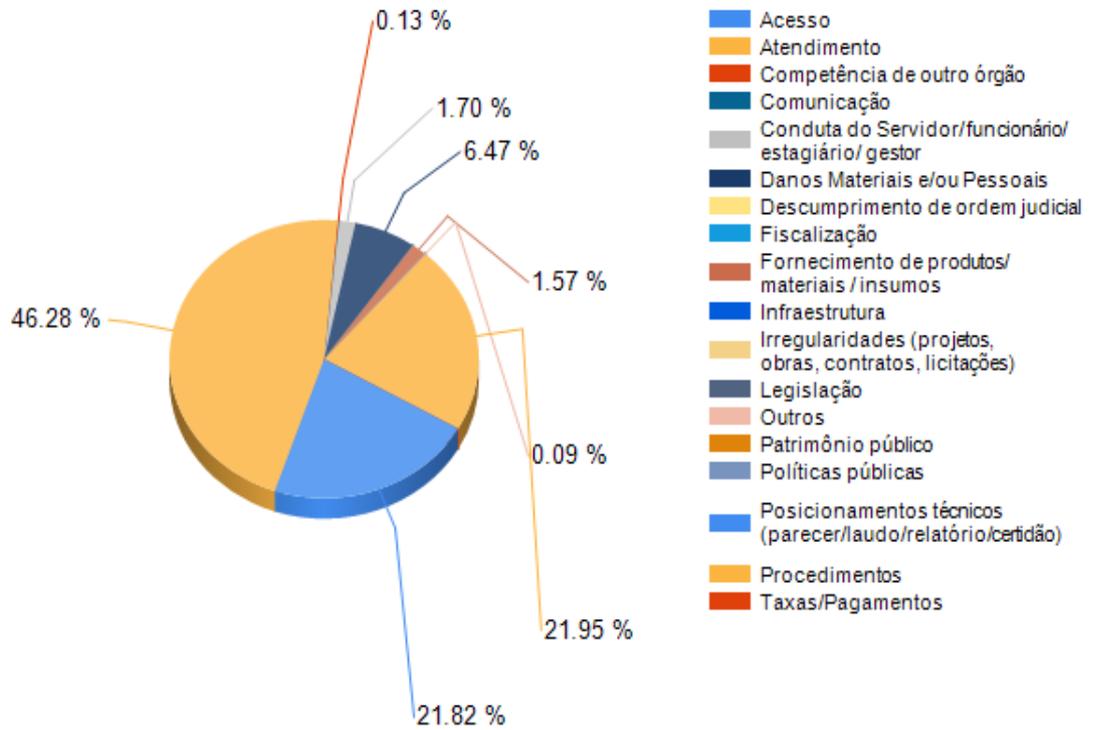
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	23	0	0	208	282	0	513
Atendimento	11	5	21	119	927	5	1088
Competência de outro órgão	0	0	3	0	0	0	3
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	40	0	0	0	0	0	40
Danos Materiais e/ou Pessoais	151	0	0	1	0	0	152
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	7	0	0	27	3	0	37
Infraestrutura	0	0	0	0	0	0	0
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	2	0	0	0	0	2
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certi dão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	1	0	0	71	443	1	516
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	233	7	24	426	1655	6	2351

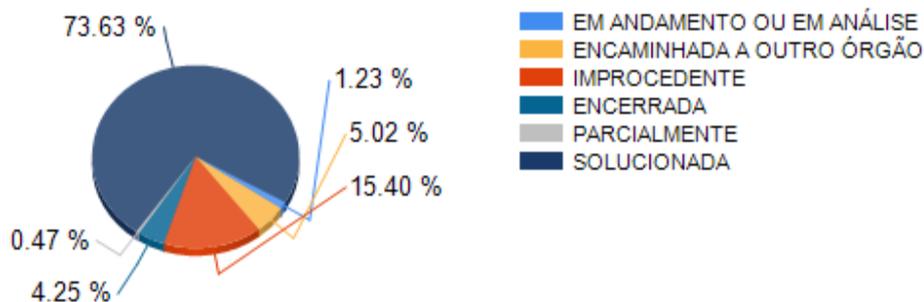
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	31	0	0	102	97	3	233
Elogio	5	0	2	0	0	0	7
Outros	12	0	0	9	3	0	24
Reclamação	253	0	0	139	9	25	426
Solicitação de Informação	1426	11	98	110	9	1	1655
Sugestão	4	0	0	2	0	0	6
Total	1731	11	100	362	118	29	2351

Conclusão



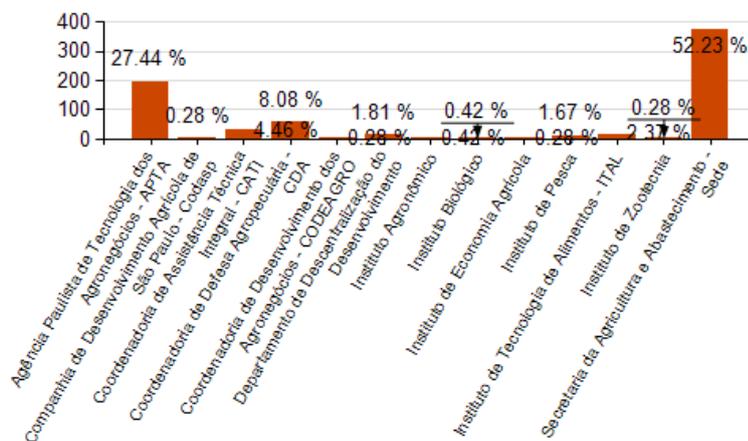
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Administração Penitenciária - Sede	- Atendimento Jurídico (Reclamação) - No geral são pedidos de cunho jurídico, não analisados por esta Secretaria, todavia, após a devida triagem, são encaminhados para a Defensoria Pública do Estado. - Atendimento ao Público Externo: (solicitação de informação) - Solicitações e reclamações sobre o atendimento das unidades prisionais, procedimento de inclusão/suspensão de visitantes, procedimento para retirada de documentos, etc.. - Assistência a saúde: (reclamação)- Pedido de atendimento médico externo, demora no agendamento de consultas, dificuldades com escolta militar, procedimentos cirúrgicos e de fornecimento de medicação.	- Assistência a Saúde: Notamos que a Pasta tem adotado ações para efetivar a assistência à saúde da população prisional sob sua custódia, a começar pela criação da Coordenadoria de Saúde que atua especificamente nessas questões. Necessário reforçar o diálogo junto aos serviços estaduais e municipais de Saúde no quesito de disponibilidade de vagas para atendimento especializado, bem como reforçar aos Comandos de Policiamento do interior do Estado a necessidade do comparecimento da escolta militar, haja vista que há casos em que a falta da escolta tem provocado a perda da vaga para atendimento médico devido ao não comparecimento reiterado da pessoa em cumprimento de pena. Achamos oportuno registrar visita feita pela equipe dessa Ouvidoria ao Centro Hospitalar do Sistema Penitenciário, que atualmente é gerido de forma compartilhada com a Secretaria de Saúde e mostra-se como referência de atendimento médico a população prisional, podendo seu modelo ser adotado em outras regiões do Estado. - Atendimento com público interno: temos que o déficit no quadro funcional dessa Secretaria, bem como a crescente população prisional do Estado, tem refletivo nos atendimentos realizados pelas unidades prisionais do estado, no tocante a inclusão de visitantes, expedição de documentos, realização de exames criminológicos, nesse ponto sugerimos a possibilidade de adoção de meios de atendimento alternativos, como os virtuais para minimizar o quadro, oportuno reforçar a necessidade de maior transparência nos procedimentos adotados pelas unidades prisionais, como prazos, documentos necessários, dias de atendimento pessoal, itens permitidos e proibidos de ingressar.	Não encontramos dificuldades, uma vez que no desempenho de nossas funções, todas as situações são satisfatórias e bem atendidas.

<p>Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap</p>	<p>1. Encaminhamento, aos advogados da FUNAP, de recebidas solicitações formuladas por reeducandos, e por familiares destes, para que os primeiros prestem aos segundos os serviços gratuitos de assistência jurídica previstos e descritos no âmbito do Convênio Defensoria Pública de São Paulo/SAP/FUNAP. 2. Prestação de informações referentes a estágios junto à FUNAP, e também sobre as hipotéticas formas de ingresso em seu quadro de pessoal, assim como quanto às condições para a viabilização da contratação de mão de obra de reeducandos do sistema penitenciário paulista. 3. Envio, às áreas da SAP e da FUNAP responsáveis pela educação formal e profissionalizante dos reeducandos, de recebidos pedidos, em regra formulados por egressos das unidades prisionais, pleiteando a obtenção/emissão de certificados de realização/conclusão de cursos realizados.</p>	<p>Por ainda estarmos comprometidos com a tarefa cujo objeto mais relevante é, neste momento, s.m.j., a estruturação minimamente necessária ao adequado funcionamento do sistema de ouvidoria desta entidade, entendemos como ainda prematuro - mas apenas por ora - o envio de eventuais sugestões/recomendações à direção da entidade.</p>	<p>Conforme o logo acima contextualizado, ainda estamos avaliando não só as dificuldades enfrentadas, mas também buscando ordená-las de forma a poder oferecer soluções concretas no sentido de efetiva e oportunamente tentarmos contorná-las.</p>
--	--	--	---

Secretaria da Agricultura e Abastecimento

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Agência Paulista de Tecnologia dos Agronegócios - APTA	197
2	Companhia de Desenvolvimento Agrícola de São Paulo - Codasp	2
3	Coordenadoria de Assistência Técnica Integral - CATI	32
4	Coordenadoria de Defesa Agropecuária - CDA	58
5	Coordenadoria de Desenvolvimento dos Agronegócios - CODEAGRO	2
6	Departamento de Descentralização do Desenvolvimento	13
7	Instituto Agronômico	3
8	Instituto Biológico	3
9	Instituto de Economia Agrícola	2
10	Instituto de Pesca	12
11	Instituto de Tecnologia de Alimentos - ITAL	17
12	Instituto de Zootecnia	2
13	Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	375
Total:		718

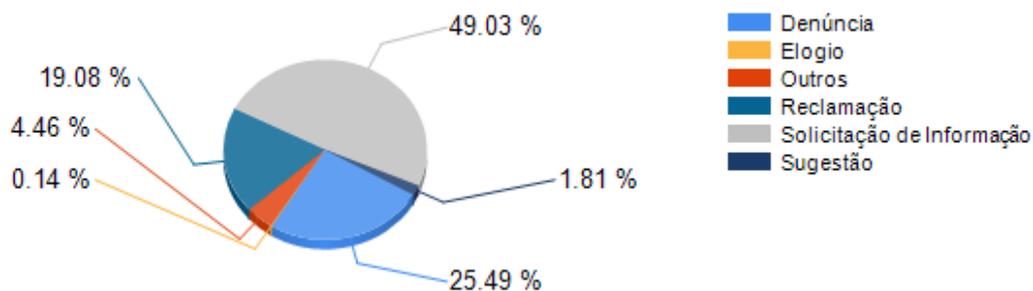
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

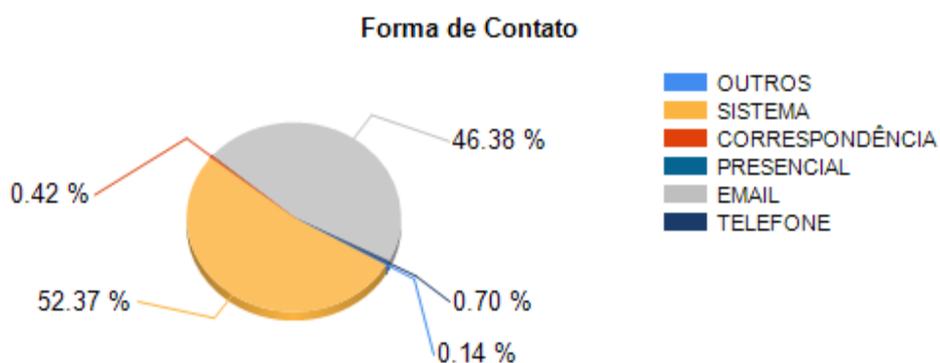
Tipo	Quantidade
Denúncia	183
Elogio	1
Outros	32
Reclamação	137
Solicitação de Informação	352
Sugestão	13
Total:	718

Total por Tipo



Forma de Contato

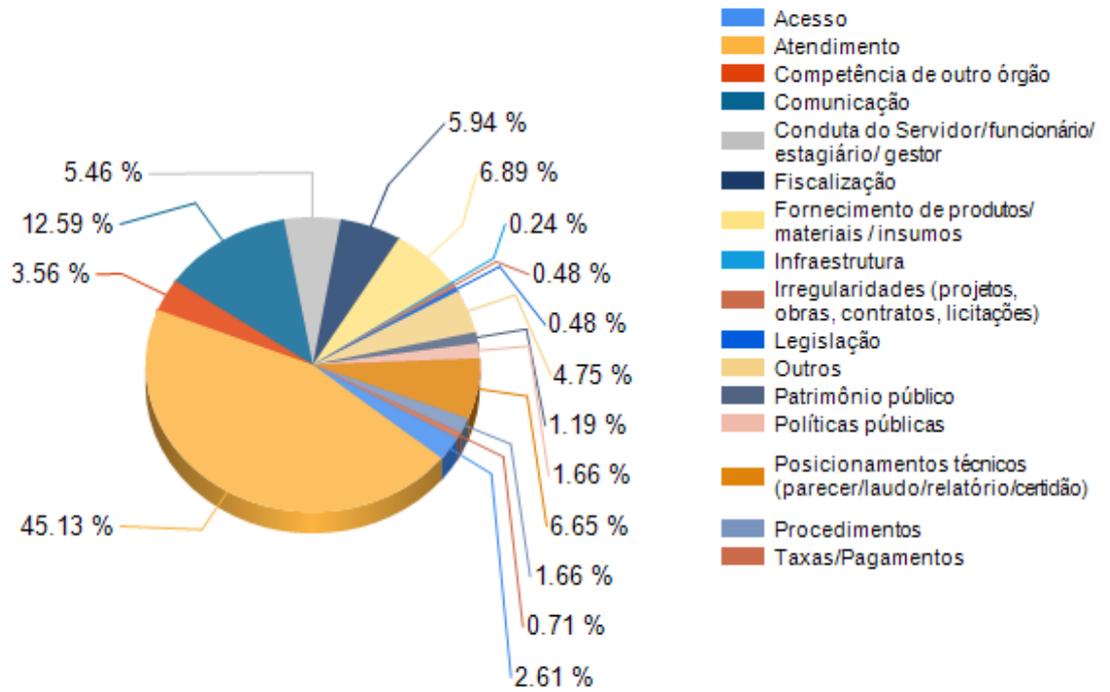
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	7	1	174	0	183
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	14	0	18	0	32
Reclamação	0	3	18	2	114	0	137
Solicitação de Informação	0	1	290	0	60	1	352
Sugestão	0	0	4	0	9	0	13
Total	0	5	333	3	376	1	718



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	0	10	0	11
Atendimento	1	1	5	20	161	2	190
Competência de outro órgão	6	0	1	7	1	0	15
Comunicação	12	0	4	18	17	2	53
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	17	0	0	5	1	0	23
Fiscalização	20	0	0	1	4	0	25
Fornecimento de produtos/materiais/insumos	0	0	0	1	28	0	29
Infraestrutura	0	0	0	1	0	0	1
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	2	0	0	0	0	0	2
Legislação	0	0	0	0	2	0	2
Outros	2	0	6	2	10	0	20
Patrimônio público	1	0	0	1	2	1	5
Políticas públicas	0	0	1	0	6	0	7
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	1	27	0	28
Procedimentos	0	0	0	0	7	0	7
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	3	0	3
Total	61	1	18	57	279	5	421

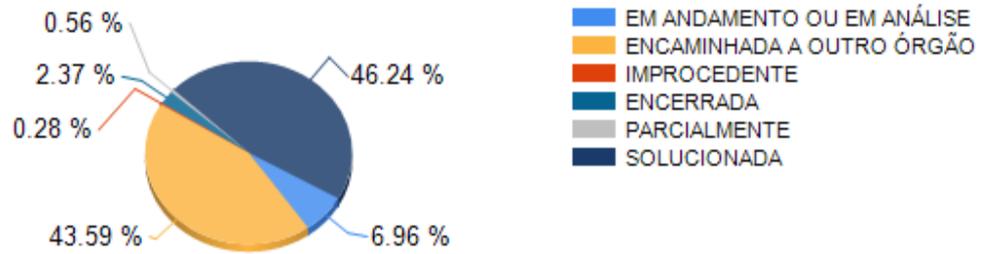
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	36	1	4	0	134	8	183
Elogio	0	0	0	0	0	1	1
Outros	10	1	5	1	15	0	32
Reclamação	40	0	3	0	85	9	137
Solicitação de Informação	242	2	4	1	71	32	352
Sugestão	4	0	1	0	8	0	13
Total	332	4	17	2	313	50	718

Conclusão

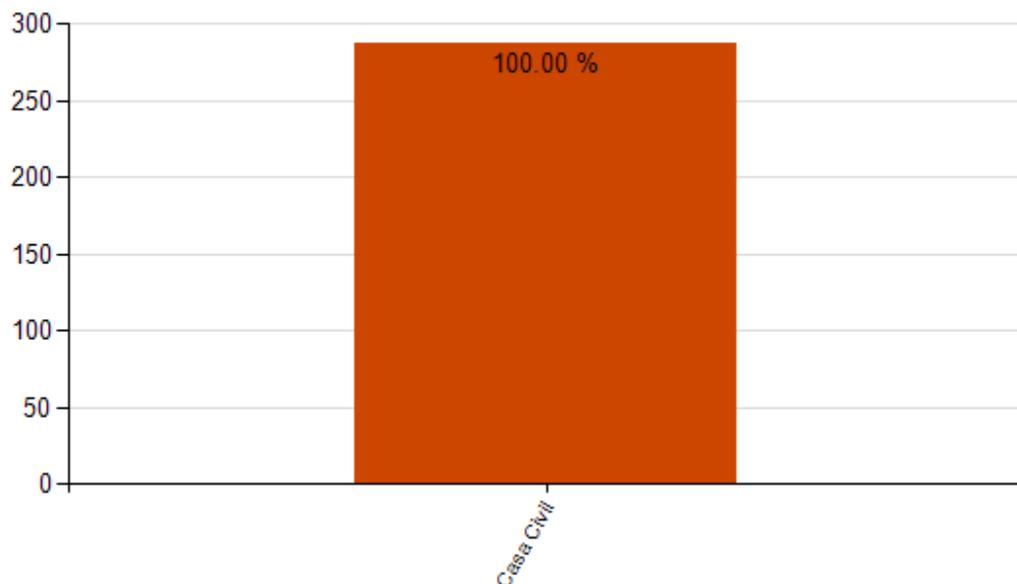


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	<p>Informo que as atividades da Ouvidoria da Pasta (Resolução SAA 11, publicada em 6-4-19) foram centralizadas a partir de 18/04/2019. Assim, de janeiro a abril, os tipos de manifestações mais frequentes se tratavam de solicitações de informações, outros assuntos e denúncias. Após a centralização, as manifestações mais relevantes foram: solicitação de informação, seguida de denúncia e reclamação.</p>	<p>Diante da recente centralização das atividades da Ouvidoria, até o momento não foi apresentada recomendação ao dirigente do órgão. Foram apresentados relatórios gerenciais mensalmente.</p>	<p>A dificuldade detectada pela Ouvidoria, foi a obtenção da resposta junto aos técnicos da própria Pasta, bem como o cumprimento do prazo estabelecido para o encaminhamento da resposta técnica a esta Ouvidoria. Todavia, identificada a ocorrência apontada, já realizamos ações visando sanar a dificuldade apresentada. No mais, não houve qualquer dificuldade de atuação.</p>

Casa Civil

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Casa Civil	288
Total:		288

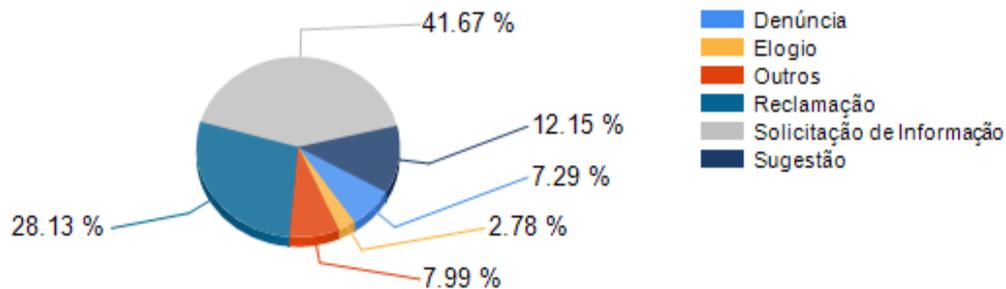
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	21
Elogio	8
Outros	23
Reclamação	81
Solicitação de Informação	120
Sugestão	35
Total:	288

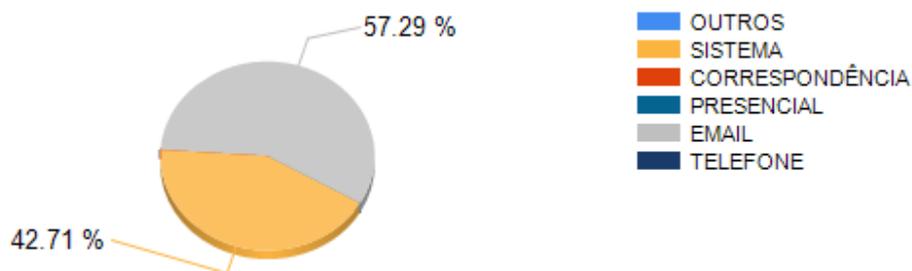
Total por Tipo



Forma de Contato

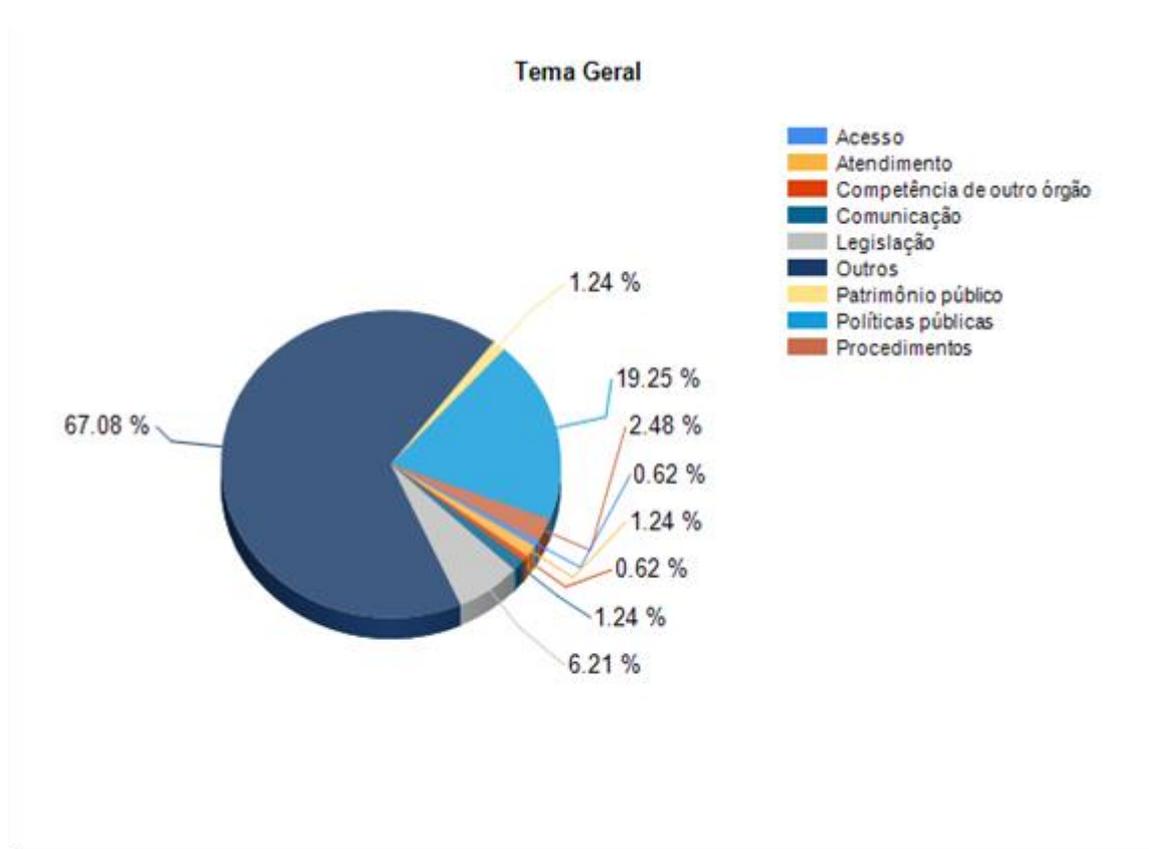
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	21	0	21
Elogio	0	0	4	0	4	0	8
Outros	0	0	16	0	7	0	23
Reclamação	0	0	24	0	57	0	81
Solicitação de Informação	0	0	94	0	26	0	120
Sugestão	0	0	27	0	8	0	35
Total	0	0	165	0	123	0	288

Forma de Contato



Tema Geral

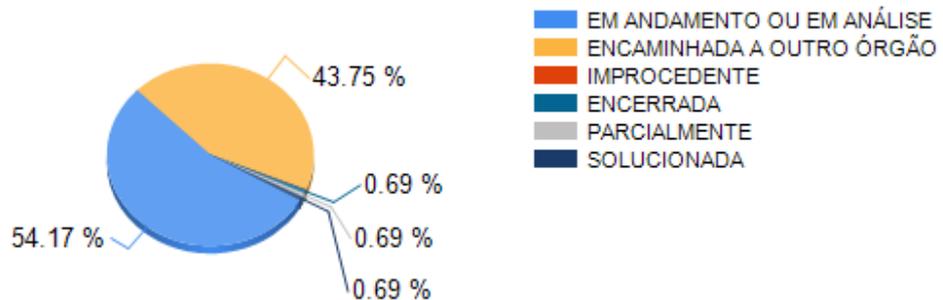
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	1	0	1
Atendimento	0	0	0	1	1	0	2
Competência de outro órgão	0	0	0	0	1	0	1
Comunicação	0	1	0	0	1	0	2
Legislação	0	0	0	4	1	5	10
Outros	1	7	8	23	51	18	108
Patrimônio público	0	0	0	2	0	0	2
Políticas públicas	0	0	1	4	20	6	31
Procedimentos	0	0	0	0	3	1	4
Total	1	8	9	34	79	30	161



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	20	1	21
Elogio	0	0	0	0	0	8	8
Outros	0	0	0	0	14	9	23
Reclamação	0	2	0	0	48	31	81
Solicitação de Informação	1	0	1	0	39	79	120
Sugestão	1	0	1	0	5	28	35
Total	2	2	2	0	126	156	288

Conclusão

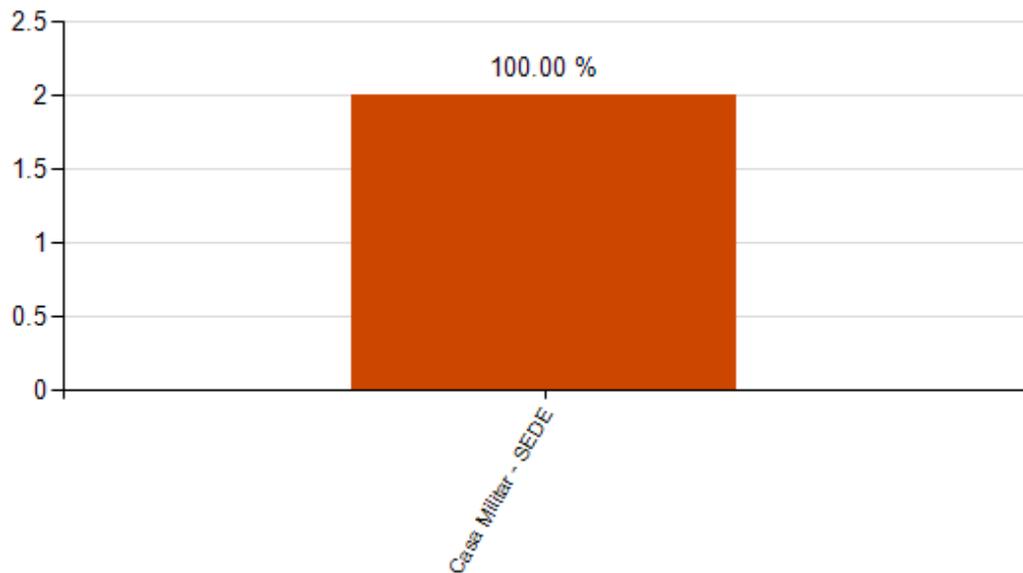


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Casa Civil	1 ? A exemplo do semestre passado, intensificou-se a pressão sobre os Projetos de Lei, para que o Governador sancione ou veto. 2 ? São muitas as manifestações vindas de várias categorias de funcionários do Estado solicitando reconhecimento e reajuste salarial .Destacamos, também, a insatisfação de candidatos aprovados em concurso e que esperam por nomeação. 3 ? Surgiram muitas manifestações de apoio ao Governador, com pessoas se oferecendo para contribuir com o Estado, através de seus conhecimentos, em diversas áreas.	Esta ouvidoria não enviou nenhuma recomendação aos dirigentes do órgão. Apenas enviamos nota agradecendo a gentileza do envio das respostas solicitadas, destacando que sua contribuição tem sido relevante para o correto atendimento ao cidadão.	Exatamente como no semestre anterior, em algumas situações encontramos dificuldades na obtenção das repostas, porém, na grande maioria das vezes que isto ocorreu, foi por se tratar de assuntos mais complexos ou delicados que precisavam de uma análise jurídica ou de opinião do departamento de comunicação.

Casa Militar

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Casa Militar - SEDE	2
Total:		2

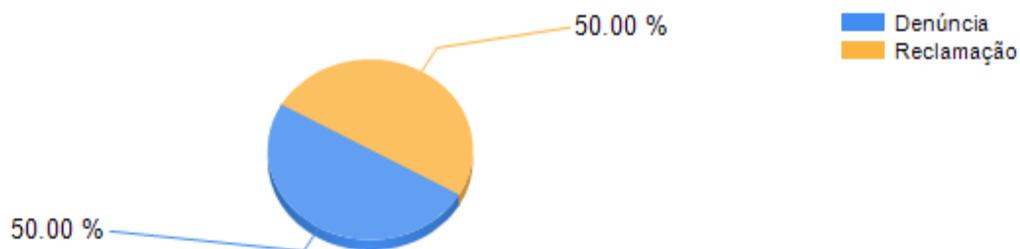
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1
Reclamação	1
Total:	2

Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	1	0	1
Reclamação	0	0	0	0	1	0	1
Total	0	0	0	0	2	0	2

Forma de Contato



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	1	0	1
Reclamação	0	0	0	0	1	0	1
Total	0	0	0	0	2	0	2

Conclusão

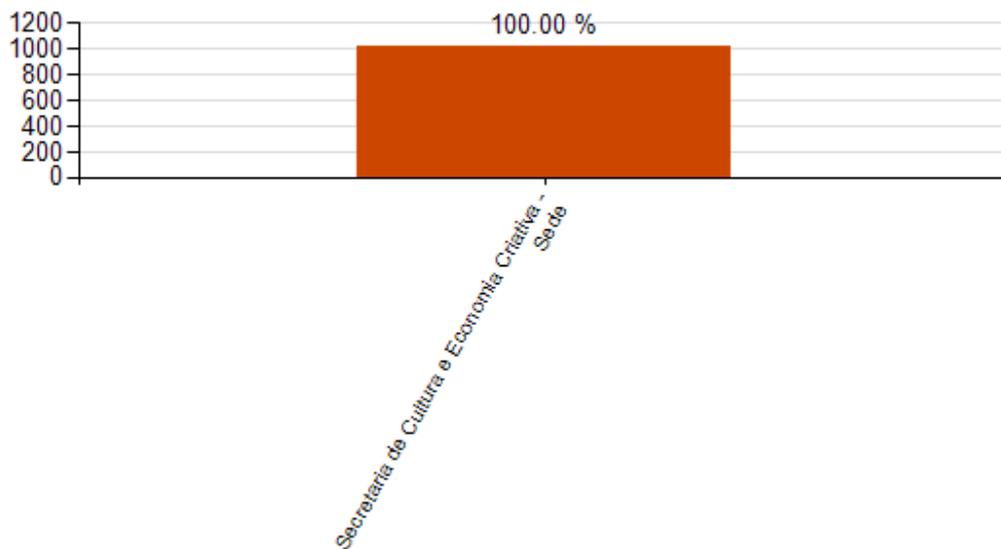


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Casa Militar	- Solicitação de informações acerca de atuação da Defesa Civil; - Solicitação de alertas climáticos (defesa Civil); - Outras solicitações de informações, sendo muitas delas redirecionadas a outros órgãos.	Todas as solicitações foram prontamente atendidas.	As dificuldades encontradas foram inerentes à implementação da Ouvidoria neste órgão.

Secretaria da Cultura e Economia Criativa

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	1020
Total:		1020

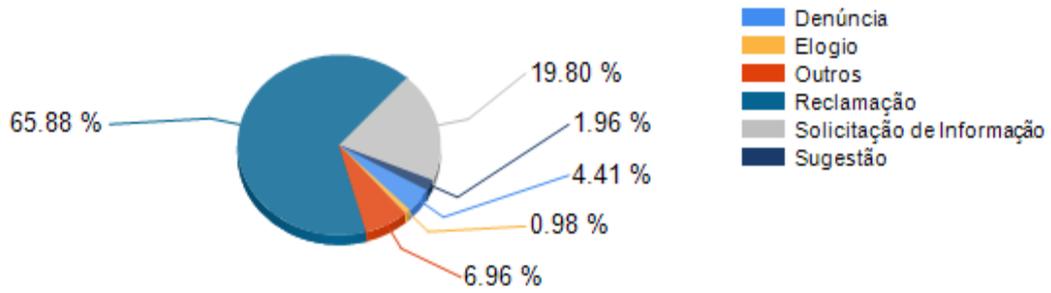
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	45
Elogio	10
Outros	71
Reclamação	672
Solicitação de Informação	202
Sugestão	20
Total:	1020

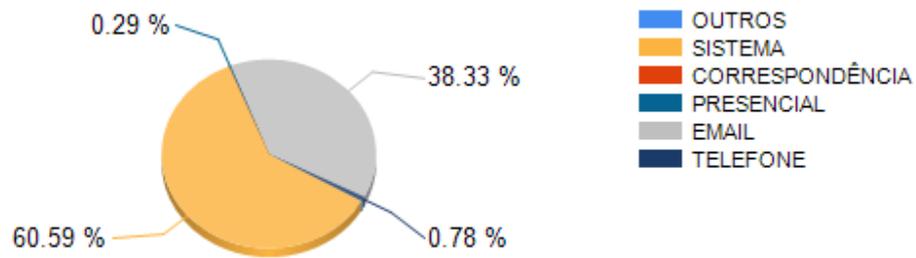
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	2	0	43	0	45
Elogio	0	0	5	0	5	0	10
Outros	0	0	29	0	42	0	71
Reclamação	3	5	209	0	455	0	672
Solicitação de Informação	0	2	136	0	64	0	202
Sugestão	0	1	10	0	9	0	20
Total	3	8	391	0	618	0	1020

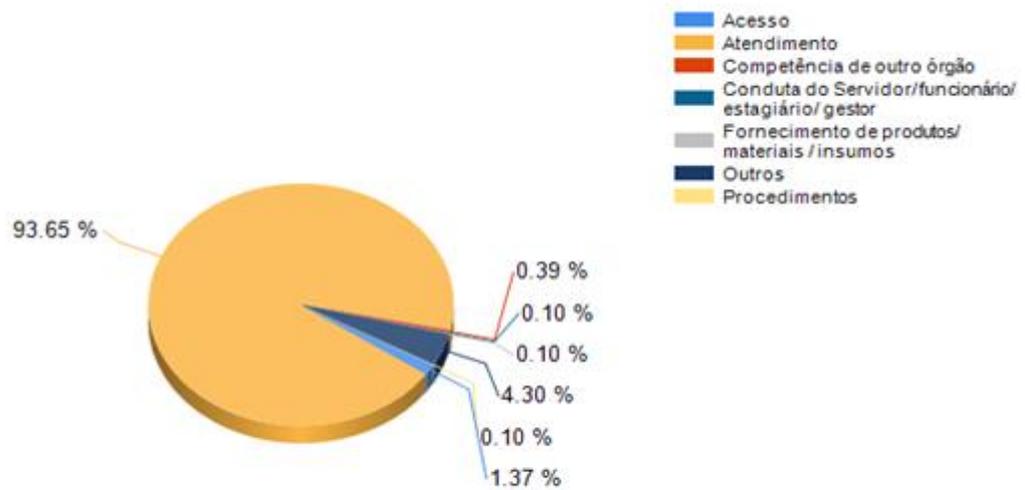
Forma de Contato



Tema Geral

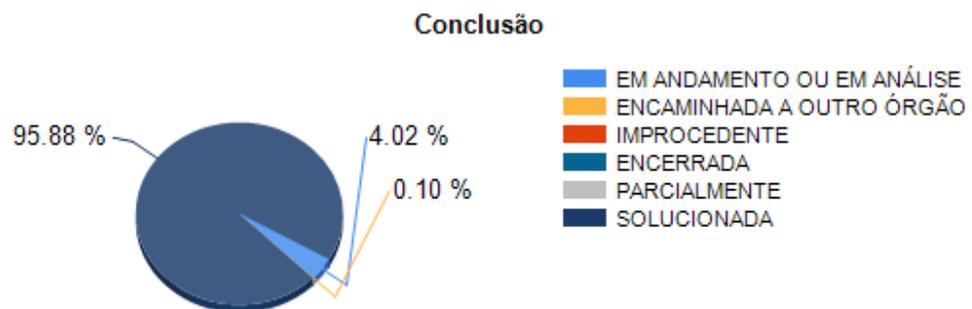
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	9	4	1	14
Atendimento	44	10	34	661	191	18	958
Competência de outro órgão	0	0	1	2	1	0	4
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	1	0	0	0	0	0	1
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	1	1
Outros	0	0	37	2	5	0	44
Procedimentos	0	0	0	0	1	0	1
Total	45	10	72	674	202	20	1023

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	42	0	0	0	0	3	45
Elogio	9	0	0	0	0	1	10
Outros	70	0	0	0	0	1	71
Reclamação	649	0	0	0	0	23	672
Solicitação de Informação	189	0	0	0	1	12	202
Sugestão	19	0	0	0	0	1	20
Total	978	0	0	0	1	41	1020



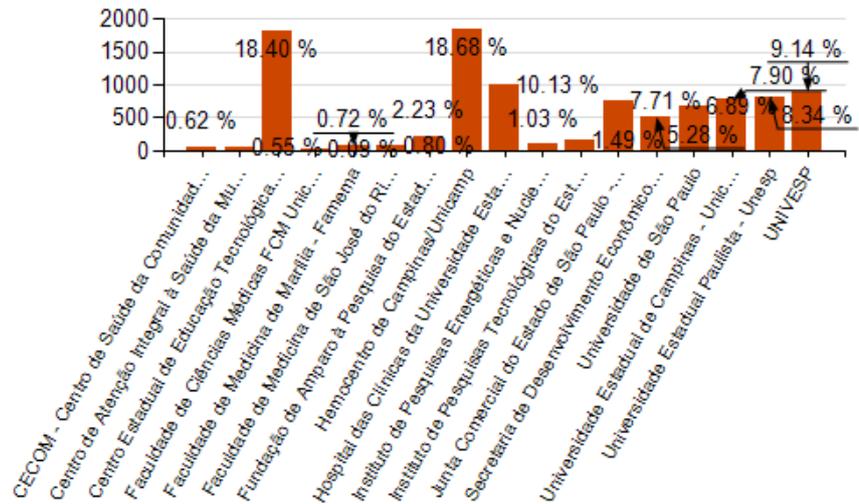
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	<p>Registramos neste semestre um aumento significativo ao número de demandas recebidas em comparação a semestres anteriores, de 418 demandas registradas no 2º semestre de 2018 para 1020 registradas no 1º semestre de 2019. A demandas mais recorrentes estão relacionadas a Unidade de Formação Cultural que apresenta o maior número de denúncias e reclamações registradas neste semestre em relação ao total geral, sendo a maioria atribuídas a administração da AAPG - Associação Amigos do Projeto Guri e ao Conservatório de Tatuí. Para essa análise desconsideramos as demandas do Condephaat, devido a formação do Conselho e as do Projeto Guri, a respeito do contingenciamento anunciado.</p>	<p>- É indispensável a participação dos Coordenadores das Unidades Gestoras, no que se refere a verificação das respostas dadas pelas OSs, muita vezes inadequadas, pois é imprescindível que a unidade à análise para resolução do problema evitando reincidências. - Sugerimos que a Comissão de Avaliação, antes de submeter seus Pareceres, passe a incluir os indicadores levantados por esta Ouvidoria quanto às denúncias e reclamações, pois entendemos que a utilização dos dados fornecidos através das manifestações dos usuários dos serviços públicos são de fundamental importância para garantir a efetividade e eficiência do acompanhamento da execução do Contrato de Gestão. Inclusive implementar medidas corretivas e acordos, de tal maneira que a prestação de serviços atenda aos termos que foram contratados, conforme disposto no Decreto. -Solicitamos aos Órgãos Gestores o exato cumprimento das disposições contidas em Lei, de forma que as Organizações Sociais cumpram integralmente com o quanto acordado em Contrato de Gestão</p>	<p>- Solicitamos apoio dos Coordenadores das Unidades no que diz respeito ao comprometimento com a qualidade das respostas e sua elucidação em tempo hábil. - Se faz necessário uma melhor avaliação por parte da Unidade de Formação Cultural, no sentido sanar problemas relacionados ao alto índice de demandas recorrentes relativas a denúncias e reclamações provenientes da AAPG - Associação Amigos do Projeto Guri e do Conservatório de Tatuí. - É necessária a participação desta ouvidoria em reuniões realizadas entre esta Secretaria e os Coordenadores da Pasta, pois é fundamental que tomemos conhecimento das medidas adotadas pela gestão para alinharmos objetivos, como era procedimento anterior e conforme disposto em lei. - Reiteramos a importância de maior suporte por parte da Ouvidoria Geral do Estado, quanto a fatos que geram dúvidas e quanto ao procedimento. Nesses casos utilizamos a Diretoria Técnica, que sempre nos atendeu com presteza, porém é um procedimento individualizado e que poderia estar servindo como exemplo à outras Pastas. Encontros mais frequentes entre as Ouvidorias para alinharmos procedimentos. Dessa maneira a Ouvidoria Geral do Estado poderia criar novos procedimentos e normatizações afim de que houvesse unicidade entre todas as Ouvidorias da Rede, com atitudes mais compatíveis e fiéis à legislação vigente.</p>

Secretaria de Desenvolvimento Econômico

Foram encartados os dados da Secretaria de Emprego do período de 01/01/19 à 08/04/2019, a partir de 08/04/2019 as manifestações que deram entrada na Ouvidoria da Secretaria de Emprego foram encaminhadas para a Secretaria de Desenvolvimento Econômico.

