



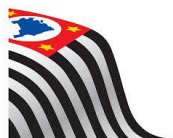
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Rede Paulista de Ouvidorias

Relatório de Atividades

1º semestre de 2017

Setembro de 2017



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

Sumário

Apresentação

Resumo Quantitativo.....	1
Introdução	1
Dados Estatísticos Gerais do 1º Semestre de 2017	3
Considerações Gerais.....	7
Recomendações	7
Dados por Secretaria.....	8
Secretaria da Administração Penitenciária	10
Secretaria da Agricultura e Abastecimento.....	14
Casa Civil	21
Secretaria da Cultura.....	25
Secretaria de Desen. Econ.,Ciência,Tec. e Inovação	30
Secretaria de Desenvolvimento Social	43
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência.....	47
Secretaria da Educação	50
Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	54
Secretaria de Energia e Mineração	58
Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude.....	63
Secretaria da Fazenda	67
Secretaria de Governo	71
Secretaria da Habitação	100
Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania	104
Secretaria de Logística e Transportes	111
Secretaria do Meio Ambiente	117
Procuradoria Geral do Estado	123
Secretaria de Planejamento e Gestão	127
Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	133
Secretaria de Estado da Saúde.....	138
Secretaria da Segurança Pública	142
Secretaria dos Transportes Metropolitanos	146
Secretaria de Turismo	154

Apresentação

Exercitando o compromisso das Ouvidorias Públicas com o atendimento aos cidadãos, a promoção da transparência e o incentivo à participação social, para o fortalecimento da democracia e a melhoria dos resultados da gestão, publica-se o presente Relatório da Rede Paulista de Ouvidorias, referente ao primeiro semestre do ano de 2017, com o registro de terem sido atendidas a mais de 600 mil pessoas, por meio das 394 Ouvidorias em funcionamento no âmbito estadual (Secretarias de Estado, Autarquias, Fundações, Empresas Estatais e Concessionárias de Serviços Públicos).

Das livres manifestações recebidas, 62% foram pedidos de informação, 24% reclamações, 11% elogios, 1% sugestões e 1% denúncias, sendo o telefone o principal meio de comunicação utilizado (43%), seguido pelos contatos eletrônicos remotos (29% e-mail e formulário virtual pela internet). A maior demanda dirigiu-se à Secretaria da Saúde (mais de 242 mil manifestações), na Administração Direta do Estado, e à Sabesp (quase 60 mil manifestações), na Administração Indireta.

Todas as manifestações recebidas pelas Ouvidorias mereceram atenção, encaminhamentos e respostas, além de terem sido analisadas para a formulação de sugestões e recomendações, com vistas à superação de problemas repetitivos, maior racionalidade e eficiência. Além disso, efetuou-se avaliação do atendimento prestado pelas próprias Ouvidorias, diretamente pelo cidadão – ao concluir seu apontamento pelo www.ouvidoria.sp.gov.br, cada usuário foi convidado a indicar seu grau de satisfação, e mais de 2 mil responderam ao questionário: 80% consideraram fácil manter contato, e 70% afirmaram que utilizariam novamente uma Ouvidoria estadual – dado que realça sua confiança e utilidade; contudo, o fato de que metade tenha se mostrado insatisfeita com o atendimento recebido revela a elevada exigência e o permanente desafio de aperfeiçoar os modos de bem atender, reduzindo-se prazos, aprimorando-se a governança e atentando-se para a real necessidade contida em cada manifestação, de modo a buscar sempre a melhor resposta do Poder Público, cuja razão de existir é exatamente a satisfação adequada das necessidades coletivas.

Assim é a caminhada republicana: muito por fazer, com participação, ética e transparência, rumo a uma sociedade em que a justiça e a fraternidade prevaleçam.

Ouvir é respeitar. São Paulo ouve você.

GUSTAVO UNGARO
Ouvidor Geral do Estado

Resumo Quantitativo

Período :

01/01/2017 30/06/2017

Órgãos/ Entidades:

Rede Paulista de Ouvidorias

Manifestações: 600.647

Tipo de Manifestação mais demandada

Forma de Contato mais utilizado

Conclusão mais frequente

Secretaria mais demandada

Órgãos mais demandados

Solicitação de Informação

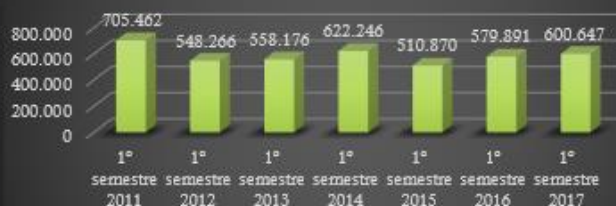
Telefone

Solucionada

Secretaria da Saúde

Sabesp (59.094)

Total de Manifestação



Total Por Tipo



Conclusão



Danos Materiais e/ou



Forma de Contato



Introdução

A Ouvidoria Geral do Estado, em cumprimento à Lei n. 10.294/99 e regulamentações posteriores, apresenta a 26ª edição do Relatório da Rede Paulista de Ouvidorias do Estado de São Paulo, compreendendo o período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2017, com dados estatísticos quantitativos e qualitativos registrados pelas Ouvidorias das Secretarias de Estado e respectivos entes vinculados.

A Rede Paulista de Ouvidorias atendeu, no primeiro semestre de 2017, o total de **600.647** manifestações, quase 4% a mais que no mesmo período de 2016, que contabilizou 579.891 manifestações. Com relação ao segundo semestre de 2016, os números representam aumento de aproximadamente 12%, considerando que foram 537.727 atendimentos.

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

O relatório obedece características semelhantes ao apresentado no ano de 2016, quando foram alteradas as funcionalidades do sistema eletrônico da Ouvidoria Geral do Estado para a compilação dos dados da Rede, contendo classificação por tipo, por tema geral - com 18 tópicos comuns à toda rede - e por conclusão. O objetivo das classificações é propiciar novos elementos para a análise dos dados, permitir cruzamentos entre os registros de atendimento e gerar relatórios mais detalhados aos gestores.

Pesquisa de Satisfação foi introduzida a partir de outubro de 2016, cujos relatórios trimestrais estão sendo divulgados nos portais www.ouvidoria.sp.gov.br e www.ouvidoriageral.sp.gov.br. Há outras melhorias programadas aguardando disponibilidade orçamentária. No período considerado - 1/1 a 30/6/2017 - foram respondidas 2.015 pesquisas de satisfação pelo sistema eletrônico, sendo a Secretaria de Planejamento e Gestão a mais avaliada, com 769 respostas, relacionadas ao Detran. Do total de pesquisas respondidas (em torno de 5% do total de atendimentos realizados), 80,84% dos usuários relataram não encontrar dificuldade para manter contato com a Ouvidoria, 50,87% consideraram o atendimento bom ou muito bom e 25,91% avaliaram como muito ruim. Quanto ao atendimento de cada manifestação, 48,53% consideraram ter havido atendimento e 25,31% como não atendidos. Com relação à satisfação, 49,88% demonstraram estar satisfeitos e 50,12%

insatisfeitos. O prazo de resposta tem os seguintes resultados: 19,80% obtiveram resposta imediata, 52,51% de 1 a 10 dias, 14,74% de 11 a 20 dias, 6,55% de 21 a 30 dias e 6,40% teriam ultrapassado o período de 30 dias. Do total de respostas, 50,52% relataram que a Ouvidoria foi importante para a solução da manifestação, e 70,02% utilizariam novamente os serviços prestados pela Ouvidoria.

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

1º semestre 2011	705.462
1º semestre 2012	548.266
1º semestre 2013	558.176
1º semestre 2014	622.246
1º semestre 2015	510.870
1º semestre 2016	579.891
1º semestre 2017	600.647



Tradicionalmente, os registros de manifestações são superiores no primeiro semestre. Em 2016 observamos um expressivo aumento com relação ao 1º semestre de 2015 e novamente, em 2017, superior a 2016. Somente os primeiros semestres de 2011 e 2014 apresentaram números superiores ao primeiro semestre de 2017, com 705.462 e 622.246, respectivamente, a indicar que os atendimentos totais de 2017 poderão ser superiores ao ano de 2016, com aproximadamente 1.200.00 registros.