ÓRGÃOS		Quantidade
1	CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	61
2	Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	54
3	Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	1808
4	Faculdade de Ciências Médicas FCM Unicamp	9
5	Faculdade de Medicina de Marília - Famema	71
6	Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp	79
7	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp	219
8	Hemocentro de Campinas/Unicamp	1836
9	Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	996
10	Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - Ipen	101
11	Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT	146
12	Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp	758
13	Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Sede	519
14	Universidade de São Paulo	677
15	Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	776
16	Universidade Estadual Paulista - Unesp	820
17	UNIVESP	898
Total:		9828

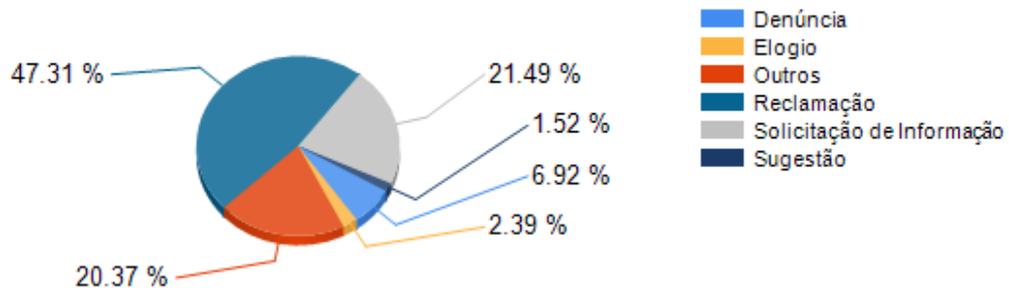
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

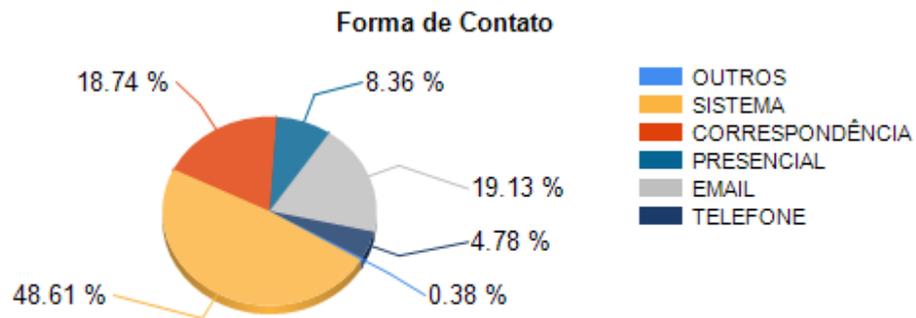
Tipo	Quantidade
Denúncia	680
Elogio	235
Outros	2002
Reclamação	4650
Solicitação de Informação	2112
Sugestão	149
Total:	9828

Total por Tipo



Forma de Contato

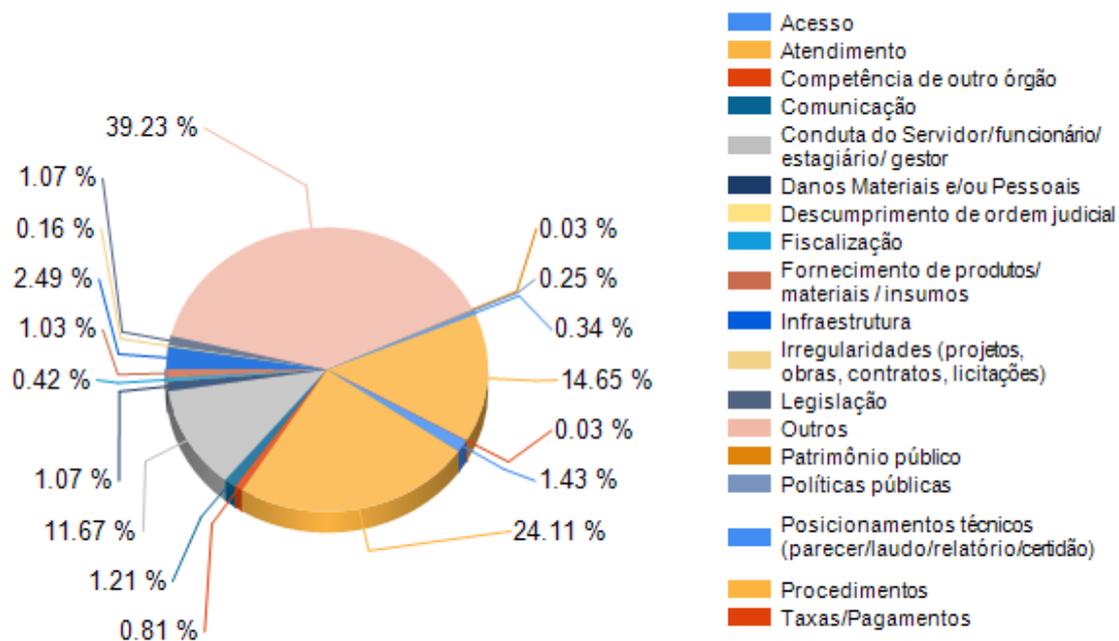
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	21	8	105	11	534	1	680
Elogio	64	6	62	51	52	0	235
Outros	13	2	141	1680	161	5	2002
Reclamação	468	114	937	79	3023	29	4650
Solicitação de Informação	240	339	590	12	929	2	2112
Sugestão	16	1	45	9	78	0	149
Total	822	470	1880	1842	4777	37	9828



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	6	1	7	56	60	2	132
Atendimento	46	101	23	1053	950	55	2228
Competência de outro órgão	6	0	20	30	18	1	75
Comunicação	8	1	3	20	78	2	112
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	262	1	20	768	25	2	1078
Danos Materiais e/ou Pessoais	81	0	1	11	4	2	99
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	19	0	3	6	11	0	39
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	95	0	0	95
Infraestrutura	16	0	4	182	19	9	230
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	6	0	0	3	5	1	15
Legislação	4	1	4	50	38	2	99
Outros	109	119	1817	1020	525	35	3625
Patrimônio público	2	0	0	1	0	0	3
Políticas públicas	12	0	0	7	3	1	23
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	1	28	2	0	31
Procedimentos	47	7	24	942	313	21	1354
Taxas/Pagamentos	0	0	0	2	1	0	3
Total	624	231	1927	4274	2052	133	9241

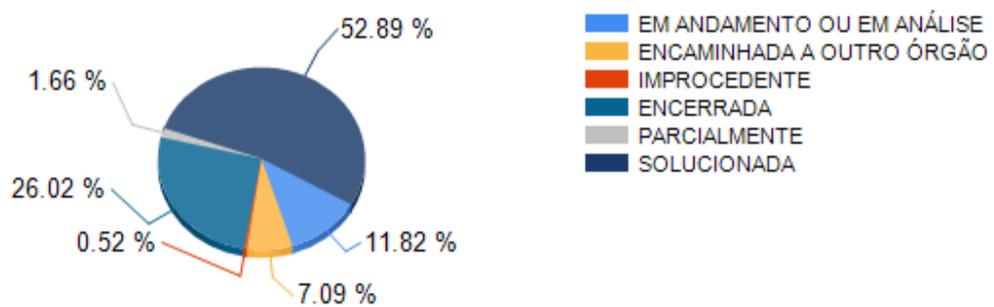
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	159	29	185	13	59	235	680
Elogio	95	0	22	0	98	17	232
Outros	1751	6	123	10	31	33	1954
Reclamação	1723	103	1708	22	379	715	4650
Solicitação de Informação	1381	22	455	5	110	139	2112
Sugestão	62	2	51	1	16	17	149
Total	5171	162	2544	51	693	1156	9777

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	1. Atendimento de Agravos à Saúde na Clínica Médica- Falta de horários para atendimento = 3; Demora no atendimento = 3; 2. Atendimento da recepção- Mal Atendimento = 4; 3. Atendimento não realizado na Odontologia- Atraso do paciente, além da tolerância = 4.	1. Revisão do processo "limite de tolerância de atraso do paciente", com os gerentes das áreas envolvidas - Processo revisado; 2. Treinamento sobre Excelência no Atendimento ao Cliente - Em análise; 3. Revisão do processo "Atendimento aos Agravos à Saúde" - Em andamento; 4. Melhorar a divulgação sobre o acesso ao Atendimento de Agravos à Saúde - Em andamento. Cabe observar que as queixas sobre o atendimento de Agravos à Saúde na Clínica Médica foi pontual - epidemia de dengue.	Nada a declarar.
Centro de Atenção Integral à	1-Dificuldades para agendamento de consultas e solicitação de antecipação das consultas 2-Reclamação sobre a conduta do colaborador 3-Problemas com agenda de cirurgias	Não houve	Numero de ouvidores insuficiente para atendimento 24 horas

<p>Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps</p>	<p>1. As três manifestações mais frequentes / relevantes (assunto e problema): Durante o primeiro semestre de 2019 a Ouvidoria do Centro Paula Souza atuou em cerca de 1.831 atendimentos (janeiro a junho) a manifestações de usuários do Serviço Público, registradas no Sistema Público de Ouvidoria. Sendo 22 atendimentos presenciais acolhidos na Administração Central do Centro Paula Souza, entre ligações telefônicas e e-mail. Nestas manifestações os temas mais frequentes foram: ?problemas com professor; ? eleições nas Escolas Técnicas Estaduais para o emprego público de Diretor; ? problemas com a Direção da unidade escolar. a) Problemas com professor: A Ouvidoria do Centro Paula Souza, neste primeiro semestre passou a construir ?Indicadores Ouvidoria? baseados nas manifestações dos usuários do Sistema Público de Ouvidorias, como forma de subsidiar os Administradores da instituição através de indicadores da sociedade objetivando o desenvolvimento institucional e a constante melhoria da Educação Profissional Pública. A partir de uma apuração mais detalhada observou-se que os problemas com professor nas Escolas Técnicas Estaduais (ETECs) estão relacionados a Conduta em sala, Conflito e Assédio Moral. Já nas Faculdades de Tecnologia (FATECs) os problemas com professor estão relacionados a Falta de planejamento das aulas, Assédio Moral e Conduta em sala.</p>	<p>2) recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes do Órgão (considerações): ? Protocolo nº 1013440 = aluna transexual solicitando inserção de nome social no sistema acadêmico SIGA na FATEC: As tratativas deste protocolo buscaram amplitude institucional, a fim de evitar que outras alunas Transexuais passem o mesmo constrangimento ao ingressar nos cursos do Centro Paula Souza. Em observância ao pleno acolhimento do aluno em seu convívio escolar. Participaram da reflexão institucional os departamentos Unidades de Recursos Humanos, Assessoria de Inclusão, Coordenadoria de Ensino Técnico, Coordenadoria de Ensino Superior e o parceiro institucional FAT (Fundação de apoio a Tecnologia). Para cada departamento foi solicitado uma ação reflexiva para mitigar o constrangimento da aluna: URH (vistas ao certame de estágio junto ao CIEE - acolhido), Assessoria de Inclusão (retificação de termos no manual de Comunicação Inclusiva do Centro Paula Souza - acolhido), Coordenadoria de Ensino Técnico (apesar da ocorrência não ser no Ensino Técnico objetivou-se atenção ao tratamento dado aos alunos transexuais - acolhido), Coordenadoria de Ensino Superior (Alteração do sistema acadêmico com nome social e reorganização ampla acerca do tratamento dado aos alunos transexuais - acolhido) e FAT (revisão do edital em relação a isonomia na solicitação de documentos para participação dos processos Vestibular e Vestibulinho entre candidatos e candidatas transexuais ? em análise). ? Protocolo 1022594 = aluno do Ensino Técnico Integrado ao Médio foi recolhido pela Fundação Casa a partir da abertura de Boletim de Ocorrência, devido a situação de insegurança na comunidade escolar provocada por postagens jocosas em rede social com a interpretação de atentado: As providências deste protocolo foram potencializadas pelo episódio de atentado na Escola Estadual Professor Raul Brasil no município de Suzano em 13/03/2019. Mesmo não havendo ocorrência ou efetividade de fatos reais no ambiente escolar, ainda assim as postagens realizadas no aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz para smartphones WhatsApp, foi potencializada pelo massacre de Suzano. A cultura do Pânico instalou-se na Unidade Escolar, desencadeando a aceleração de tramites a partir da abertura do Boletim de Ocorrência, tais como: Conselho Tutelar, depoimento em delegacia, convocação para Vara da Infância e Juventude, audiência com o Promotor de Justiça, finalizando com o recolhimento do aluno menor de idade por dois dias. Participaram da reflexão escolar acerca do papel da</p>	<p>3) dificuldades na atuação da Ouvidoria: No que tange as dificuldades da Ouvidoria, dois aspectos se tornam expressivos na representatividade da instituição no Estado de São Paulo, a amplitude (tamanho da instituição), sendo presente em 321 municípios, com 223 Escolas Técnicas (Etecs) e 73 Faculdades de Tecnologia Estaduais (Fatecs), com mais de 297 mil alunos em cursos técnicos de nível médio e superiores tecnológicos. Nas Etecs o número de matriculados ultrapassa 213 mil estudantes nos Ensinos Técnico, Médio e Técnico Integrado ao Médio, incluindo habilitações nas modalidades presencial, semipresencial, online, Educação de Jovens e Adultos (EJA) e especialização técnica. Já nas Fatecs são mais de 84 mil alunos matriculados em 77 cursos de graduação tecnológica, em diversas áreas</p>
--	---	--	--

<p>b) eleições nas Escolas Técnicas Estaduais para o emprego público de Diretor: O Centro Paula Souza neste ano de 2019 realizou 106 Processos Eleitorais nas Escolas Técnicas para indicação ao emprego público de Diretor de Escola Técnica. A votação do processo eleitoral se deu em 29/05/2019. Foram admitidos a partir de 15-07-2019, 106 novos Diretores (entre permanência de gestão e nova gestão) para preenchimento dos empregos públicos em confiança de Diretor de Escola Técnica. Ao longo do primeiro semestre o tema "eleições" foi gradativamente tornando-se frequente e relevante. A Ouvidoria do Centro Paula Souza, a partir da elaboração do "Indicadores Ouvidoria", elaborou o "Diagnóstico de eleições ETECs 2019" com subsídio informacional acerca da unidade e as respectivas manifestações no período eleitoral, conjunto de dados que foram oferecidos aos Administradores da instituição que conduziram os processos de entrevistas para decisão dos indicados em torno das listas tríplices formadas em cada unidade escolar a partir do processo eleitoral, alertando sobre: irregularidades, campanha fora do período, coação para votação entre outras manifestações. c) problemas com a Direção da unidade escolar: No primeiro semestre de 2019, em vistas ao Processos Eleitorais nas Escolas Técnicas para</p>	<p>instituição de Ensino (incluir ao invés de excluir) o Grupo de Supervisão Educacional e a Escola Técnica, a Ouvidoria sugeriu como medida preventiva: - ampliação na publicidade das proibições e penalidades aos alunos conforme Regimento das Escolas Técnicas Estaduais do Centro Paula Souza, em seus Capítulos III (Utilização das novas tecnologias dentro do ambiente escolar) e IV (ocorrência disciplinar deverá ser comunicada à autoridade policial do município e ao Conselho Tutelar) com as propostas de publicidade (em análise com potencial de acolhimento): " ato da matrícula; " manual do aluno; " aula inaugural; " sistema Acadêmico NSA; " reunião de pais; " conscientização Semana Paulo Freira; " carteirinha escolar; " grêmio escolar. Diante do exposto, o episódio provocou na instituição a seguinte reflexão acerca da abertura de Boletins de Ocorrência: "como medida preventiva o gestor escolar " Diretor, pode realizar a abertura de B.O. para aluno em caso de insegurança, em proteção a comunidade escolar. Como também a abertura de B.O. para professor em casos de Assédio Sexual e Injúria Racial (provocação em tramitação interna). " Protocolo nº 1035274 = Injúria Racial, o Professor do Ensino Técnico Integrado ao Médio proferiu as seguintes palavras a aluna: "nunca vi preta, pobre e burra se tornar médica?: O protocolo provocou a reflexão sobre o crime de injúria racial e a partir de uma recomendação da Ouvidoria para que a aluna fosse poupada do contato com o ofensor, de modo a preservar a integridade psíquica da aluna, do contato sistemático do docente durante as aulas, até que seja tramitada a instauração de sindicância apuratória em face do supracitado docente, objetivando a condução dos trabalhos preliminares de apuração da denúncia, a Administração institucional interpretou como pertinente o afastamento do docente, em vistas a evidência de crime previsto pela legislação brasileira. A apreciação das propostas, da Ouvidoria pelos Administradores do Centro Paula Souza culminou na liberação do curso de "Capacitação em Direitos Humanos e Diversidade" para alguns departamentos institucionais, visando ampliar os conhecimentos dos Departamentos da Administração Central em torno das temáticas: Diversidade, Pessoa com Deficiência, LGBTQIA, Misoginia, Etnia, Intolerância Religiosa, TICs, Injúria Racial, conflito geracional e etc.</p>	<p>implantação na instituição. A aproximação aos Administradores da instituição é permanente e fundamental para o processo de construção da excelência, transformação social e conhecimento das atuais exigências da sociedade. A Ouvidoria diante da complexidade e dos paradigmas pedagógicos e administrativos da instituição, reforça-se permanentemente como um canal de inovação "colaborativa na construção de novas oportunidades de aprimoramento do processo educacional e administrativo.</p>
--	---	--

Faculdade de Ciências	As manifestações com maior frequência estão relacionadas a forma de contato telefônico com a Policlínica da Faculdade de Ciências Médicas da Unicamp.	Não houve nenhuma recomendação, porém a Policlínica disponibiliza um contato via whatsapp para aqueles pacientes que não conseguem contato pelo telefone fixo.	Não encontrada nesse período.
Faculdade de Medicina de Marília - Famema	1. Solicitações de Informações referentes à vestibular e demais acessos a graduação de medicina e enfermagem; 2. Elogios ao atendimento, cortesia, acolhimento e serviços prestados aos pacientes e acompanhantes no Centro de Reabilitação "Lucy Montoro"; 3. Reclamações em relação ao atraso na divulgação do resultado do vestibular 2019 da Vunesp e demora no acesso aos serviços do Centro de reabilitação "Lucy Montoro", principalmente ambulatório de OPM.	As manifestações são acolhidas pela Ouvidoria, analisadas e encaminhadas às respectivas Diretorias que discute junto ao serviço manifestado e tomam as devidas providências e retornam à Ouvidoria. As Recomendações fazem parte desse processo onde: Ouvidoria; Diretorias e Serviços buscam constantemente a melhoria na qualidade dos serviços prestados	A Ouvidoria Famema está em fase de reestruturação física e organizacional para melhor atender os manifestantes.
Faculdade de Medicina de São José do Rio	1- Informações a respeito do vestibular dos cursos de Medicina, Enfermagem e Psicologia; 2- Dúvidas, sobre o ingresso ao curso de Medicina; 3- Sugestões de cursos e propaganda que são oferecidos semanalmente; e 4- Envio de Currículos.	Nada a declarar.	Nada a declarar.
Fundação de Amparo à Pesquisa do	Reclamações, denúncias e sugestões.	A Diretoria Científica da FAPESP, que é a responsável por atender a maior parte das demandas que chegam para a Ouvidoria, é extremamente eficiente, diligente, e não há qualquer consideração de mudança nos expedientes adotados atualmente.	Descrever com precisão os nossos serviços e encaminhamentos a outros órgãos.
Hemocentro de Campinas/Unicamp	1) Demora no atendimento (permanência no serviço/agendamento) 2) Infraestrutura móveis velhos 3) Qualidade do lanche servido ao doador		Formulário de Reclamações / Sugestões não é preenchido corretamente dificultando o contato.

Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	<p>1- Demora ou cancelamento de procedimentos cirúrgicos: Equipe de recursos humanos reduzida, especialmente médicos anestesistas e a constante chegada de urgências impacta em cancelamentos muitas vezes de um mesmo paciente que aguarda há bastante tempo, aumentando sentimentos como angústia e ansiedade comuns a pacientes internados; 2 - Número insuficiente de leitos para internação em Ouvidoria: O Hospital de Clínicas da Unicamp atende a região metropolitana de Campinas, sul de Minas, grande parte dos municípios do interior paulista referenciados pelos Departamentos Regionais de Saúde de Campinas, São João da Boa Vista e Piracicaba, totalizando uma região de seis milhões de habitantes, sendo na maioria das vezes o único hospital terciário/quaternário que oferece tratamentos de alta complexidade. A necessidade de internação de pacientes em leito de enfermaria é maior do que a capacidade estrutural do hospital, causando longo tempo de espera dos pacientes para internação; 3 - Falta de informações adequadas sobre troca de aparelho de Implante Coclear: O Programa de Implante Coclear no Hospital de Clínicas da Unicamp completou dez anos e os aparelhos implantados começaram a apresentar defeitos no funcionamento sem condições de conserto o que torna obrigatório a trocado aparelho. Como ainda não existe a definição sobre resolução do problema, o volume de queixas na Ouvidoria teve um aumento bastante significativo.</p>	<p>- Ampla divulgação do papel da Ouvidoria dentro da Instituição principalmente junto aos profissionais médicos: Acatada - Atenção e cautela na formulação de respostas às demandas de Ouvidoria, respeitando critérios éticos, humanos e clareza nas informações fornecidas: Acatada. - Maior observância para Áreas que não respeitam prazos de resposta para demandas de Ouvidoria: Acatada parcialmente</p>	<p>- Redução de recursos humanos na Ouvidoria e na Instituição: O cancelamento de 107 bolsas de pós graduação (aprimoramento profissional) impactou fortemente o atendimento da Ouvidoria e o Hospital de Clínicas de uma forma geral. A Ouvidoria deixou de contar com dois profissionais graduados que exerciam carga horária semanal de 40 horas e ofereciam suporte aos pacientes. - Desconhecimento do real papel da Ouvidoria dentro da Instituição: Apesar de todo trabalho de divulgação e esclarecimento sobre o papel da Ouvidoria ainda existem profissionais que desconhecem, distorcem ou não compreendem a função da Ouvidoria; - Falta de respostas de algumas Disciplinas: Disciplinas como Otorrinolaringologia ignoram o direito de resposta ao paciente via demandas geradas na Ouvidoria, desrespeitando direito garantido em legislação.</p>
Instituto de Pesquisas Energéticas	<p>- Reclamação quanto ao plano de saúde, - Quantitativo de material encaminhado; e - Demora na entrega</p>	<p>- Quanto ao plano de saúde da organização recomenda-se a melhorar a comunicação com os servidores e beneficiários; - Recomenda-se a buscar novos fornecedores no mercado.</p>	<p>- Falta de Recursos Humanos</p>

Reclamações: Não houve divulgação institucional de mudanças nas Orientações Institucionais (OIs) e Instruções Normativas (INs) que foram transformadas em Procedimentos Operacionais, tiradas da página de documentos normativos e realocadas nas áreas a que se destinam, dentro dos sítios dessas áreas (os donos dos processos) com localização muito precária. Elogio: Atenção e compreensão perante aos esclarecimentos referentes a dúvidas externadas. As pessoas com quem tive contato foram extremamente profissionais e gentis para com os assuntos abordados. Sugestão: Para o diretor Presidente do IPT Jefferson de Oliveira Gomes converse com os pesquisadores das diversas áreas do IPT dando a oportunidade do presidente conhecer a realidade do IPT e ter uma ideia do perfil de pesquisadores das diversas áreas. Acredito que isto seria muito positivo. Solicitação de Informações: Ajuda técnica para desenvolvimento de um novo processo de fabricação de produto. Central de Relacionamento com Cliente ? CRC apoiou o cliente nos encaminhamentos necessários.

A partir do 2º semestre de 2019 a Ouvidoria passa a atuar em conjunto com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (CGPe), nas tratativas das manifestações, dando apoio na mediação e busca de soluções contribuindo para o aperfeiçoamento no atendimento e melhoria na qualidade dos serviços prestados ao IPTeano e a sociedade. A partir de recomendações pontuais, foram atualizados os sítios do IPT na Internet relativas as informações constantes nos portais: SIC/Transparência, Ouvidoria e Canal de Denuncias. Oriundo de recomendação do semestre passado, seguindo o cronograma anteriormente estabelecido, está sendo divulgada ostensivamente através de mecanismos internos e externos (TVipt, e-mails, cartazes entre outras formas) a Ouvidoria bem como o Canal de Denuncias. Procedente de recomendações passadas, implantou-se (Ferramenta interna do IPT) SisROM - Sistema de Recomendações, visando a melhoria na disponibilização e gestão das ações da Ouvidoria/Canal de Denuncias/SIC. Todas as solicitações encaminhadas ao dirigente do IPT, Jefferson de Oliveira Gomes, foram atendidas.

O Apoio da Presidência do Instituto a Ouvidoria tem sido fundamental na execução dos projetos de fortalecimento dos canais de interlocução com os cidadãos, sejam eles internos ou externos à instituição. Há de se pensar em futuro próximo a ampliação do quadro de colaboradores para Ouvidoria (hoje conta com apenas um colaborador). A atuação da Ouvidoria no Comitê de Conduta e Integridade tem sido sobremaneira benéfica na garantia dos princípios constitucionais: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp	AS MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES REFEREM-SE A: 1) INFORMAÇÕES/DÚVIDAS/PROBLEMAS RELATIVOS AO SISTEMA INTEGRADO DE LICENCIAMENTO; 2) PRAZO DE ATENDIMENTO MAIOR DOS PROCESSOS QUE DEMANDAM PROVIDÊNCIAS INTERNAS, COMO POR EXEMPLO REGULARIDADE CADASTRAL, DOCUMENTOS PARA INSTRUIR O DESPACHO FINAL, ETC...)		
Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Sede	A partir de 1 de janeiro de 2019, em seu inciso III do artigo 11, do Decreto 64.059/19, foi desativada a Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho - SERT e seus programas foram transferidos para esta Secretaria de Desenvolvimento Econômico. Dentre os diversos programas, de acordo com a alínea "b", inciso 2 item V do artigo 4.º do aludido Decreto, foi transferido a administração e operacionalização do Banco do Povo Paulista, programa de microcrédito produtivo desenvolvido em consonância com as disposições da Lei 9.533, de 30 de abril de 1997, regulamentada pelo decreto n.º 43.283, de 3 de julho de 1998. Em face do acima exposto, elenco as manifestações mais frequentes: 1. Dos usuários dos serviços do Banco do Povo Paulista, pertencente à Coordenadoria de Empreendedorismo e da Micro e pequena Empresa, solicitando informações sobre os procedimentos a serem adotados sobre financiamentos, agentes de crédito e renegociações 2. De usuários dos serviços prestados pela Equipe do Programa Via Rápida, da Coordenadoria de Ensino Técnico, Tecnológico e Profissionalizante, referente à dificuldade de acesso às inscrições pelo site, por esquecimento de senha e sobre atraso nos pagamentos. 3. De usuários de das Universidades Estaduais Paulistas - USP, UNESP, UNICAMP e UNIVESP sobre os mais diversos assuntos, desde reclamação de professores, até discussão sobre o orçamento das referidas universidades.	Esta Ouvidoria está sempre atenta para que todos os usuários tenham seus questionamentos solucionados, e de maneira satisfatória, passando continuamente estas informações às suas unidades competentes a darem a melhor solução, salientando ainda os prazos para resposta. Em sua maioria temos um número considerável de respostas positivas e atendidas por completo. Com o intuito em aprimorar os serviços, seria interessante existirem cursos e/ou palestras periódicos de reciclagem e atualização dos serviços	Não foram apresentadas dificuldades relevantes para que esta Ouvidoria deixasse de realizar seu trabalho de forma transparente, tanto para os Dirigentes como para os Usuários que solicitam ajuda, nos mais diversos assuntos. Não podemos deixar de registrar a dificuldade de atendimento interno, pois os próprios funcionários temem represálias e acabam não formalizando suas insatisfações/manifestações, mesmo com opção de sigilo.

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Universidade de São Paulo</p>	<p>1) Comportamento de ciclistas esportivos que utilizam o espaço da cidade universitária (campus Butantã) para treinos; 2) Barulho provocado pelos grupos de percussão das baterias organizado por estudantes; 3) Relacionamento interpessoal. Dificuldade de relacionamento entre os diversos segmentos (docentes, alunos e funcionários)</p>	<p>1) Sobre o ciclismo esportivo, foi implantado o Manual de Prática de Ciclismo Esportivo na cidade universitária Campus Armando de Salles Oliveira (Portaria PUSP-C nº2, de 28/05/2019); O novo regramento entrou em vigor em junho/2019; 2) Em relação aos grupos de percussão (baterias), considerável queda no número de reclamações apresentadas à Ouvidoria Geral da USP. As ações adotadas anteriormente, continuam sendo monitoradas e envolvem órgãos tais como Prefeitura do campus, Agentes de Vigilância, Administração da Segurança, Representante da Liga das Baterias; 3) Quanto aos conflitos interpessoais, o Reitor designou Comissão para Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Desenvolvimento das Relações de Trabalho. A finalidade é promover ações para aprimorar as relações de trabalho na USP e para prevenir e combater toda ação, gesto ou palavra, que, praticada de forma repetitiva por agente, servidor, empregado, ou qualquer pessoa que, abusando da autoridade que lhe confere suas funções, possa ter por objetivo ou efeito atingir a autoestima e a autodeterminação de um servidor, com danos ao ambiente de trabalho, ao serviço prestado ao público e ao próprio público, bem como à evolução e à carreira do servidor. A Ouvidoria Geral da USP integra a Comissão mencionada;</p>	<p>Neste semestre, a Ouvidoria Geral da USP recomendou aos Dirigentes das Unidades da universidade, a implantação de Ouvidorias internas, para funcionarem como Colaboradoras da Ouvidoria central (previsto na Resolução USP nº 4827. Os Dirigentes acataram a recomendação. A Ouvidoria central promoveu encontros com os Ouvidores/Colaboradores dos campi USP da capital e do interior, onde foram discutidos protocolos de atendimento das demandas, bem como ações para minimizar conflitos interpessoais. Quanto à classificação dos temas sugeridos nesse relatório, a OG USP reforça que seu banco de dados está organizado segundo outras entradas, mais adequadas à produção de informações úteis para comunidade USP e gestão universitária</p>
--	---	--	---

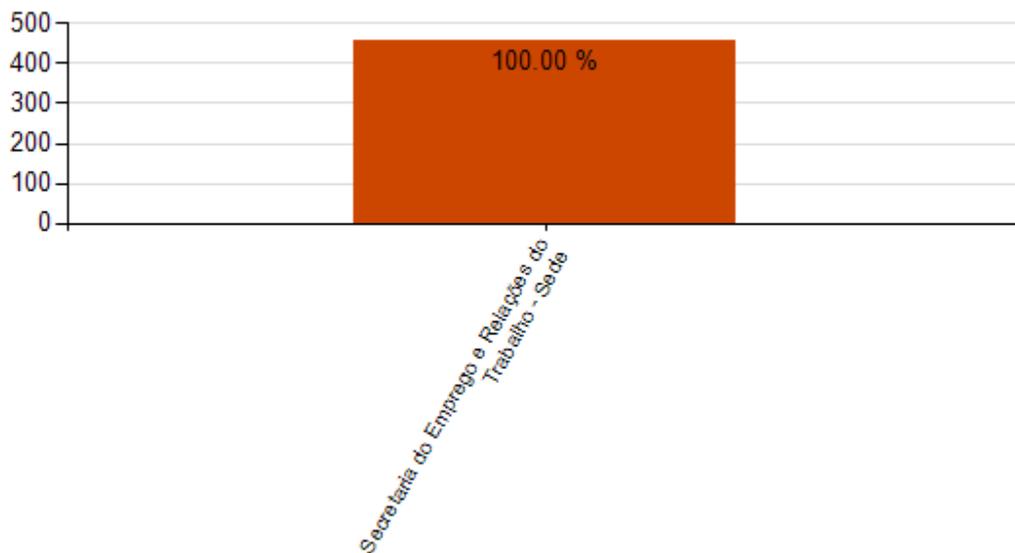
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Universidade Estadual de Campinas - Unicamp</p>	<p>ATENDIMENTO: Assim como no segundo semestre de 2019, continuamos com um número elevado de manifestações referentes a atendimentos. Acreditamos que isso decorra do aumento pela procura de atendimentos médicos no HC e CAISM, e tratamento odontológico na FOP, ainda em consequência do fato de que muitos usuários deixaram de ter plano de saúde particular, em razão do atual momento econômico que o país atravessa. O nosso complexo hospitalar não consegue suprir a demanda solicitada, o que gera descontentamento pelos usuários que não conseguem acesso aos hospitais. A Ouvidoria também teve um número expressivo de solicitações aos Programas Educativos, solicitação por vagas e informações referentes ao vestibular e cursos oferecidos. PROCEDIMENTOS: O primeiro semestre se destaca pela inserção dos calouros na vida acadêmica, adoção de cotas, e realização do primeiro vestibular indígena nos pais. Aumentou assim, a busca por concessão de vagas na Moradia Estudantil e bolsa trabalho. Também tivemos muitas manifestações referentes a concursos públicos e possesores seletivos (orientações diversas, editais, composição de bancas e divulgação de aprovados), vida funcional (aposentadoria, contagem de tempo e benefícios). Ressaltamos que em razão do projeto de reforma da previdência em trâmite no Congresso Nacional, houve um aumento significativo do número de funcionários e docentes se aposentando, resultando em um déficit em nosso quadro. CONDUTA DE SERVIDOR/FUNCIÓNÁRIO/ESTÁGIÁRIO/GESTOR Continuamos com um grande numero de manifestações referentes à conduta de conflitos estabelecidos entre aluno/orientador e práticas abusivas, que por vezes podem ser tipificados como assédio moral ou assédio sexual. Nesse semestre, dedicamos uma atenção especial no que diz respeito à inserção dos alunos indígenas na Comunidade Acadêmica. Em março de 2019, foi criada a Diretoria Executiva de Direitos Humanos, com a finalidade de garantir que na UNICAMP sejam praticadas ações que assegurem a valorização da tolerância, da cidadania e da inclusão garantindo a diversidade, a pluralidade e a equidade de seus membros. Em abril de 2019, tivemos também a criação da Comissão Assessora da Política de Combate à Discriminação Baseada em Gênero e/ou Sexualidade e à Violência Sexual e o Serviço de Atenção à Violência Sexual na Unicamp. Essas medidas criadas pela Administração Superior, certamente contribuirão muito para melhoria da convivência no ambiente universitário.</p>	<p>ATENDIMENTO: Todas as manifestações recebidas foram encaminhadas para conhecimento dos responsáveis da Área da Saúde: HC, CAISM, HEMOCENTRO e CECOM. No entanto, quando as manifestações são de alta complexidade, são encaminhadas também para ciência da Diretoria Executiva da Área da Saúde - DEAS, órgão ligado ao Gabinete do Reitor. PROCEDIMENTOS: Estamos sempre atualizando as informações para que no primeiro momento do acolhimento das manifestações recebidas, possamos apresentar informações fidedignas no que se refere às áreas envolvidas com a comunidade interna: Diretoria Acadêmica, Secretarias de Graduação e Pós Graduação, Pró Reitorias, Serviço de Apoio ao Estudante, Serviço Psicológico, responsáveis pelo cotidiano no campus. O mesmo acontece em relação à Prefeitura do Campus, responsável pela infraestrutura no campus, e Secretária de Vivência nos Campi, responsável por um Campus mais seguro. Quanto à Diretoria Geral de Recursos Humanos, órgão que gerencia o capital humano no campus, a proposta é sempre solicitar ampla divulgação de novas instruções normativas. CONDUTA DE SERVIDOR/FUNCIÓNÁRIO/GESTOR: Como sempre, trabalhamos em prol da construção de melhoria das relações internas e de transparência, assim, todos os casos acolhidos nesta Ouvidoria são encaminhados para averiguações. Para tanto, reforçando um elo cada vez mais forte com a Comunidade Universitária. Inicialmente agendamos uma reunião com o autor da demanda objetivando outras informações e, com a anuência do interessado, realizamos reunião em conjunta com todas as partes envolvidas, estabelecendo uma mediação, para possível, resolução do conflito e também orientações pertinentes em cada caso específico. Nos conflitos estabelecidos com alunos/orientadores ou adaptação do Coletivo Indígena, foi realizada a 1ª Semana "Acadêmicos Indígenas e a Permanência na Universidade", objetivando propor reflexões sobre os desafios dos estudantes indígenas no Ensino Superior, abordando questões relacionadas ao ingresso, à relação com a comunidade de origem e às perspectivas para a formação dos estudantes. Além disso, foram realizadas apresentações culturais para evidenciar a diversidade das culturas indígenas agora presentes na Universidade e promover a integração entre os estudantes nossa comunidade. Outro destaque importante é estar trabalhando alinhados em conjunto com o Observatório de Direitos Humanos, no que se refere às práticas abusivas e todo tipo de discriminação. Em relação à assédio sexual as comunicações começam a ser tratadas conjuntamente com o Serviço de Atenção à Violência Sexual na Unicamp.</p>	<p>A Universidade atravessa um período de muitas aposentadorias e a Ouvidoria também está com o quadro de funcionários reduzido. Entretanto, para o segundo semestre de 2019, a Ouvidoria contará com uma nova funcionária, o que contribuirá para a melhoria na qualidade de atendimento aos usuários. Outra questão diz respeito à demora que enfrentamos para obter retorno de determinados Órgãos Administrativos e Unidades de Ensino e Pesquisa na Universidade. Mas na medida do possível, temos conversado diretamente com os setores tentando conscientizar sobre a importância de um retorno rápido aos usuários.</p>
--	--	---	---

Universidade Estadual Paulista - Unesp	<p>As três manifestações mais prevalentes, em ordem decrescente de quantidade, foram: 1) Solicitação de Informação: dentre as solicitações recebidas, as mais prevalentes foram as que questionam sobre o atendimento ou funcionamento de setores específicos da Unesp, em especial, sobre horários e documentos necessários para Seções Técnicas ou de Clínicas-Escola; 2) Denúncias: dentre as denúncias recebidas, as que mais prevaleceram foram as que apontam algum tipo de irregularidade no ingresso pelo Sistema de Reserva de Vagas para Educação Básica Pública (SRVEBP), mais especificamente, nas vagas destinadas aos candidatos autodeclarados Pretos, Pardos ou Indígenas; 1) Reclamações: dentre as reclamações, as mais frequentes foram relativas ao atendimento em diferentes setores da Unesp.</p>	<p>A Ouvidoria encaminhou sugestões para mudanças no atendimento de alguns setores de maneira a resolver reclamações específicas e foi plenamente atendida pelos dirigentes. Em específico, nos casos de denúncias relacionadas às irregularidades no ingresso no Vestibular pelo Sistema de Reserva de Vagas para Educação Básica Pública (SRVEBP), as sugestões da Ouvidoria contribuíram para o aperfeiçoamento do processo e foram plenamente acatadas nos procedimentos de apuração de irregularidades.</p>	<p>As maiores dificuldades são estruturais e dizem respeito ao crescimento da atuação da Ouvidoria e a pequena quantidade de servidores que atuam no setor em decorrência de aposentadorias e restrições orçamentárias/financeiras da Unesp.</p>
UNIVESP	<p>1) Reclamações sobre atualizações de notas em nossos sistemas (provas/atividades); 2) Dúvidas sobre a ocorrência ou não de um Processo Seletivo de Vestibular no início do ano; 3) Pedidos de ofertas regulares de disciplinas na modalidade de Dependência (DPs).</p>	<p>A Ouvidoria continuou atuante, mesmo com a nova gestão da Univesp, que trabalha com afinco para solucionar diversas questões resultantes da tomada de decisões de períodos passados. Durante nossas reuniões mensais com a nova Presidência, sempre recomendamos melhorias em nossos sistemas e fluxos de atendimento, pensando sempre no bem estar de nossos alunos. Seguem ações tomadas pela instituição no 1º semestre de 2019: a) Transmissões ao vivo com a presença de nosso Presidente e Diretores para esclarecimentos acerca de várias questões (Vestibular, DPs etc.); b) Emissão de Diplomas Digitais; c) Novo sistema de aplicação de Provas; d) Contratação de Facilitadores de Apoio Pedagógico em parceria com USP, UNESP e UNICAMP); e) Projeto Integrador de Inverno (PI) para finalizações de pendências de diversos alunos; f) Desenvolvimento e lançamento do Repositório que reúne Recursos Educacionais Abertos (REAs); g) Vestibular para ingressantes em 2019.2 (o maior em extensão territorial já ocorrido na história da universidade); h) Chamamento Público de Polos para o próximo Vestibular com ingressantes em 2020.1.</p>	

Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho - Sede	457
Total:		457

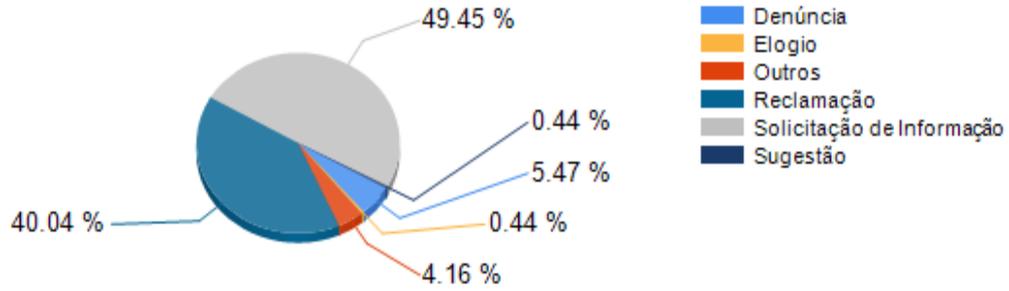
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	25
Elogio	2
Outros	19
Reclamação	183
Solicitação de Informação	226
Sugestão	2
Total:	457

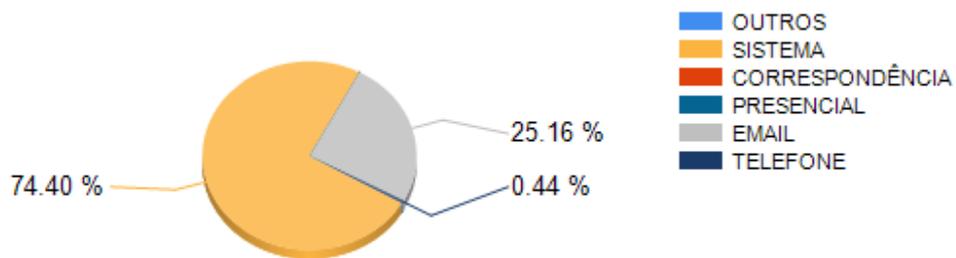
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	25	0	25
Elogio	0	0	0	0	2	0	2
Outros	0	0	1	0	18	0	19
Reclamação	0	0	5	0	178	0	183
Solicitação de Informação	0	2	108	0	116	0	226
Sugestão	0	0	1	0	1	0	2
Total	0	2	115	0	340	0	457

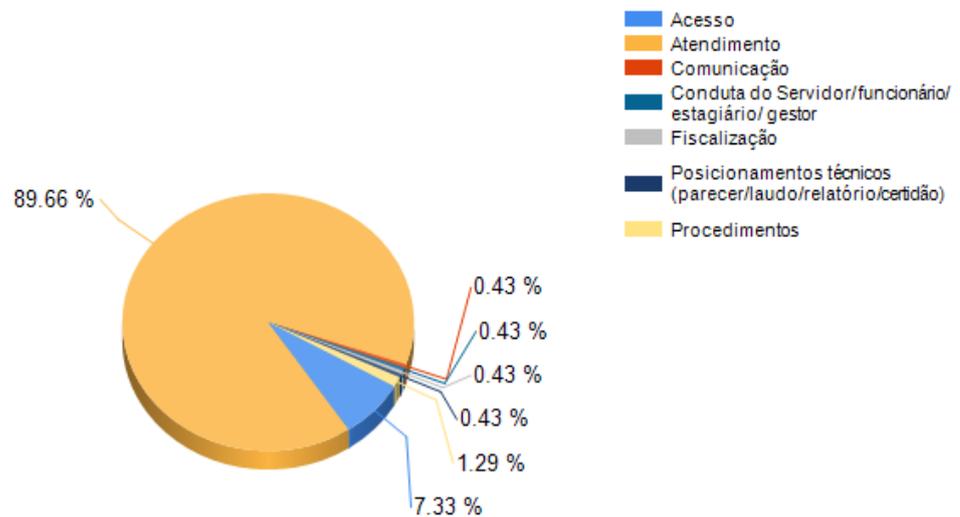
Forma de Contato



Tema Geral

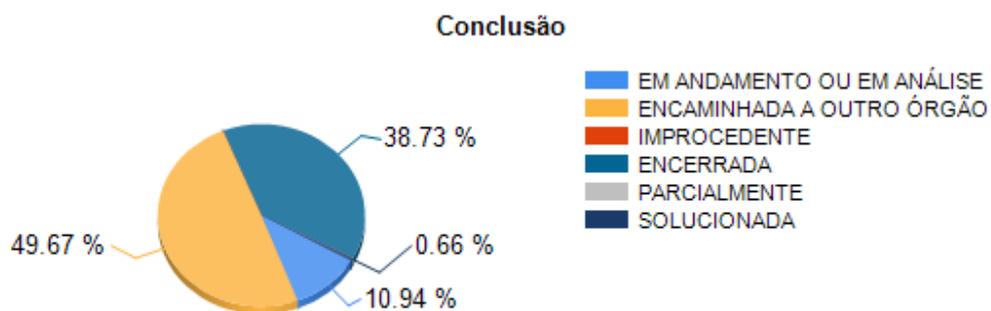
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	3	13	0	17
Atendimento	7	1	3	49	148	0	208
Comunicação	0	0	0	1	0	0	1
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	0	0	0	0	0	1
Fiscalização	1	0	0	0	0	0	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	1	0	0	1
Procedimentos	0	0	0	0	3	0	3
Total	9	1	4	54	164	0	232

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	8	0	16	1	25
Elogio	0	0	1	0	1	0	2
Outros	0	0	4	0	15	0	19
Reclamação	1	0	26	0	130	26	183
Solicitação de Informação	2	0	138	0	63	23	226
Sugestão	0	0	0	0	2	0	2
Total	3	0	177	0	227	50	457



Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
A partir de 1º de janeiro de 2019, em seu inciso III do artigo 11, do Decreto 64.059/2019, foi desativada a Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho - SERT, bem como seus programas foram transferidos para a Secretaria de desenvolvimento Econômico. A partir de 09 Abril de 2019, passamos a encaminhar todas e quaisquer manifestação para o Sistema das Ouvidorias da referida Pasta.	Nada podemos opinar. visto que as recomendações já foram sugeridas pela Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Econômico.	Esta Ouvidoria, até a sua transição, não teve nenhuma dificuldade em realizar o seu trabalho, sempre contou com o apoio de seus Dirigentes, bem como das equipes que atuavam a frente de cada programa.

Secretaria de Desenvolvimento Regional

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Desenvolvimento Regional - Sede	143
Total:		143

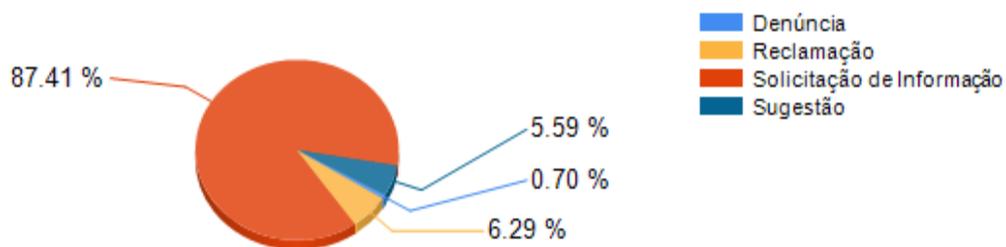
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1
Reclamação	9
Solicitação de Informação	125
Sugestão	8
Total:	143

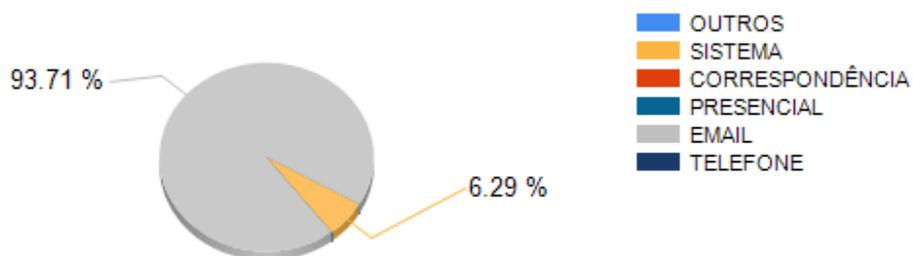
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	1	0	0	0	1
Reclamação	0	0	8	0	1	0	9
Solicitação de Informação	0	0	117	0	8	0	125
Sugestão	0	0	8	0	0	0	8
Total	0	0	134	0	9	0	143

Forma de Contato

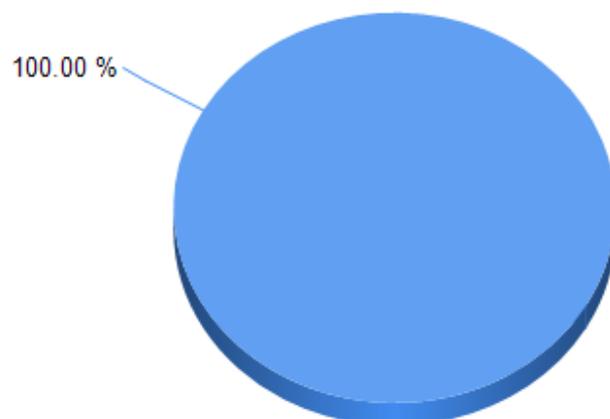


Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Procedimentos	1	0	0	7	122	7	137
Total	1	0	0	7	122	7	137

Tema Geral

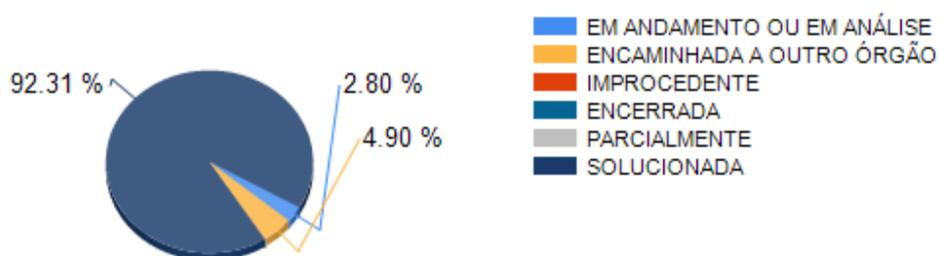
■ Procedimentos



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	0	0	0	0	0	1
Reclamação	7	0	0	0	2	0	9
Solicitação de Informação	117	0	0	0	4	4	125
Sugestão	7	0	0	0	1	0	8
Total	132	0	0	0	7	4	143

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Desenvolvimento Regional	Assuntos relativos a Convênios com Municípios	Acatadas	Não há

Secretaria de Desenvolvimento Social

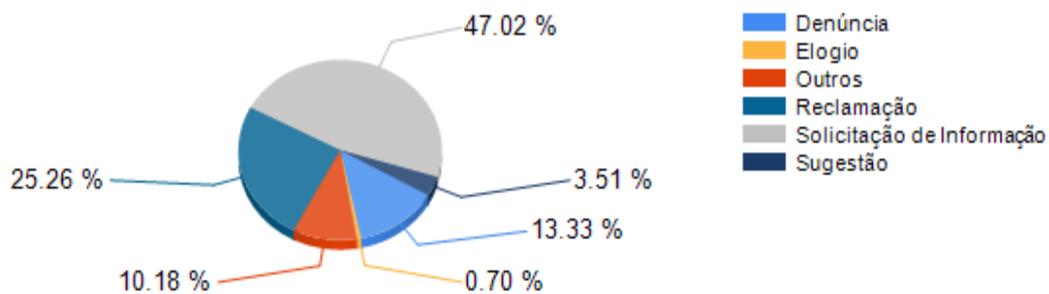
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	285
Total:		285



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	38
Elogio	2
Outros	29
Reclamação	72
Solicitação de Informação	134
Sugestão	10
Total:	285

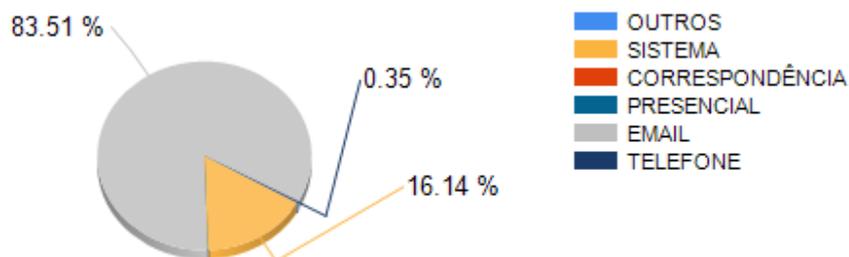
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	24	0	14	0	38
Elogio	0	0	2	0	0	0	2
Outros	0	0	28	0	1	0	29
Reclamação	0	1	55	0	16	0	72
Solicitação de Informação	0	0	121	0	13	0	134
Sugestão	0	0	8	0	2	0	10
Total	0	1	238	0	46	0	285

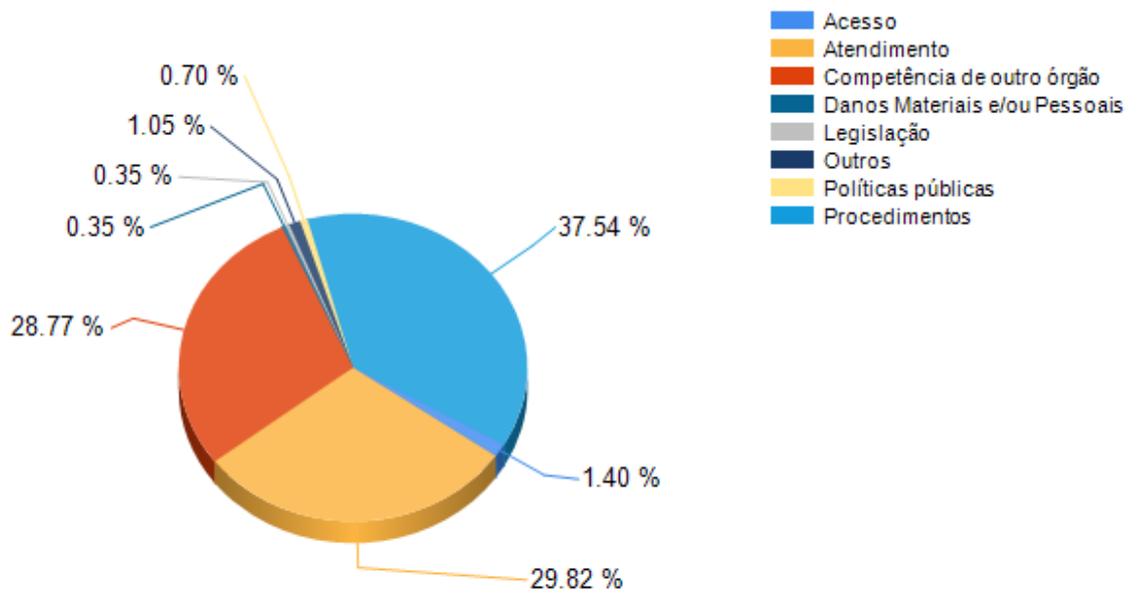
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	0	3	0	4
Atendimento	14	1	1	35	33	1	85
Competência de outro órgão	13	0	11	22	34	2	82
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	1	0	0	1
Legislação	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	0	2	1	0	3
Políticas públicas	0	0	0	1	0	1	2
Procedimentos	11	1	16	11	62	6	107
Total	38	2	29	72	134	10	285

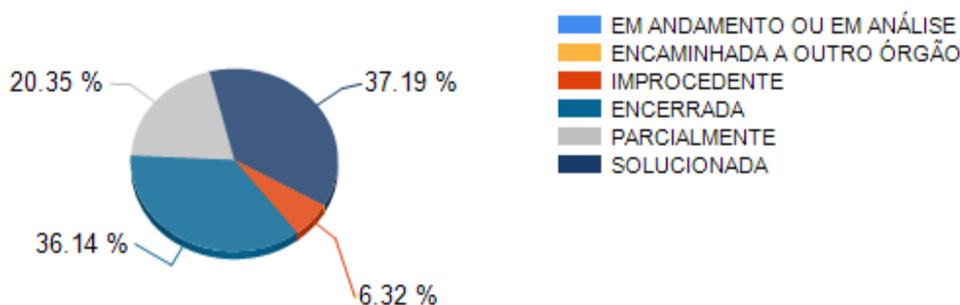
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	16	5	16	1	0	0	38
Elogio	0	0	2	0	0	0	2
Outros	2	9	14	4	0	0	29
Reclamação	34	8	23	7	0	0	72
Solicitação de Informação	54	34	40	6	0	0	134
Sugestão	0	2	8	0	0	0	10
Total	106	58	103	18	0	0	285

Conclusão

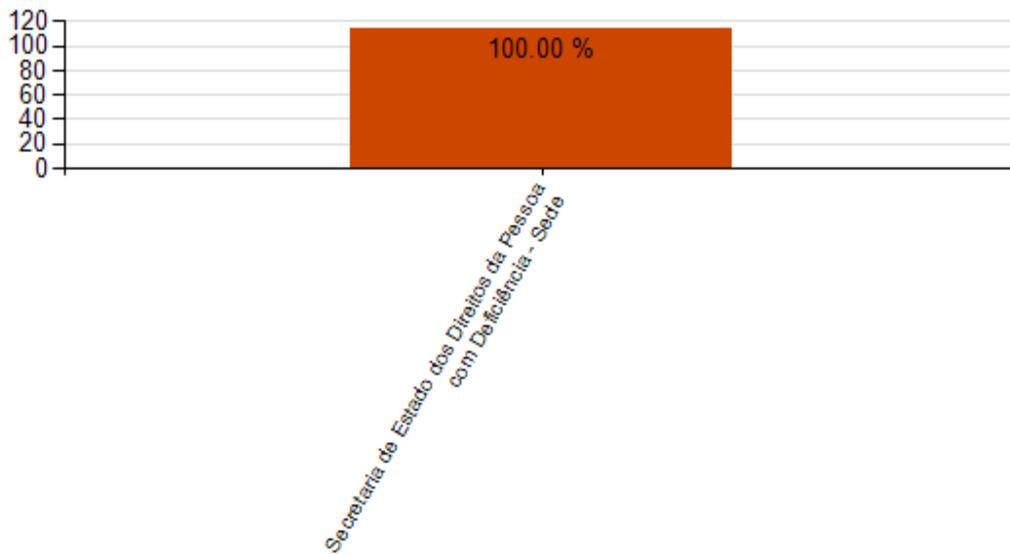


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Desenvolvimento Social	As mais frequentes foram sobre: VIVALEITE, Programa em parceria com Entidades e Prefeituras, que beneficia mais de 370 mil pessoas em estado de vulnerabilidade; BOM PRATO, rede de restaurantes populares com oferta de alimentação balanceada e de qualidade, com mais de 93 mil refeições diárias nas 57 unidades; AÇÃO JOVEM e RENDA CIDADÃ, Programas de transferência de renda que visam atender estudantes e famílias com renda per capita de até ¼ de salário mínimo. Foram informações sobre cadastro, inscrição, endereço; reclamações da insuficiência de vagas do Vivaleite, quotas nos restaurantes, procedimento no pagamento de benefícios dos Programas de transferência de rendas; denúncia no procedimento das Entidades parceiras do Vivaleite, como cobrança de taxas e privilégios; sugestões de mais restaurantes e pedidos de fiscalização/supervisão nos serviços.	As recomendações são pontuais e ocorrem quando repassadas para os responsáveis e técnicos das áreas.	Relativa aos prazos de respostas, por diversos motivos: quadro de funcionários, dificuldade dos técnicos nas supervisões, demandas relacionadas a outros órgãos, principalmente os municipais, por exemplo os CRAS- Centro de Referência de Assistência Social.

Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	114
Total:		114

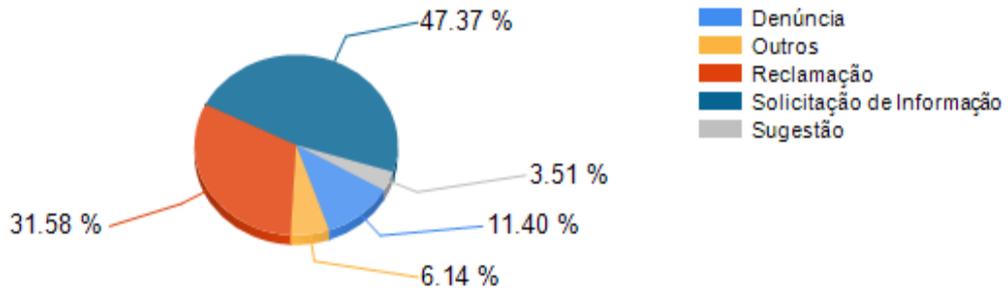
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	13
Outros	7
Reclamação	36
Solicitação de Informação	54
Sugestão	4
Total:	114

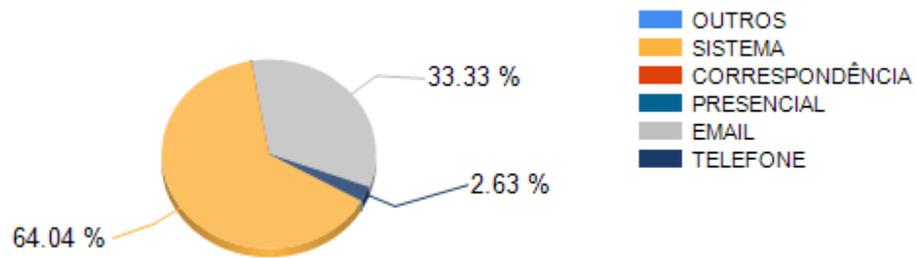
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	4	0	8	0	13
Outros	0	0	2	0	5	0	7
Reclamação	0	2	7	0	27	0	36
Solicitação de Informação	0	0	24	0	30	0	54
Sugestão	0	0	1	0	3	0	4
Total	0	3	38	0	73	0	114

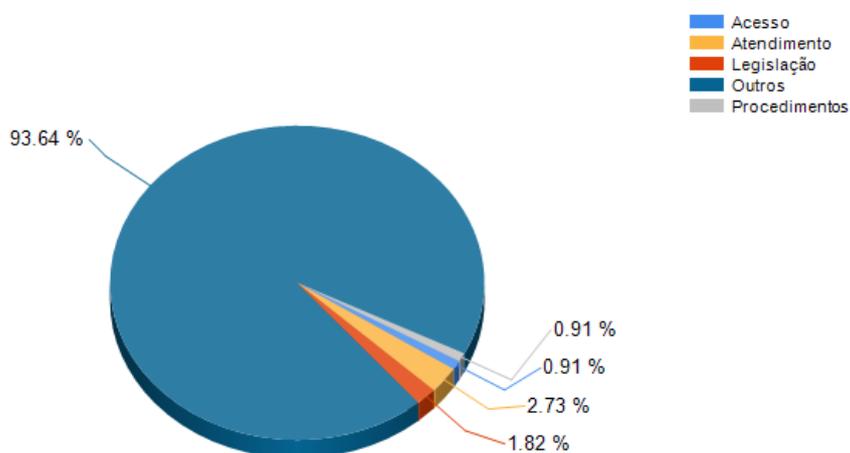
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	1	1
Atendimento	1	0	1	0	1	0	3
Legislação	0	0	0	1	1	0	2
Outros	10	0	6	33	51	3	103
Procedimentos	0	0	0	1	0	0	1
Total	11	0	7	35	53	4	110

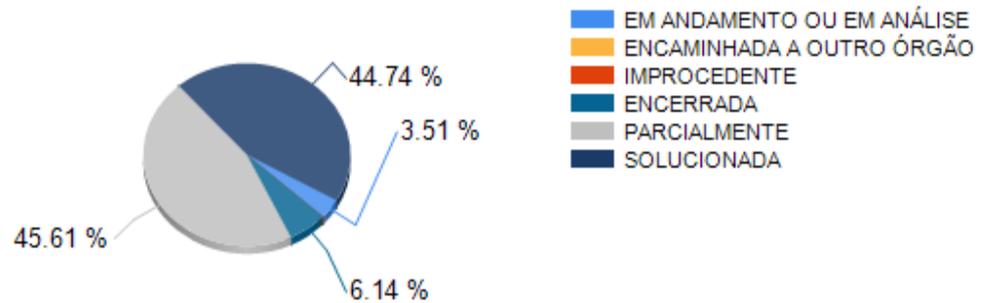
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	9	2	0	0	2	13
Outros	5	2	0	0	0	0	7
Reclamação	14	19	2	0	0	1	36
Solicitação de Informação	30	22	1	0	0	1	54
Sugestão	2	0	2	0	0	0	4
Total	51	52	7	0	0	4	114

Conclusão

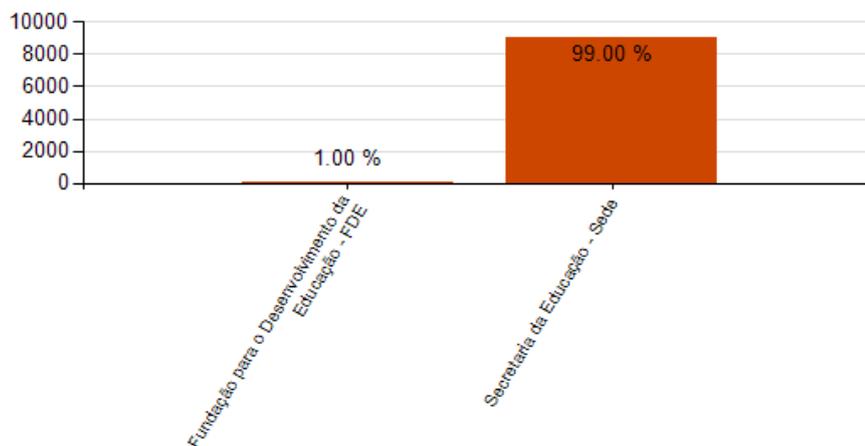


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	Dentre os temas mais recorrentes, podemos destacar: - Passe Livre Estadual: muitos têm dúvidas sobre bilhetes para o transporte e muitos nos procuram para saber se existe a gratuidade para pessoas com deficiência nos ônibus de viagem para dentro do Estado de São Paulo. Esse benefício ainda não existe. - Emprego: muitas pessoas com deficiência nos procuram buscando emprego, algumas empresas também nos procuram buscando banco de currículo para completarem a cota de pessoas com deficiência em suas empresas. Para essa demanda, encaminhávamos tanto cidadão quanto empresa, para o PADEF, ação do Governo de São Paulo para a inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho. Atualmente sabemos que existirá uma nova ação chamada SP Trabalho Inclusivo, estamos ansiosos para que esse ação possa ser amplamente divulgada pela Ouvidoria. - Isenção ICMS na compra de veículos: mesmo não sendo esta Secretaria oficialmente o órgão responsável por essa isenção, muitos cidadãos com deficiência nos procuram afim de que a gente auxilie no processo de solicitação. A maior reclamação é quanto ao tempo de aguardo para a liberação da isenção.	Recomendamos que sejam levadas em consideração as manifestações frequentes/relevantes antes acima citadas, afim de que sejam contempladas as demandas.	A maior dificuldade ainda é o tempo para resposta, apesar desse período ser oficial, muitos cidadãos não entendem o prazo definido para esse retorno. Também temos dificuldade em entrar em contato com as Ouvidorias das Secretarias para tentar solucionar casos de pessoas com deficiência que nos procuram.

Secretaria da Educação

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	91
2	Secretaria da Educação - Sede	9040
Total:		9131

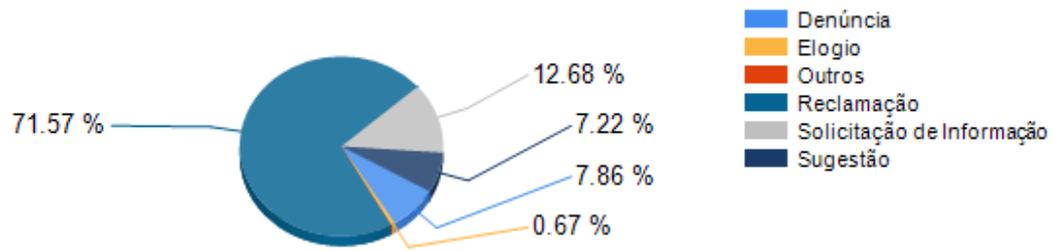
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	718
Elogio	61
Outros	0
Reclamação	6535
Solicitação de Informação	1158
Sugestão	659
Total:	9131

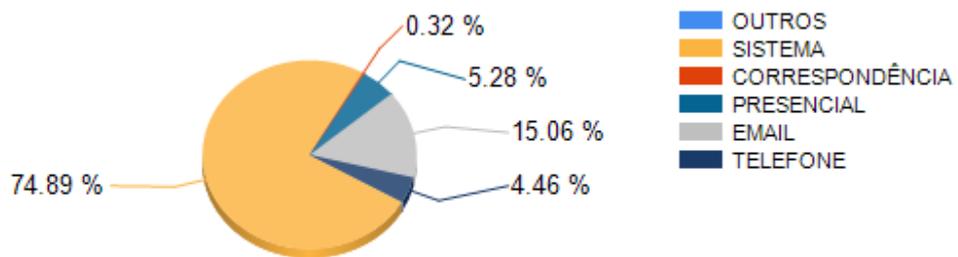
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	20	30	68	12	588	0	718
Elogio	2	1	2	0	56	0	61
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	432	357	702	17	5027	0	6535
Solicitação de Informação	18	7	386	0	747	0	1158
Sugestão	10	12	217	0	420	0	659
Total	482	407	1375	29	6838	0	9131

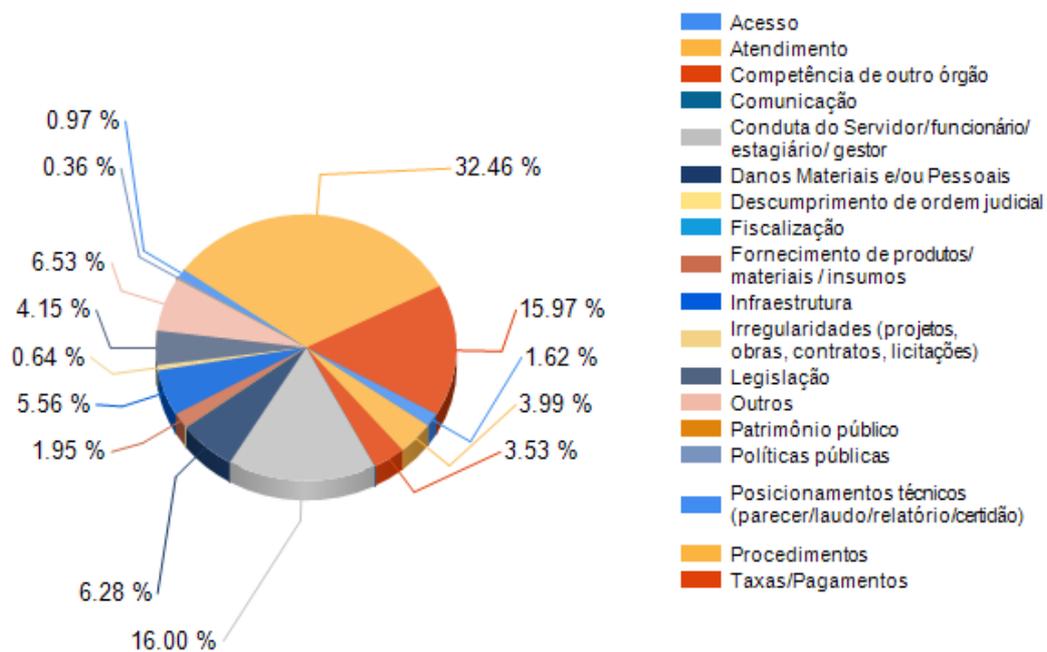
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	3	144	1	148
Atendimento	2	23	0	259	23	57	364
Competência de outro órgão	8	1	0	285	21	7	322
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	475	22	0	958	2	4	1461
Danos Materiais e/ou Pessoais	111	0	0	395	63	4	573
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	8	0	0	158	10	2	178
Infraestrutura	31	0	0	386	20	71	508
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	2	0	0	44	11	1	58
Legislação	9	0	0	126	179	65	379
Outros	60	2	0	410	104	20	596
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	20	12	1	33
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	56	22	11	89
Procedimentos	3	13	0	2016	522	410	2964
Taxas/Pagamentos	9	0	0	1419	25	5	1458
Total	718	61	0	6535	1158	659	9131

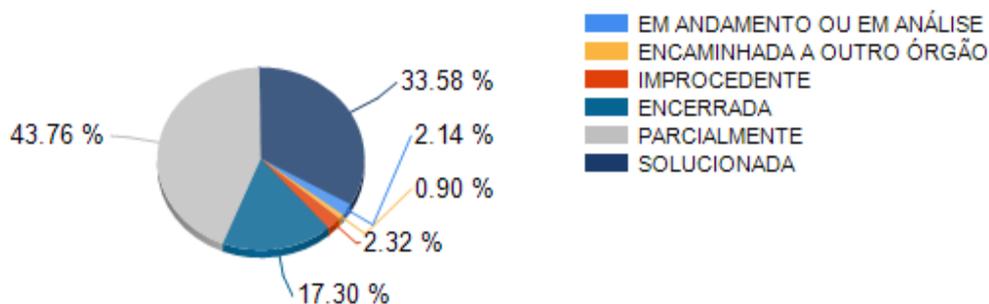
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	277	289	71	60	0	21	718
Elogio	51	4	6	0	0	0	61
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	2036	2946	1226	130	61	136	6535
Solicitação de Informação	430	486	199	10	18	15	1158
Sugestão	272	271	78	12	3	23	659
Total	3066	3996	1580	212	82	195	9131

Conclusão

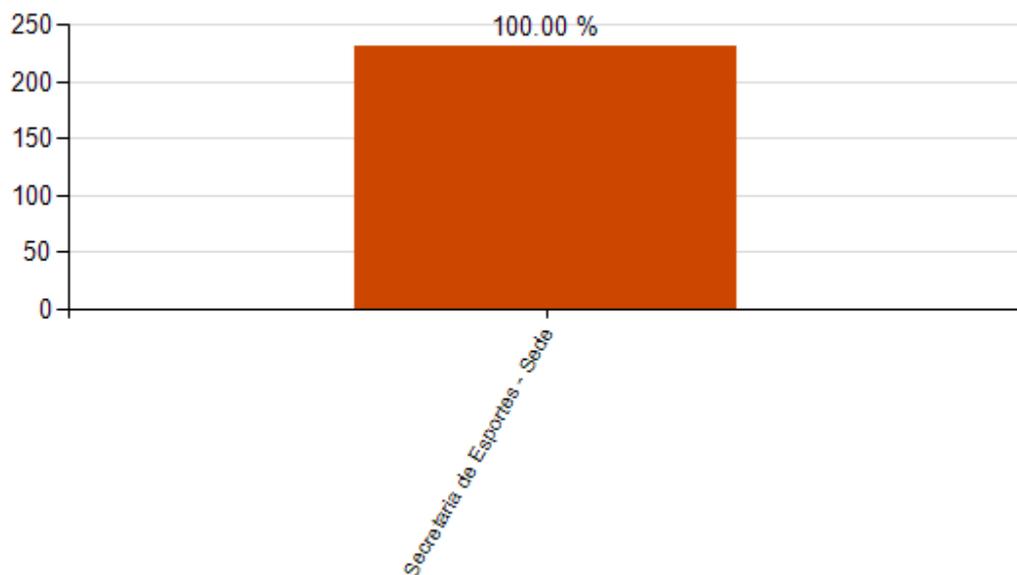


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	1ª Obras, 28 manifestações; 2ª Políticas Públicas (Associação de Pais e Mestres e Escola da Família) 15 manifestações; 3ª Infraestrutura (infraestrutura de informática, internet e manutenção de micros computadores) 13 manifestações.	Nesse semestre tivemos 91 manifestação, enviamos Relatório da Ouvidoria para a Presidência da Fundação, onde indicações os setores que receberam o maior volume manifestação, de modo a orientar a administração a melhorar a relação com a rede estadual de educação e com o público em geral.	
Secretaria da Educação - Sede	Destacamos dentre as manifestações recebidas pela Ouvidoria SEDUC/SP citamos os seguintes tipos e assuntos: Reclamação - Procedimento Operacional sobre Regularização de pagamento, obtidos nos registros de 1419 manifestações; Solicitação de Informação/Sugestão - Procedimento Operacional sobre Procedimento, obtidos por meio do registro de 522 manifestações; Denúncia - Recursos Humanos sobre Gestão, problema identificado nos 475 registros das manifestações do semestre.	Em atendimento ao previsto no Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, Artigo 4º - As Ouvidorias têm as seguintes atribuições: XIII - fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos; a Ouvidoria da SEDUC-SP propôs as recomendações abaixo: ?o estreitamento das relações entre os diversos setores da SEDUC-SP; ? a busca do fortalecimento institucional da Ouvidoria na estrutura da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo; ? o trabalho de orientação e acompanhamento junto à Subsecretária de Articulação Regional ? Capital (SAGESP) e Subsecretária de Articulação Regional ? Interior (SAINTER) com vistas a diminuir o tempo para obtenção das respostas às manifestações encaminhadas às Diretorias Regionais de Ensino, bem como melhorar a qualidade/fundamentação das mesmas.	

Secretaria de Esportes

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Esportes - Sede	231
Total:		231

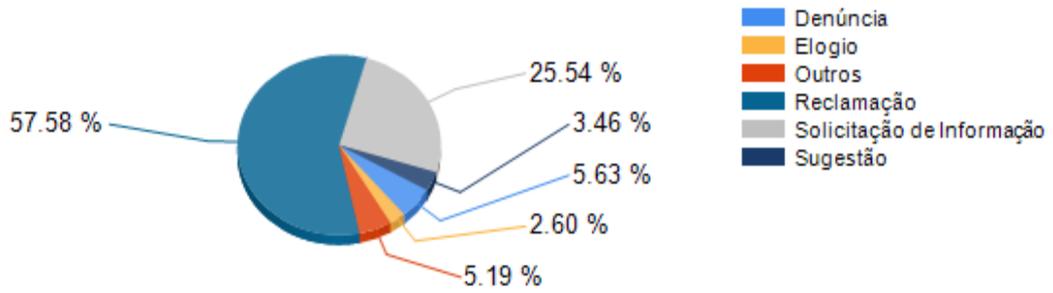
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	13
Elogio	6
Outros	12
Reclamação	133
Solicitação de Informação	59
Sugestão	8
Total:	231

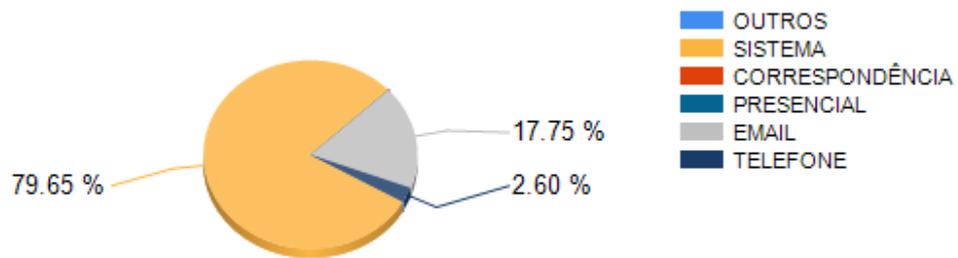
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	3	0	10	0	13
Elogio	0	1	1	0	4	0	6
Outros	0	0	0	0	12	0	12
Reclamação	0	5	15	0	113	0	133
Solicitação de Informação	0	0	19	0	40	0	59
Sugestão	0	0	3	0	5	0	8
Total	0	6	41	0	184	0	231

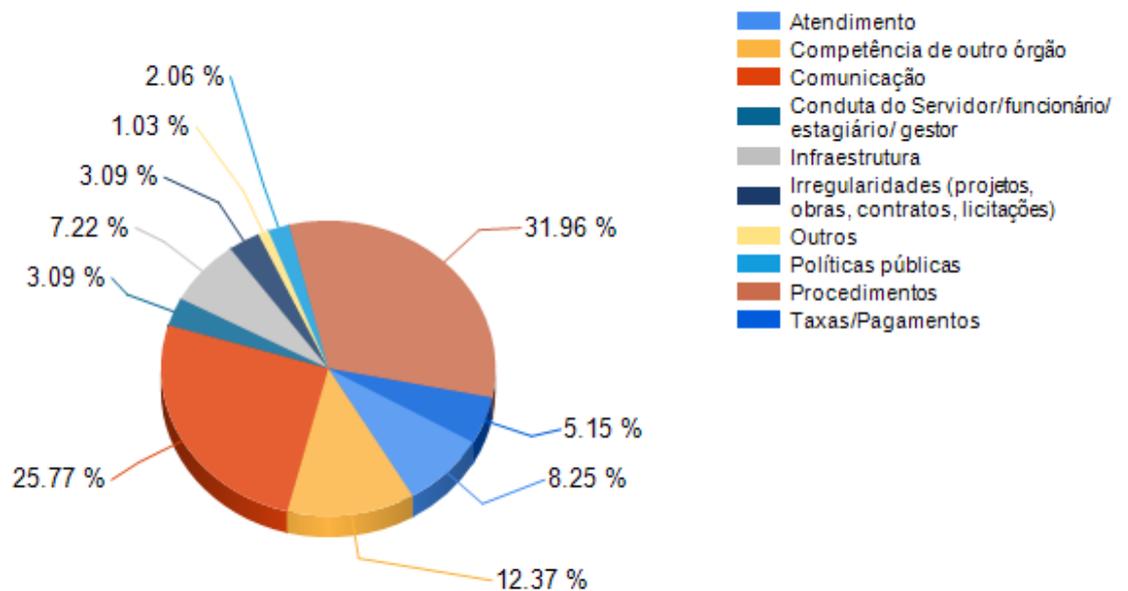
Forma de Contato



Tema Geral

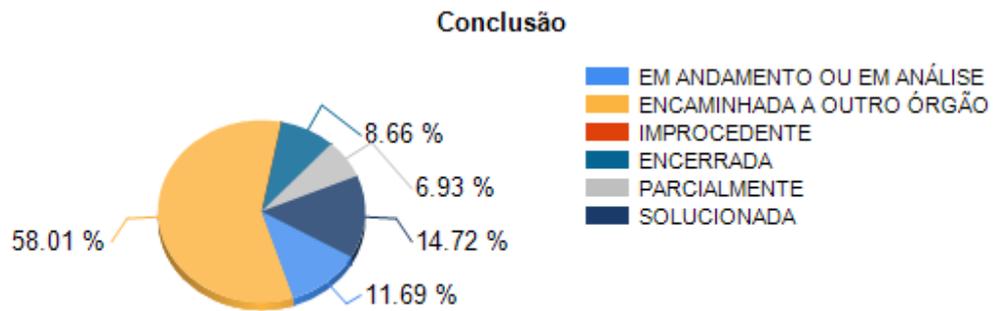
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	1	0	7	0	0	8
Competência de outro órgão	2	0	0	8	2	0	12
Comunicação	0	0	3	0	22	0	25
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	2	0	0	1	0	0	3
Infraestrutura	0	4	1	2	0	0	7
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	2	0	0	1	0	0	3
Outros	0	0	0	0	0	1	1
Políticas públicas	0	0	0	1	0	1	2
Procedimentos	1	0	0	26	2	2	31
Taxas/Pagamentos	1	0	0	3	1	0	5
Total	8	5	4	49	27	4	97

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	2	1	4	0	5	1	13
Elogio	3	0	0	0	1	2	6
Outros	1	2	0	0	8	1	12
Reclamação	16	9	9	0	84	15	133
Solicitação de Informação	9	4	7	0	32	7	59
Sugestão	3	0	0	0	4	1	8
Total	34	16	20	0	134	27	231

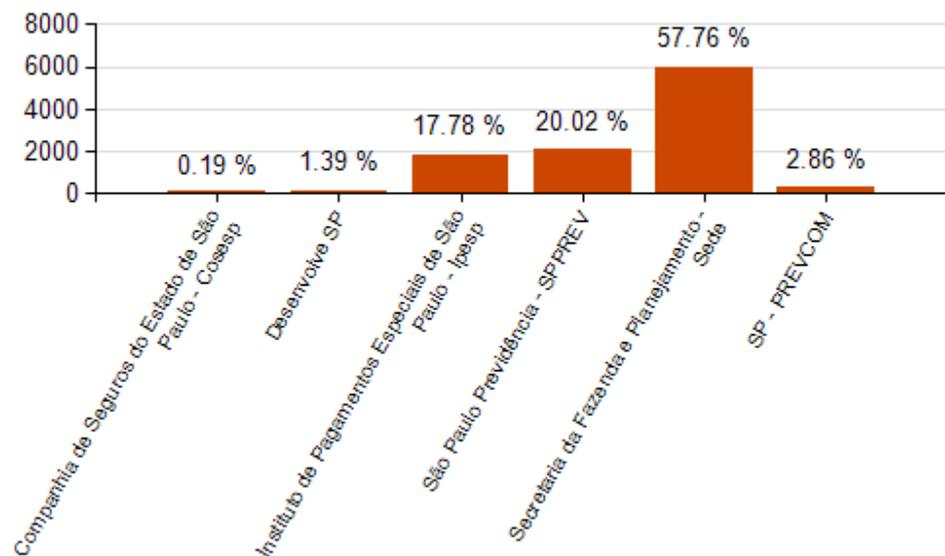


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Esportes - Sede	<p>São os assuntos das manifestações e questões específicas mais frequentes e/ou mais relevante que chegaram ao conhecimento da Ouvidoria: 1. Indicação de árbitros: a Ouvidoria recebeu denúncia de irregularidades na escalação de árbitros para os Jogos Regionais e demais eventos da Secretaria de Esportes; 2. Aulas de natação: a Ouvidoria recebeu diversas manifestações, as quais reclamam do atraso para início das aulas de natação no Conjunto Desportivo Constância Vaz Guimarães; 3. Manifestações de competência de outros órgãos: a Ouvidoria recebeu diversas manifestações de competência de outros órgãos via Sistema de Ouvidorias.</p>	<p>No primeiro semestre de 2019 houve um aumento no número de manifestações na Ouvidoria da Secretaria de Esportes comparado ao número de manifestações do semestre anterior, sendo, também, que 58,01% dessas demandas não são de responsabilidade da Secretaria de Esportes. Das manifestações que chegaram ao nosso conhecimento, parte delas são reclamação e solicitação de informação. Quanto as manifestações que chegaram por engano, ou seja, que não são de nossa responsabilidade, foram devolvidas aos cidadãos ou reencaminhadas ao órgão competente. Ressalto que em relação a denúncia de possíveis irregularidades na escalação de árbitros para os Jogos Regionais, a Ouvidoria decidiu encaminhar o caso para que seja apurado mediante processo administrativo, tendo em vista envolver funcionários e ser assunto reincidente que chegou ao conhecimento desta Ouvidoria. No momento a denúncia está em análise. Quanto as reclamações referentes as aulas de natação, a Ouvidoria entrou em contato com o responsável, o qual procurou esclarecer os motivos do atrasado para início das aulas de natação, porém, até o momento as aulas este ano não iniciaram. Como não há outra denúncia ou caso reincidente que acreditamos que deva ser mencionado, ressaltamos aqui as manifestações de competência de outros órgãos que chegaram via Sistema de Ouvidorias, pois, acreditamos que mencionar o ocorrido ajuda na solução de eventuais problemas.</p>	<p>Para o PRIMEIRO semestre de 2019 não há uma NOVA dificuldade para mencionar neste tópico.</p>