Dados Estatísticos Gerais do 1º Semestre de 2017

Para a compilação das informações de todas as Ouvidorias em funcionamento no âmbito estadual, foram utilizadas as funcionalidades do sistema eletrônico da Ouvidoria Geral do Estado que gera dados estatísticos, tabelas e gráficos, permitindo comparações e análise qualitativa da atuação das Ouvidorias.

No primeiro semestre de 2017, a Secretaria da Saúde foi a que recebeu o maior número de demandas, com 252.087 manifestações, seguida da Secretaria de Governo, com 192.902, em razão das concessionárias de energia, transporte rodoviário e respectivas Agências Reguladoras. A Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos vem na sequência, com 59.368 registros, em função da SABESP, com 59.094, ou seja, 24.078 registros a menos que no mesmo período de 2016, quando foram recebidas 83.172 manifestações.

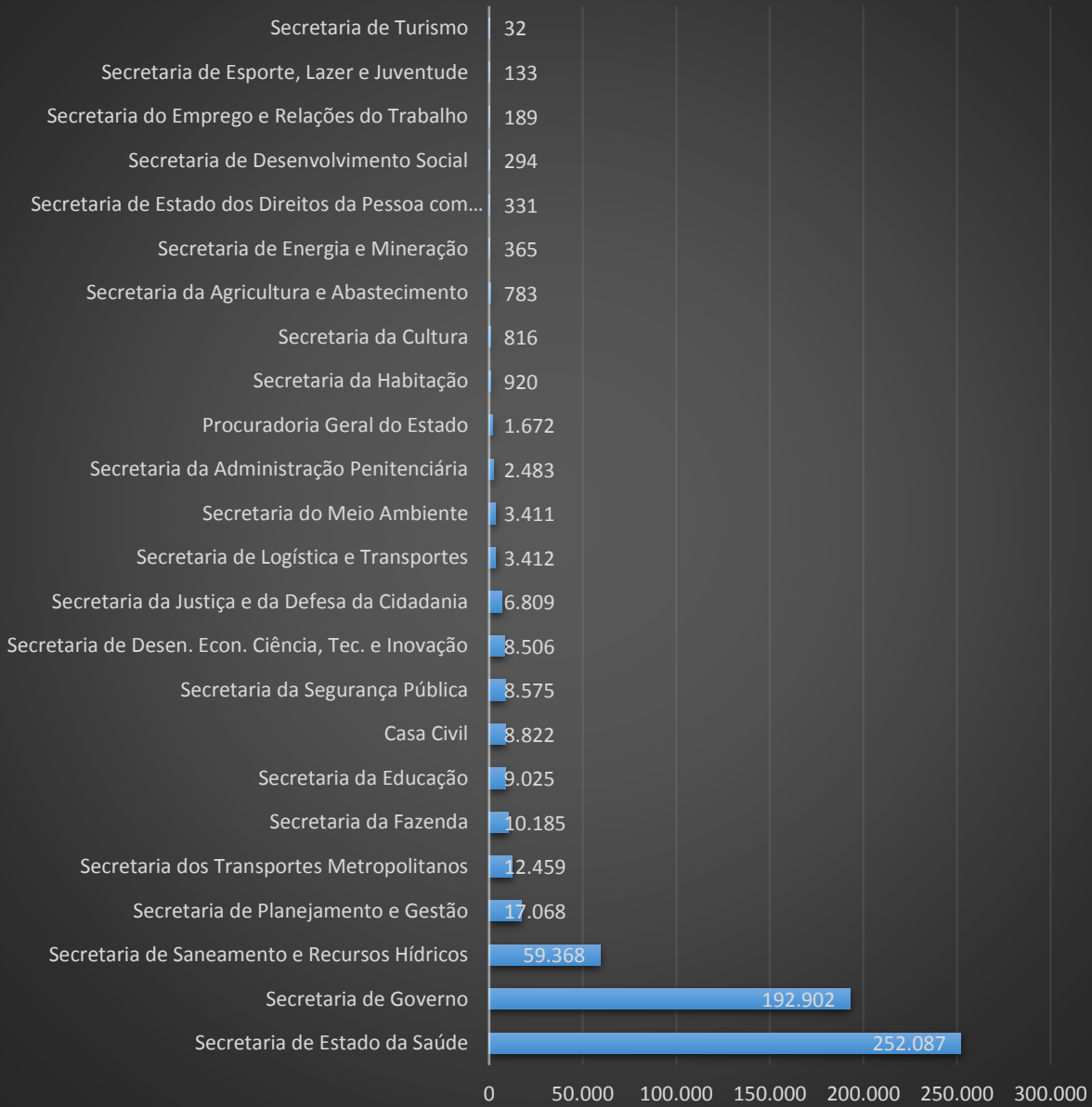
Os dados estatísticos da Secretaria da Saúde no primeiro semestre de 2017 contemplam 199 unidades e, por essa razão, são superiores ao primeiro semestre de 2016, com 205.009, quando contava com 155 unidades integradas ao sistema. De acordo com informações da Ouvidoria da Secretaria da Saúde, os dados estão relacionados com “*a nova organização das Unidades*” e refletem os esforços desenvolvidos para que os próximos relatórios incluam a totalidade das unidades.