Secretaria da Fazenda e Planejamento

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia de Seguros do Estado de São Paulo - Cosesp	20
2	Desenvolve SP	145
3	Instituto de Pagamentos Especiais de São Paulo - Ipesp	1849
4	São Paulo Previdência - SPPREV	2082
5	Secretaria da Fazenda e Planejamento - Sede	6008
6	SP - PREVCOM	297
Total:		10401

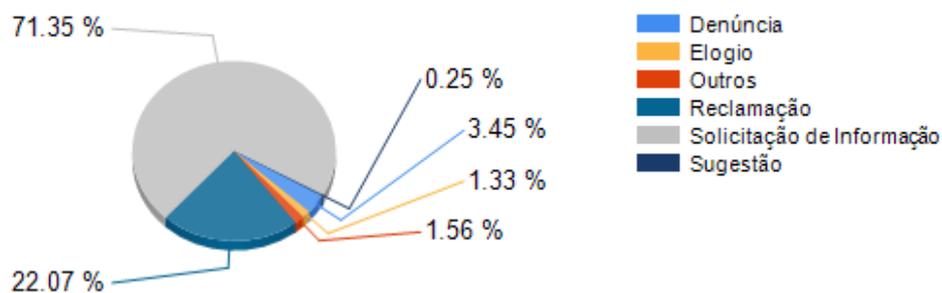
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	359
Elogio	138
Outros	162
Reclamação	2295
Solicitação de Informação	7421
Sugestão	26
Total:	10401

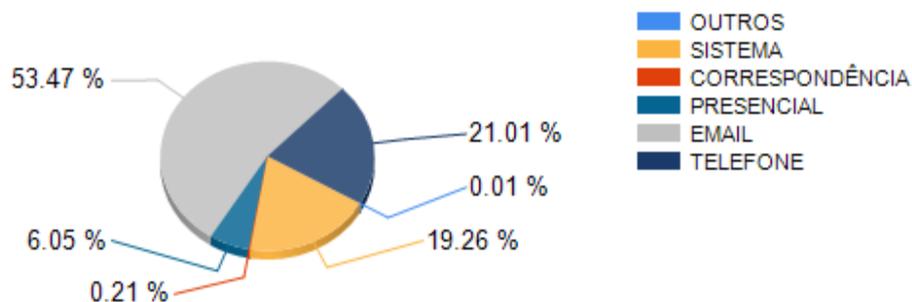
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	6	0	286	9	58	0	359
Elogio	28	45	55	4	6	0	138
Outros	0	101	42	0	19	0	162
Reclamação	186	87	1817	4	201	0	2295
Solicitação de Informação	407	1952	3343	5	1713	1	7421
Sugestão	2	0	18	0	6	0	26
Total	629	2185	5561	22	2003	1	10401

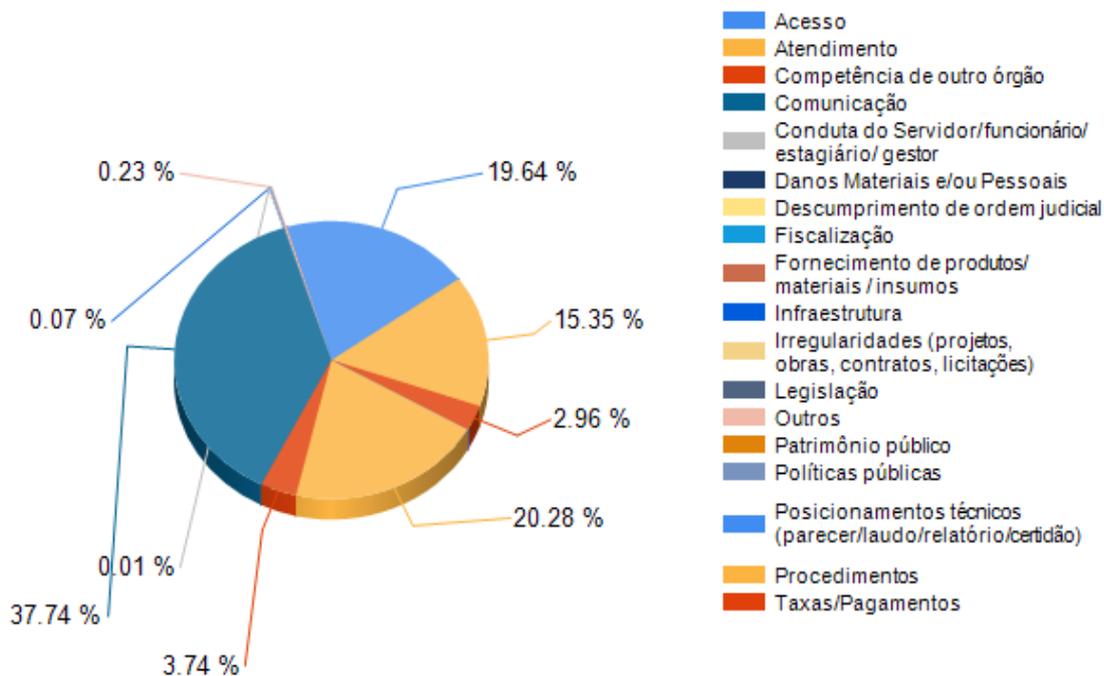
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	1	130	32	276	1605	7	2051
Competência de outro órgão	0	1	107	270	0	0	378
Comunicação	0	0	0	0	3817	0	3817
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	0	0	0	0	0	1
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	7	0	0	7
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	1	0	10	5	6	1	23
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	30	1	3	6	1940	6	1986
Procedimentos	0	1	0	1539	1	11	1552
Taxas/Pagamentos	299	0	0	0	0	0	299
Total	332	133	152	2103	7369	25	10114

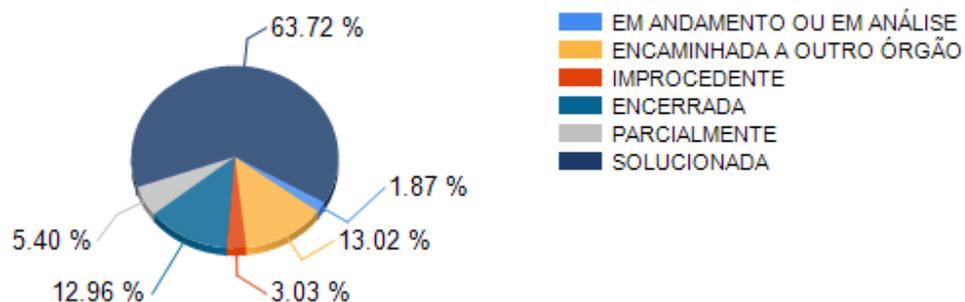
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	304	5	11	5	28	6	359
Elogio	132	0	1	0	5	0	138
Outros	0	0	4	4	144	10	162
Reclamação	1640	39	120	11	463	22	2295
Solicitação de Informação	4534	514	1210	294	713	156	7421
Sugestão	17	4	2	1	1	1	26
Total	6627	562	1348	315	1354	195	10401

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Seguros do Estado de São Paulo - Cosp	As manifestações recebidas tratam de assuntos diversos, a saber: 1- Informação sobre o cargo de Conselheiro Fiscal, que não é preenchido mediante concurso público, mas sim de acordo com o disposto no artigo 161, §1º da Lei nº 6404/76 e o artigo 22 do Estatuto Social da COESP; 2- Pedido de informação sobre seguro de vida em grupo, apólice cujo estipulante era a UNICAMP; 3- Pedido de informação sobre as coberturas da apólice 10 (Vida em Grupo), para segurados reativados a partir de 2009.	Não foram feitas recomendações.	Não há observações.
Desenvolve SP	As 3 manifestações mais frequentes são relacionadas a Outros, decorrentes de manifestações direcionadas ao Banco do Povo, ao Sebrae e ao Canal de Atendimento da instituição.	-	-
Instituto de Pagamentos Especiais de São Paulo - Ipesp	Resgate das Contribuições - Carteira dos Advogados Lei 16.877 de 19/12/2018 - Extinção do IPESP Retorno do Pagamento do Resgate, por informar no cadastro dados bancários incorretos.		

<p>São Paulo Previdência - SPPREV</p>	<p>Recadastramento em atraso: A SPPREV reserva-se no direito de solicitar aos pensionistas a apresentação da certidão de nascimento ou casamento original atualizada, com no máximo 60 (sessenta) dias, com a finalidade de complementar o recadastramento, atualizar seu banco de dados, bem como para aferir a regularidade dos benefícios. O recadastramento deverá ser efetuado, OBRIGATORIAMENTE, pelo próprio pensionista e aposentado civil e militar, anualmente, no mês do seu aniversário, em qualquer agência do Banco do Brasil ou em uma das unidades de atendimento presencial da SPPREV. Revisão de aposentadoria: Quando o inativo acredita que o valor de seus proventos não está correto poderá solicitar a revisão de seu benefício. Para tanto, o requerimento deve ser acompanhado de justificativa e fundamentação legal. Na maioria dos casos, o processo deverá ser instruído na Unidade de Recursos Humanos do órgão de origem com a documentação probante necessária para a revisão e encaminhada para a Autarquia. Acesso aos serviços online: a partir da folha de pagamento de competência fevereiro, com pagamento no 5º dia útil de março de 2019, para visualizar e imprimir o demonstrativo de pagamento nos caixas eletrônicos do Banco do Brasil será necessário informar o número do CPF durante o procedimento, e não mais o número do benefício de aposentadoria ou de pensão, conforme orientado anteriormente. A mudança foi implementada com o objetivo de promover melhorias e proporcionar ainda mais eficiência no autoatendimento realizado pelos beneficiários da autarquia. Vale ressaltar que, desde dezembro do ano passado, o demonstrativo de pagamento deixou de ser enviado pelos correios e passou a ser disponibilizado nos caixas eletrônicos do Banco do Brasil.</p>	<p>No decorrer do semestre, foram implementadas ações que visavam melhorar o uso do sistema de Ouvidorias por parte das áreas-fim. Tal movimentação permitiu um melhor atendimento das demandas encaminhadas a esta Ouvidoria e uma resolução dos processos em menor tempo</p>	<p>Por conta do reduzido quadro de funcionários, algumas atividades nas áreas-fim ultrapassam o prazo administrativo estabelecido pelo artigo 33 da lei estadual 10.177/98.</p>
---------------------------------------	---	--	---

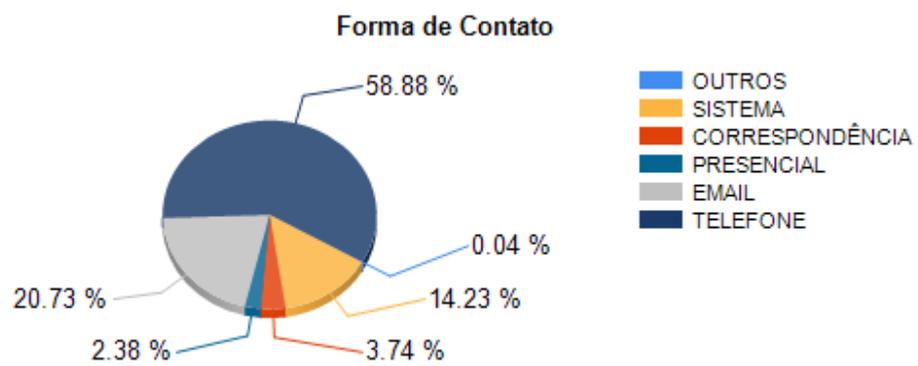
Secretaria da Fazenda e Planejamento - Sede	a) Isenção de tributo para deficiente físico/autista: demora na análise e homologação de pedido de Isenção de ICMS de veículo zero quilômetro adquirido por pessoa com deficiência física, visual, mental severa ou profunda e autistas; b) Movimentação de processos: demora na análise e movimentação dos requerimentos dos usuários do serviço público (Sistema de Gestão de Documentos - GDOC); e c) Isenção de tributo para deficiente físico/autista: demora na análise e homologação de pedido de Isenção de IPVA de veículo usado adquirido por pessoa com deficiência física, visual, mental severa ou profunda e autistas.	Melhorar o tempo de resposta das unidades de atendimento fazendárias aos usuários do serviço público.	Os gestores da Secretaria da Fazenda e Planejamento mantiveram atenção às dificuldades para melhorar o tempo de resposta das unidades de atendimento da SEFAZ.
SP - PREVCOM	1 - Atualização de Saldo na área restrita: manifestações referentes a demora na atualização do saldo de contribuições e respectivas rentabilidades na área exclusiva do participante. A demora na atualização acontece devido a necessidade do repasse das contribuições por todos os órgãos estaduais, responsáveis pelo desconto na folha de pagamento dos servidores inscritos na fundação. 2 - Resgate: Tempo e requisitos para recebimento 3 - Benefício de Risco: manifestações referentes a cobrança dos valores de contribuições dos benefícios, cobertura contratada, alterações nos valores de contribuição e ressarcimento de valores indevidos.	Maior agilidade no fluxo que transmite internamente na fundação.	Tendo em vista que a Prevcom é uma fundação nova e o número de demandas não é expressivo, não há problemas e dificuldades na atuação da ouvidoria e relacionamento com as áreas.

Secretaria de Governo

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - Arsesp	412
2	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp	2079
3	Autovias	815
4	CART - Concessionária Auto Raposo Tavares	1465
5	CCR Autoban	4079
6	CCR RodoAnel Oeste	1010
7	CCR SPVias	5351
8	CCR ViaOeste	3724
9	Centrovias Sistemas Rodoviários S.A	876
10	Comgás	1018
11	Companhia de Desenvolvimento Agrícola de São Paulo - Codasp	83
12	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp	697
13	Companhia Paulista de Obras e Serviços - CPOS	9
14	Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.	5010
15	Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol	755
16	Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A	1221
17	Concessionária de Rodovias Tebe S/A	307
18	Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.	382
19	Concessionária Rodovias do Tietê	1288
20	Concessionária Rota das Bandeiras	3073
21	Concessionária SPMar	7388
22	Concessionária ViaPaulista	589
23	CPFL Energia	27318
24	DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP	11092
25	Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A	1462
26	Ecovias	653
27	EDP Bandeirante	24248
28	Elektro Eletricidade e Serviços	4156
29	Empresa Paulista de Planejamento Metropolitano S/A - Emplasa	5
30	Enel	52307
31	Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A	4187
32	Entrevias	1172
33	Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade	68
34	Gás Brasileiro Distribuidora S.A.	15
35	Imprensa Oficial do Estado S.A. - IMESP	117
36	Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE	6207
37	Naturgy	261
38	Ouvidoria Geral do Estado	330
39	Programa Poupatempo	9413
40	RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A	1479
41	Secretaria de Governo - Sede	443
42	ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A	548
Total:		187112

Forma de Contato

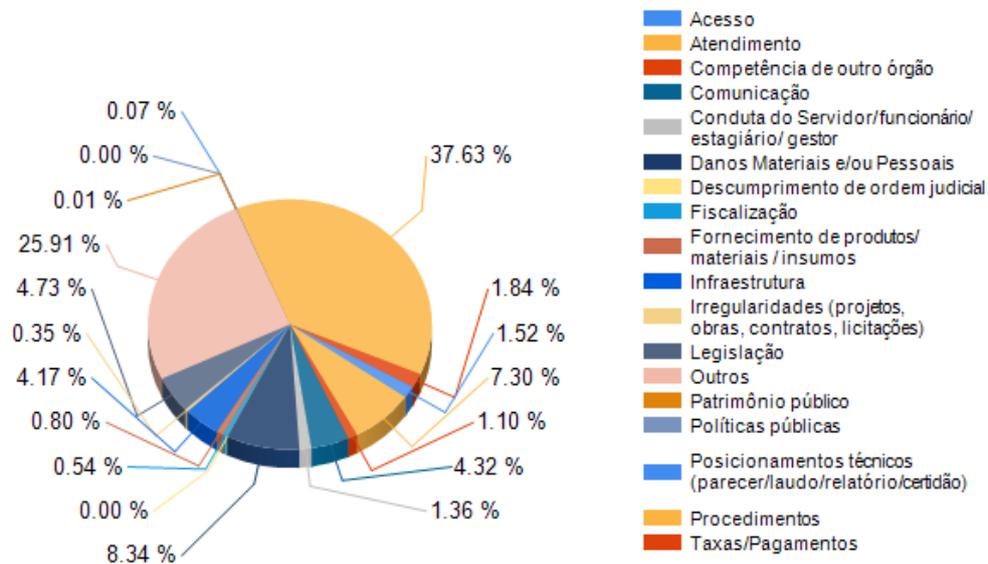
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	5	243	153	52	1176	15	1644
Elogio	181	5689	820	223	316	6	7235
Outros	56	394	75	4	161	0	690
Reclamação	3790	28682	14277	6306	13979	51	67085
Solicitação de Informação	385	74954	23308	365	10850	4	109866
Sugestão	37	210	161	39	145	0	592
Total	4454	110172	38794	6989	26627	76	187112



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	5	9	1100	1651	10	2776
Atendimento	40	6201	93	4987	1958	16	13295
Competência de outro órgão	50	11	17	1282	630	23	2013
Comunicação	0	5	2	358	7484	15	7864
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	120	610	2	1594	135	23	2484
Danos Materiais e/ou Pessoais	4	0	131	10902	4165	0	15202
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	1	0	0	1
Fiscalização	472	2	0	60	452	1	987
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	1	3	928	532	0	1464
Infraestrutura	3	32	106	4469	2798	185	7593
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	59	0	2	584	0	0	645
Legislação	181	20	35	1287	7064	27	8614
Outros	110	322	119	7768	38789	105	47213
Patrimônio público	1	0	0	0	10	2	13
Políticas públicas	0	0	0	0	2	2	4
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	49	71	0	120
Procedimentos	314	41	90	26334	41652	148	68579
Taxas/Pagamentos	10	0	88	1586	1677	1	3362
Total	1365	7250	697	63289	109070	558	182229

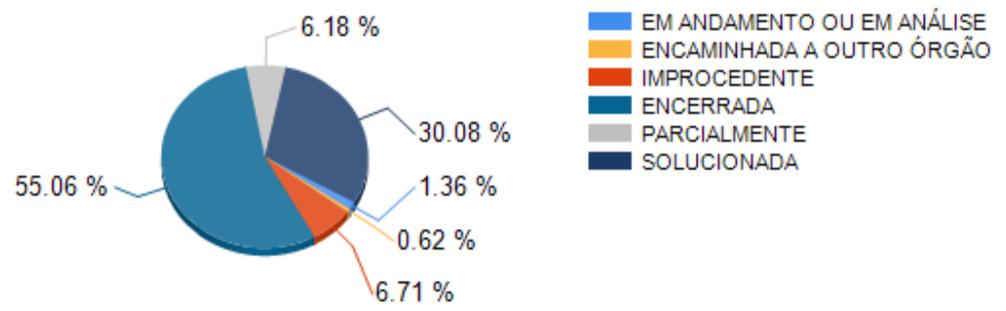
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada. Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	373	680	371	76	119	25	1644
Elogio	6782	24	353	1	7	68	7235
Outros	409	87	51	104	29	10	690
Reclamação	21443	6948	24490	11278	690	2236	67085
Solicitação de Informação	27012	3749	77661	990	278	176	109866
Sugestão	261	70	101	101	36	23	592
Total	56280	11558	103027	12550	1159	2538	187112

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - Arsesp	Cobrança indevida 46 Falta de água 37 Falta de energia 31 Total de registros: 401 Cabe esclarecer que as reclamações de cobrança indevida referem-se a situações nas quais o usuário não reconhece ou não concorda com uma cobrança que é realizada em sua fatura.	A Ouvidoria da Arsesp elabora relatórios anuais, que são disponibilizados no site da Agência. O último relatório apresenta as seguintes recomendações, que vêm sendo acatadas: - Recomendação à Superintendência Institucional e de Relações com Usuários de solicitação de inclusão, na atualização do sistema utilizado pelo Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU, de alerta para os analistas nos casos em que não houver, no prazo de 10 dias, devolução do questionamento encaminhado à concessionária. O início da atualização da versão Microsoft Dynamics CRM está prevista para junho de 2019; - Visando atender às demandas apresentadas por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no menor prazo possível, de forma a reduzir ainda mais o número de registros com prorrogação de atendimento, recomendação para que as Diretorias e Secretaria Executiva atentem para o prazo e encaminhem as informações solicitadas pela Ouvidoria o mais breve possível, uma vez que a Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) estabelece o prazo de 20 (vinte) dias para resposta, prorrogáveis por mais 10 (dez); - Tendo em vista o aumento de aproximadamente 26% do número de registros na Ouvidoria em comparação ao ano anterior, recomenda-se o encaminhamento do relatório para as prestadoras de serviços regulados e/ou fiscalizados pela Agência que tiveram aumento do número de manifestações, conforme Tabela 4 do Relatório, com especial atenção para os assuntos mais demandados (pedido de ligação, cobrança indevida e faturamento).	Nada a declarar.

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp</p>	<p>No primeiro semestre de 2019, a Ouvidoria ARTESP recebeu um total de 2.260 manifestações, sendo: Transporte Intermunicipal de Passageiros ? Regular: 1.111 Transporte Intermunicipal de Passageiros ? Fretamento: 25 Transporte Clandestino de Passageiros: 170 Concessão Rodoviária: 436 Agência: 269 Operadoras de Serviço de Arrecadação (OSA): 21 Ausência de Competência: 228 Com relação ao Transporte Intermunicipal de Passageiros ? Regular, as manifestações mais relevantes dizem respeito a viagem (499), sendo, as mais significativas sobre atraso (143), alteração/supressão de horários (145), alteração/supressão de itinerários (66) e superlotação (49). A gratuidade de idosos também está entre as manifestações mais significativas, alcançando um número de 122 demandas na Ouvidoria. Já as manifestações relacionadas à Concessão Rodoviária, o destaque se dá nas demandas sobre pedágio (114), sendo as mais relevantes sobre isenção (23), praças de pedágio (21) e evasão (14). Também recebemos 39 manifestações ressarcimentos e 96 manifestações relacionadas à conservação das rodovias.</p>	<p>? Recomendação Ouvidoria 001/2019 Considerando a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art.5º, no inciso II do §3º do art.37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal; Considerando o Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; Considerando que a Lei nº 12.527, em seu artigo 8º estabelece que é dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas; Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, e, em seu artigo art. 4º, inciso XIII, estabelece ser atribuição desse órgão fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos; A Ouvidoria Artesp recomenda o que segue abaixo: Portal ARTESP - Transparência Ativa (Lei 12.527, art. 8º) A Lei federal de Acesso à Informação - LAI e o decreto estadual que a regulamenta são importantes instrumentos de controle social das ações governamentais e significativo avanço para a consolidação do regime democrático brasileiro. Desta maneira, a formação de uma nova consciência para abertura de dados e registros é cada vez mais exigida da administração pública; substituindo-se a cultura do sigilo pela promoção da ampla transparência das ações estatais. A LAI institui a publicidade das informações de interesse coletivo como preceito geral e o sigilo apenas como via de exceção. Assim para garantir o exercício pleno do direito de acesso previsto na Constituição Federal, a Lei define os mecanismos, prazos e procedimentos para a entrega das informações solicitadas à administração pública pelos cidadãos. Além disso, determina que os órgãos e entidades públicas deverão divulgar independente de requerimentos um rol mínimo de informações por meio da internet. A intenção desta recomendação é reforçar a recomendação 002/2017 (disponível em http://intranet/Paginas/normas-e-procedimentos.aspx), realizada em 14 de dezembro de 2017, na propositura de um espaço de transparência dentro do sítio eletrônico da Artesp que tenha como objetivo a divulgação de conteúdo de maneira ativa, antecipando a publicação das informações de interesse da sociedade e cumprindo as exigências legais de transparência pública. Desta forma, considerando que o artigo 8º, §1º, inc. VI da LAI prevê que deva ser publicado obrigatoriamente, nos sítios eletrônicos oficiais, as respostas às demandas mais frequentes da sociedade, esta ouvidoria disponibiliza abaixo as informações solicitadas a esta Agência no ano de 2018 e janeiro/2019 por meio do Serviço de Informação ao Cidadão ? SIC, a fim de se possa avaliar a possibilidade de proceder à transparência ativa de tais dados. Destaca-se que referida publicidade ao mesmo passo em que dá cumprimento à Lei de Acesso à Informação, prestigia também os princípios da economicidade, da sustentabilidade e da eficiência. A economicidade porque haverá a eliminação de demandas repetitivas evitando- se dispêndio de recursos materiais necessário à tramitação dos expedientes (folhas, mídias digitais, gastos com armazenamento dos documentos produzidos, aumentando sobremaneira o gasto público. A sustentabilidade porque haverá redução de utilização de recursos naturais (madeira) e de produção de resíduos sólidos (papel, plástico, vidros). O uso racional dos recursos naturais tem como princípio norteador suprir as necessidades da geração presente sem comprometer as gerações futuras. A eficiência porque a redução dos trabalhos adicionais desnecessários, permitindo que os servidores mantenham-se no cumprimento de suas atribuições funcionais de rotina, aumentando a eficiência na prestação dos serviços públicos postos à disposição da coletividade. Pedidos de Acesso à Informação (SIC) 1. Relação das Permissionárias; 2. Relação de Autos/Linhas; 3. Relação de Frota; . Demanda de Passageiros/Volume de Passageiros; 5. VDM Rodovias; 6. Dados estatísticos de acidentes nas rodovias;</p>	<p>A maior dificuldade de atuação da Ouvidoria no primeiro semestre deste ano, é com relação ao atendimento das Permissionárias de transporte intermunicipal de passageiro às demandas encaminhadas pela Agência.</p>
--	--	--	---

7. Tráfego pedagiado (por categoria, sentido e forma de pagamento); 8. Total de veículos isentos; 9. Notificações emitidas pela Agência; 10. Repasse de ISS. Além disso, aponto o rol de informação que a legislação (art. 8º, §2º, da Lei 12.527/11 e Art. 23, §2º do Decreto 58.052/12) exige que sejam divulgados de forma ativa pelos órgãos públicos. 1. Íntegra dos editais e contratos de licitação (não só os referentes aos serviços concedidos, mas todos os demais contratos celebrados pela agência). 2. Divulgação das receitas e despesas da Agência. A legislação não deixa claro qual deve ser o período divulgado (últimos 6 meses, 1 ano, 2 anos, etc). Aqui pode ser feito um link para o Portal da Transparência (<http://www.transparencia.sp.gov.br/diariaspassagens.html>) ou Secretaria da Fazenda (<https://portal.fazenda.sp.gov.br/acessoinformacao/Paginas/default.aspx>) que já possui essas informações. É necessário verificar a melhor forma de realização disso. 3. Dados gerais sobre acompanhamento da execução orçamentária, de programas, ações, projetos e obras da Agência. Segundo informações repassadas pela Assessoria de Comunicação desta Agência, nosso Portal já está preparado para receber os dados que julgamos importantes de serem publicados. Feitas essas considerações, encaminho a Recomendação 001/2019 para avaliação e tomada de providências. São Paulo, 12 de fevereiro de 2019. Carolina Wadi Ouvidora Análise dos dirigentes do Órgão: A recomendação foi enviada ao Diretor Geral da Agência que recepcionou a proposta. O Expediente ARTESP nº 430.136 está tramitando nas Diretorias para levantamento das informações necessárias para o atendimento da Recomendação. ? Recomendação Ouvidoria 002/2019 Considerando o Decreto 29.913/1989, que aprova o Regulamento dos Serviços Rodoviários Intermunicipais de Transporte Coletivo de Passageiros (serviço regular); Considerando que o Decreto nº 46.708, em seu artigo 3º, inciso XVI, estabelece ser atribuição da ARTESP, atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários e dos demais agentes afetados pelos serviços públicos de transporte sob seu controle, recebendo petições, representações, reclamações, e promovendo as devidas apurações; Considerando a Resolução ARTESP nº 01, que altera os artigos que especifica e consolida o Regimento Interno da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo, e em seu art. 35, inciso VI, estabelece ser competência da Diretoria de Procedimentos e Logística, estudar, propor e analisar minutas de projetos de lei, decretos, resoluções, portarias e demais implicações regulamentares relacionadas com Sistemas de Transportes, sob competência da ARTESP, bem como com aqueles que vierem a interferir com esta área de competência; Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, e, em seu artigo art. 4º, inciso XIII, estabelece ser atribuição desse órgão fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos; Considerando a Resolução ARTESP nº 01, que altera os artigos que especifica e consolida o Regimento Interno da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo, e em seu art. 16, inciso VII, estabelece ser competência da Ouvidoria, sugerir soluções de problemas identificados ao dirigente do órgão em que atue; A Ouvidoria Artesp recomenda o que segue abaixo: Regulamentação sobre perda de bilhete de viagem no Transporte Intermunicipal de Passageiros. A ARTESP recebe, por meio de sua Ouvidoria, diversos questionamentos sobre a emissão de segunda via dos bilhetes de passagens para o caso da perda dos mesmos. O Decreto nº 29.913/89 não trata especificamente desta questão (perda do bilhete), apenas menciona que é dever do usuário portar o bilhete de passagem, no caso de linhas rodoviárias (art. 32, inciso II). Em recente questionamento realizado via e-mail (15/01/19) por esta Ouvidoria à DPL sobre o assunto, a mesma respondeu que ?não há legislação sobre o assunto, então fica a critério da empresa fornecer 2º via da passagem? O cenário exposto acima aponta para uma possível lacuna na legislação vigente, enfraquecendo desta forma os direitos dos usuários dos serviços públicos regulados e fiscalizados pela ARTESP.

Esta lacuna é um panorama propício para a atuação regulamentadora desta Agência, que poderia editar portaria no intuito de reforçar as garantias e estabelecer direitos para os passageiros que devem ser adotados e observados pelas empresas de transportes rodoviários. A ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres) caminhou neste sentido, regulamentando em 2014 algumas novas regras para o transporte interestadual e internacional de passageiros. Diz a Resolução 4.282/2014, em seu artigo 4º, §4º, "Em caso de extravio, furto ou roubo dos bilhetes, o passageiro terá direito à emissão de 2ª via, apresentando o seu CPF, se o possuir, e documento de identificação oficial no guichê da transportadora." Feitas essas considerações, encaminho a Recomendação 002/2019 para avaliação e tomada de providências. São Paulo, 07 de março de 2019. Carolina Wadi Ouvidora

Análise dos dirigentes do Órgão: A recomendação foi enviada à Diretoria de Procedimentos e Logística. A diretoria informou que um Sistema de Bilhetagem Eletrônica está sendo implementado nas empresas de transporte coletivo intermunicipal de passageiros. Com o novo sistema, o bilhete será emitido eletronicamente e será possível a identificação dos passageiros mediante CPF, o que possibilitará a emissão de segunda via dos bilhetes de passagens em casos de extravio, furto ou roubo. ? Recomendação Ouvidoria 003/2019

Considerando o Decreto 29.913/1989, que aprova o Regulamento dos Serviços Rodoviários Intermunicipais de Transporte Coletivo de Passageiros (serviço regular); Considerando a Portaria ARTESP 12/2005, que disciplina o direito ao benefício do passe escolar no serviço regular intermunicipal de transporte coletivo de passageiros nas linhas outorgadas pelo DER/SP e assumidas pela ARTESP; Considerando que o Decreto nº 46.708, em seu artigo 3º, inciso XVI, estabelece ser atribuição da ARTESP, atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários e dos demais agentes afetados pelos serviços públicos de transporte sob seu controle, recebendo petições, representações, reclamações, e promovendo as devidas apurações; Considerando a Resolução ARTESP nº 01, que altera os artigos que especifica e consolida o Regimento Interno da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo, e em seu art. 35, inciso VI, estabelece ser competência da Diretoria de Procedimentos e Logística, estudar, propor e analisar minutas de projetos de lei, decretos, resoluções, portarias e demais implicações regulamentares relacionadas com Sistemas de Transportes, sob competência da ARTESP, bem como com aqueles que vierem a interferir com esta área de competência; Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, e, em seu artigo art. 4º, inciso XIII, estabelece ser atribuição desse órgão fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos; Considerando a Resolução ARTESP nº 01, que altera os artigos que especifica e consolida o Regimento Interno da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo, e em seu art. 16, inciso VII, estabelece ser competência da Ouvidoria, sugerir soluções de problemas identificados ao dirigente do órgão em que atue; A Ouvidoria Artesp recomenda o que segue abaixo: Uniformização do entendimento sobre o desconto de 50% (cinquenta por cento) nos preços das passagens para estudantes de pós-graduação. Questionamentos sobre o benefício do desconto de 50% (cinquenta por cento) nos preços das passagens para estudante e professores são constantemente solicitados à esta Agência Reguladora. A Diretoria de Procedimentos e Logística na data de 26 de outubro de 2018, encaminhou para a Ouvidoria o Manual do Transporte Coletivo Intermunicipal de Passageiros - Regular (Rodoviário e Suburbano), destinado ao O800, que foi devidamente revisado pela área técnica. Na página 10 do referido Manual consta a seguinte informação: Terão direito ao benefício de 50% do valor da tarifa os estudantes regularmente matriculados e os professores no exercício da profissão, das escolas oficiais e oficializadas, pertencentes aos níveis escolares de educação básica, ensinos fundamental e médio e de curso superior de graduação, pós graduação, mestrado e doutorado, bem como de cursos regulares da educação profissional com duração mínima de 1 (um) ano.

		<p>Porém, entendimento diverso do constante no Manual, tem sido informado pela Diretoria de Procedimentos e Logística em respostas de demandas de Ouvidoria. Segue exemplos: 1. Protocolo Ouvidoria 987777 - Resposta de dpl_ouvidoria@artesp.sp.gov.br - Data: 20/02/2019: Prezados, Conforme o Decreto nº 30.945, de 12 de dezembro de 1989 que altera a redação do artigo 81 do Regulamento dos Serviços Rodoviários Intermunicipais de Transporte Coletivo de Passageiros (serviço regular) aprovado pelo Decreto nº 29.913, de 12/05/1989, estudantes e professores possuem direito ao desconto de 50% na compra das passagens: "Artigo 81 - Os estudantes e professores das escolas oficiais e oficializadas terão direito o desconto de 50% (cinquenta por cento) nos preços das passagens, nos deslocamentos entre a escola e sua residência, nos dias letivos.". A Portaria nº 12 de 28 de setembro de 2005 disciplina o direito ao benefício do passe escolar, conforme o art. 1º: Art. 1º. Terão direito ao benefício os estudantes regularmente matriculados e os professores no exercício da profissão, pertencentes aos níveis escolares de educação básica, ensinos fundamental e médio e de curso superior de graduação, ministrados em escolas oficiais ou oficializadas, bem como de cursos regulares da educação profissional com duração mínima de 1 (um) ano. Portanto, não há previsão na regulamentação supracitada deste benefício para cursos de pós-graduação, como por exemplo mestrado e doutorado. 2. Protocolo Ouvidoria 991673 - Resposta de dpl_ouvidoria@artesp.sp.gov.br - Data: 06/03/2019: Prezados, Conforme o Decreto nº 30.945, de 12 de dezembro de 1989 que altera a redação do artigo 81 do Regulamento dos Serviços Rodoviários Intermunicipais de Transporte Coletivo de Passageiros (serviço regular) aprovado pelo Decreto nº 29.913, de 12/05/1989, estudantes e professores possuem direito ao desconto de 50% na compra das passagens: 'Artigo 81 - Os estudantes e professores das escolas oficiais e oficializadas terão direito ao desconto de 50% (cinquenta por cento) nos preços das passagens, nos deslocamentos entre a escola e sua residência, nos dias letivos.". A Portaria nº 12 de 28 de setembro de 2005 disciplina o direito ao benefício do passe escola e afirma em seu art. 1º: Art. 1º. Terão direito ao benefício os estudantes regularmente matriculados e os professores no exercício da profissão, pertencentes aos níveis escolares de educação básica, ensinos fundamental e médio e de curso superior de graduação, ministrados em escolas oficiais ou oficializadas, bem como de cursos regulares da educação profissional com duração mínima de 1 (um) ano. Portanto, o fornecimento do desconto para estudante de pós-graduação, mestrado e afins, fica a critério da empresa. Diante do exposto e para que possamos uniformizar o entendimento no intuito de realizar nossa atribuição de atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos de transporte sob nosso controle, solicito esclarecimentos quanto ao procedimento que deve ser adotado pelas empresas permissionárias do Transporte Intermunicipal de Passageiros e qual deve ser a informação que esta Agência Reguladora deve fornecer ao cidadão. Importante pontuar que recebemos 3 (três) novas manifestações sobre esta temática. Aguardarei a resposta desta CI para dar continuidade ao tratamento das mesmas. Feitas essas considerações, encaminho a Recomendação 003/2019 para avaliação e tomada de providências. São Paulo, 18 de março de 2019. Carolina Wadi Ouvidora Análise dos dirigentes do Órgão: A recomendação foi enviada à Diretoria de Procedimentos e Logística, que recepcionou a recomendação. O entendimento é que o desconto de 50% (cinquenta por cento) nos preços das passagens é válido também para os estudantes de pós-graduação.</p>	
--	--	--	--

Autovias	Destacamos a seguir, as 3 manifestações mais frequentes do semestre: 1. Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 203 registros (25%). 2. Solicitação de S.A.U. referente a obtenção de imagens e documentos, considerado pela frequência, ou seja, quantidade de pedidos: 62 registros (7,6%). 3. Reclamações de pedágio referente a troco considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de reclamações registradas: 47 (5,8%).	Não foram encaminhadas recomendações formais da Ouvidoria no período.	Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.
CART - Concessionária Auto Raposo Tavares	1 - O tipo Elogio Atendimento Viário, foi responsável por 12% das demandas, e coloca em evidência a qualidade de serviço executado pela operação CART junto ao usuário. 2- O assunto reclamação Condições da Rodovia ? Irregularidade no pavimento, é o segundo tipo de manifestação mais frequente, responsável por 10,3% das demandas. Contudo, devido ao programa de restauração do pavimento, esta demanda vem apresentando queda constante. 3 ? O assunto Solicitação Objeto Perdido é responsável pelo terceiro maior índice de manifestações, correspondendo a 5,7% das demandas. O destaque fica pela localização do canino Thor, pela equipe CART após 6 dias do acidente de sua dona em nossa rodovia, e foi entregue a mesma.	Implantação de melhoria em site eletrônico para acesso à informação sobre o Processo de Ressarcimento aos Usuários. A recomendação se encontra em avaliação pela diretoria CART.	A dificuldade encontrada pela ouvidoria, trata-se do entendimento das áreas na necessidade do detalhamento das respostas das demandas enviadas.

CCR Autoban	<p>No período apurado, primeiro semestre de 2019 houve um total de 4.079 manifestações de usuários tratadas pela Ouvidoria da CCR AutoBAN e deste total, as 3 manifestações destacadas, apresentamos a seguir. ? Informações de pedágio sobre forma de pagamento, valor de tarifa e consolidação de notificação de multa por evasão de pedágio foi o tipo de manifestação com maior número de processos registrados no período, sendo 568 processos totais, o que representou 14% das manifestações. A percepção da Ouvidoria com esse resultado é de que a aplicação de notificação de multa em caso do não pagamento de tarifa, têm apresentado um efeito educativo ao usuário que, quando observa dúvida na cobrança, ou qualquer outra possibilidade de geração de multa, recorre à Concessionária. E nos casos de notificação consolidada, os usuários buscam sanar tal problema na via administrativa da concessionária, antes de recorrer ao órgão emissor, no caso o D.E.R. ?Depto de Estradas de Rodagem. ? Informações para Ressarcimento de danos em veículo foi a segunda manifestação de maior recorrência, 290 processos, o que representou 7% do total das manifestações. Diante da situação econômica atual de nosso país, com desemprego em escala crescente e uma recessão oculta nos números divulgados, mas vivida pela população em geral, esta Ouvidoria interpreta que, o fato da possibilidade de ressarcimento por danos sofridos na rodovia, leva o usuário a buscar tais informações com a concessionária a fim de se concretizar essa possibilidade. Cumprindo as normas contratuais e a legislação vigente, é informado por esta Ouvidoria aos usuários destas manifestações os procedimentos internos para análise em caso de danos supostamente ocorridos no Sistema Anhanguera-Bandeirantes. ? Reclamações de pedágio referentes a troco errado que inclui cobrança indevida foi um detalhe de manifestação relevante no período. Com 226 manifestações, apesar da relevância, em comparativo ao período anterior (251), houve uma queda de 10%. Tal recorrência do assunto é objeto de olhar constante da Gestão da Interação com Cliente e Lideres direto dos colaboradores da arrecadação. A aplicação de feedback na sequência das reclamações, acompanhamento histórico pontuando cada questionamento e treinamento online sobre ?troco errado? implantado em 2018 com o apoio da Ouvidoria, são ações aplicadas sob a responsabilidade da Coordenação da Arrecadação e que tem refletido positivamente sobre o assunto.</p>	<p>RECOMENDAÇÃO OUVIDORIA CCR AutoBAN nº 01/2019 ? Acatada Legislação: Considerando a ORIENTAÇÃO NORMATIVA Nº 001, DE 12 DE JANEIRO DE 2018 em seu Artigo 1º define o critério para encaminhamento de manifestações recebidas pela Rede Paulista de Ouvidorias, instituída pelo artigo 23 do Decreto nº 60.399 de 29 de abril de 2014, à Corregedoria Geral da Administração ? CGA, da Secretaria de Governo, e ao Departamento de Controle e Avaliação ? DCA, da Secretaria da Fazenda, órgãos de controle interno que integram o Sistema Estadual de Controladoria, fica estipulado de modo a zelar pelos princípios regentes da Administração Pública Estadual, considerando-se: I ?denúncia: manifestação circunstanciada que relata a ocorrência de possíveis fatos irregulares no âmbito do serviço público estadual, apresentada por usuário ou não do serviço público objeto da denúncia; II ? reclamação: manifestação de grave insatisfação ou crítica desfavorável que possa representar afronta aos direitos básicos de usuário do serviço público assegurados pela Lei nº 10.294 de 20 de abril de 1.999, passíveis de caracterizar conduta indevida, ou outra situação irregular, no âmbito do serviço público estadual. Introdução: Seguindo o conceito das tratativas de denúncias e reclamações oriundas dos usuários, lindeiros e cidadãos em geral que se manifestam por meio de ligações na Central de Atendimento 0800 (24 horas) e Ouvidoria, seja de forma presencial, por correspondência ou eletrônico, este documento tem por finalidade recomendar as tratativas das denúncias diferenciando das reclamações que chegam à concessionária a fim de cumprir a Orientação Normativa acima descrita. Análise: Em 22 de janeiro de 2018 a Ouvidoria Geral do Estado encaminhou à Concessionária CCR AutoBAN documento por e-mail com a Orientação Normativa Nº 001, de 12 de janeiro de 2018 para ações em relação à orientação apresentada. No decorrer do ano de 2018, em 26 de junho, após reunião de Ouvidores na Agência Reguladora ? ARTESP, a Ouvidoria da CCR AutoBAN recomendou à alta Direção e Gestão da Concessionária, a Instrução Normativa visando o cumprimento deste documento e também elencando às práticas de Conduta Ética do Grupo CCR. Tal documento que especifica e difere denúncia de reclamação, passou pelo entendimento da concessionária, que acatou a recomendação em direcionar denúncias ao canal específico do Grupo CCR, e, reclamações tratadas internamente na concessionária com a área que demandou o assunto proposto pelo reclamante. Neste caso, após apuração, a resposta seguirá pela própria Ouvidoria ao usuário. Organograma seguindo esse conceito (imagem). Organograma ?tratativa de Denúncia / Reclamação CCR AutoBAN Conclusão: A recomendação visa que, além do cumprimento da instrução/orientação, também preconiza em seguir as diretrizes de valores do Grupo CCR e seu Código de Conduta Ética, nas tratativas de denúncia, em canal específico de atendimento (0800 e e-mail).</p>	<p>O período apresentado, primeiro semestre de 2019, percorreu com uma dificuldade, que entendemos ser mais por parte do usuário, que da própria concessionária. Como meio de rastreabilidade / acompanhamento, seguindo as orientações da Agência Reguladora e legislação, temos por premissa, fornecer o protocolo da manifestação ao usuário, porém, entendemos que há uma certa dificuldade para ele guardar a sequência de números ou anotar esse número gerado pelo sistema kcor (Kria ? Tecnologia) utilizado pela CCR AutoBAN. Tal dificuldade está relacionada às manifestações por telefone, já que as eletrônicas, via Fale Conosco tal protocolo é gerado automaticamente ao e-mail do manifestante e, às mensagens à caixa da Ouvidoria da concessionária são respondidas com o número gerado no sistema kcor e prazo de resposta.</p>
-------------	---	---	---

CCR RodoAnel Oeste	<p>As manifestações mais frequentes na Ouvidoria desta Concessionária são relativas à dificuldade de contato com o telefone do setor de Recuperações, que trata exclusivamente do assunto: evasão de pedágio. O setor de recuperação faz a verificação na passagem do usuário e informa se é possível ainda realizar um acordo junto à Concessionária para pagamento da tarifa e evitar multa por evasão de pedágio, ou se a passagem já foi encaminhada ao órgão autuador DER (Departamento de Estradas de Rodagem). A demanda de ligações para tratar do assunto é muito alta, por este motivo o tempo de espera na fila da URA é moroso. Registramos com frequência solicitações de informações a respeito de ressarcimento. Seja por objetos desprendidos de outros veículos, pedras, ressolagem, objetos diversos na pista ou danos causados pela Concessionária em obras. Porém, nem todos os usuários que entram em contato pedindo informações, efetivamente entram posteriormente com o pedido de análise, enviando todos os documentos necessários para abertura do processo de ressarcimento. No âmbito de maior relevância, consideramos as manifestações de interferências em propriedades decorrentes das obras de ampliação das marginais do RodoAnel. Alguns moradores próximos à rodovia entram em contato informando que suas casas estão sendo afetadas, seja por poeira, barulho, água, ou também por tremores e rachaduras. Para estes casos, a concessionária implantou um programa de comunicação para atendimento de toda população diretamente afetada, sendo mais um canal para dúvidas, reclamações, sugestões ou assuntos pertinentes à obra.</p>	<p>Encaminhamos a manifestação abaixo aos dirigentes da Concessionária. Porém, não tivemos retorno devido a mesma ter sido enviada com o intuito de sugerir o cumprimento dos prazos nas respostas enviadas à Ouvidoria. Prezados, Considerando a Lei nº 10.294/99, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo; Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, e, em seu artigo art. 4º, inciso XIII, estabelece ser atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos; Considerando a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; A Ouvidoria recomenda que as áreas responsáveis pelos subsídios à Ouvidoria encaminhem o parecer às manifestações em até 3 dias úteis (prática já vigente), para que desta forma a Ouvidoria possa responder o usuário dentro do prazo firmado internamente (de até 5 dias úteis ou 7 corridos). Nos últimos meses notamos que estão ocorrendo muitos atrasos na emissão do parecer e este prazo não vem sendo respeitado, desta forma há o atraso subsequente para retorno ao usuário, que além de gerar insatisfação do mesmo, impacta em nossos indicadores internos. Entendemos que uma pequena parcela das demandas necessita de exceção ao prazo por terem alguma particularidade específica, porém pedimos a gentileza de nos sinalizar quando for o caso. Contamos com uma maior atenção das áreas nos prazos de resposta e o costumeiro apoio. Atenciosamente.</p>	<p>Esta Ouvidoria tem dificuldade em receber retorno das áreas dentro do prazo interno da Concessionária, com relação às manifestações encaminhadas para subsídios. A Ouvidoria percebe uma certa resistência das áreas quando são realizadas as cobranças de resposta para encerramento do processo.</p>
--------------------	---	---	---

CCR SPVias	<p>1- Solicitação de informações sobre procedimento para requerer processo de ressarcimento (danos de usuários nas rodovias); 2- Reclamação de atendimento nas Praças de Pedágio e Interação com Cliente (tráfego/resgate); 3- Solicitação de informações para pagamento de evasão de pedágio.</p>	<p>Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, e, em seu artigo art. 4º, inciso XIII, estabelece ser atribuição desse órgão fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos. Dentre as responsabilidades da Ouvidoria, estão as atribuições de receber, tratar e monitorar as solicitações, reclamações, sugestões e elogios. Seguindo o conceito das tratativas das manifestações recebidas dos usuários, lindeiros e cidadãos em geral que se manifestam por meio de ligações na Central de Atendimento 0800 (24 horas) e Ouvidoria, seja de forma presencial, por correspondência ou eletrônico, a citada legislação tem por finalidade recomendar melhorias no processo interno, quando identificado pela Ouvidoria tal necessidade. "A concessionária ciente da legislação e tendo em suas práticas de recebimento das manifestações e tratativas, segue conforme preconiza a Lei Estadual nº 10.294/99, Artigo 20 ? O prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos, §2º O prazo referido no ?caput? deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado. Para esse cumprimento ser realizado com vistas aos envolvidos, ou seja, áreas internas que são demandadas conforme manifestação do usuário, esta Ouvidoria identificou a necessidade de um monitoramento. Por isso foi realizada recomendação à alta Gestão que entreviu por meio de sua Política de Qualidade, que determina os objetivos para prestação de serviço, e, conta com indicadores nos processos de Ouvidoria, que contribuem para a medição do nível de atendimento das manifestações. Acatada a recomendação pela empresa, os indicadores da Ouvidoria passaram a ser analisados periodicamente pela metodologia do PDCA (Plan, Do, Check, Action), que evidencia com relatórios, oportunidades para melhoria de processo e da prestação do serviço a ser aprimorada, quando não há o atingimento do item legal (prazo de 20 dias de resposta das manifestações). Conclui-se que, com a recomendação apresentada e acatada pela SPVias, podemos cumprir a legislação dando conhecimento às áreas do motivo legal para que as demandas sejam tratadas com comprometimento e responsabilidade. Com isso também pode-se fomentar uma cultura de melhoria contínua nos processos de Ouvidoria, no que tange a busca pela excelência no atendimento e garantindo a transparência na prestação de serviço aos usuários</p>	<p>Não enfrentamos dificuldades consideráveis nesse semestre, cabe destacar também, a sinergia entre a Ouvidoria, Diretoria e as áreas envolvidas no processo, contribuindo assim, com a qualidade nas respostas e ações sugeridas pela Ouvidoria.</p>
------------	--	--	--

<p>CCR ViaOeste</p>	<p>- As manifestações mais frequentes na Ouvidoria desta Concessionária são relativas à dificuldade de contato com o telefone do setor de Recuperações, que trata exclusivamente do assunto: evasão de pedágio. O setor de recuperação faz a verificação na passagem do usuário e informa se é possível ainda realizar um acordo junto à Concessionária para pagamento da tarifa e evitar multa por evasão de pedágio, ou se a passagem já foi encaminhada ao órgão autuador DER (Departamento de Estradas de Rodagem). A demanda de ligações para tratar do assunto é muito alta, por este motivo o tempo de espera na fila da URA é moroso. - No mês de maio, tivemos uma grande demanda de solicitações realizadas por moradores do município de Alumínio, solicitando alguma ação da Concessionária com o intuito de mitigar acidentes no Km 71 da SP-270, rodovia Raposo Tavares, após um acidente envolvendo um morador da região. Porém o local possui sinalização adequada de acordo com as normas vigentes, com faixa dupla contínua no eixo, tendo como fator causador preponderante de acidentes a imprudência dos condutores dos veículos envolvidos. - Registramos com frequência solicitações de informações a respeito de ressarcimento. Seja por objetos desprendidos de outros veículos, pedras, ressolagem, objetos diversos na pista ou danos causados pela Concessionária em obras. Porém, nem todos os usuários que entram em contato pedindo informações, efetivamente entram posteriormente com o pedido de análise, enviando todos os documentos necessários para abertura do processo de ressarcimento.</p>	<p>Encaminhamos a manifestação abaixo aos dirigentes da Concessionária. Porém, não tivemos retorno devido a mesma ter sido enviada com o intuito de sugerir o cumprimento dos prazos nas respostas enviadas à Ouvidoria. Prezados, Considerando a Lei nº 10.294/99, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo; Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, e, em seu artigo art. 4º, inciso XIII, estabelece ser atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos; Considerando a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; A Ouvidoria recomenda que as áreas responsáveis pelos subsídios à Ouvidoria encaminhem o parecer às manifestações em até 3 dias úteis (prática já vigente), para que desta forma a Ouvidoria possa responder o usuário dentro do prazo firmado internamente (de até 5 dias úteis ou 7 corridos). Nos últimos meses notamos que estão ocorrendo muitos atrasos na emissão do parecer e este prazo não vem sendo respeitado, desta forma há o atraso subsequente para retorno ao usuário, que além de gerar insatisfação do mesmo, impacta em nossos indicadores internos. Entendemos que uma pequena parcela das demandas necessita de exceção ao prazo por terem alguma particularidade específica, porém pedimos a gentileza de nos sinalizar quando for o caso. Contamos com uma maior atenção das áreas nos prazos de resposta e o costumeiro apoio. Atenciosamente</p>	<p>Esta Ouvidoria tem dificuldade em receber retorno das áreas dentro do prazo interno da Concessionária, com relação às manifestações encaminhadas para subsídios. A Ouvidoria percebe uma certa resistência das áreas quando são realizadas as cobranças de resposta para encerramento do processo.</p>
---------------------	--	--	---

Centrovias Sistemas Rodoviários S.A	Destacamos a seguir, as 3 manifestações mais frequentes do semestre: 1. Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 164 registros (18,7%). 2. Informação Pedágio sobre Evasão: considerado pela frequência, ou seja a quantidade de informações solicitadas: 89 (10,2%) 3. Elogios ? Usuários da rodovia satisfeitos com apoio operacional recebido (socorro mecânico, guincho e resgate): considerado pela frequência, ou seja a quantidade de elogios recebidos 51 (5,8%).	Não foram encaminhadas recomendações formais da Ouvidoria no período.	Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.
Comgás	As 3 manifestações mais frequentes / relevantes no 1º semestre de 2019 são: Consumo elevado, Ligação de gás não atendida e Cobrança indev/ de outros prod/ serv/ ou encargos.	Comparando os resultados com o 1º semestre de 2018, identificamos no mesmo período de 2019 o aumento na quantidade total de manifestações registradas na Ouvidoria desta concessionária (na ordem de 40%). Parte do aumento deste volume, com pico em Maio/19, tem como origem a migração para um novo fornecedor de serviços de Contact Center, iniciada em Março/19 e finalizada em Maio/19. A migração aconteceu de forma faseada, com o objetivo de reduzir o impacto aos usuários, o que de fato aconteceu. Para redução de problemas no atendimento ao cliente, a primeira providência foi migrar a Ouvidoria no modelo "turnkey" em abril/19. Todo o time foi treinado para atendimento das manifestações, recebendo informações referente ao SAU e plataforma de CRM (Dynamics). Para os ajustes e calibração do backlog, o time foi reciclado e organizado, por dia e períodos, para ganho de agilidade as respostas, principalmente no que tange a categoria Consumo elevado.	Todo o time foi treinado fortemente, para entendimentos dos conceitos, processos e sistemas relacionados a Comgás. O maior desafio ainda é o de tangibilizar ao atendimento, grande parte não usuário do gás natural, suas funcionalidades e nosso sistema de distribuição, por isso, treinamentos e reciclagens ainda acontecem, de forma recorrente, tanto na operação de 1º nível quanto na instância da Ouvidoria.

Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp	1. Multas duplicadas (Serpro) ?reclamações por falha nas transações entre sistemas do SERPRO e Prodesp que geraram duplicidade nas multas municipais e depois houve dificuldade na baixa das mesmas. 2. Cerificação Digital x Prodesp (SDK) ?reclamações de CFCs da região de Campinas que não conseguiram utilizar o sistema e-CNHsp por falha na leitura da certificação digital de alguns instrutores. 3. Divisão Equitativa em São Paulo ?implantação da divisão equitativa em São Paulo gerou dúvidas e necessidade de esclarecimentos e ajustes . 4. Instabilidade nos sistemas e-CNHsp e e-CRVsp em função de atualizações, causando reflexos nos níveis de atendimento.	1- Regra no Sistema e-cnh ?para possibilitar a realização dos cursos teóricos para a primeira habilitação de forma intensiva (além de 5 horas diárias), haja vista não haver impedimento. 2- Fluxo de cobrança - uso da sala do Poupatempo visando o tratamento do chamado pelo Help Desk e proatividade na informação de débito e cobranças. 3- Reembolso de taxa de postagem documentos Detran - O alinhamento e padronização dos procedimentos e a baixa da taxa no sistema de cadastro do Detran . 4- Problemas com Certificadoras x SDK, especialmente no sistema e-CNHSP, visando atuação preventiva dos problemas, esclarecimentos e o alinhamento das responsabilidades de cada área em relação ao assunto.	nada a informar
Companhi a Paulista de Obras e Serviços -	Encaminhadas a Outros Órgãos Boletim Referencial de Custos CPOS Demandas de Competência do Município de São Paulo	Não houve.	Não houve.
Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.	1- Reclamações ponto a ponto ?usuários Ponto a ponto relatando cobrança integral de tarifa e/ou demora no atendimento. 2- Reclamações manutenção TI ?usuários reclamando do funcionamento da cancela na pista automática. 3- Reclamação pavimento - usuários reclamando de anomalias no pavimento.	Realizada recomendação para inserção das informações sobre adesão no Ponto a ponto no site da concessionária e mudança no procedimento do Ponto a ponto, extinguindo o atendimento telefônico (atendimento somente por e-mail). Recomendações foram acatadas para a melhoria do processo.	Dificuldades no cumprimento do prazo de resposta das demandas conforme prazos determinados no procedimento interno (realizada mudança no procedimento - redução do tempo de resposta das áreas para a ouvidoria).

<p>Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol</p>	<p>No primeiro semestre de 2019 a manifestação mais frequente foi solicitação de informação de orientação de ressarcimento, foram registradas 117 demandas no referido período, 23% de todo o universo das manifestações registradas na ouvidoria. Posteriormente, tivemos elogios de atendimento de colaborador de tráfego, foram 48 manifestações registradas demonstrando a satisfação de nossos usuários perante o atendimento prestado. A terceira manifestação mais frequente foi solicitação faixa de domínio, que inclui registros como ocupação de faixa de domínio e sinalização para eventos</p>	<p>Considerando a existência da trava motos nas passarelas localizadas: km 450+900 da Rodovia Washington Luís, na cidade de Mirassol; km 233+200 da Rodovia Washington Luís, na cidade de São Carlos e km 342+200 da Rodovia Brigadeiro Faria Lima na cidade de Jaboticabal, esta ouvidoria recomenda a instalação do dispositivo nas passarelas localizadas: km 450+500 da Rodovia Washington Luís, na cidade de Mirassol e km 101+200 da Rodovia Carlos Tonnani, na cidade de Barrinha.</p>	<p>Não há dificuldades na atuação da Ouvidoria junto às áreas da concessionária AB Triângulo do Sol.</p>
<p>Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A</p>	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações mais frequentes do semestre: 1. Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 337 registros (27,6%). 2. Informações de pedágio referente a evasões considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de solicitações de informações relacionadas a evasões: 103 registros (8,4%). 3. Solicitação de S.A.U. referente a obtenção de imagens e documentos, considerado pela frequência, ou seja, quantidade de pedidos: 80 registros (6,6%).</p>	<p>Não foram encaminhadas recomendações formais da Ouvidoria no período.</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Concessionária de Rodovias Tebe S/A</p>	<p>No primeiro semestre de 2019, tivemos 307 manifestações, sendo que 42,35% fora elogios em relação a satisfação dos usuários com o nosso atendimento. Na sequência, 26,71% das manifestações foram de reclamações relacionadas a pedidos de ressarcimento por danos materiais envolvendo incidentes com ressolagens, atropelamento de animais, objetos (ferro, madeiras, entre outros) e pedras na pista de rolamento. Para finalizar, 30,29% das manifestações foram solicitações de informações diversas. As três manifestações acima relacionadas foram as que aconteceram com maior frequência no período de Janeiro a Julho de 2019.</p>	<p>Conforme inciso XIII, do artigo 4º do Decreto estadual nº60.399/14?, onde a "Ouvidoria deverá realizar recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, e sugerir soluções de problemas, correções de erros, omissões ou abusos cometidos;" segue abaixo a recomendação da Ouvidoria da TEBE: Bebedouro, 06 junho de 2019 À CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS TEBE A/C Sr. Diretor Presidente Antonio Carlos Chinelato Assunto: RECOMENDAÇÃO OUIVIDORIA Nº 001/2019 Considerando a Lei nº13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas básicas para proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública; Considerando o Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018 que regulamenta a Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Considerando que a Lei nº13.460, em seu artigo 9º estabelece que para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos; Considerando o Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº10.294, de 20 de abril de 1999, e, em seu artigo 4º, inciso XIII, estabelece ser atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos; Considerando o Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº10.294, de 20 de abril de 1999, e, em seu artigo 5º, inciso II, estabelece que para a consecução de suas atribuições é assegurado a Ouvidoria solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atuam; Sendo assim, a Ouvidoria da Concessionária de Rodovias TEBE recomenda o que segue abaixo: Nos casos de Manifestações via Ouvidoria, com solicitações de poda manual ou mecanizada de revestimento vegetal, as mesmas devem ser tratadas pelo departamento responsável com algumas adequações: a) Antes da execução dos serviços solicitados, recomendo o envio de fotos do local para melhor identificação, análise e planejamento das equipes que serão direcionadas ao local. Sugiro que as imagens sejam enviadas para a Ouvidoria pelo Serviço de Inspeção de Tráfego desta Concessionária; b) Após a realização dos serviços, afim de comprovar o atendimento da Manifestação do Usuário na Ouvidoria, sugiro que a área responsável pela Conservação envie um e-mail para a Ouvidoria informando a data da conclusão dos serviços; c) Após o recebimento do e-mail de conclusão dos serviços, a Ouvidoria solicitará ao Centro de Controle Operacional (CCO) para que o Serviço de Inspeção de Tráfego promova o registro fotográfico do local para comprovação do atendimento. Diante do exposto e com a atribuição que o Decreto 60.399 confere ao Ouvidor em seu artigo 4º, inciso XIII, a Ouvidoria encaminha a recomendação 001/2019 para a Diretoria da Concessionária de Rodovias TEBE e solicita avaliação e tomada de providências. Janaina de Freitas Ramos Ombudsman A Diretoria acatou a recomendação e será implementada no segundo semestre de 2019.</p>	<p>Não foi encontrada dificuldade. Há boa relação interpessoal e cooperação entre a Diretoria / Presidência e demais áreas da Concessionária.</p>
--	---	--	---

<p>Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.</p>	<p>As manifestações mais frequentes foram: 1. Reconhecimento de dívidas; Assunto: usuários que solicitam efetuar o pagamento posterior da tarifa de Pedágio. Problema: usuários efetuam evasão da praça de pedágio e posteriormente entram em contato com a Ouvidoria para que não seja encaminhada autuação de Evasão. 2. Solicitação de ressarcimento: Assunto: ressarcimento de danos causados aos veículos dos usuários. Problema: usuários alegam que tiveram seus veículos danificados na pista e/ou decorrentes dos serviços nas margens da Rodovia. 3. Reclamação da Rodovia/ Velocidade: Assunto: velocidade da via. Problema: usuários reclamam do limite de velocidade e suas variações.</p>	<p>A ouvidoria por meio de correspondência OUVID.0050/2019 encaminhou ao dirigente da Concessionária recomendação de aviso prévio nos casos de interdição do trecho de Serra da Rodovia dos Tamoios SP 099, visto que a Concessionária Tamoios implantou o Sistema de Monitoramento & Alerta no trecho de Serra da Rodovia dos Tamoios. A iniciativa consiste no acompanhamento da intensidade e do volume de chuvas por meio de equipamentos denominado pluviômetros, e na sua influência em possíveis escorregamentos de encostas, diminuindo o risco aos usuários. Se forem verificadas chuvas atípicas em que os pluviômetros atinjam a marca 100mm em um período de 72h, são colocadas em prática ações preventivas como o fechamento do sistema, aguardando-se o escoamento das águas para, em momento seguro e viável, autorizar o retorno do tráfego normal. Nestes casos, após a interdição do trecho é liberada a comunicação aos usuários por meio do site da Concessionária, imprensa e PMV's a fim de informá-los que o trecho se encontra totalmente interditado ao tráfego, causando um aumento no índice de ligações e reclamações na Ouvidoria. Diante disto, a Ouvidoria em parceria com a área de Comunicação recomenda que seja realizada prévia comunicação via canais de divulgação disponíveis para que os usuários tenham ciência do possível fechamento do trecho de Serra, buscando assim dirimir os impactos e transtornos causados aos usuários, facilitando assim a busca por rotas alternativas e prévio planejamento de um novo trajeto. A intenção desta recomendação é a preservação dos interesses dos usuários e a manutenção do direito de acesso à informação e atualizações decorrentes das interdições do trecho de serra, visando a maior transparência e comodidade dos usuários da Rodovia SP 099. A recomendação da Ouvidoria foi acatada pelos dirigentes do Órgão, visando o melhoramento da comunicação com os usuários.</p>	<p>Não foram registradas dificuldades na atuação da Ouvidoria dentro da empresa.</p>
--	---	--	--

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Concessionária Rodovias do Tietê</p>	<p>Abaixo listamos três manifestações do mesmo trecho: - No dia 03/03/2019 usuário reclama que ao passar no km 274 da SP 300, identificou um buraco de grande porte, gerando riscos de acidentes. (protocolo 48658) - No dia 11/03/19 usuário reclama de buraco de grande porte no km 274 da SP300 pela alça que dá acesso ao distrito industrial. (protocolo 48732) - No dia 15/03/19 Usuário informa a existência de um buraco de grande porte no Km 274 da SP300, causando riscos aos usuários.(protocolo 48797)</p>	<p>Recomendação 001/2019 Considerando a Lei nº10.294, de 20 de Abril de 1999 que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado, em seu artigo 1º parágrafo 1, as normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados: por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação, por ato administrativo, contrato ou convênio. A Lei nº10.294/1999, na Seção III Do Direito à Qualidade do Serviço, em seu Artigo 6º e 7º onde, o usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade e o direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviços públicos. Considerando ainda o Decreto 60.399, de 29 de Abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº10.294/99, em seu artigo 4º, que estabelece ser atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos. Baseado nas disposições legislativas citadas, visando a segurança e o conforto dos usuários da Concessionária Rodovias do Tietê, a Ouvidoria realizou um levantamento estratégico das queixas e ou reclamações através de dados colhidos pelo Sistema Kcor e levantamentos realizados pelas inspeções de tráfego o chamado Índice de Serventia do Pavimento, de forma a priorizar os trechos em que o índice de reclamações e patologias fossem maiores. Conforme tal levantamento realizado pela Ouvidoria, foram constatadas 17 reclamações (Detalhadas na tabela abaixo) diretamente direcionadas a satisfação dos usuários em relação a qualidade do pavimento da Rodovia Marechal Rondon SP-300 entre o km 269 e km 281, ambos sentidos (Leste / Oeste), que foi considerado o embasamento principal para esta recomendação, diante tantas manifestações registradas em um curto período de tempo, referente ao mesmo problema em um mesmo local, reincidentes dentro de um mesmo dia. LEVANTAMENTO ESTRATÉGICO: MANIFESTAÇÕES REINCIDENTES DE JAN-ABR 2019 NA SP-300 N° DATA KM SENTIDO DESCRIÇÃO 48416 03/02/19 274 - 278 Leste O usuário se queixa sobre a identificação de várias deformações, podendo ocasionar danos aos veículos ou até mesmo acidentes. 48446 05/02/19 278 - 279 Leste O usuário relata que quase sofreu um acidente devido a deformação do pavimento. 48576 21/02/19 274 Não informado O usuário relata que nas proximidades do km 274 o pavimento está comprometido, possibilitando a aquaplanagem dos veículos. 48655 03/03/19 279 Leste O usuário reclama das péssimas condições do pavimento, "muitos buracos". 48658 03/03/19 274 Leste / Oeste O usuário reclama que ao passar no km citado, identificou um buraco de grande porte, gerando riscos de acidentes. 48662 04/03/19 276-277 Oeste O usuário reclama de 3 buracos perigosos, onde o mesmo quase se acidentou. 48669 06/03/19 269 - 279 Leste Informa Vários buracos entre os quilômetros, oferecendo riscos aos usuários e possibilidade de danos ao seu veículo. 48694 07/03/19 277-278 Leste O usuário reclama de buracos pela faixa da direita e relata que quase capotou seu veículo em uma tentativa de desvio. 48696 07/03/19 279 Oeste O usuário relata que presenciou um acidente, onde um caminhão derrubou sua carga ao se perder após desviar de um buraco. 48732 11/03/19 274 Leste O usuário reclama de buraco de grande porte pela alça que dá acesso ao distrito industrial. 48744 12/03/19 276 Oeste Usuário reclama de buraco na pista, alegando que o buraco existe por mais de 10 dias. 48772 12/03/19 276-281 Leste/Oeste Informa que mora no km 279 e paga pedágio todos os dias, reclama de vários buracos entre os km's citado em ambos sentidos. 48796 15/03/19 274 Leste O usuário informa que passou com seu veículo e relata que seu veículo foi danificado em um buraco no km 274. 48797 15/03/19 274 Leste Usuário informa a existência de um buraco de grande porte, causando riscos aos usuários. 48825 18/03/19 276 Oeste Toda extensão do km 276 está com o pavimento péssimo, usuário constante relata que não identifica melhorias tão pouco correções, acrescente que presenciou diversas vezes veículos quase sofrendo acidentes com veículos em tentativas de desvio. 48865 22/03/19 278 Oeste Usuário reclama sobre a existência de um buraco de grande porte oferecendo riscos aos usuários. 48913 27/03/19 276 Oeste O Usuário reclama que existem vários buracos nos dois sentidos da via, julgando via perigosa devido aos riscos que estes buracos oferecem aos usuários. Diante tal cenário, embasado na reincidência de reclamações recebidas, a Ouvidoria recomenda que: A área técnica realize reparos superficiais e profundos com a implantação de drenos de pavimento a fim de recuperar o trecho citado, melhorando as condições de segurança e conforto, garantindo melhor trafegabilidade aos usuários da concessionária. Conclusão A área técnica, em conjunto com a direção acataram a recomendação e priorizaram o planejamento de obras para recuperação do pavimento em acordo ao trecho destacado com os maiores índices de reclamações dos usuários entre os meses de Janeiro e Março de 2019. Salto, 05 de Abril de 2019 Responsável Pela Recomendação: Shirley Regina Feijon Prata Assinatura: _____ Cargo: Ouvidora Área Técnica Responsável pela Análise da Recomendação: Monalisa Tagliarini Loureiro Cantalejo Assinatura: _____ Cargo: Coordenadora de Obras Direção: Emerson Bittar Assinatura: _____ Cargo: Diretor Presidente Obs: a recomendação acima foi acatada pela Direção da Empresa.</p>	<p>A maior dificuldade de desta Ouvidoria, é em relação a não aceitação do usuário em alguns pontos: - Prazo de resposta da demanda que são de 20 dias. - Resposta de ressarcimento quando indeferido pela empresa.</p>
---	---	---	---

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Concessionária Rota das Bandeiras</p>	<p>1) Solicitações e reclamações relacionados ao pedágio, consultas de passagens em pista automática com e sem dispositivo TAG e multas geradas por evasão de pedágio. 2) Problemas de atraso nas cobranças das passagens realizadas nas praças de pedágio de usuários que possuem dispositivo TAG. 3) Pedidos de ressarcimento devido a danos causados nos veículos nos trechos de rodovia administrados pela Concessionária.</p>	<p>Em abril a Concessionária iniciou as obras de remodelação dos trevos Galleria e Carrefour, localizados, respectivamente, nos km 131 e 133 da rodovia D. Pedro I (SP-065), em Campinas, além do alargamento e reforço estrutural em outras três pontes e viadutos existentes na região. Para execução dessas obras, que vão se estender até dezembro/2019, todo o tráfego de veículos, em ambos os sentidos da rodovia, será desviado para o tráfego exclusivo pelas pistas marginais da rodovia, no trecho entre os km 131 e 134. Esta importante intervenção vai impactar na rotina dos motoristas que trafegam por este trecho da rodovia, com o acréscimo médio de 20 minutos em seu tempo de viagem nos horários de pico. Realizamos uma divulgação prévia das intervenções e seu cronograma via redes sociais, mailing para usuários previamente cadastrados, releases e entrevistas à imprensa, reuniões com moradores e representantes dos principais polos geradores de tráfego da região, visando garantir o acesso prévio das informações ao maior número possível de usuários. Ainda assim, identificamos alguns usuários que, além de se manifestar por meio da Ouvidoria, realizam por meio da fanpage oficial da Concessionária no Facebook várias postagens ofensivas e intransigentes, fomentando uma discussão interminável sobre o tema. A Ouvidoria da Rota das Bandeiras realizou a recomendação com o objetivo de reforçar a campanha de comunicação a partir de reuniões previamente agendadas com esses usuários mais críticos para apresentar todo o estudo e planejamento realizado pela Concessionária durante cada etapa da obra, aproximando esse usuário da Concessionária e facilitando sua compreensão sobre a intervenção. No entendimento desta Ouvidoria, essa ação contribuirá para que as críticas sejam minimizadas, bem como a influência negativa no entendimento de outros usuários. Recomendação Acatada.</p>	<p>Não foi encontrada nenhuma dificuldade relevante, a Ouvidoria tem uma boa relação interpessoal e cooperação da presidência, diretoria e demais áreas da Concessionária.</p>
--	--	---	--

<p>Concessionária SPMar</p>	<p>Durante o 1º semestre de 2019, consideramos as manifestações mais frequentes as solicitações sobre outra opção para o pagamento da tarifa de pedágio, evasão de pedágio e a conservação da rodovia. 1 - Forma de pagamento - usuários que solicitam informações sobre outra alternativa para o pagamento da tarifa de pedágio, quando este não tem o valor em espécie no momento da passagem pela praça de pedágio. A Concessionária disponibiliza ao usuário uma única vez o Reconhecimento de Dívida, uma alternativa para o pagamento da tarifa, que pode ser feita somente na praça de pedágio da Concessionária. 2 - Evasão de pedágio - usuários que utilizam a rodovia e passam pela praça de pedágio sem fazer o devido pagamento da tarifa, porém, posterior a data da passagem entram em contato com a Ouvidoria solicitando uma forma de pagamento para não receber a multa por evasão de pedágio. 3 - Pavimento - manifestações referente a falta de manutenção em certos pontos no Rodoanel Trecho Sul, que apresentam patologias no pavimento.</p>	<p>Notou-se na Ouvidoria que muitas das reclamações dos usuários referiam-se a falta de outra forma para o pagamento da tarifa de pedágio na falta do numerário em espécie, tendo em vista, que a exceção autorizada pela Concessionária é o Reconhecimento de Dívida (RD), o qual o usuário deve retornar até uma das praças da Concessionária para fazer o pagamento. Sendo assim, recomendou-se disponibilizar o boleto bancário para os usuários da rodovia que entrarem em contato com a Ouvidoria e informarem não ser possível retornar até uma de nossas praças de pedágio para efetuar o pagamento do Reconhecimento de Dívida, onde a intenção desta recomendação é facilitar a forma de pagamento do documento atual elaborado na praça de pedágio. Desta forma, considerando que o artigo 9º, inc. I da LEI 10.294/1999 prevê melhoria dos serviços públicos. Destaca-se que a referida mudança trará mais facilidade e comodidade para o usuário que utilizar dessa exceção fornecida pela Concessionária.</p>	<p>Não houve dificuldade relevante no fluxo de trabalho da Ouvidoria, embora as áreas e a diretoria, nem sempre pudessem responder as manifestações com a celeridade desejada. O sistema KCOR para envio de processos para os departamentos responsáveis facilitou a execução do trabalho e o desempenho da Ouvidoria.</p>
-----------------------------	---	---	--

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Concessionária ViaPaulista</p>	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações mais frequentes do semestre: 1) Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 75 registros (12,7%). 2) Elogios: Usuários da rodovia satisfeitos com apoio operacional recebido (socorro mecânico, guincho e resgate). Quantidade: 52 registros, o que corresponde a 8,8% das manifestações; 3) Reclamações de Pedágio (diversas): O início da cobrança de pedágio no trecho novo em janeiro/2019 gerou insatisfação de alguns usuários, o que resultou em 111 registros (18,8%).</p>	<p>A Ouvidoria realizou uma recomendação à Concessionária ViaPaulista - VPT-OUV Nº 0001/2019, em 15 de janeiro de 2019, conforme segue: Em face às manifestações registradas na Ouvidoria processos de nº 080185402; 083548902 e 085273002, onde usuários relatavam que na SPA 112/255 ? Boa Esperança do Sul, alguns moradores estavam utilizando o acesso irregular e fazendo manobras perigosas, o que colocava em risco a segurança de usuários que trafegavam pelo local. Conforme análise realizada no local indicado, verificamos que o problema estava na saída dos veículos por um acesso direto à pista sobre a calçada. Realizamos consulta às áreas responsáveis onde foi verificado que a abertura da passagem era irregular. Diante do exposto e com a atribuição que o Decreto 60.399 confere ao Ouvidor, recomendei o fechamento do acesso ou regularização da passagem, de forma a não oferecer risco à segurança dos usuários que trafegavam pelo local. A recomendação foi acatada pela Concessionária que realizou o fechamento do acesso em 26/03/2019 com implantação de cercas e defesa metálica.</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)</p>	<p>Ressarcimento de Danos Elétricos = 2218 Consumo Elevado - 924 Fraude /Desvio de Energia = 569 Os pedidos de indenização de danos são significativos em função das interrupções de energia motivadas por fatores climáticos, causados por ventos e chuvas fortes com quedas de árvores na rede.</p>	<p>nada a declarar</p>	<p>Na tela de manifestação/tema não foi possível identificar as informações por tema/assunto, pois no ano de 2019 houve troca de sistema de ouvidoria no qual não disponibiliza tal dados, por isso colocamos a quantidade total de informações do semestre no campo OUTROS. Informamos também que já estamos tomando providências para ajustar o sistema. atenciosamente</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP</p>	<p>1. Manifestações de competência de outros órgãos (por ex. autuações de prefeituras). 2. Reclamações envolvendo CFC's; 3. Reclamações de não concordância com o resultado do exame prático.</p>	<p>1. A Ouvidoria recomendou que antes da realização dos exames práticos veiculares para obtenção de CNH's os candidatos fossem orientados a procurarem o presidente da Banca examinadora para eventuais questionamentos ou dúvidas na intenção de melhoria da transparência do processo. A recomendação foi aceita e já esta implantada. 2. A Ouvidoria do DETRAN solicitou à Ouvidoria Geral, conforme relatório do semestre anterior, alterações no "Sistema de Ouvidorias" (Sistema onde são registradas as manifestações pelos cidadãos na Ouvidoria) conforme abaixo: 2.1. Inclusão de "campo de busca por palavra" para que o sistema permita a localização de manifestações registradas por palavras registradas como, por exemplo: nome de CFC, nome de funcionário, CIRETRAN da ocorrência dentre outros, o que não é possível pelo atual sistema causando imensas dificuldades para se localizar, por exemplo: "quantas reclamações ou denúncias foram registradas contra o CFC tal?". 2.2. Inclusão de mais um item sobre o "status" da manifestação concluída, qual seja: "respondido por e-mail?". A Ouvidoria Geral acolheu as recomendações e as alterações já foram implantadas. 3. A Ouvidoria junto com a Diretoria de Atendimento padronizou orientações para os cidadãos em relação à atualização de endereços de CHN e veículo pelo portal do DETRAN.</p>	<p>1. As dificuldades são praticamente as mesmas citadas no relatório anterior sobre a dificuldade de entendimento de algumas solicitações ou ainda falta de dados de contato para resposta, o que gera dificuldades para o tratamento da demanda. 2. A Ouvidoria esteve e ainda está com falta de funcionários devido a ocorrência de demissões de alguns de seus funcionários ainda não repostos. 3. Devido a citada falta de funcionários não foi possível inserir em sistema os atendimentos telefônicos (3.600) bem como os atendimentos presenciais (1.200). Dessa forma, como não há no relatório gerencial campo específico para a inserção desses dados de acordo com a situação específica citada, ou seja, sem a geração de protocolo, o total de atendimentos reais completos da Ouvidoria no semestre foi de 15.898 ao invés de 11.098.</p>
--	---	---	--

<p>Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A</p>	<p>No primeiro semestre de 2019 as manifestações mais frequente na Ouvidoria da Ecopistas foram: 1 - Autuação DER - Casos relacionados a evasões de pedágio atrelados àqueles que acessam as pistas automáticas com o dispositivo de leitura automática (TAG) bloqueados ou nas cabines manuais onde seguem viagem sem efetuar o pagamento da tarifa, 250 registros. A Concessionária informa que, nos casos em que, por qualquer motivo, o usuário passe pela praça de pedágio sem efetuar o pagamento da tarifa, os dados do veículo são direcionados ao DER, pelo fato de não haver registro do pagamento na ocasião da passagem. 2 - OSA - Operadora de Serviços de Arrecadação - (232 registros): Os casos estão relacionados à relato de problemas durante as passagens de veículos cadastrados na OSA pelas pistas automáticas (falha na leitura, TAG bloqueado, TAG não cadastrado e/ou não instalado) 3 - Elogio/Funcionário - 81 registros de elogios ao atendimento prestado pelos colaboradores da Concessionária.</p>	<p>Neste semestre, a Ouvidoria recomendou a adequação do sistema de gerenciamento de Ouvidoria, para melhoria no processo de cadastro e gerenciamento de manifestações de usuários recepcionadas pelos canais de atendimento da concessionária, adequação da plataforma utilizada por responsáveis internos e integração do site da concessionária com o sistema de Ouvidoria. Recomendação acatada.</p>	<p>Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações encaminhadas para análise técnica dos responsáveis por fornecer subsídios à Ouvidoria e consequentemente resolução do caso e o envio de respostas aos usuários no menor tempo possível.</p>
--	--	--	--

EcoVias	<p>1 - Serviços de conservação: Casos em que os usuários registraram manifestações relacionadas aos serviços de conservação da rodovia, como pavimentação, sinalização e limpeza. (217 registros) 2 - Serviço de ajuda ao usuário: Casos em que os usuários registraram manifestações sobre irregularidades nas pistas, acidentes, remoção de objetos e animais, serviços de guincho, socorro médico, atendimento e outros. (116 registros) 3 - Autuação DER: Casos relacionados a evasões de pedágio atrelados àqueles que acessam as pistas automáticas com o dispositivo de leitura automática (TAG) bloqueados ou nas cabines manuais onde seguem viagem sem efetuar o pagamento da tarifa, 59 registros. A Concessionária informa que, nos casos em que, por qualquer motivo, o usuário passe pela praça de pedágio sem efetuar o pagamento da tarifa, os dados do veículo são direcionados ao DER, pelo fato de não haver registro do pagamento na ocasião da passagem.</p>	<p>Neste semestre, a Ouvidoria recomendou a adequação do sistema de gerenciamento de Ouvidoria. Para melhoria no processo de cadastro e gerenciamento de manifestações de usuários recepcionadas pelos canais de atendimento da concessionária, adequação da plataforma utilizada por responsáveis internos e integração do site da concessionária com o sistema de Ouvidoria. Recomendação acatada.</p>	<p>Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações encaminhadas para análise técnica dos responsáveis por fornecer subsídios à Ouvidoria e consequentemente resolução do caso e o envio de respostas aos usuários no menor tempo possível.</p>
EDP Bandeirante	<p>Assunto/Problema Falta de Energia - Demora para restabelecimento da energia elétrica Ressarcimento de Danos elétricos - Recurso do parecer do Ressarcimento de Danos Elétricos Atendimento ao Cliente - Atendimento Presencial e Call Center</p>	<p>Foram realizadas 2 recomendações para melhoria operacional dos processos e procedimentos dos negócios de distribuição de energia elétrica, as quais estão sob análise das áreas de negócio.</p>	<p>Podemos destacar a elevada e sazonal demanda no 1º trimestre, em razão das intempéries climáticas, refletindo diretamente nos assuntos relacionados a falta de energia e ressarcimento de danos elétricos.</p>

Elektro Eletricidade e Serviços	Os assuntos mais relevantes no período foram: Ressarcimento Elétricos - discordância das resposta recebidas; Faturamento - discordância dos valores faturados; Prazo - discordância do prazo do atendimento.		As principais recomendações às áreas resumem-se na atenção e compromisso em se atender as solicitações de acordo com as informações e prazos informados no atendimento inicial.	
Empresa Paulista de Planejamento Metropolitano S/A - Emplasa	Durante o primeiro semestre de 2019 recebemos apenas uma solicitação de informações político-institucional, demanda essa que foi adequadamente atendida dentro do prazo.	Não houve necessidade de recomendações à diretoria pois todas as manifestações foram adequadamente atendidas.	A Ouvidoria não teve dificuldades para sua atuação.	
Enel	- Consumo - Questionamentos sobre valores - Leitura - Erro de Leitura e Acesso ao Centro de Medição - Ressarcimento por danos Elétricos - Valores e Indeferimento	A consolidação das manifestações registradas na Ouvidoria são compartilhadas com as respectivas áreas gestoras visando à avaliação para adoção de medidas de contorno e adequação dos processos internos. Dessa forma, quando da identificação de oportunidades de melhoria e/ou necessidade de ajuste do processo é efetuado o apontamento dessa demanda às áreas responsáveis envolvidas, visando assim, mitigar novas manifestações. Adicionalmente, a Ouvidoria participa regularmente de reuniões com as áreas gestoras de cada processo juntamente com a área de Qualidade, a fim de avaliar ajustes de processo que objetivem à melhoria do serviço prestado, bem como a redução de reclamações.		

Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A	<p>1 - Reclamação sobre Danos Elétricos - Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de análise, prazos e indeferimento de seu pedido de ressarcimento de danos elétricos -> Participação 35,26% sobre o total de reclamações; 2 - Reclamação sobre Qualidade no Atendimento - Refere-se ao descontentamento do consumidor quando o funcionário da empresa não conseguiu esclarecer suas dúvidas ou não deu a atenção devida -> Participação 12,94% sobre o total de reclamações; 3 - Reclamação sobre Variação de Consumo - Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao consumo faturado pela empresa, para sua unidade consumidora -> Participação 12,79% sobre o total de reclamações.</p>	<p>1. Reclamação sobre Danos Elétricos: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da distribuidora com o intuito de avaliar os procedimentos adotados. Após análise, a distribuidora ratificou que todos os procedimentos adotados estão de acordo com o que preceitua a legislação vigente (Módulo 9 do PRODIST); 2. Reclamação sobre Qualidade no Atendimento: Com o intuito de zelar pela qualidade do atendimento prestado, as reclamações entrantes desta tipologia são encaminhadas diretamente aos responsáveis para uma análise criteriosa da reclamação e providências corretivas, quando necessárias; 3. Reclamação sobre Variação de Consumo: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente quando do faturamento e emissão de faturas.</p>	Nada a declarar.
Entrevias	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações mais frequentes do semestre: 1 - Reclamações referente a troco errado nos pedágios. Foram registradas 62 manifestações, que correspondem a 9,79% do total das Reclamações no 1º semestre de 2019. 2 - Reclamações referente a problemas na emissão do Documento Fiscal Equivalente - DFE. Foram registradas 54 manifestações, que correspondem a 8,53% do total das Reclamações no 1º semestre de 2019. 3 - Reclamações que geraram processos de Ressarcimento referente à projeção de pedra no para-brisa dos veículos. Foram registradas 31 manifestações, que correspondem a 4,90% do total das Reclamações no 1º semestre de 2019.</p>	<p>A Ouvidoria tem atuação diária, pontual e sistêmica das demandas registradas. Especialmente nos três itens acima citados, a Ouvidoria atuou da seguinte forma: 1- Contato pessoal, via sistema e por telefone com o coordenador de arrecadação para que o time seja reorientado. 2- A Ouvidoria elaborou a Recomendação nº 001/2019 à Diretoria para que fossem tomadas as devidas providências para regularização da plataforma de emissão do DFE (Documento Fiscal Equivalente). Após a recomendação o problema foi solucionado pelo departamento de Tecnologia da Concessionária. 3- A Ouvidoria elaborou a Recomendação nº 002/2019 à Diretoria para que uma empresa terceira, de serviço de conservação, tome as devidas providências e revise o procedimento para que as equipes trabalhem de forma que não arremessem pedras nos veículos em tráfego pelas rodovias.</p>	Não há dificuldades de atuação.