Mencione-se também que o número de registros de atendimento da Ouvidoria Geral, que consta do Relatório Consolidado da Secretaria de Governo, apresentou redução do número total de registros. De 1.758 no primeiro semestre de 2016 para 1.481 no mesmo período de 2017, em razão da implantação da Ouvidoria da Casa Civil, antes acumulada com o atendimento realizado também em relação às unidades da Secretaria de Governo.

SECRETARIAS		
		Quantidade
1	Secretaria de Estado da Saúde	252.087
2	Secretaria de Governo	192.902
3	Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	59.368
4	Secretaria de Planejamento e Gestão	17.068
5	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	12.459
6	Secretaria da Fazenda	10.185
7	Secretaria da Educação	9.025
8	Casa Civil	8.822
9	Secretaria da Segurança Pública	8.575
10	Secretaria de Desen. Econ. Ciência, Tec. e Inovação	8.506
11	Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania	6.809
12	Secretaria de Logística e Transportes	3.412
13	Secretaria do Meio Ambiente	3.411
14	Secretaria da Administração Penitenciária	2.483
15	Procuradoria Geral do Estado	1.672
16	Secretaria da Habitação	920
17	Secretaria da Cultura	816
18	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	783
19	Secretaria de Energia e Mineração	365
20	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	331

21	Secretaria de Desenvolvimento Social	294
22	Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	189
23	Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude	133
24	Secretaria de Turismo	32
Total:		600.647

Total por Secretaria



Considerações Gerais

Nas informações qualitativas apresentadas pelas Ouvidorias, foram relatadas dificuldades para a execução das funções. Reiteradamente, a mais comum é o descumprimento dos prazos de resposta pelos setores competentes, o que pode provocar atrasos na resposta ao usuário ou eventualmente encerramento do registro. De acordo com o artigo 20, do Decreto 60.399/2014, que regulamenta a atuação das Ouvidorias, o prazo máximo de resposta ao usuário é de 20 dias, com possibilidade de prorrogação justificada por mais 10 dias, similar aos prazos estabelecidos na Lei de Acesso à Informação. O mesmo artigo ressalta, no § 3º, que a tramitação interna das manifestações recebidas pelas Ouvidorias deverá considerar o prazo estabelecido no “caput”. Some-se ao atraso nas respostas a falta de clareza, objetividade e de esclarecimentos necessários ao contato com o cidadão.