<p>Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade</p>	<p>Relevância: - IPVS (Índice Paulista de Vulnerabilidade Social) ? Solicitações de informações sobre o índice de vulnerabilidade dos setores censitários, onde estão localizadas escolas da rede estadual, sobretudo de professores e diretores dessas instituições, para, a partir do indicador, fundamentar suas reivindicações do Adicional por Localização do Exercício - ALE à Secretaria da Educação. - Em que pese a existência de canal específico para atendimento de solicitações de dados/informações produzidas pela Fundação Seade, é expressivo o número de manifestações de tais questões dirigidas à Ouvidoria. Quando fornecidas as informações, a resposta é acompanhada de esclarecimento ao usuário sobre o SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), canal responsável por esse tipo de atendimento, até o encerramento do primeiro semestre de 2019. (A partir do mês de julho, as solicitações de dados e informações produzidos pelo Seade passam a ser direcionadas ao canal "Fale Conosco", ficando o SIC restrito ao atendimento de solicitações de documentos e dados institucionais.) Frequência: - sem motivo aparente, nesse semestre, a maior parte das manifestações recebidas, pela primeira vez, é de competência de outros órgãos. As manifestações foram respondidas por esta Ouvidoria, com orientação de encaminhamento para as ouvidorias dos órgãos corretos e o esclarecimento sobre as competências da Fundação Seade.</p>	<p>- Não houve recomendações no decorrer do semestre.</p>	<p>- Não há dificuldades a relatar. - Vale observar que o expressivo número de manifestações não pertencentes à Ouvidoria da Fundação Seade pode ser um indicador de que persiste a falta de esclarecimento do cidadão sobre o papel e o funcionamento descentralizado das Ouvidorias do Estado de São Paulo.</p>
--	--	---	---

<p>Gás Brasileiro Distribuidora S.A.</p>	<p>1 - Elogios: das quinze (15) manifestações à ouvidoria, cinco (5) tratam-se de elogios por bom atendimento dos técnicos da Companhia; 2 - Reclamações: das quinze (15) manifestações à ouvidoria, a maior parte trata de reclamações acerca de eventuais erros nos valores das faturas enviadas; 3 - Denúncias: das quinze (15) manifestações à ouvidoria, três (3) tratam-se de denúncias acerca de supostos comportamentos abusivos por parte de gestores.</p>		<p>Muitas manifestações encaminhadas à ouvidoria possuem informações insuficientes, dificultando o entendimento de seu conteúdo, causando demora na solução dos problemas. Isso fica evidente quando as manifestações tratam de denúncias, pois em grande parte dos casos não há materialidade que permita uma apuração mais eficiente por parte da área responsável.</p>
--	--	--	---

<p>Imprensa Oficial do Estado S.A. - IMESP</p>	<p>Vale informar que, a partir deste semestre, todas as demandas da Ouvidoria que não entraram por meio do nosso site, (e-mail, telefonema, correspondência ou pessoalmente) foram registradas em nosso próprio sistema, facilitando assim o controle e elaboração dos relatórios. A solicitação mais frequente continua sendo a busca de Informação/Solicitação, com 52%, que na grande maioria dos chamados são referentes às publicações no Diário Oficial na Internet, e os temas mais procurados são publicações de concursos, funcionalismo público e exclusão de dados pessoais publicados no Caderno Judiciário, seguidas do serviço de Certificação Digital, dúvidas sobre documentação necessária e agendamentos para expedição do certificado digital. As Reclamações, com 44%, na maior parte, referem-se ao segmento da Certificação Digital e os problemas mais recorrentes dizem respeito ao bloqueio do certificado ao digitar a senha errada. Os Elogios representam 1,7% em relação ao atendimento obtido na Certificação Digital. Também com 1,7% as manifestações sobre outros assuntos. E por último temos uma denúncia que está sendo apurada pelo Comitê de Ética.</p>	<p>A Ouvidoria busca sempre a interlocução com os setores da empresa, propiciando um diagnóstico com a finalidade de servir como instrumento de gestão e facilitando, através de dados, o aprimoramento dos produtos, serviços e qualidade no atendimento ao cidadão. Sugere sempre a melhoria contínua, disponibilizando nestas oportunidades suas impressões a partir das solicitações recebidas, a fim de que sejam utilizadas não só na gestão dos problemas apresentados, mas também na prevenção de futuras situações. A Ouvidoria e o SAC têm trabalhado em conjunto para que a resposta ao cidadão seja sempre a mesma, independente do canal de entrada da manifestação..</p>	<p>A Ouvidoria da IMESP apresenta condições plenas de atuação. Na estrutura organizacional está ligada diretamente à Presidência, de quem recebe todo o apoio no desenvolvimento de suas atividades. Dispõe de infraestrutura física e lógica adequadas ao atendimento, com destaque ao sistema computacional próprio, para registro e resposta aos chamados. Além disso, o sistema é dotado de ferramenta que permite o tratamento de dados, importante instrumento de gestão.</p>
--	---	--	---

Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE	Dificuldade no agendamento de consultas e exames; Demora no agendamento de cirurgias; Aumento no número de convênios (credenciamento médico/hospitalar).	Iamspe/Ceamas ? Sugerimos que os próprios Srs. Diretores ou assistentes contatassem os usuários da região, o que esta sendo aplicado, diminuindo as manifestações e aproximando os usuários do ceamas HSPE/Ambulatório ? Otimizar as agendas ?em estudos. HSPE/Enfermaria ? Melhoria da Infra- estrutura ?realizado. HSPE/PS- Sugerimos alteração no fluxo de atendimento -foi aplicado e modificado trazendo maior agilidade.	Receber o retorno dentro do prazo legal de alguns setores.
Naturgy	Informação de faturas Informação de descrição/valor de serviço Informação de serviços não regulados Problema: Busca de informações detalhadas através do canal da Ouvidoria.	Houve recomendação para intensificação de campanhas de esclarecimentos sobre os temas de variação de consumo, solicitação de segunda via e melhoria de procedimentos nas descrições de serviços e taxas da empresa além de informações sobre serviços realizados por terceiros, devidamente acatados.	No primeiro semestre de 2019 houve a entrada de novo sistema ? CRM - na empresa com novas classificações na matriz de radicação e substituição da operadora de atendimentos do canal. As mudanças demandaram tempo para treinamento e adaptação.
Programa Poupatempo	1. IIRGD e Detran: Não cumprimento do prazo de entrega presencial e via correios; 2. Novo telefone de atendimento Eletrônico do Poupatempo: falta de atendimento humano e dificuldade em seguir as orientações. 3. Agendamento: 3.1. Portal Poupatempo: cadastro, msg de erro, recuperação de senha, link, conclusão do agendamento. 3.3. Empresas cobrando para fazer o agendamento. 4. Sistemas: problemas com sistema do Detran , IIRGD, Seguro Desemprego e Banco do Brasil. 5. Gestão de postos: reclamações de funcionários sobre problemas relacionados aos Consórcios e/ou área que administra o posto.	1. Sinalização de atendimento prioritário - Autismo: Fortalecer campanha de conscientização e revisar a localização dos banners. 2. Banco do Brasil / Fila: Fortalecer as interações da Superintendência do Poupatempo para que os postos potencializem as alternativas para o pagamento das taxas. 3. Sistema de Agendamento: 3.1. Rever o sistema de agendamento para permitir agendamento de dois serviços do mesmo órgão no mesmo dia; 3.2. Incluir a opção para Consultar e/ou Cancelar o agendamento realizado pelo atendimento telefônico 4. Guia de Informações - IIRGD: 4.1. Melhorar a informação sobre exames aceitos para incluir "TipagemSanguínes" no "Guia de Informações" do site do Poupatempo (realizado); 4.2. Guia de Informações: Informações sobre necessidade de agendamento: " Inclusão no Portal e no Novo Portal da informação ""entenda o agendamento"", sendo que no atual será feito um ajuste apenas nos espaços existentes e para o novo se fará uma discussão mais aprofundada" 5. Informações no protocolo de agendamento sobre realização do exame toxicológico: Melhorar a informação no Protocolo de agendamento (realizado)	Nada a comentar.

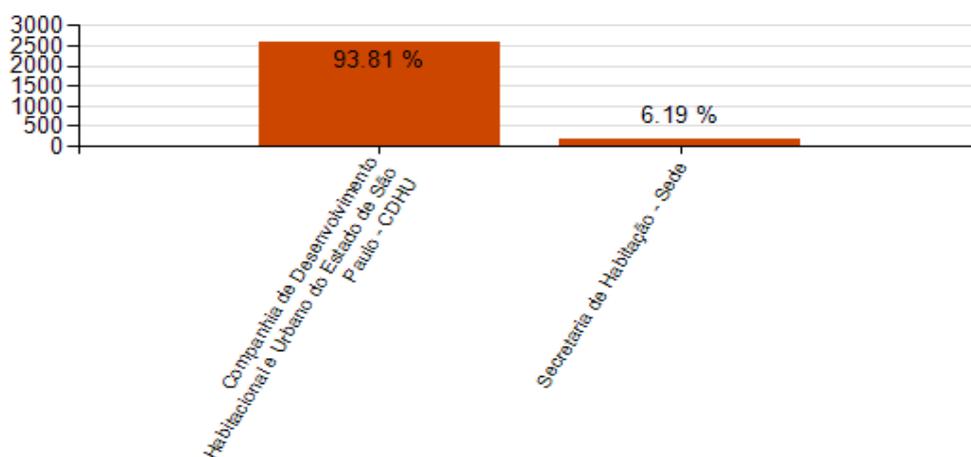
RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A	<p>As 03 manifestações mais frequentes e / ou relevantes no primeiro semestre de 2019 foram: 1-) Assunto: Manifestações de usuários decorrentes dos serviços prestados de Roçada/Poda : (22 manifestações recebidas). Descrição: Usuários se manifestaram na Ouvidoria da Renovias, solicitando ressarcimento junto à concessionária, em razão dos serviços de roçada/poda realizadas ao longo da malha viária por prestadoras de serviços. 2-) Assunto: Assunto: Contestação de Fatura / Cadastro no Ponto a Ponto - Operadora Sem Parar (63 manifestações). Usuários se manifestaram na Ouvidoria da Renovias, pois haviam sido retirados do cadastro no Sistema Ponto a Ponto da SP 340. Como consequência as passagens vinham sendo cobradas com o valor da tarifa normal da Praça. Somente para registro a tarifa do Ponto a Ponto é metade do valor da tarifa da Praça. 3-) Assunto: Manifestação de Usuários em relação a troco nas Praças Pedágio (22 manifestações recebidas)</p>	<p>1-) Esta Ouvidoria recomendou a Diretoria e área de Conservação de Rotina: Realizar mapeamento das ocorrências com reclamações consideradas procedentes, identificando os trechos mais críticos da malha viária com apontamento dos potenciais agentes que eventualmente possam vir a causar danos, bem como a eventual responsabilização das empresas terceirizadas prestadoras de serviço. e Promover reuniões com os responsáveis das empresas prestadoras dos serviços de Roçada/Poda, objetivando identificar medidas e realizar ações capazes de reduzir as ocorrências. 2-) Houve uma maior interação/comunicação entre as Ouvidorias da Concessionária e a da Operadora Sem Parar, solucionando de forma mais rápida a situação do usuário. 3-) Recomendação: Esta Ouvidoria recomendou à Gestão intensificação de treinamento.</p>	<p>Essa ouvidoria não enfrentou dificuldades nesse semestre, sempre que necessário possui suporte da Diretoria e Gestão Administração e Finanças, também mantém bom relacionamento com todas as áreas da empresa facilitando assim nas tratativas das manifestações.</p>
Secretaria de Governo - Sede	<p>- SPdoc: dúvidas sobre a utilização do sistema. - RH: contagem de tempo para incorporação. Com a alteração administrativa, e em especial, a mudança do Detran para a Secretaria de Governo, foram recebidas muitas demandas de servidores com processos para incorporação atrasados. Mas esta demanda diminuiu no final do semestre. - Dúvidas sobre o patrimônio imobiliário. - Reclamações sobre respostas e encaminhamentos de outras ouvidorias.</p>	<p>A Ouvidoria da Secretaria de Governo recebe demandas que não são de sua competência pois o cidadão entende que é um canal direto com o Governador. Sugeriria que a Ouvidoria desta secretaria estivesse na sede - Palácio dos Bandeirantes - para poder ter uma maior proximidade com os setores demandados e com as autoridades responsáveis pelas providências a serem tomadas.</p>	<p>A localização geográfica da Ouvidoria fora da sede. O recebimento de informações que não são de sua competência. Atraso nas respostas das unidades para encaminhamento ao cidadão.</p>

ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A	<p>As manifestações recebidas com maior frequência são : 1. Reclamações de buracos e irregularidades no pavimento, num total de 60, onde os usuários avaliam o estado do pavimento em toda a rodovia e sugerem melhorias ou requerem o reparo emergencial em alguns pontos. 2.Solicitação de Imagens e Documentos, num total de 60, onde os usuários requerem imagens ou documentos de fatos ou ocorrências na Rodovia. 3. Informações acerca de Extravio de Objetos e Animais apreendidos, num total de 43, onde o usuário solicita informações na busca de objetos ou animais que tenham se perdido ou extraviado na Rodovia.</p>	<p>Recomendamos a inclusão de algumas orientações específicas nos procedimentos utilizados na Companhia para empresas terceiras no que diz respeito à atuação dos empreiteiros em campo, diante de processos de ressarcimento onde se constata que o mesmo causou danos ao usuário. A recomendação consiste em avaliar as empresas terceiras também pela ouvidoria pelo critério dos processo de ressarcimentos propostos e das reclamações, levando em consideração principalmente casos de reincidência. Assim, os fornecedores serão avaliados pela área gestora, setor de contratações e receberão uma nota também da Ouvidoria. Mantendo um histórico de avaliação para tomada de decisão em futuras licitações ou até mesmo uma metodologia para desqualificar o proponente, caso receba uma nota de avaliação muito baixa.</p>	<p>Devido à existência de prazos externos e internos, a maior dificuldade enfrentada pela Ouvidoria reside no cumprimento destes. Isso ocorre pela necessidade de encaminhamento às áreas competentes para colher as informações técnicas de cada manifestação, que nem sempre encaminha seu parecer dentro do prazo estipulado e devidamente esclarecida de maneira que o usuário entenda.</p>
---	---	---	---

Secretaria da Habitação

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	2578
2	Secretaria de Habitação - Sede	170
Total:		2748

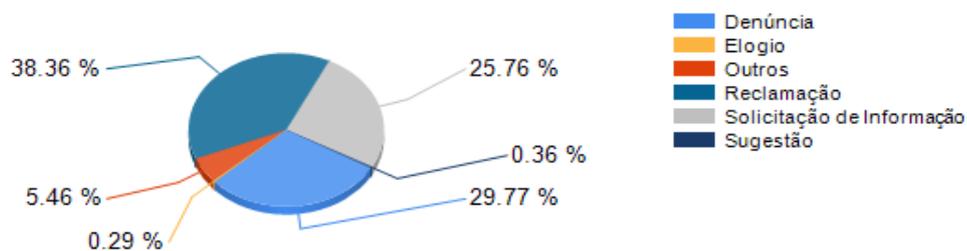
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	818
Elogio	8
Outros	150
Reclamação	1054
Solicitação de Informação	708
Sugestão	10
Total:	2748

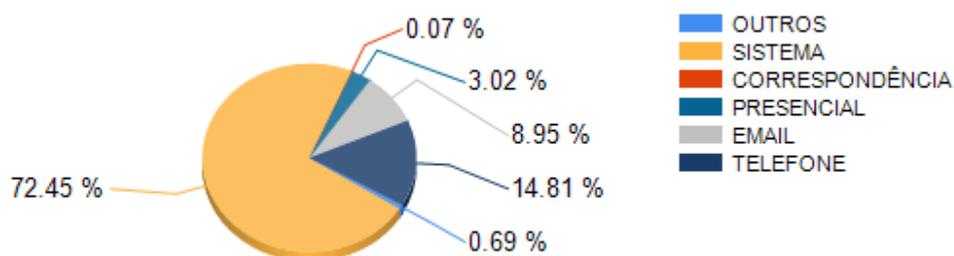
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	13	297	36	0	458	14	818
Elogio	0	0	0	0	8	0	8
Outros	0	1	5	0	144	0	150
Reclamação	35	81	56	2	877	3	1054
Solicitação de Informação	35	28	148	0	495	2	708
Sugestão	0	0	1	0	9	0	10
Total	83	407	246	2	1991	19	2748

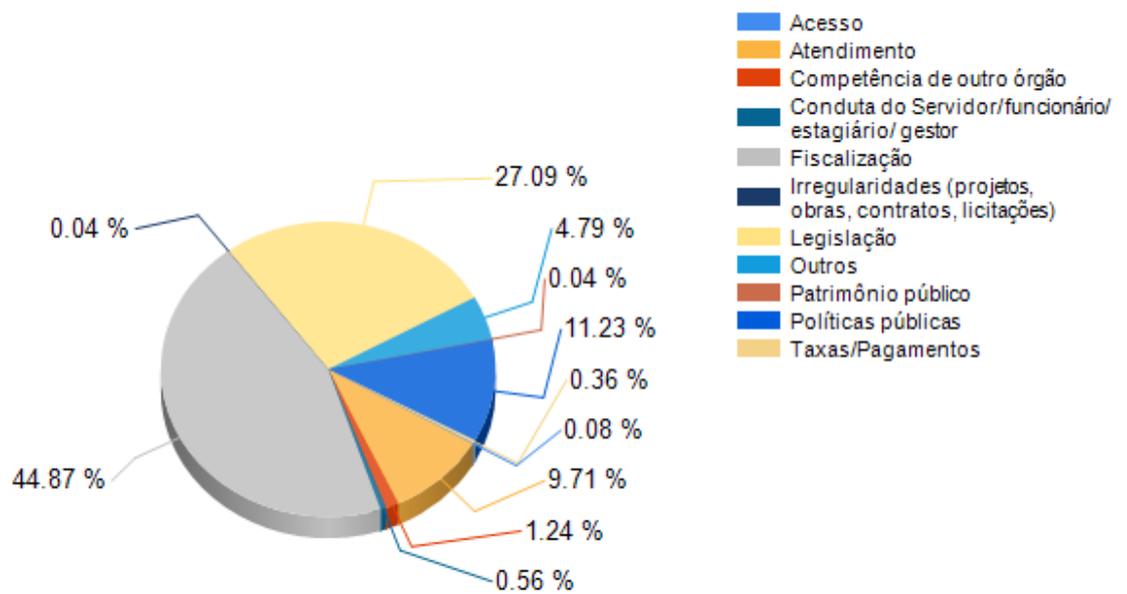
Forma de Contato



Tema Geral

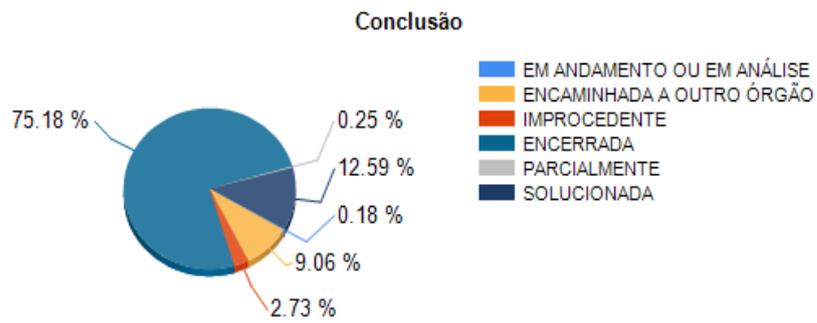
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	1	1	0	2
Atendimento	48	1	8	55	128	3	243
Competência de outro órgão	0	0	7	6	18	0	31
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	0	2	0	12	0	0	14
Fiscalização	650	0	11	418	44	0	1123
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	7	1	22	365	282	1	678
Outros	10	0	77	17	16	0	120
Patrimônio público	0	0	0	0	1	0	1
Políticas públicas	83	1	5	48	143	1	281
Taxas/Pagamentos	1	0	1	3	4	0	9
Total	800	5	131	925	637	5	2503

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	69	2	685	44	18	0	818
Elogio	3	0	2	0	3	0	8
Outros	11	0	114	6	19	0	150
Reclamação	161	4	739	15	130	5	1054
Solicitação de Informação	102	1	522	10	73	0	708
Sugestão	0	0	4	0	6	0	10
Total	346	7	2066	75	249	5	2748

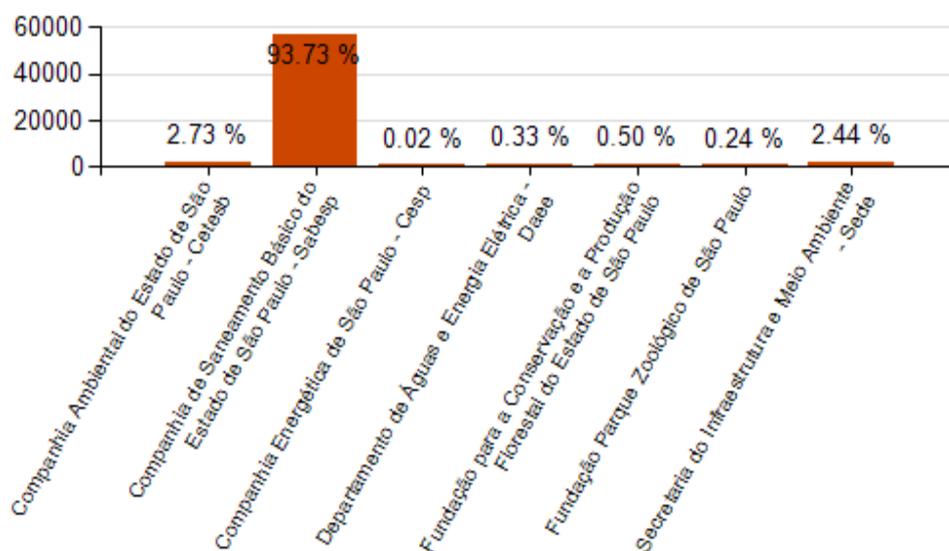


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	Relacionamos, abaixo, as manifestações mais frequentes registradas no decorrer do 1º semestre de 2019, que foram questões relacionadas a: Contratos de mutuários (quitação, prestação, regularização, transferência, etc.); Ocupação das unidades habitacionais (venda, locação, unidade vazia); Fiscalização / Obras (manutenção, infraestrutura, orientações).	Ao final do relatório de atividade são feitas recomendações para que os prazos determinados pelo Decreto sejam cumpridos objetivando a busca da resposta ou solução para o problema, melhorando a prestação de serviço ao mutuário e/ou usuário do serviço público.	
Secretaria de Habitação - Sede	1º) Desclassificação em sorteio do Programa Parceria Público Privado - PPP. 2º) Sorteio e Cadastro PPP. 3º) Informações sobre Feirão do Servidor Público pelo Casa Paulista.	Aos dirigentes sempre é passado que o cidadão deve obter as respostas respeitando o que estipulam as leis, de maneira clara e concisa. Caso o setor não seja o detentor da informação, que seja ao menos indicado o responsável, e/ou, uma fonte substancial. Em raros casos alertamos o dirigente sobre o cumprimento para não perder o prazo de resposta.	Observação: este relatório contém somente dados de Ouvidoria. Dados de Fale Conosco, SIC e outros não estão inclusos. Tendo em vista a necessidade de se aperfeiçoar os procedimentos da Ouvidoria, algumas providências foram tomadas afim de organizar o recebimento das demandas. Dentre elas, concentrar as solicitações no sistema Ouvidorias. Sendo assim, toda demanda que chega por telefone, carta e-mail, etc, é registrada no sistema Ouvidorias. Foi solicitado ao Portal Fale Conosco e ao próprio administrador do Sistema Ouvidorias, que as solicitações oriundas do Portal do Governo de São Paulo fossem direcionadas para o e-mail faleconosco@habitacao.sp.gov.br, para que assuntos de fale conosco não fossem registrados e/ou tratados como assuntos de ouvidoria. Assim, evitaria a contabilização de demandas adversas a ouvidoria.

Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente

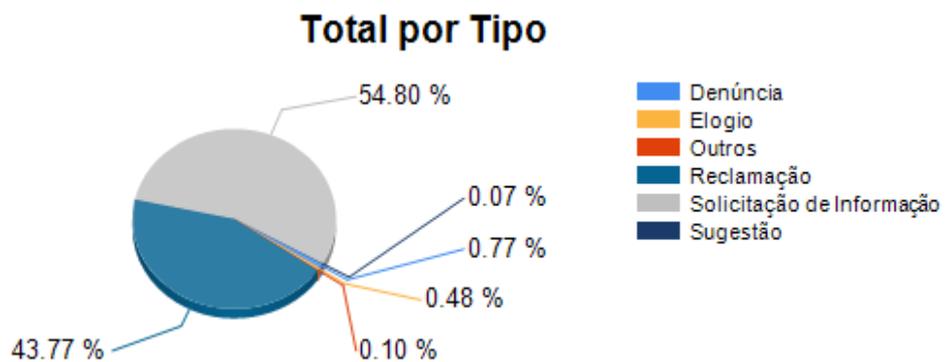
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	1643
2	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	56511
3	Companhia Energética de São Paulo - Cesp	13
4	Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee	201
5	Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	303
6	Fundação Parque Zoológico de São Paulo	144
7	Secretaria do Infraestrutura e Meio Ambiente - Sede	1474
Total:		60289

Total por Órgão



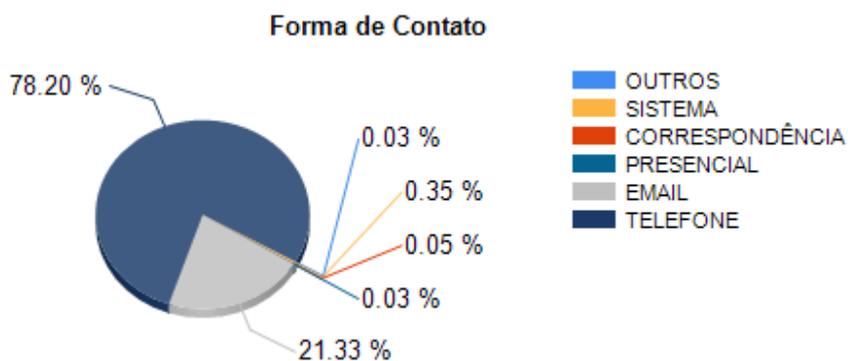
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	464
Elogio	288
Outros	63
Reclamação	26389
Solicitação de Informação	33041
Sugestão	44
Total:	60289



Forma de Contato

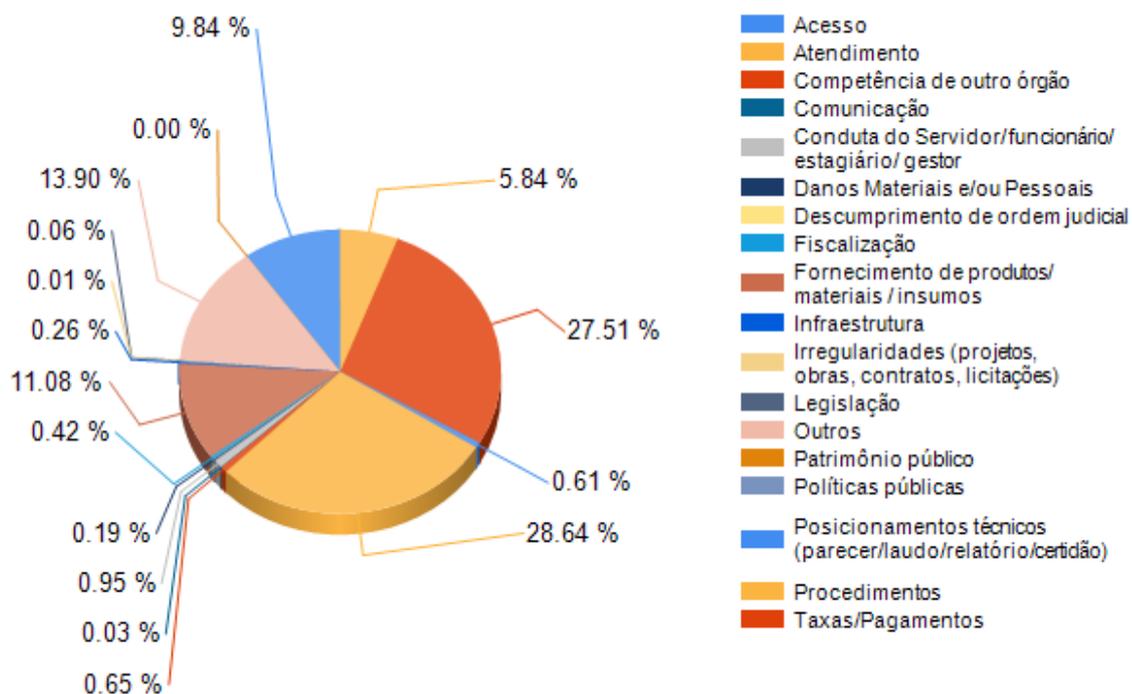
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	59	383	12	10	0	464
Elogio	0	93	192	0	2	1	288
Outros	0	41	16	0	6	0	63
Reclamação	19	18523	7791	8	32	16	26389
Solicitação de Informação	2	28417	4455	9	158	0	33041
Sugestão	0	16	23	0	4	1	44
Total	21	47149	12860	29	212	18	60289



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	12	5	4	34	309	1	365
Atendimento	1	182	6	7729	9331	10	17259
Competência de outro órgão	81	0	0	158	151	3	393
Comunicação	0	0	0	16	3	1	20
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	64	3	1	386	120	1	575
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	88	25	0	113
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	215	0	1	30	7	0	253
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	18	8	4140	2513	0	6679
Infraestrutura	5	18	1	93	31	6	154
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	2	0	0	3	2	0	7
Legislação	0	1	0	13	24	0	38
Outros	13	25	9	4390	3939	3	8379
Patrimônio público	0	0	0	1	0	0	1
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	16	2630	3230	53	0	5929
Procedimentos	66	11	15	1104	2310	13	3519
Taxas/Pagamentos	0	8	18	5561	10990	5	16582
Total	459	287	2693	26976	29808	43	60266

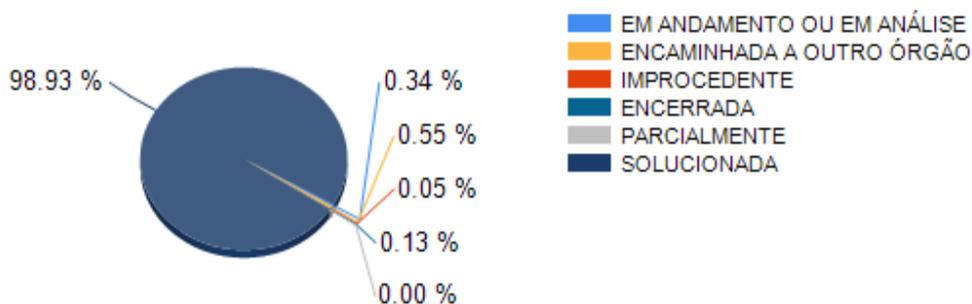
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	358	1	10	3	81	11	464
Elogio	287	0	0	0	1	0	288
Outros	55	0	5	1	1	1	63
Reclamação	26094	2	31	17	105	140	26389
Solicitação de Informação	32808	0	31	10	140	52	33041
Sugestão	39	0	1	0	2	2	44
Total	59641	3	78	31	330	206	60289

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	Neste 1º semestre de 2019, as manifestações mais frequentes referiram-se às reclamações sobre poluição ambiental, em sua maior parte, por pessoas que tem próximos a suas residências ou local de trabalho, indústrias ou empresas que poluem o meio ambiente, causando aos vizinhos desconforto e indignação.	Recomendamos a verificação dos e-mails cadastrados para as demandas do Fale Conosco, alterações no layout do Canal de Denúncias e nos contatos da Ouvidoria e do Canal de Denúncias no site da CETESB, atualizando os cadastros internos e agilizando o atendimento do cidadão. Fomos prontamente atendidos.	Neste 1º Semestre de 2019, a Ouvidoria passou a gerenciar o Canal de Denúncias, evitando a duplicidade do registro de denúncias. Temos envidado esforços para reduzir o tempo de atendimento das demandas da Ouvidoria, visando sempre a melhoria dos serviços prestados e a satisfação do cidadão.
Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	Os registros do tipo 'Pedido de Informação' continuam os campeões com 26.877 manifestações. Em segundo aparece 'Reclamações' com 16.629 registros. Os três principais motivos de reclamações foram: 1º Falta d'água: 3.368; 2º Alta de consumo: 2.581; 3º Vazamento de esgoto: 1.7481. Por estarem relacionadas ao principal produto fornecido pela companhia, há a tendência de que as reclamações de 'Falta de Água' se repitam.	A atuação da Ouvidoria está consolidada no cotidiano da empresa atualmente. Um exemplo é a participação no Fórum de Clientes Sabesp, que é uma iniciativa que reúne sistematicamente o grupo dos responsáveis pelo Atendimento a Clientes e discute a criação de novos procedimentos ou alterações que visam melhorias. Desta forma, a Ouvidoria se comunica diretamente com as áreas de relacionamento com os consumidores, agilizando a análise e adoção de qualquer recomendação encaminhada. Este relacionamento é fundamental e permite que não haja necessidade da alta direção da empresa ser acionada. A ouvidoria possui representantes em todas as áreas de atendimento. A interlocução com este grupo facilita a solução dos problemas. Desta forma, os Superintendentes só raramente precisam intervir no atendimento de um protocolo.	O desafio relatado no relatório anterior (nova Central de Atendimento) foi suplantado. Neste semestre não se destacou nenhum desafio insuperável.

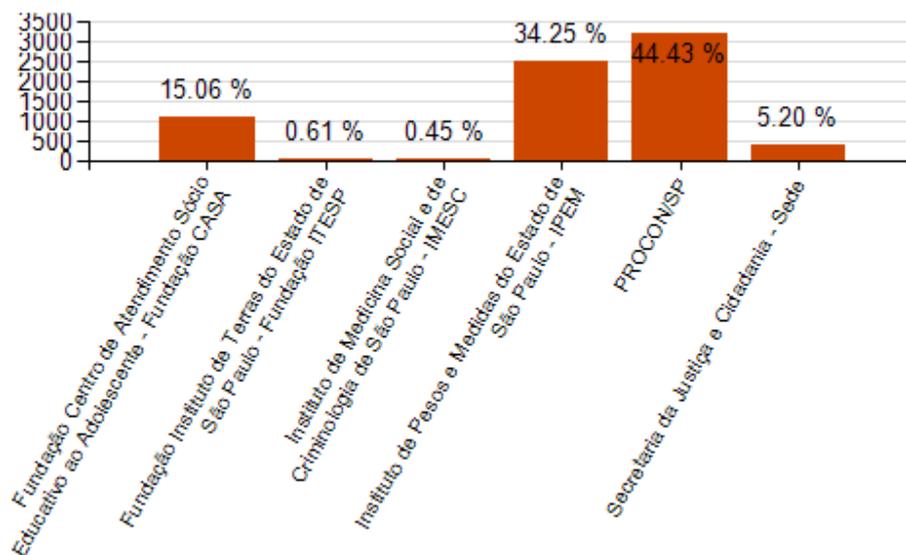
Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee	1 - Denúncia de poços clandestinos. 2- Outorga informação sobre processos. 3- Reclamações sobre processos, implantação da outorga eletrônica.	A partir da identificação dos principais problemas do DAEE a Ouvidoria elaborou um conjunto de recomendações que visam permitir a melhoria da Gestão como um todo e para melhor atendimento na prestação de serviços aos seus usuários, Relatório anual de recomendações. No ultimo semestre conseguimos atender as demandas de fiscalização em um curto espaço de tempo. A implantação da outorga Eletrônica veio facilitar muito o usuário para realização de serviços, ajustes tem sido feito e todas as dificuldades encaminhadas para a Diretoria de Procedimento e Outorga, que vem aperfeiçoado o sistema diminuindo o número de reclamações.	A Ouvidoria tem sido bem atendida pelas unidades do DAEE.
Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	Agendamento de visitação Interesses e vagas Infraestruturas das Unidades		
Fundação Parque Zoológico de São Paulo	1. Infraestrutura: conservação e limpeza, organização da bilheteria, abrigos, áreas cobertas para proteção aos visitantes. 2. Comunicação: canais de comunicação, meio eletrônico, telefônico ou pessoal. 3. Serviços terceirizados: estacionamento - preços, recibos, estrutura e operacionalização do local.	Recomendações: por tratar-se de temática recorrente, não houve novas recomendações e sim reforço de recomendações anteriores para tratar dos mesmos assuntos. Para demandas pontuais como as do estacionamento terceirizado, providências administrativas foram tomadas junto aos responsáveis pelo contrato.	A utilização imprópria do canal de Ouvidoria por parte de usuários que registraram demandas improcedentes, equivocadas e descabidas tumultuou o fluxo de comunicação entre as áreas causando transtornos a essa Ouvidoria.

<p>Secretaria do Infraestrutura e Meio Ambiente - Sede</p>	<p>Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente: 1. Coordenadoria de Parques e Parcerias, responsável pelo Parques Urbanos: Informações sobre normas para realização de eventos/filmagens/visitas/comércio de alimentos e bebidas , opções de lazer, dias/horários de funcionamento além de reclamações referentes à infraestrutura como iluminação e segurança precárias, restrições ao lazer; abandono; 2. Cadastro Ambiental Rural -CAR e Cadastro de Passeriformes -SISPASS: Informações sobre procedimentos e normas relativas aos respectivos cadastros, bem como reclamações relativas à sua operacionalização (não recebimento de senha/sistema inoperante/dificuldade de contato/agendamento); 3. Secretaria do Verde e Meio Ambiente da Prefeitura de São Paulo: Informações sobre poda e corte de árvores bem como reclamações e denúncias de danos ambientais: invasão, desmatamento, barulho em áreas urbanas.</p>	<p>Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente: As reclamações/denúncias e sugestões tem sido reportadas pela Ouvidoria aos dirigentes dos Órgãos imediatamente ao recebimento das mesmas, bem como realizado o acompanhamento das respostas com as respectivas ações e monitoramento dos prazos conforme legislação.</p>	<p>Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente: A Ouvidoria não encontrou dificuldades relevantes na sua atuação junto à Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente, estando todos os canais de comunicação abertos ao cidadão e com monitoramento junto aos Órgãos quanto aos prazos de resposta em conformidade à legislação.</p>
--	---	--	--

Secretaria da Justiça e Cidadania

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA	1095
2	Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP	44
3	Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC	33
4	Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM	2491
5	PROCON/SP	3231
6	Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede	378
Total:		7272

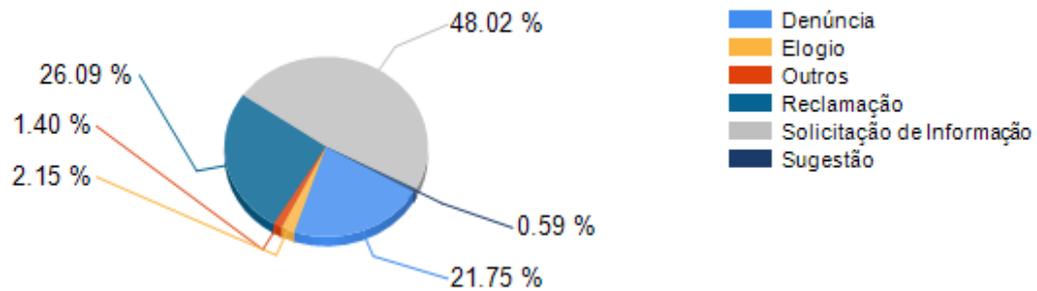
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1582
Elogio	156
Outros	102
Reclamação	1897
Solicitação de Informação	3492
Sugestão	43
Total:	7272

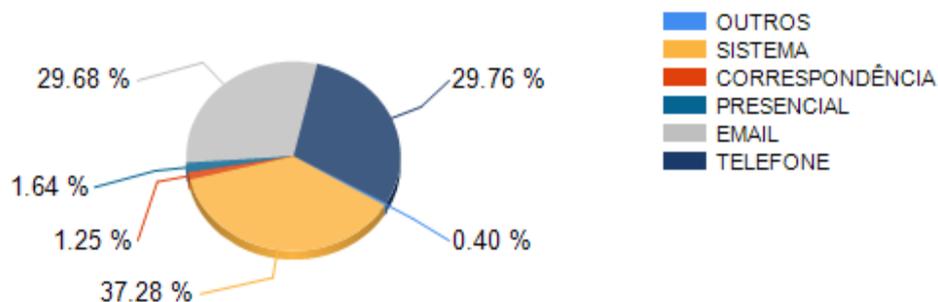
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	17	200	1032	10	310	13	1582
Elogio	4	23	65	41	16	7	156
Outros	7	5	30	0	60	0	102
Reclamação	57	755	253	27	798	7	1897
Solicitação de Informação	31	1175	774	11	1499	2	3492
Sugestão	3	6	4	2	28	0	43
Total	119	2164	2158	91	2711	29	7272

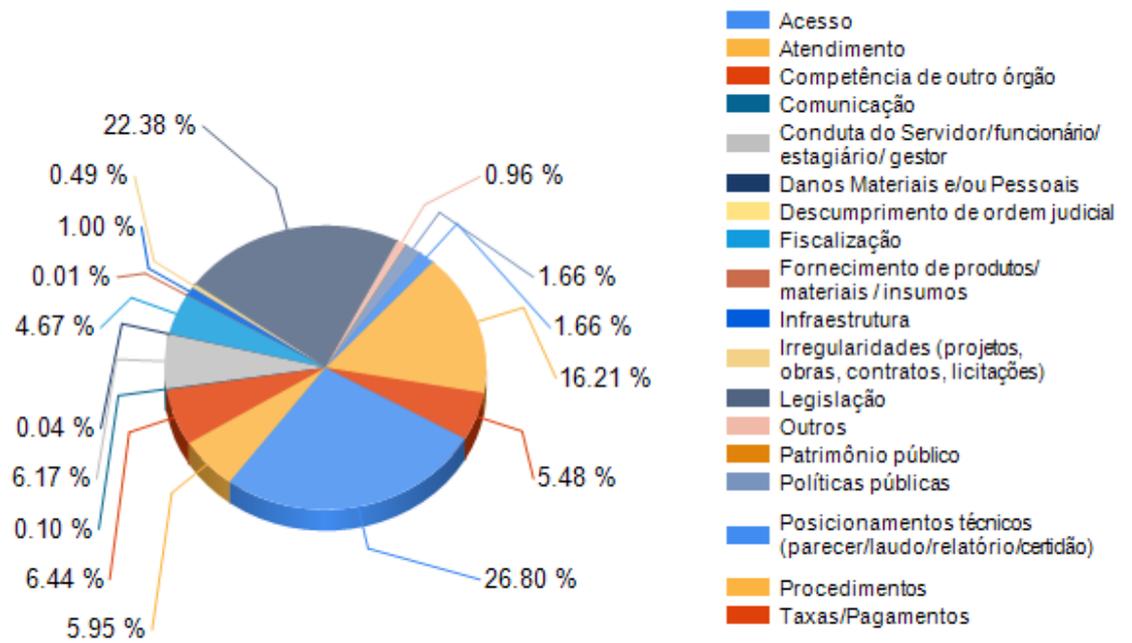
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	3	237	1667	0	1907
Atendimento	132	4	12	192	76	7	423
Competência de outro órgão	24	1	1	29	400	3	458
Comunicação	0	0	0	6	0	1	7
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	177	140	0	120	2	0	439
Danos Materiais e/ou Pessoais	3	0	0	0	0	0	3
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	18	313	1	332
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	1	0	0	1
Infraestrutura	4	0	0	54	4	9	71
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	14	0	0	21	0	0	35
Legislação	1038	0	3	38	509	4	1592
Outros	0	0	55	1	11	1	68
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	6	8	6	22	73	3	118
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	90	28	0	118
Procedimentos	142	2	14	936	47	12	1153
Taxas/Pagamentos	0	0	0	47	343	0	390
Total	1540	155	94	1812	3473	41	7115

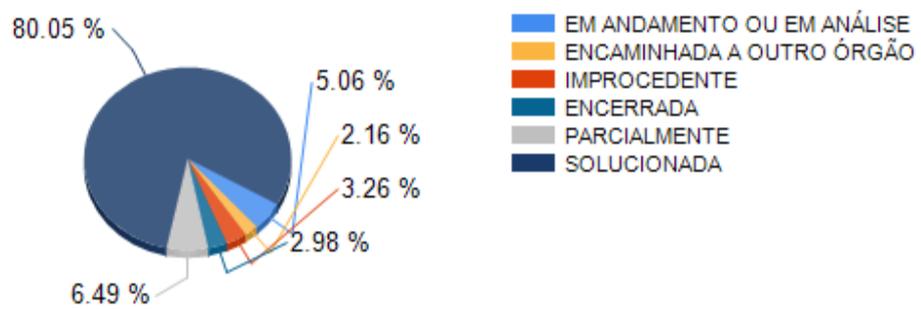
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1257	2	6	37	42	238	1582
Elogio	152	0	1	0	1	2	156
Outros	36	2	47	7	8	2	102
Reclamação	987	432	105	179	85	109	1897
Solicitação de Informação	3370	26	53	11	19	13	3492
Sugestão	19	10	5	3	2	4	43
Total	5821	472	217	237	157	368	7272

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA	Manifestações mais relevantes: (1) Reclamação (624) (2) Denúncia (313) (3) Solicitação de Informação (126)	As informações são apresentadas à Presidência e Diretoria Executiva com dados quantitativos para subsidiar nas reformulações de normas, procedimentos técnicos e administrativos e avaliação de conduta de gestores. Compondo-se de apontamentos, em observância as demandas diárias, as quais são de ordem operacional, gerencial, infraestrutura, atendimento socioeducativo entre outros, diretamente ligados aos centros subordinados as suas respectivas Divisões Regionais que compõem a estrutura organizacional da Fundação CASA. Acrescentamos que para a consolidação dos dados apresentados, esta Ouvidoria realizou visitas aos centros socioeducativos, para atendimentos individuais aos adolescentes privados de liberdade e ao corpo funcional nos referidos centros socioeducativos, atendendo as solicitações advindas do Gabinete da Presidência, Diretoria Técnica e Diretoria Administrativa.	A Ouvidoria exerce sistematicamente a conscientização e sensibilização aos dirigentes de todas as áreas da instituição quanto ao cumprimento de prazos legais, objetivando devolutivas aos usuários, no entanto, ainda se depara com a dificuldade por alguns gestores na pontualidade das respostas, sendo necessário reiterações às áreas responsáveis.

Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP	<p>Manifestações significativas foram registradas em solicitações de informações em como ter acesso ao lote rural de assentamentos e como regularizar imóveis urbanos e rurais. Observa-se uma concentração de denúncias quanto a suspeita de arrendamentos de lotes. Já as reclamações, a demora na liberação de lotes por desistência e sua transferência a terceiros, com o ressarcimento da valorização apurada. Também verificamos reclamações de invasões de animais de criação (gados) a lotes vizinhos.</p>	<p>Embora a maioria das denúncias não se confirmem, a Fundação ITESP intensificou sua comunicação institucional com vistas à adequada utilização dos lotes pelos beneficiários, por meio de seus servidores e de campanha publicitária (impressão e distribuição de cartazes e cartilhas) informando: "É proibido por lei, vender, trocar ou arrendar lotes de assentamento. Ajude a combater essas irregularidades. Denuncie. Ligue 0800 77 33 173 ou envie e-mail para ouvidoria@itesp.sp.gov.br ." Objetivando a reduzir denúncias improcedentes, houve orientação para que os beneficiários comuniquem eventuais alterações de composição familiar com mais brevidade, para atualização cadastral e maior segurança jurídica na administração do lote. Em atenção às reclamações, recomendou-se celeridade na resolução dos casos de transferência de beneficiários, ocorridos em decorrência de solicitações anteriores à alteração da Portaria de Regulamentação das Transferências. A nova regra busca maior segurança na seleção do novo beneficiário. Para se evitar a entrada de gado em lotes vizinhos, a orientação é que haja uma ação de conscientização dos permissionários em realizar uma manutenção constante das cercas e respeitar as divisas. A Diretoria Executiva, sempre acatando e apoiando a Ouvidoria, cobra das Diretorias Adjuntas e das áreas responsáveis, resolução e resposta às demandas encaminhadas. Preocupada e atenta aos problemas, busca reduzir ou sanar as causas das questões apresentadas.</p>	<p>Historicamente há dificuldade de compreensão de regras e normas pelo público atendido, porém, com o trabalho da Fundação ITESP, cursos, capacitações e parcerias firmadas com instituições de ensino (escolas e universidades), bem como elaboração e implantação de projetos para inclusão digital, essa realidade vem mudando positivamente.</p>
Instituto de Medicina Social e de Criminologia	COBRANÇA DE LAUDO COBRANÇA DE AGENDAMENTO DE DATA	NAO HOUVE	FALTA DE FUNCIONARIOS

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM</p>	<p>Em relação às demandas metrológicas apuramos para o primeiro semestre/2019, por meio do Ranking Mensal Acumulado a verificação dos quinze produtos ou serviços mais denunciados ou reclamados pelos cidadãos. Na análise semestral obtivemos como os três mais reclamados, ocupando: O primeiro lugar os Instrumentos de Medição: BOMBAS MEDIDORAS DE COMBUSTÍVEIS, aos quais a Ouvidoria recebeu 520 denúncias de consumidores que não concordaram com a quantidade abastecida nos Postos Revendedores de Combustíveis. Em números percentuais obteve-se 50,1% do total recebido durante o semestre. Das 478 (91,9%) demandas atendidas, 69 foram reprovadas, ou seja, 14,4% das reclamações concluídas eram procedentes. O segundo lugar com 84 reclamações, correspondente a 8,1% do total de demandas registradas ficaram com os ESTABILIZADORES DE TENSÃO MONOFÁSICOS, que de acordo com as normas do INMETRO-INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA, só podem ser fabricados, comercializados ou importados se forem submetidos à Avaliação da Conformidade por um Organismo de Certificação Acreditado pelo INMETRO, que exige o atendimento aos requisitos de segurança e devem ostentar o selo da Avaliação da Conformidade, (selo do INMETRO) exigidas pela Portaria do INMETRO nº 262/2007. Das 22 demandas concluídas, 01 denúncia ou 4,5% foi procedente. E o terceiro lugar, com 70 denúncias registradas ou 6,8% do total, foi destinado às BALANÇAS - INSTRUMENTO DE PESAGEM NÃO AUTOMÁTICA, para atender as mais diferentes necessidades: mecânicas, eletrônicas, antropométricas, de precisão, etc. Cada uma delas é fabricada para capacidades de pesagem adequadas ao seu uso. Do total atendido/concluído pelas equipes de fiscalização do IPEM-SP que foram 61 demandas, 16 instrumentos ou 26,2% foram reprovados, ou seja, a desconfiança do consumidor em relação à fidelidade na pesagem foi comprovada.</p>	<p>Mensalmente a Ouvidoria comunica a Alta Direção da Instituição sobre o total de demandas e seus respectivos resultados, sejam elas Metrológicas, sejam Institucionais. Para as demandas metrológicas utilizamos o Ranking Mensal Acumulado de Demandas, juntamente com os comentários da Ouvidoria. Para as Institucionais a Ouvidoria tem o cuidado de relatar o problema ocorrido e em decorrência deste, solicita uma ação preventiva por parte da Instituição para reparar ou coibir para que aquele tipo de problema não ocorra mais. Para as denúncias de caráter grave que envolvem desvio de conduta, corrupção e etc, a Ouvidoria as submete à Superintendência que encaminha à Comissão Processante Permanente-CPP do Órgão para apuração.</p>	<p>Não observamos dificuldades durante o primeiro semestre/2019.</p>
---	---	---	--

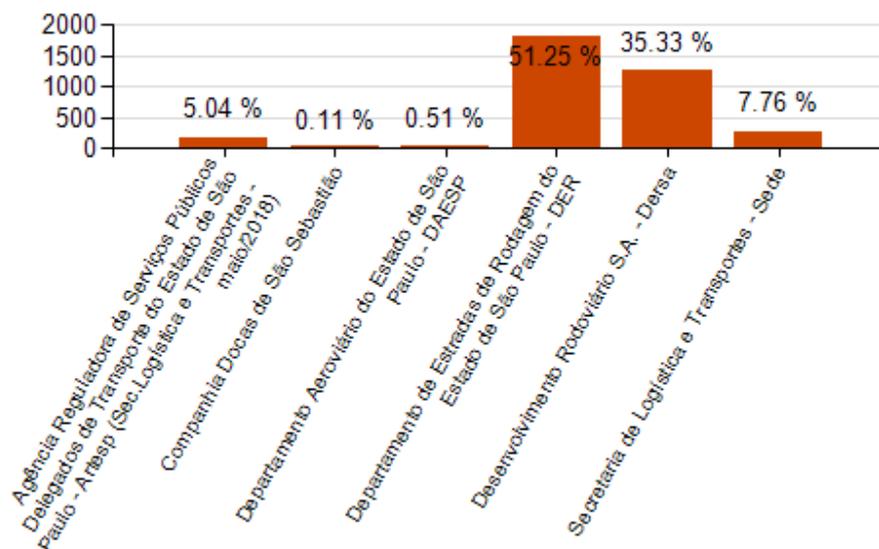
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">PROCON/SP</p>	<p>a) Reclamações sobre falta de retorno: 221 consumidores reclamaram que após reclamações formalizadas na Fundação, deveriam aguardar o retorno do Procon, porém a Instituição não contactou os usuários. Em sua maioria se referem sobre as orientações do Sistema Integrado de Atendimento, que por falha de sistema, muitos usuários não receberam os e-mails de orientação das etapas ou de resposta. b) Reclamações de demora de atendimento: 212 protocolos foram de reclamações sobre o prazo não cumprido pelo Procon SP para emissão de CIP e de encaminhamento de processo administrativa (reclamação). Inicialmente tratavam de problema de sistema, cujo módulo não havia sido entregue pelo fornecedor Prodesp e depois de implantado, com o acúmulo o atendimento à distância, passou a não conseguir realizar as análises a tempo. c) Elogios: foram registrados 141 elogios no total, sendo 39 em relação a conduta de equipes ou instituição, 101 de usuários que elogiaram a conduta individual de funcionários e 1 sobre outros assuntos. Observação: no semestre a Ouvidoria do Procon SP recebeu duas denúncias de gestores que supostamente praticaram assédio moral. Ambas foram tratadas pela Fundação Procon SP e concomitantemente direcionada à Corregedoria Geral da Administração, conforme preconiza a Orientação Normativa OGE 001/2018.</p>	<p>a) Problema: quando usuários que acessam o sistema de Cadastro de Bloqueio de Telemarketing selecionam a opção "pessoa jurídica" aparece uma informação que dá ciência que apenas microempreendedores poderiam participar do Cadastro, porém o sistema na prática não tem este filtro. Sugestão: retirar o pop up sobre microempresa constante da tela de cadastro de pessoa jurídica. Situação: em andamento, pois ainda não foi efetivada a exclusão pela Assessoria de Informática (ATIC). b) Problema: funcionários terceirizados pelo Procon SP estão sem receber corretamente: salário, 13º salário, férias, FGTS e convênio. Sugestão: repassar aos funcionários ata da reunião realizada entre o Procon SP e empresa, bem como o endereço oficial da contratada. Situação: acatada. O Procon SP além de fornecer os dados ao grupo, iniciou análise das irregularidades que está em andamento. c) Problema: funcionários cientes informalmente sobre a descoberta que de caixas de água do complexo Barra Funda teriam ficado dias destampadas e que nunca teriam sido limpas, demonstraram receios relacionados ao consumo da água. Sugestão: divulgar via intranet esclarecimentos sobre o assunto, bem como todas as providências adotadas e planejadas para a solução do problema. Situação: acatada. A DAF (Diretoria de Administração e Finanças publicou comunicado via Intranet e reuniu os funcionários interessados no auditório para apresentar todas as informações e ações adotadas pela Fundação. d) Problema: aumento das demandas de reclamação na Ouvidoria relacionadas ao atendimento a distância, em especial ao Sistema Integrado de Atendimento. Sugestão: realizar reunião com a ATIC, DAOC (Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor) para alcançar as melhorias necessárias. Situação: acatada. A reunião foi realizada no dia 19/02/19, cujas ações foram identificadas e distribuídas por competência. Algumas soluções foram adotadas, porém outras dependem da PRODESP responsável pelo desenvolvimento da ferramenta. No mês de março a Ouvidoria tentou buscar junto à ATIC o status das ações planejadas, porém não tivemos retorno. Com a troca da gestão da ATIC foi possível estabelecer um novo plano de trabalho, cuja primeira reunião aconteceu em 10/06/19 onde novas ações de melhoria do sistema foram definidas com caráter de urgência. Ainda no final do 2º semestre a Diretoria Executiva formalizou Ofício/FPDC/DEX/ Nº 445/2019 uma lista de pendências de soluções à PRODESP e irá no mês de julho emitir um ofício comunicando a suspensão do pagamento do contrato de manutenção, caso a empresa não venha atuar com a celeridade e presteza que se faz necessário.</p>	<p>a) Implantação do Sistema Integrado de Atendimento do Procon SP Considerando que a nova plataforma entregue pela Prodesp apresentou falhas e algumas etapas não foram entregues, a Ouvidoria com um recurso já escasso teve que atuar como canal de atendimento primário, para todos os usuários que não estavam na capital e utilizaram a plataforma web implementada em 19/12/18. Além do aumento da demanda na casa dos 113%, tivemos muita dificuldade em filtrar ou triar as demandas que era informação e reclamação em um primeiro momento. Com o apoio da DEX, foram realizadas reuniões com a empresa responsável e emitido ofício com a lista de pendências no final deste semestre. A Diretoria Executiva planejou ainda para julho (2º semestre) uma comunicação oficial para a PRODESP que serão suspensos os pagamentos do contrato de manutenção, caso não sejam aplicadas as melhorias satisfatórias por parte da contratada. b) Quadro insuficiente de pessoal A distribuição das atividades do Sistema de Ouvidorias, Serviço de Informação ao Cidadão, levantamento de dados e estudo de reavaliação dos temas seguem prejudicadas, como nos semestres anteriores. c) Dificuldades para emissão de relatórios Assim como nos semestres anteriores, considerando a intenção de produzir relatórios semanais, mensais e setoriais, todos com mais informações do que as fornecidas pelo relatório do Sistema de Ouvidorias, verifica-se que esta atividade fica comprometida em razão da falta padronização para o uso dos dados do sistema (serviço, temas, setor, entre outros); d) Serviço de Informação ao Cidadão ?</p>
--	--	--	--

		<p>e) Problema: aumento das manifestações sobre assédio moral de funcionários Sugestão: realizar palestras e reciclagens com todo o corpo funcional sobre o tema, incluindo também os gestores. Situação: acatada. Foram realizadas palestras com vários grupos dos funcionários e por último com os gestores. f) Problema: usuários que não conseguem acesso ao 151 por residirem em outra cidade do Estado ou ainda que na capital, não tenham condições de arcar com as ligações que são tarifadas, acabam ligando na Central 0800 da Ouvidoria de forma equivocada. Sugestão: contratação de estagiários para a Ouvidoria para que via Central 0800 atendam as demandas da DAOC e possibilitem que os especialistas da Ouvidoria atuem nas demandas específicas da área. Situação: Em análise. Não há vagas de estágio disponíveis, porém, a Administração afirmou que no próximo contrato serão incluídas vagas para a Ouvidoria.</p>	<p>SIC Integra os trabalhos da Ouvidoria e tem as suas atividades realizadas por um especialista que acumula esta função as tarefas diárias do Sistema de Ouvidorias, não sendo possível atuar em outras frentes como a elaboração de material informativo sobre a Lei de Acesso a Informação, a realização de palestras de divulgação da LAI e também a melhoria do portal de transparência do Procon SP.</p>
<p>Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede</p>	<p>Os temas mais relevantes versam sobre: 1) Denúncias relacionadas à trabalho escravo ou exploração sexual; 2) Denúncias de Discriminação por Orientação Sexual e/ou Identidade de Gênero 3) Denúncias de Discriminação Racial. As manifestações relativas à trabalho escravo ou exploração sexual revelam o empenho e o compromisso da nova gestão em retomar os trabalhos de enfrentamento e prevenção ao tráfico de pessoas. No primeiro semestre de 2019, houve o registro de 5 denúncias no Sistema de Ouvidorias. Por fim, as manifestações relativas aos temas Discriminação por Orientação Sexual e/ou Identidade de Gênero e étnico-Racial, demonstram o desenvolvimento de atividades destinadas à promoção da cidadania, com destaque para apuração de denúncias (Leis Estaduais 10.948/2001 e 14.187/2010) e prestação de serviços públicos que visam assegurar à sociedade direitos e formas alternativas de acesso à justiça, como a mediação de conflitos. No primeiro semestre de 2019, foram registradas 43 denúncias de Discriminação por Orientação Sexual e/ou Identidade de Gênero e 35 denúncias de Discriminação étnico-racial.</p>	<p>Recomendação para a centralização das informações e recebimento de denúncias no Sistema de Ouvidorias, a fim de produzir um banco de dados e estatísticas confiáveis e consequente elaboração de diagnósticos e políticas públicas efetivas. A recomendação foi acatada pelos Dirigentes do órgão, estando em fase de elaboração uma resolução interna para a redefinição de fluxos e procedimentos.</p>	<p>Atendimento presencial de cidadãos acometidos por comprometimento mental, com destaque para a esquizofrenia, se mostra bastante dificultoso, e, nesse sentido, existe necessidade de construção de um fluxo de atendimento/encaminhamento com rede de saúde mental do Estado e do Município.</p>

Secretaria de Logística e Transportes

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp (Sec.Logística e Transportes - maio/2018)	179
2	Companhia Docas de São Sebastião	4
3	Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	18
4	Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER	1822
5	Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa	1256
6	Secretaria de Logística e Transportes - Sede	276
Total:		3555

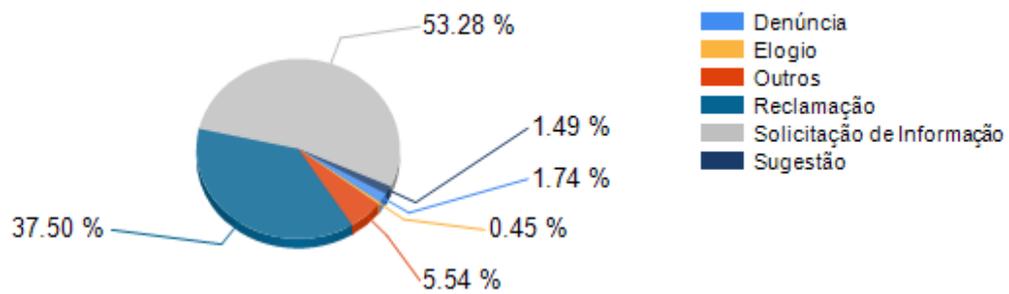
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

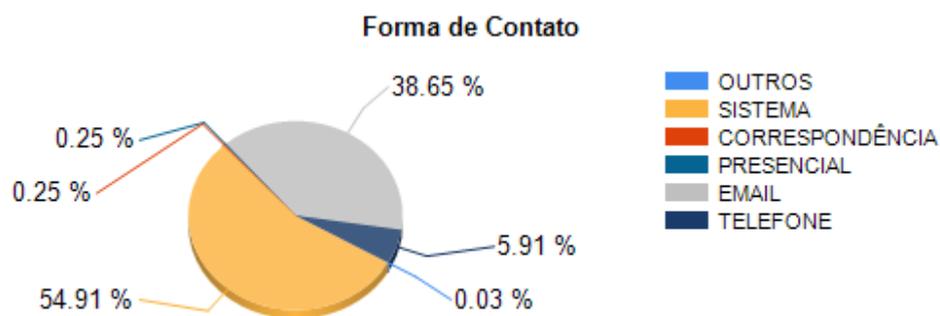
Tipo	Quantidade
Denúncia	62
Elogio	16
Outros	197
Reclamação	1333
Solicitação de Informação	1894
Sugestão	53
Total:	3555

Total por Tipo



Forma de Contato

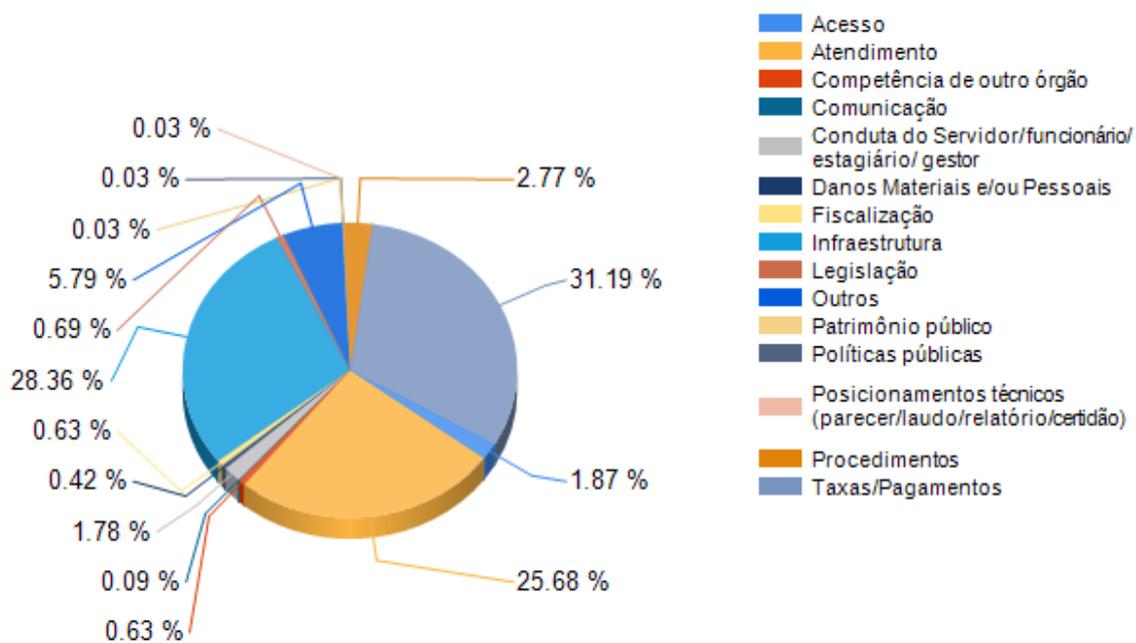
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	7	0	54	0	62
Elogio	0	0	15	0	1	0	16
Outros	0	0	30	0	167	0	197
Reclamação	1	182	908	8	233	1	1333
Solicitação de Informação	8	25	371	0	1490	0	1894
Sugestão	0	2	43	1	7	0	53
Total	9	210	1374	9	1952	1	3555



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	6	1	3	51	1	62
Atendimento	0	1	2	16	829	4	852
Competência de outro órgão	0	0	1	15	4	1	21
Comunicação	0	0	0	1	1	1	3
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	3	4	0	51	0	1	59
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	14	0	0	14
Fiscalização	1	0	0	18	1	1	21
Infraestrutura	5	2	0	882	34	18	941
Legislação	7	1	0	5	7	3	23
Outros	0	0	180	7	4	1	192
Patrimônio público	0	0	0	0	1	0	1
Políticas públicas	0	0	0	0	0	1	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	1	0	0	1
Procedimentos	0	0	0	71	19	2	92
Taxas/Pagamentos	0	0	0	155	879	1	1035
Total	16	14	184	1239	1830	35	3318

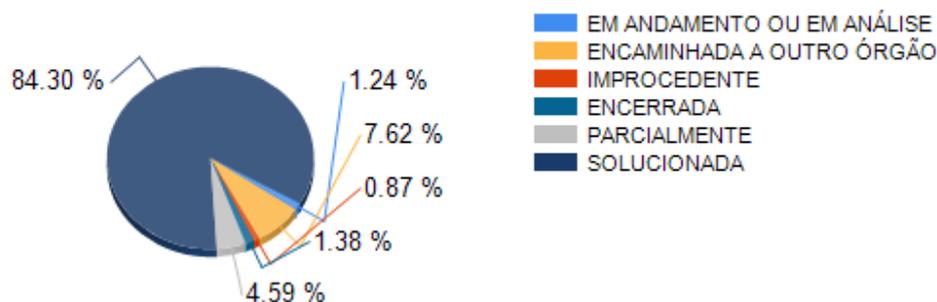
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	8	1	6	1	45	1	62
Elogio	14	0	0	0	2	0	16
Outros	177	0	6	1	12	1	197
Reclamação	1019	149	22	26	103	14	1333
Solicitação de Informação	1758	11	11	2	88	24	1894
Sugestão	21	2	4	1	21	4	53
Total	2997	163	49	31	271	44	3555

Conclusão

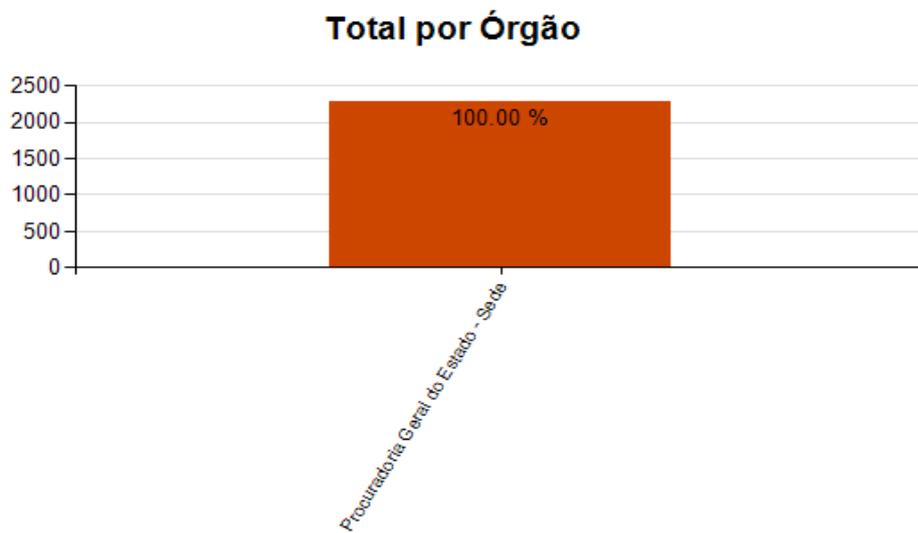


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Docas de São Sebastião	As manifestações mais comuns aqui na Companhia Docas de São Sebastião são pedidos de informações por estudantes.		
Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	Neste período (1º semestre de 2019) contamos com poucas denúncias a respeito dos Aeroportos, entretanto houve frequentemente pedidos de informações e reclamações, sendo o Aeroporto de Ribeirão Preto principal alvo das reclamações. Houve reclamação no Aeroporto de Ribeirão Preto quanto a falta de fila de prioridades, sobre máquina de raio X de inspeção que detecta quantidades de metais irrisórias, provocando segundo o reclamante, perda de tempo e reclamação a respeito do estacionamento do Aeroporto, entre outros.	houve recomendações a respeito de instalação de internet, preços abusivos, Ar condicionado, entre outras. Todas as solicitações foram devidamente encaminhadas aos responsáveis e respondidas.	Todas as notificações foram atendidas com sucesso, não houve dificuldade em responder ao que nos fora solicitado.
Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER	1. Dificuldades em dar baixa em multas pagas, ou efetuar o pagamento das mesmas. 2. Problemas com a demora no atendimento 3311-1718 - setor de multas e recursos - por conta da grande demanda de ligações existe a demora no atendimento. 3. Questionamento sobre multas em pedágio - muitos usuários tem o serviço do sem parar, porém não entendem que se atrasam a fatura do mesmo o serviço fica inoperante, e a atuação é de fato por este motivo.	Informamos que as manifestações e suas demandas foram direcionadas aos seus respectivos departamentos, sendo analisadas, atendidas e respondidas dentro do prazo determinado de resposta.	Não identificamos até a presente data qualquer dificuldade em atender as demandas diárias, informamos que o prazo para análise providências e suas respostas são cumpridos.

Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa	<p>Em relação ao 1º semestre de 2018 registramos um aumento considerável nas reclamações, passando de 471 para 1.095, nesse ano. Em termos quantitativos, as manifestações se referiram: 1)Operação: Ao tempo de espera na fila de veículos e pedestres das travessias litorâneas, totalizando 585 manifestações. As mais expressivas foram em Santos-Guarujá, 252 demandas; São Sebastião-Ilhabela (176); e Praça da República-Vicente de Carvalho (118). Devido à necessidade de realização de manutenções preventiva e corretiva em várias embarcações, bem como a renovação do Certificado de Segurança da Navegação a cada 04 anos, o sistema operou de forma deficitária. Em média, operamos todo o semestre com 4 balsas em São Sebastião/Ilhabela; 4 embarcações em Guarujá/Santos e 1(uma) lancha em Vicente de Carvalho/Santos. Outros fatores externos, como adversidade climática, situação de tráfego do viário municipal e a paralisação momentânea do sistema para a passagem de navios de maior porte, também interferiram diretamente no tempo de espera estimado para o embarque dos veículos. Além do tempo de espera, outro tema questionado nas travessias foi a conduta inadequada de funcionários no Sistema, totalizando 51 queixas. 2) Obras: Nos meses de março e maio atendemos 132 reclamações de moradores que não receberam o pagamento do auxílio aluguel (moradia) dos trechos Sul do Rodoanel e Jacu Pêssego das famílias que optaram pela unidade habitacional. No trecho Norte, registramos 36 reclamações de moradores que aguardam a liberação da carta de crédito para compra de imóvel. No mês de junho, especificamente, recebemos 13 ligações/e-mails denunciando invasão de terreno no Lote 4 do trecho Norte do Rodoanel.</p>	<p>A Ouvidoria recomendou o aprimoramento constante dos canais de comunicação com usuários, de modo que as informações sejam atualizadas em tempo real; e agilidade nas respostas para os questionamentos pontuais das travessias litorâneas. Quanto aos reassentamentos e invasões de terreno, por conta dos empreendimentos do Rodoanel Mário Covas, a Ouvidoria recomendou que fornecessem respostas claras e objetivas aos interessados para amenizar os anseios das famílias.</p>	<p>A Ouvidoria da DERSA contou com o apoio de todos os colaboradores, Diretores e Presidência da Empresa..</p>
Secretaria de Logística e Transportes - Sede	<p>Melhoria na prestação do serviço de travessias; Término do rodoanel Mário Covas</p>	<p>Agilização, esclarecimentos e envio nas respostas elaboradas pelas unidades em retorno às manifestações.</p>	<p>Esclarecimento/justificativa às reivindicações não atendidas. Acolhimento nas sugestões de modernização/desenvolvimento e modais que atendam bens e pessoas, com rapidez e eficiência.</p>

Procuradoria Geral do Estado

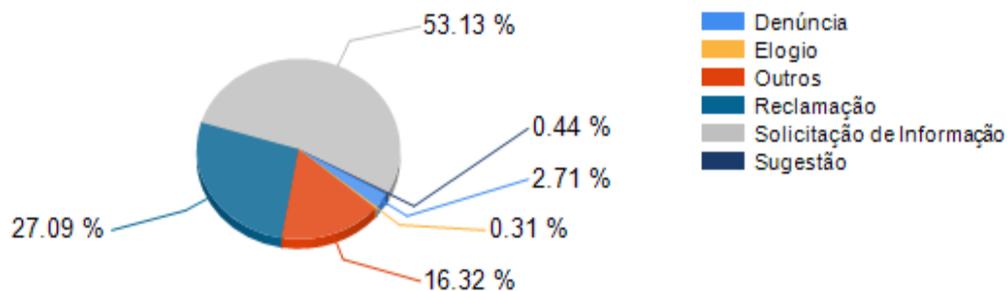
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Procuradoria Geral do Estado - Sede	2285
Total:		2285



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	62
Elogio	7
Outros	373
Reclamação	619
Solicitação de Informação	1214
Sugestão	10
Total:	2285

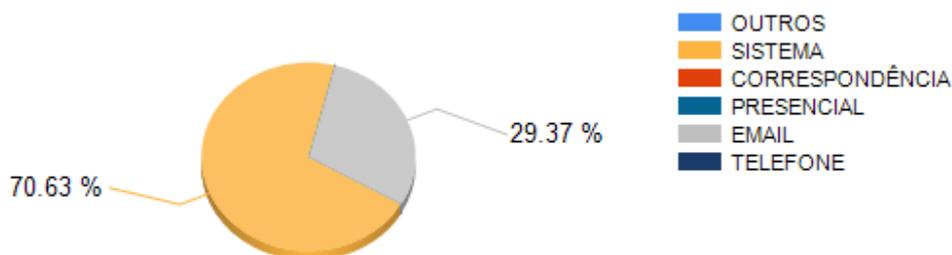
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	1	0	61	0	62
Elogio	0	0	0	0	7	0	7
Outros	0	0	4	0	369	0	373
Reclamação	0	0	32	0	587	0	619
Solicitação de Informação	0	0	633	0	581	0	1214
Sugestão	0	0	1	0	9	0	10
Total	0	0	671	0	1614	0	2285

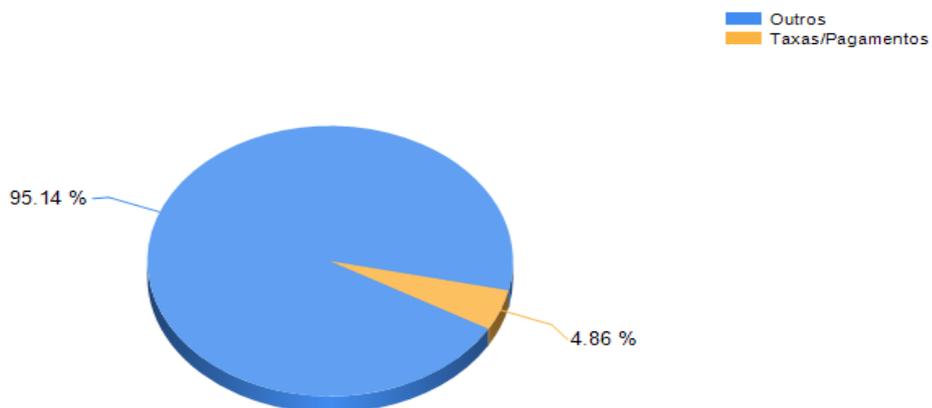
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Outros	62	7	368	584	1143	10	2174
Taxas/Pagamentos	0	0	5	35	71	0	111
Total	62	7	373	619	1214	10	2285

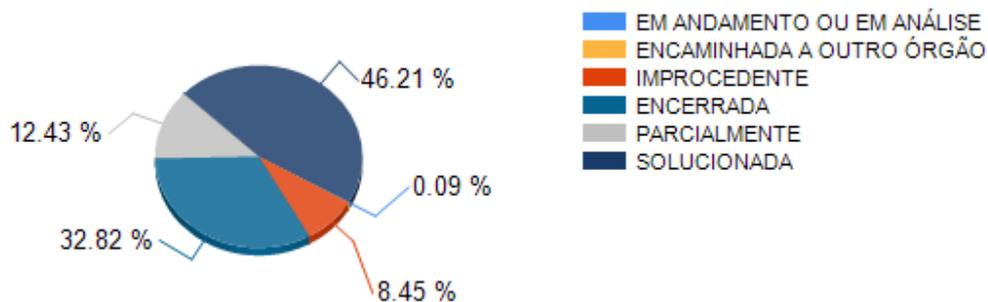
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	2	3	53	4	0	0	62
Elogio	6	0	1	0	0	0	7
Outros	95	35	209	34	0	0	373
Reclamação	155	129	224	110	0	1	619
Solicitação de Informação	797	117	254	45	0	1	1214
Sugestão	1	0	9	0	0	0	10
Total	1056	284	750	193	0	2	2285

Conclusão

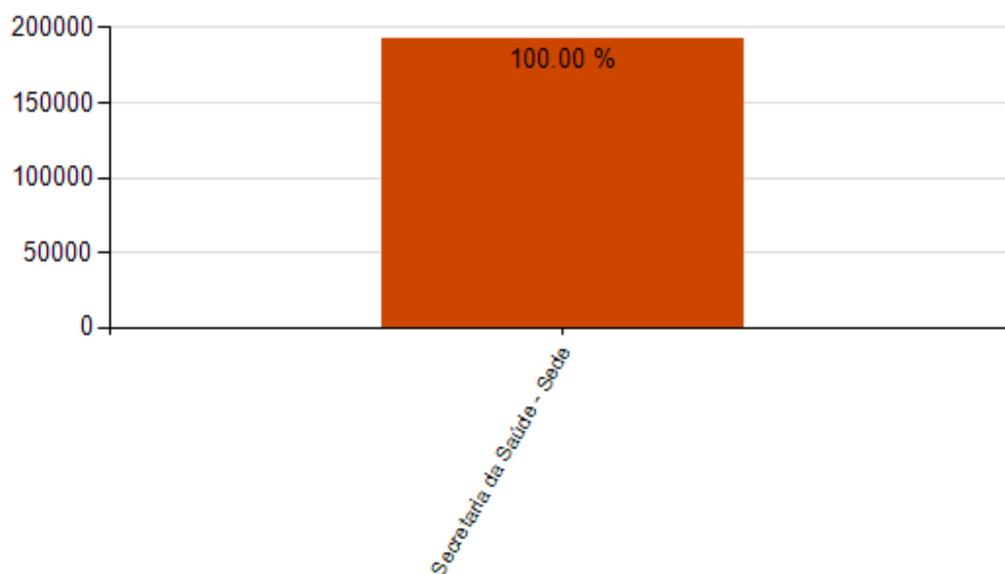


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Procuradoria Geral do Estado - Sede	<p>I- Até 09/12/2018 não havia possibilidade legal de parcelamento ordinário dos débitos relativos a IPVA inscritos no Sistema da Dívida Ativa. Os devedores solicitavam constantemente a abertura de Programa de Parcelamento de Débitos ou a mudança da legislação, para que fosse possível parcelar esse tipo de débito. Esclareço que o licenciamento do veículo permanecia bloqueado até final pagamento da dívida. Em caso de parcelamento é possível o respectivo licenciamento após o recolhimento da primeira parcela. O cancelamento do protesto somente ocorria após a liquidação do débito e o pagamento das custas do protesto ao Tabelionato. O parcelamento permite o pagamento das custas do protesto após o recolhimento da primeira prestação e, assim, o rápido cancelamento do protesto. Nos termos da Resolução Conjunta SP/PGE nº 02, de 23/11/2018, os débitos de IPVA referentes aos anos de 2017 e anteriores passaram a poder ser parcelados em até 10 prestações, a partir de 10/12/2018. Neste semestre houve inúmeras demandas relativas à solicitação/celebração do parcelamento de IPVAs, ao pagamento das parcelas, ao licenciamento do veículo e cancelamento do protesto em virtude da celebração do parcelamento. II- Há muitos casos de pessoas que descobrem, casualmente, terem sido protestadas em decorrência de débitos de IPVA provenientes de veículos adquiridos em seu nome mediante estelionato/fraude. Oriento o interessado a enviar à Ouvidoria Boletim de Ocorrência do qual conste o relato da fraude/estelionato, bem como os dados do veículo, para que seja possível a suspensão da cobrança dos débitos no Sistema da Dívida Ativa e o cancelamento dos protestos. Há necessidade de abertura de processo administrativo para o cancelamento dos débitos, na unidade da PGE responsável pela cobrança. III- Neste semestre recebemos muitas demandas solicitando a baixa dos débitos de IPVA pela prescrição. Em geral, os débitos de IPVA prescrevem em 5 anos, contados do fato gerador, que é a propriedade do veículo no dia 01 de janeiro de cada ano. Há vários casos em que o prazo prescricional recomeça a ser contado: rompimento de parcelamento, pagamento parcial, ajuizamento da execução fiscal, etc.</p>	<p>Não houve o envio de recomendações formais pela Ouvidoria aos dirigentes da PGE.</p>	<p>As mensagens redirecionadas pelo sistema "Fale Conosco" não indicam os dados pessoais dos interessados, tornando muitas vezes necessário o envio de novas mensagens para esclarecimentos, a fim de que a Ouvidoria reúna elementos para prestar as informações solicitadas ou atender às reclamações dos usuários. Os usuários muitas vezes encaminham à Ouvidoria da PGE problemas completamente alheios à nossa atuação, pois desconhecem as competências da Procuradoria Geral do Estado. Muitas vezes os anexos enviados aos usuários por esse sistema não são por eles recebidos; em outras ocasiões não é possível abrir os arquivos anexados pelos interessados.</p>

Secretaria de Estado da Saúde

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Saúde - Sede	192327
Total:		192327

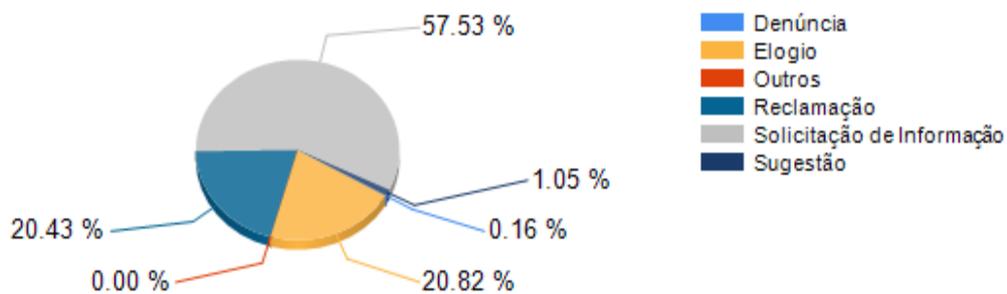
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	315
Elogio	40040
Outros	8
Reclamação	39297
Solicitação de Informação	110646
Sugestão	2021
Total:	192327