Com menor incidência, outras questões também foram apontadas como dificuldades:

- Resistência dos gestores em acolher recomendações, sem justificativa contrária;
- Equipe da Ouvidoria insuficiente para a demanda, necessidade de atualização dos equipamentos;
- Problemas frequentes sem a busca de solução definitiva;
- Atualização de informações sobre os programas desenvolvidos pelos órgãos;
- Pouco envolvimento dos gestores na verificação de fatos e esclarecimentos necessários às respostas aos cidadãos;
- Múltiplos canais de atendimento, com prejuízos para a atuação da Ouvidorias, sendo necessária a reorganização das portas de entrada de manifestações;
- Falta de dados ou incoerência nos relatos das manifestações recebidas pelo Fale Conosco;
- Recebimento de manifestações alheias à administração estadual ou à competência do órgão;
- Impossibilidade de abrir ou enviar anexos pelo sistema eletrônico, ausência de atualização das funcionalidades do sistema;
- Capacitação para o atendimento a cidadãos com sanidade mental comprometida.

Recomendações

Diante do acompanhamento e contato constante com a Rede Paulista de Ouvidorias, bem como o suporte técnico oferecido pelo Núcleo de Coordenação da Rede Paulista de Ouvidorias, entendeu-se conveniente e oportuno apresentar as seguintes recomendações:

1. Recomendar, aos Senhores Gestores e colaboradores, atenção para o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos no Decreto 60.399/2014;
2. Reiterar, aos Senhores Secretários, Gestores e Ouvidores, a importância do uso do sistema eletrônico da Rede Paulista de Ouvidorias, especialmente aos órgãos que não fazem uso de qualquer outro sistema;
3. Necessidade de estabelecer, no sistema eletrônico, novas funcionalidades;
4. Divulgação da existência da Ouvidoria nos órgãos públicos, principalmente em locais de atendimento ao cidadão;
5. Sensibilização e capacitação contínua do público interno;
6. Instalação e funcionamento adequado das Comissões de Ética, previstas na Lei 10.294/99;
7. Celeridade e revisão da tramitação de processos e procedimentos administrativos;
8. Inserção do ícone da Ouvidoria em destaque na página inicial do site dos órgãos e instituições da administração pública estadual;
9. Realização de pesquisa para identificar o perfil do cidadão que procura os serviços da Ouvidoria;
10. Infraestrutura adequada ao atendimento das demandas.

Dados por Secretaria

A apresentação dos dados por Secretaria – Total Consolidado contém:

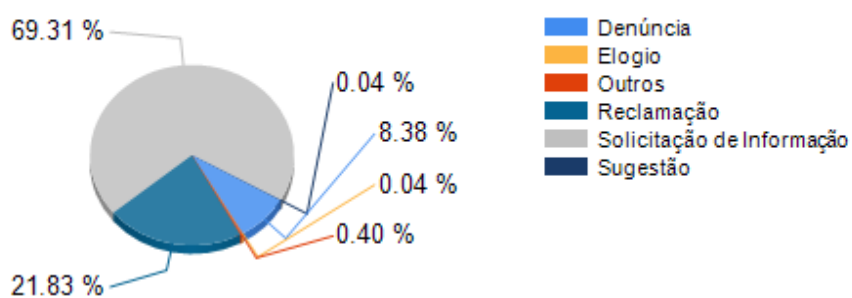
- Tabela por tipo de manifestação;
- Gráfico por tipo de manifestação;
- Tabela por forma de contato;
- Gráfico por forma de contato;
- Tabela por Tema Geral;
- Gráfico por Tema Geral;
- Tabela por forma de conclusão;
- Gráfico por forma de conclusão;
- Manifestações mais frequentes / relevantes / recomendações.