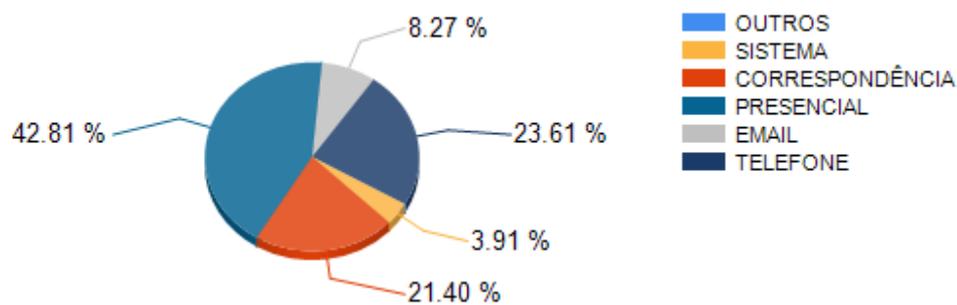
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	67	26	43	25	154	0	315
Elogio	5865	605	1612	31544	414	0	40040
Outros	0	0	8	0	0	0	8
Reclamação	19918	5658	5685	5626	2410	0	39297
Solicitação de Informação	56146	39097	8404	2528	4471	0	110646
Sugestão	342	26	157	1429	67	0	2021
Total	82338	45412	15909	41152	7516	0	192327

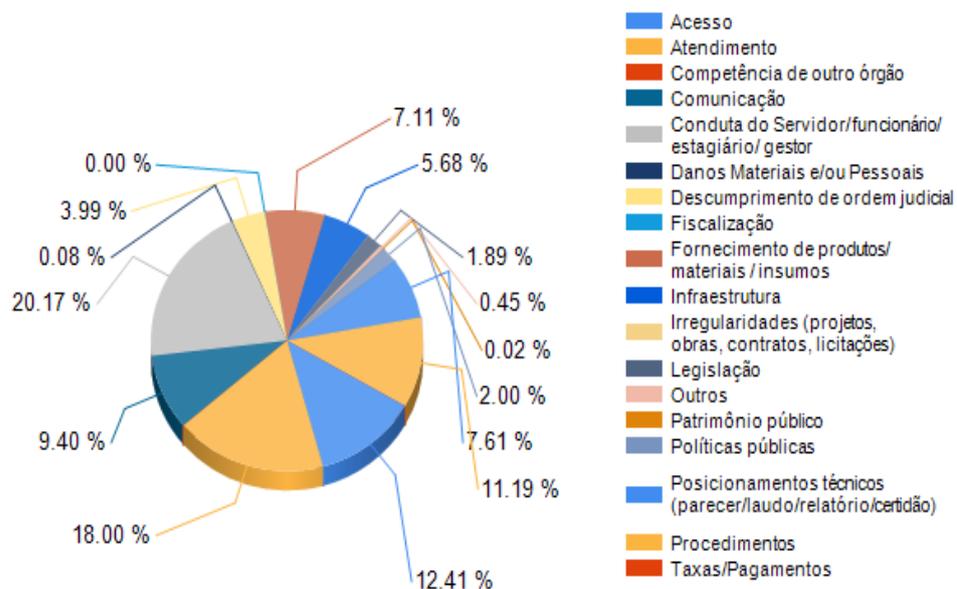
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	33	2741	0	4435	16579	71	23859
Atendimento	42	14026	0	6409	13404	731	34612
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	0	2231	0	3287	12483	78	18079
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/ gestor	0	14097	0	17166	7520	0	38783
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	148	0	0	148
Descumprimento de ordem judicial	59	0	0	2031	5487	101	7678
Fiscalização	0	0	0	0	0	1	1
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	67	0	0	2115	11325	172	13679
Infraestrutura	0	4542	0	582	5421	387	10932
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	3638	0	3638
Outros	15	6	8	133	671	33	866
Patrimônio público	30	0	0	0	0	0	30
Políticas públicas	0	934	0	71	2744	102	3851
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	51	1206	0	347	12892	147	14643
Procedimentos	18	257	0	2571	18482	198	21526
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	315	40040	8	39295	110646	2021	192325

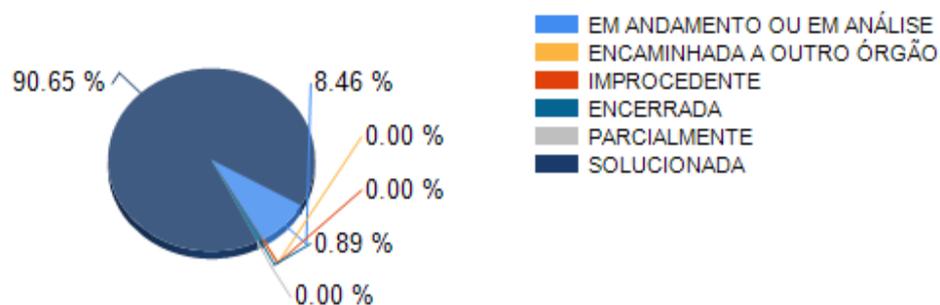
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	177	0	15	0	0	123	315
Elogio	36793	0	12	0	0	3235	40040
Outros	0	0	8	0	0	0	8
Reclamação	29872	0	266	0	4	9155	39297
Solicitação de Informação	105906	2	1342	2	0	3394	110646
Sugestão	1589	0	66	2	0	364	2021
Total	174337	2	1709	4	4	16271	192327

Conclusão

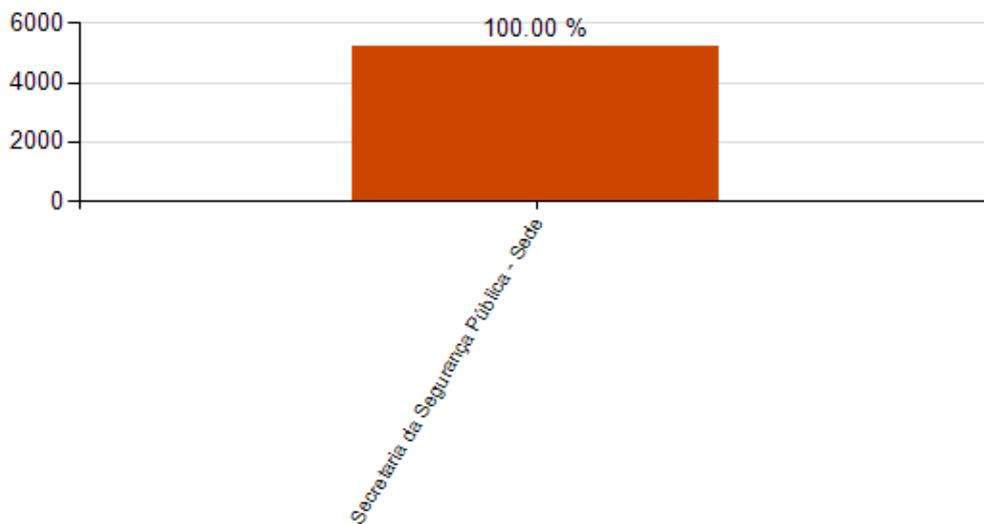


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Saúde - Sede	1 - Insatisfação com atendimento dos profissionais: médicos, enfermagem e recepção. 2 - Dificuldade de agendamento de consultas e exames. 3 - Falta, demora e descumprimento do prazo de entrega de medicamentos.	As recomendações entram na pauta das reuniões de diretoria, provocam a discussões referente aos assuntos do relatório da Ouvidoria. Se pertinente, são inseridos na programação da Gestão, respeitando as prioridades.	1 - Falta organização interna para cumprimento do prazo de resposta - Legislação. 2 - Falta equipe para desenvolver as atividades do Serviço de Ouvidoria. 3 - Rotatividade do Ouvidor na Unidade de Saúde.

Secretaria da Segurança Pública

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Segurança Pública - Sede	5201
Total:		5201

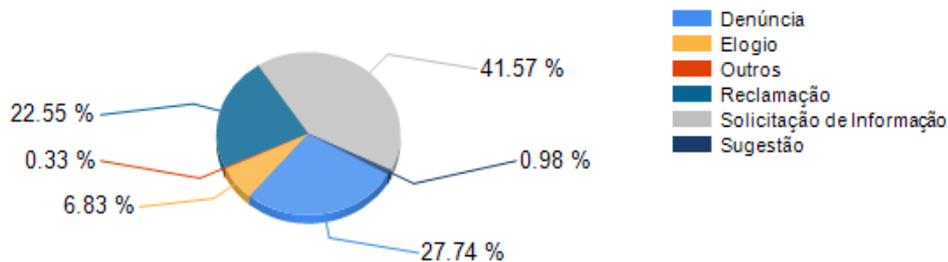
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1443
Elogio	355
Outros	17
Reclamação	1173
Solicitação de Informação	2162
Sugestão	51
Total:	5201

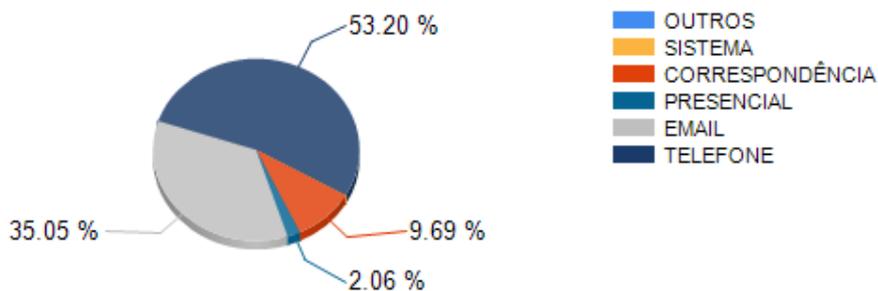
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	31	431	576	405	0	0	1443
Elogio	0	65	266	24	0	0	355
Outros	1	0	0	16	0	0	17
Reclamação	26	636	483	28	0	0	1173
Solicitação de Informação	49	1630	452	31	0	0	2162
Sugestão	0	5	46	0	0	0	51
Total	107	2767	1823	504	0	0	5201

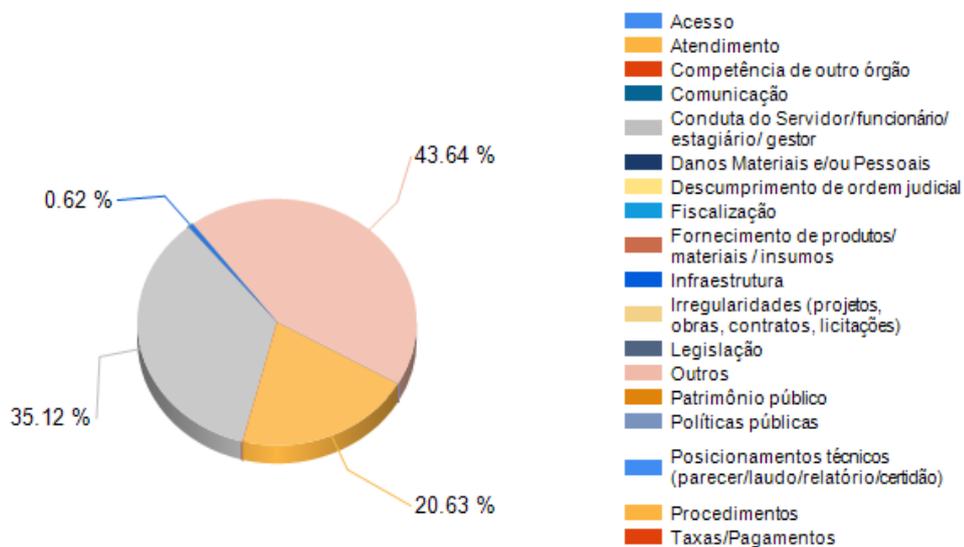
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	72	0	0	1000	0	0	1072
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1329	355	0	141	0	0	1825
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	32	0	0	32
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	17	0	38	0	2162	51	2268
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	0	0	0	0	0	0	0
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	1418	355	38	1173	2162	51	5197

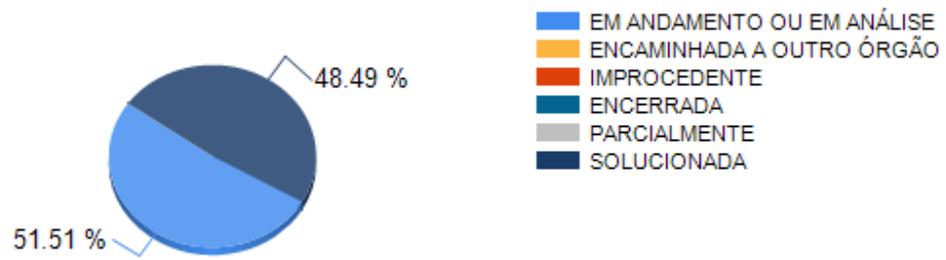
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	83	0	0	0	0	1360	1443
Elogio	234	0	0	0	0	121	355
Outros	0	0	0	0	0	17	17
Reclamação	16	0	0	0	0	1157	1173
Solicitação de Informação	2162	0	0	0	0	0	2162
Sugestão	27	0	0	0	0	24	51
Total	2522	0	0	0	0	2679	5201

Conclusão

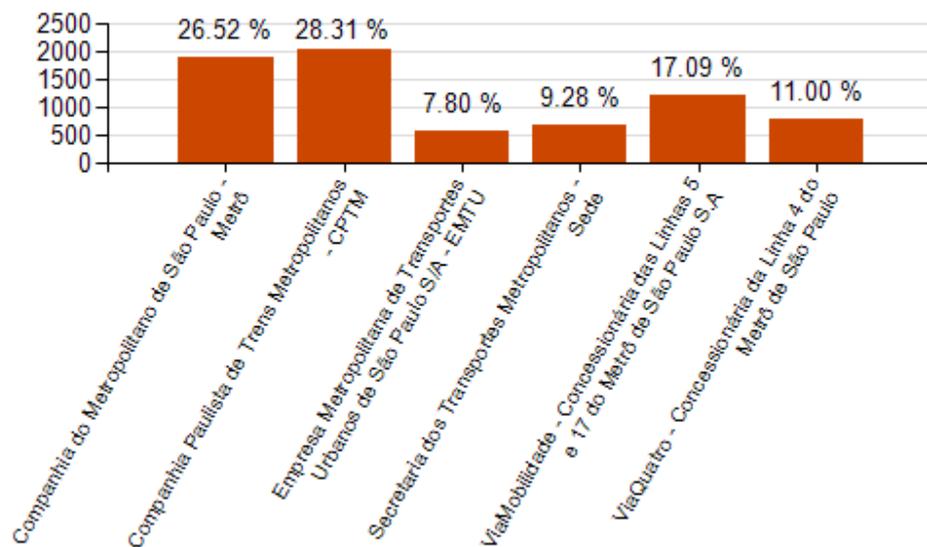


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Segurança Pública - Sede	MÁ QUALIDADE NO ATENDIMENTO - 497 ABUSO DE AUTORIDADE - 375 SOLICITAÇÃO DE POLICIAMENTO - 335		

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô	1903
2	Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM	2031
3	Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU	560
4	Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede	666
5	ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A	1226
6	ViaQuatro – Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo	789
Total:		7175

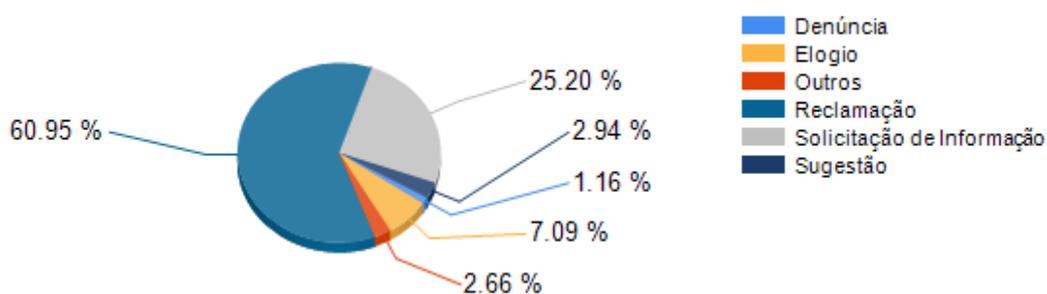
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	83
Elogio	509
Outros	191
Reclamação	4373
Solicitação de Informação	1808
Sugestão	211
Total:	7175

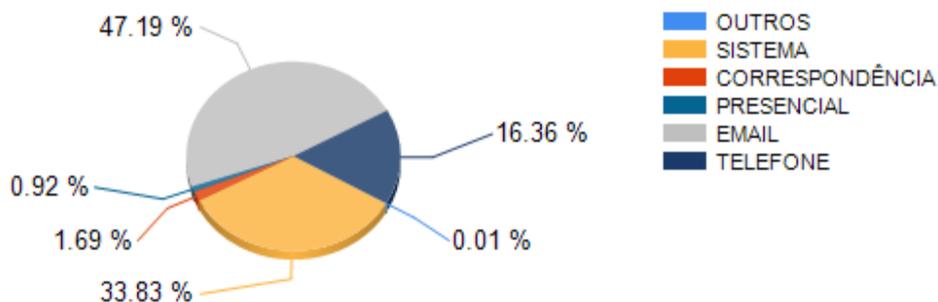
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	12	36	0	35	0	83
Elogio	5	51	70	86	297	0	509
Outros	2	9	174	2	4	0	191
Reclamação	34	701	2138	28	1472	0	4373
Solicitação de Informação	23	391	832	2	560	0	1808
Sugestão	2	10	136	3	59	1	211
Total	66	1174	3386	121	2427	1	7175

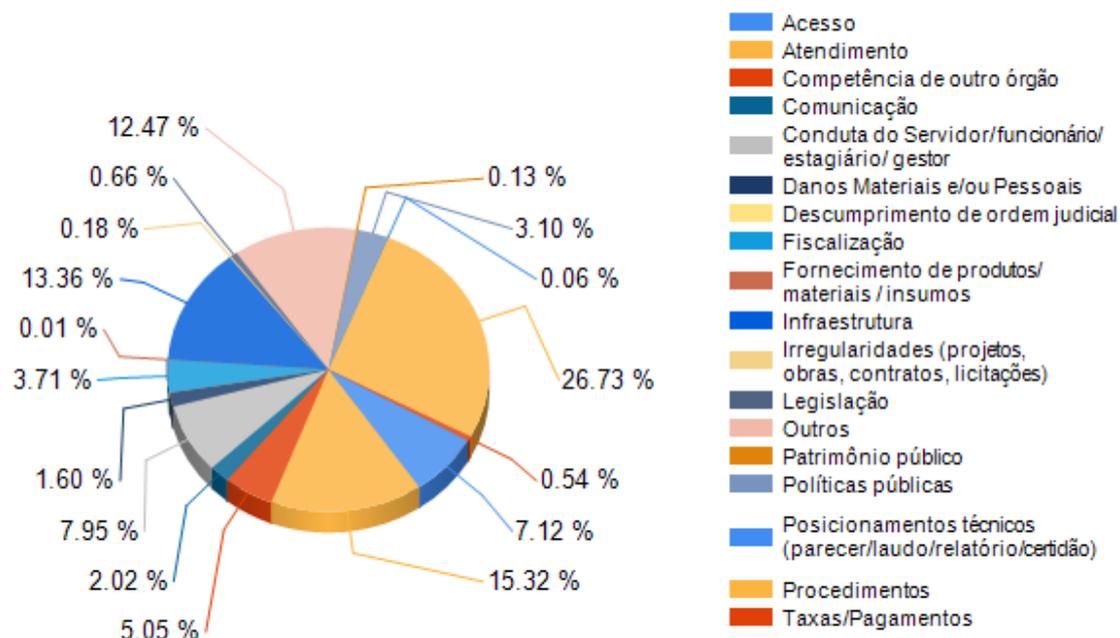
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	3	0	372	131	5	511
Atendimento	13	320	12	450	289	15	1099
Competência de outro órgão	3	10	0	199	141	9	362
Comunicação	0	3	0	111	20	11	145
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	24	43	20	469	11	3	570
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	78	37	0	115
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	6	0	0	257	0	3	266
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	1	0	1
Infraestrutura	0	20	15	776	107	40	958
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	5	0	1	4	3	0	13
Legislação	7	0	0	15	23	2	47
Outros	7	6	113	232	519	17	894
Patrimônio público	0	0	0	9	0	0	9
Políticas públicas	0	4	3	87	49	79	222
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	3	1	0	4
Procedimentos	6	102	4	1267	513	25	1917
Taxas/Pagamentos	0	0	0	27	12	0	39
Total	71	511	168	4356	1857	209	7172

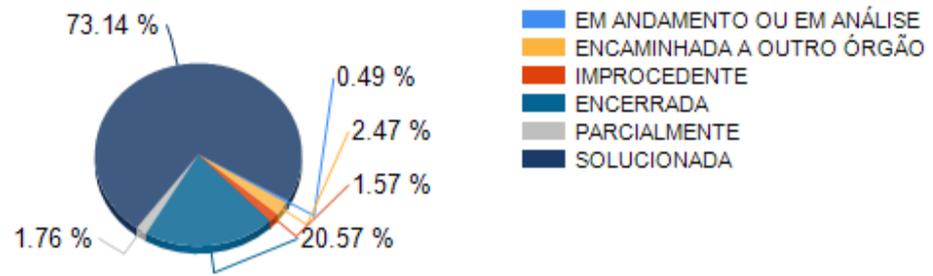
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	50	3	7	0	5	18	83
Elogio	478	0	21	0	10	0	509
Outros	160	0	26	3	1	1	191
Reclamação	2756	103	1288	83	128	15	4373
Solicitação de Informação	1637	17	103	27	24	0	1808
Sugestão	167	3	31	0	9	1	211
Total	5248	126	1476	113	177	35	7175

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô	<p>Empregados / Atendimento: Nesse semestre, liderando o ranking das demandas tratadas pela Ouvidoria estão as manifestações elogiando o "Atendimento", tanto por parte dos empregados de "Estação" quanto de "Segurança". Apesar de sempre receber boa avaliação por parte dos usuários, a Companhia não mede esforços para melhorar cada vez mais o atendimento dos seus empregados e está sempre implementando ações com o objetivo de oferecer excelência nos serviços prestados. Serviços ao Cliente / Indenizações/Ressarcimentos: Os assuntos relacionados às indenizações/ressarcimentos, tanto em primeira quanto em segunda instâncias, são de responsabilidade da Ouvidoria e tratados em parceria com as áreas de Operação, Manutenção e Jurídica da Companhia. Dentre as queixas mais recorrentes estão pedidos de ressarcimentos de despesas de aparelhos celulares subtraídos por meliantes dentro dos trens e estações, reembolso de passagens quando ocorrem problemas de anormalidade e/ou atrasos na circulação dos trens, despesas médicas devido a incidentes ocorridos nos trens e estações, danos em óculos em decorrência do fechamento de portas do trem, entre outros. A exemplo dos semestres anteriores, a maioria dos pedidos foram indeferidos devido ao fato de não ter sido denotado culpabilidade da Companhia. Redução de</p>	<p>Empregados / Atendimento: A Ouvidoria encaminha os elogios às áreas responsáveis para que, tanto as chefias quanto os empregados envolvidos, tomem conhecimento dos elogios, bem como para que sirva de agente motivador e continuem melhorando cada vez mais os serviços prestados. Com esses elogios as chefias, mensalmente, promovem ações de agradecimentos aos elogiados que tenham feito a diferença no atendimento. Serviços ao Cliente / Indenizações/Ressarcimentos: Cada caso é analisado cuidadosamente e, como já mencionado, a Ouvidoria envolve, também, as áreas de Operação, Manutenção e Jurídica da Companhia. No que se refere a aparelhos celulares, recomendações ações como: emissão de mensagens sonoras nos trens e estações lembrando sobre o cuidado que o usuário deve ter com seu aparelho; falhas no atendimento que possam culminar num pedido de ressarcimento: a recomendação gira em torno de reorientação e das melhorias nos treinamentos dos empregados; quanto às falhas nos equipamentos: a área de manutenção é informada tão logo o problema é detectado e, dependendo da correção necessária, é imediatamente sanado. Sempre que necessário, a Ouvidoria promove reuniões com as áreas acima mencionadas para discutir sobre os temas mais complexos e alinhar novos procedimentos. Redução de Tarifa / Restrição de venda de bilhetes: Com base nas demandas recebidas a Ouvidoria, preocupada em não ferir o "Código de Defesa do Consumidor", bem como não prejudicar o indicador de tempo de resposta que gira em torno de 10 (dez) dias, ou seja, bem abaixo do</p>	<p>Empregados / Atendimento: A única dificuldade que nos deparamos quanto aos elogios refere-se à falta de clareza quanto à descrição do empregado que prestou o serviço, como: nome, descrição física, horário de atendimento impossibilitando, assim, a identificação para que o empregado tome conhecimento do elogio. Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos: As dificuldades que nos deparamos continuam sendo a ansiedade por parte do manifestante que espera uma resposta imediata sobre sua solicitação, bem como, a expectativa gerada no momento que a Ouvidoria solicita documentação comprobatória do bem e/ou do dano. Cria-se uma expectativa que, na maioria das vezes, não é atendida causando insatisfação por parte do usuário. Redução de Tarifa / Restrição de venda de bilhetes: Após a reunião mencionada anteriormente, a Companhia providenciou cartazes informativos esclarecendo as dúvidas dos manifestantes, bem como o alinhamento das respostas que seriam encaminhadas aos manifestantes. Portanto, não houve dificuldade no atendimento às recomendações da Ouvidoria. Linha 5-Lilás / "ViaMobilidade": Até o momento não nos deparamos com dificuldades no tratamento das manifestações de responsabilidade da ViaMobilidade.</p>

	<p>Tarifa / Restrição de venda de bilhetes: Recebemos também, nesse semestre, questionamentos relacionados à restrição de venda do número de bilhetes, devido ao arredondamento de tarifa devido à falta de troco. Linha 5-Lilás / "ViaMobilidade": Outros temas que aparecem com frequência estão relacionados à Linha 5-Lilás, no que se refere às falhas no sistema, lentidão, falta de informação, embarque preferencial, lotação, entre outros. Entretanto essas demandas são de responsabilidade da "ViaMobilidade", Consórcio que assumiu, sob concessão, a operação da referida linha em agosto de 2018.</p>	<p>tempo máximo exigido por lei, solicitou parecer da área Jurídica da Companhia. Com o Parecer em mãos, solicitou reunião com as demais áreas envolvidas com a finalidade de alinhar as respostas que seriam encaminhadas aos manifestantes, tanto em primeira quanto em segunda instâncias. Linha 5-Lilás / "ViaMobilidade": As demandas de responsabilidade da "ViaMobilidade" são respondidas aos manifestantes, pela Ouvidoria, esclarecendo essa informação e indicando os canais corretos para envio. Bem como, encaminhamos essas manifestações, tanto de insatisfação quanto de elogio, à CMCP-Comissão de Monitoramento das Concessões e Permissões para conhecimento/acompanhamento. Recomendações Gerais: Mensalmente apresentamos à Presidência da Companhia, através de relatórios, as manifestações tratadas pela Ouvidoria, destacando, além dos índices das manifestações em geral, recomendações sobre as mais relevantes, o que funciona como agente facilitador na tomada de decisões sobre a implementação de ações corretivas para a melhoria dos serviços prestados.</p>	
--	--	---	--

<p>Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM</p>	<p>Ao longo do primeiro semestre de 2019 as três manifestações com maior número de registros foram relativas aos seguintes motivos: INTERVALO, COMÉRCIO AMBULANTE e LOTAÇÃO. De acordo com o tipo, as principais queixas foram: INTERVALO: Aumento do intervalo dos trens, principalmente na linha 12-Safira (Brás - Calmon Viana); COMÉRCIO AMBULANTE: atuação de ambulantes no sistema; LOTAÇÃO: lotação excessiva nos trens e estações.</p>	<p>COMÉRCIO AMBULANTE: intensificação de fiscalização nos pontos mencionados pelos usuários. INTERVALO: somente com a finalização das obras realizadas na Linha o sistema poderá operar com maior regularidade e menos interferência. LOTAÇÃO: redução e regularidade dos intervalos com a complementação da frota a partir da entrega dos novos trens.</p>	<p>COMÉRCIO AMBULANTE: Por falta de uma legislação específica e diante da postura de muitos usuários em fomentar este tipo de comércio o combate tem se tornado cada dia mais desafiador - inclusive com registro de agressões que causaram lesões graves em empregados. Em 2018 a Companhia lançou uma grande campanha de conscientização com o intuito de orientar os usuários para que não adquiram mercadorias do comércio irregular. INTERVALO: Por questões de segurança operacional os trens devem circular com maior intervalo e em menor velocidade nos trechos com restrições. Na Linha 12-Safira (Brás - Calmon Viana) essas alterações ocorreram por conta das obras de construção da Linha 13-Jade, que segue até o Aeroporto Internacional André Franco Montoro, em Cumbica (Guarulhos), cujo traçado tem início na Estação Engenheiro Goulart, que foi reconstruída para atender ao novo serviço LOTAÇÃO: A Companhia está renovando toda sua frota e realizando obras para a redução dos intervalos entre as partidas. Nos trechos mais carregados das linhas foram implantadas operações de circulação intermediária com o propósito de absorver a maior quantidade de usuários dentro do menor tempo possível. Entretanto, a realização de obras ou interferências externas podem afetar a circulação dos trens (como a queda de um raio no sistema de sinalização), provocando o aumento do intervalo e, conseqüentemente, a lotação das composições</p>
--	--	---	---

<p>Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU</p>	<p>Horário (descumprimento da partida, intervalo entre partidas, reprogramação horária); Passe Escolar (É importante que o estudante/professor leia atentamente o regulamento do Passe Escolar disponível no portal e verifique se possui todos os documentos exigidos pela legislação. Os erros atrasam ou impedem a emissão do benefício. Os mais comuns são a baixa resolução da foto, divergências entre as informações cadastradas e os comprovantes enviados e falta de número do contrato de bolsas como Fies e ProUni.) Transporte Irregular (Para combater tais infrações, as ações que competem ao Departamento de Fiscalização de São Paulo e sua Gerência Regional são aplicadas regularmente através das intervenções preventivas de rotina com apoio da Polícia Militar e a utilização de táticas diversas (de forma sigilosa, com veículos descaracterizados, operações simultâneas e em pontos distintos, etc.). As ações de fiscalização são planejadas para atender os percursos metropolitanos nos quais ocorre a concorrência ruínosa de operadores não autorizados com ligações, trajetos, pontos de embarque/desembarque e tarifa previamente conhecidos, portanto, quando constatada a execução de serviços metropolitanos não autorizados nas modalidades fretamento e/ou regular são aplicadas as medidas cabíveis estabelecidas pela legislação vigente.</p>	<p>Com base nos apontamentos fornecidos pelos usuários, promover o aprimoramento do serviço e buscar soluções possíveis. Promover agenda positiva no sentido de alcançar a excelência dos resultados.</p>	<p>Continuar buscando alternativas de evolução do processo, na contratação de profissionais, aquisição de equipamentos atualizados, bem como treinamentos constantes.</p>
---	--	---	---

<p>Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede</p>	<p>1) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP: Passe Livre e Bilhete BOM Meia Tarifa - Estudante/ Professor (Revalidação e Requisição): Reclamação: - Indeferimento do pedido por falta de documento ou envio incorreto, em desacordo com o Regulamento de Orientação do Passe Escolar - Estudantes e Professores 2019, disponível no site: www.emtu.sp.gov.br - Bilhetes e Cartões - Passe Escolar; - Indeferimento por duplicidade de Passe Escolar: Bilhete Único do Estudante (SPTrans) e Passe Livre do Estudante ou Bilhete BOM Meia Tarifa (EMTU/SP), em conformidade com o artigo 2º, § 2º da Resolução STM nº 06/2015: Artigo 2º - A isenção de que trata o artigo 1º do Decreto 61.134, aplica-se aos estudantes: § 2º - Os estudantes não poderão ser beneficiários de nenhum tipo de gratuidade nos transportes públicos de passageiros, exceto o benefício da gratuidade aos desempregados. - Indeferimento da 2ª linha solicitada no cadastro, pois a 1ª linha atende o trajeto residência x instituição de ensino. 2) Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ: Passeios Turísticos Informações sobre os passeios, datas e horários disponíveis. 3) Secretaria de Transportes Metropolitanos - STM e Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM : Trens Intercidades - TIC As principais manifestações sobre os Trens Intercidades foram: - Informações sobre o valor estimado; - Informações sobre o progresso do projeto; - Sugestão de novos trajetos.</p>	<p>1) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP: Passe Livre e Bilhete BOM Meia Tarifa - Estudante/ Professor: As manifestações recebidas pela Ouvidoria STM foram encaminhadas para a EMTU/SP, exceto em alguns casos, informamos a resposta de imediato. 2) Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ: Passeios Turísticos Informamos os telefones disponíveis no site para consulta sobre a venda de bilhetes. Esclarecemos que no site da EFCJ, o turista pode encontrar informações específicas de cada passeio, como também verificar a disponibilidade de dia, horário, preço e assentos disponíveis. Site: www.efcj.sp.gov.br. 3) Secretaria de Transportes Metropolitanos- STM e Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM: Trens Intercidades - TIC Em resposta as manifestações registradas, informamos que a Secretaria de Transportes Metropolitanos - STM, em parceria com a CPTM, está desenvolvendo estudos para implantação de uma rede de Trens Intercidades ligando São Paulo a diversos polos do estado, dentre os quais, prioritariamente, está a ligação ferroviária entre a Capital e a Região Metropolitana de Campinas, com a utilização da faixa ferroviária existente, porém com nova infraestrutura. Por entendermos a importância estratégica dos polos regionais do Estado de São Paulo, as etapas futuras dos estudos da rede de serviços intercidades contemplará a viabilidade de conexão às demais Regiões Metropolitanas e Aglomerados Urbanos. Os resultados destes estudos serão divulgados oportunamente.</p>	<p>Não houve dificuldade para a atuação da Ouvidoria.</p>
---	--	---	---

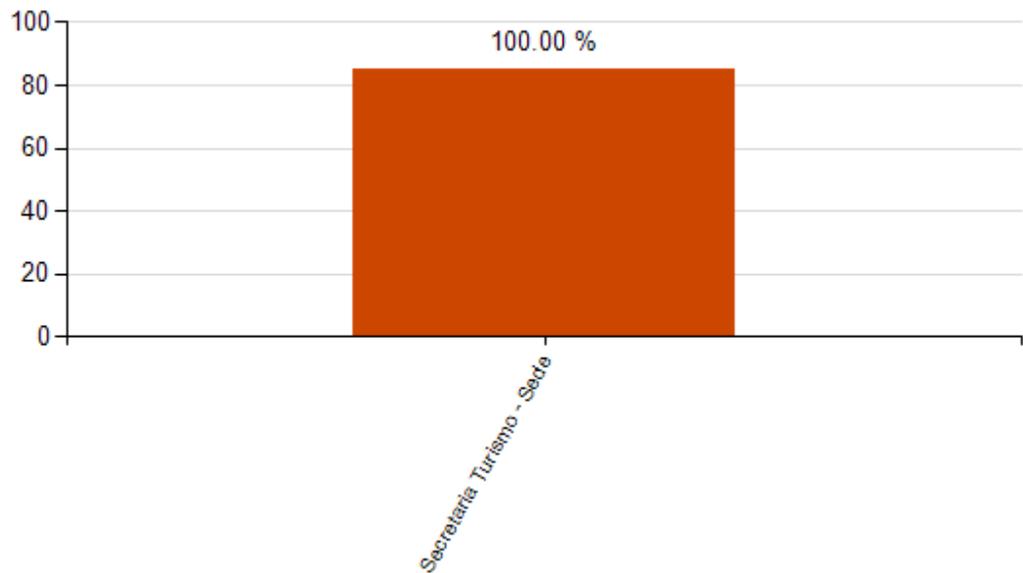
<p>ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A</p>	<p>Linha de bloqueios Estação Capão Redondo: Com a expansão da Linha 5-Lilás, com novas estações e transferências para outras linhas da rede metroferroviária, houve aumento significativo na quantidade de passageiros, gerando muitas filas para ingressar na área paga da estação. Ausência de portas de plataformas: A Ouvidoria recebeu reclamações de usuários que solicitam com urgência a instalação de portas de plataformas para trazer mais segurança na área de embarque e desembarque nas plataformas das estações. A instalação das portas não faz parte do escopo contratual da Concessionária, cabendo ao Poder Concedente sua implantação. Problemas nas máquinas de recarga: Em função de muitas máquinas de autoatendimento de recarga ficarem fora de serviço, especialmente em horários de grande movimento nas estações, houve muitas reclamações em relação à prestação desse serviço. Algumas estações recém-inauguradas funcionaram durante um período sem as máquinas e a recarga de bilhete era feita nas bilheterias juntamente com a venda de bilhete unitário. A concessionária atuou junto às operadoras do serviço para apoiar na melhoria do atendimento.</p>	<p>Comunicação visual: Visando atender às reclamações dos passageiros sobre a sinalização de fluxo das novas estações e orientar seus passageiros de maneira adequada, a Concessionária está fazendo melhorias na comunicação visual (placas direcionais, adesivos, mapas, etc.) dos trens e estações em geral.</p>	<p>Não houve dificuldade para a atuação da Ouvidoria.</p>
---	--	---	---

<p>ViaQuatro - Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo</p>	<p>Infraestrutura: Manifestações mais frequentes foram em relação ao conforto do passageiro em utilizar a Linha 4-Amarela. Alguns equipamentos, como elevadores e escadas rolantes ficaram inoperantes em alguns períodos deste semestre. O principal foco de reclamação foi o elevador da Estação Oscar Freire, que ficou fora de serviço de forma intermitente por quase dois meses. Esse equipamento ainda estava em pendência de garantia com o Poder Concedente. O reduzido número de vagas no bicicletário da Estação São Paulo ? Morumbi também foi outro ponto de manifestação. A estação foi entregue à concessionária em outubro de 2019, juntamente com o bicicletário.</p>	<p>Bicicletário: A partir dos registros de manifestações no canal de Ouvidoria sobre poucas vagas no bicicletário da Estação São Paulo-Morumbi, a concessionária realizou uma redistribuição de suportes para otimizar o aproveitamento do espaço e ampliar a capacidade de vagas, que passou de 60 para 80. Campanha Uso do Elevador Preferencial: Com base nos registros que chegam aos canais de atendimento da concessionária ViaQuatro e na percepção dos Agentes Atendimento e Segurança, os passageiros pertencentes ao grupo preferencial aguardam durante muito tempo na fila para embarcar nos elevadores, pois os demais usuários também utilizam o serviço. Para melhorar o embarque preferencial e o uso consciente dos elevadores, a concessionária colocou em andamento a campanha ?Tirar o lugar de quem precisa nos elevadores/ Fala sério. O objetivo é estimular a atitude cidadã nos passageiros e sugerir que eles cedam o lugar no elevador a quem mais precisa, que são pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, idosos, gestantes, pessoas com crianças de colo ou com carrinhos de bebê. Levantamento aponta que apenas um elevador na Estação Pinheiros transporta por dia mais de 15 mil pessoas. Destas, apenas 40% são preferenciais. A campanha contempla também divulgação em painéis e cartazes instalados em todas as estações, vídeo informativo veiculado nos monitores dos trens e plataformas.</p>	<p>Nesse semestre não houve dificuldades que possam representar obstáculos à atuação da Ouvidoria.</p>
--	--	--	--

Secretaria de Turismo

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria Turismo - Sede	85
Total:		85

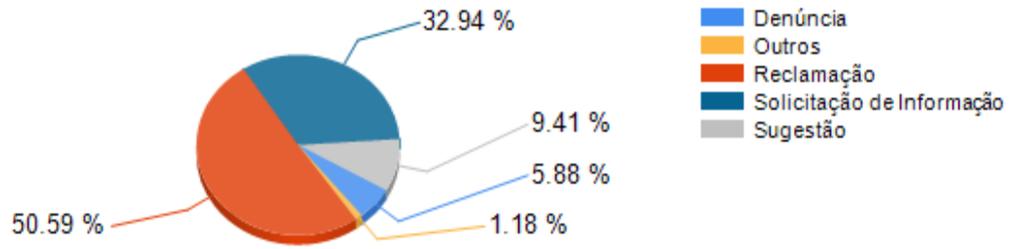
Total por Órgão



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	5
Outros	1
Reclamação	43
Solicitação de Informação	28
Sugestão	8
Total:	85

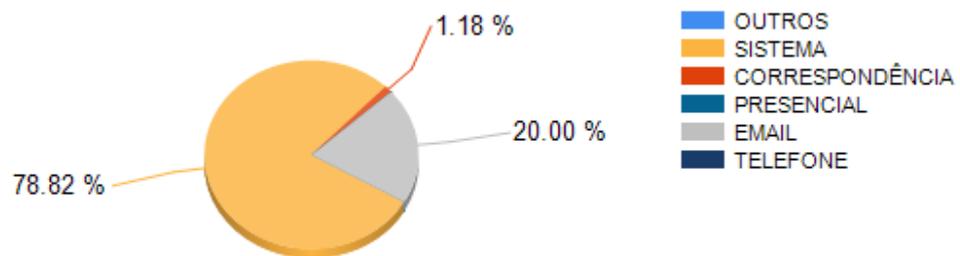
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	5	0	5
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Reclamação	0	0	0	0	43	0	43
Solicitação de Informação	0	0	14	1	13	0	28
Sugestão	0	0	3	0	5	0	8
Total	0	0	17	1	67	0	85

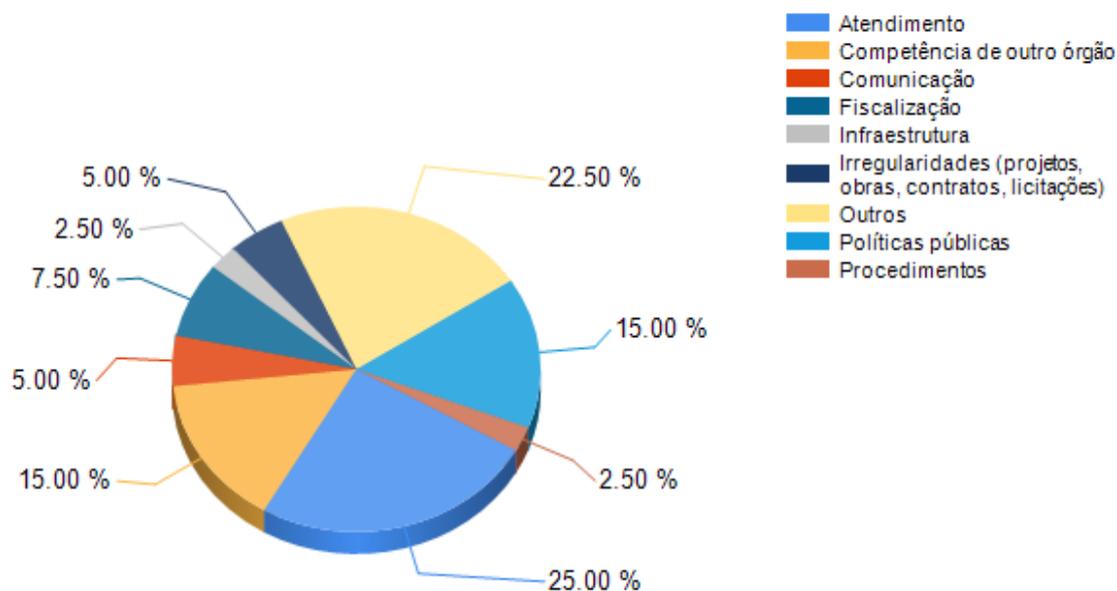
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	1	9	0	10
Competência de outro órgão	2	0	0	4	0	0	6
Comunicação	0	0	0	1	0	1	2
Fiscalização	0	0	0	2	1	0	3
Infraestrutura	0	0	0	0	1	0	1
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	2	0	0	2
Outros	0	0	0	2	6	1	9
Políticas públicas	0	0	0	2	1	3	6
Procedimentos	0	0	0	0	1	0	1
Total	2	0	0	14	19	5	40

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	5	0	5
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Reclamação	0	0	6	0	30	7	43
Solicitação de Informação	0	0	3	0	10	15	28
Sugestão	0	0	0	0	3	5	8
Total	0	0	9	0	49	27	85