Secretaria da Administração Penitenciária

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	208
Elogio	1
Outros	10
Reclamação	542
Solicitação de Informação	1721
Sugestão	1
Total:	2483

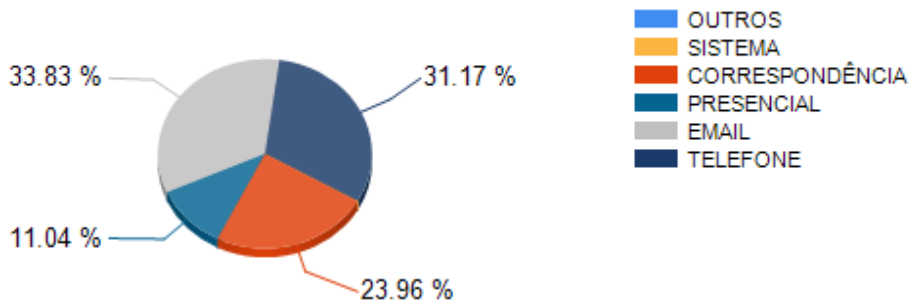
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	6	7	138	57	0	0	208
Elogio	0	0	1	0	0	0	1
Outros	0	0	9	1	0	0	10
Reclamação	54	76	214	198	0	0	542
Solicitação de Informação	214	691	477	339	0	0	1721
Sugestão	0	0	1	0	0	0	1
Total	274	774	840	595	0	0	2483

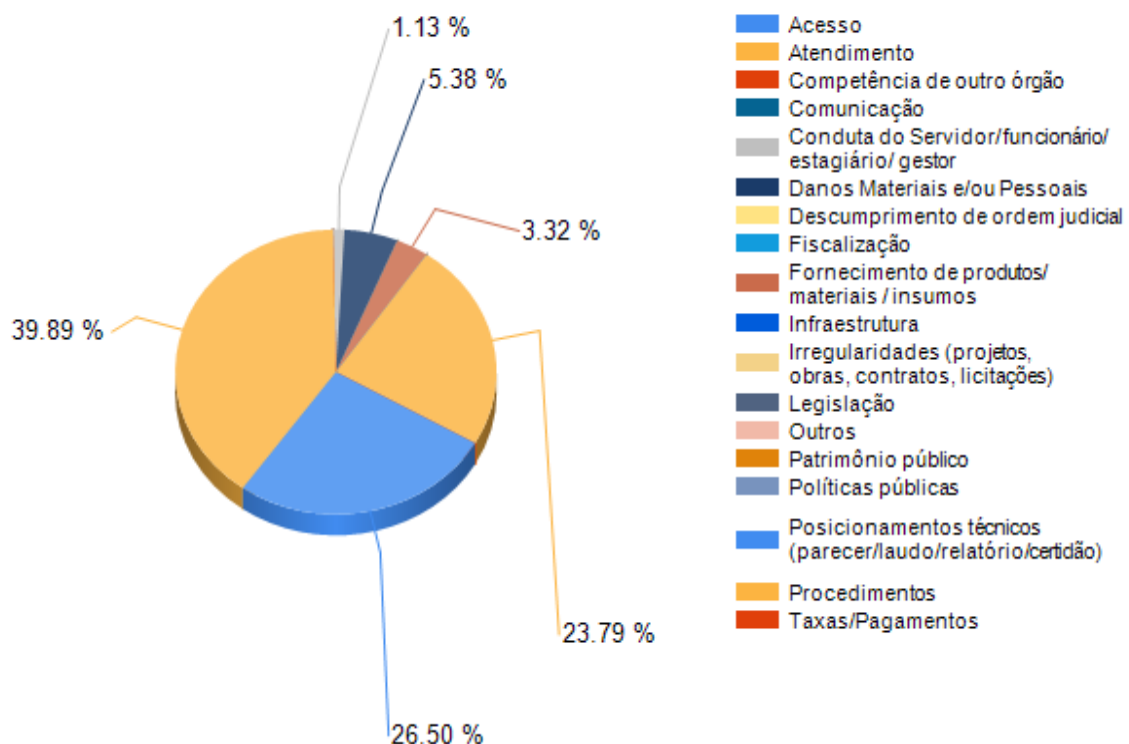
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	31	0	0	273	351	0	655
Atendimento	8	1	0	115	862	0	986
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	28	0	0	0	0	0	28
Danos Materiais e/ou Pessoais	133	0	0	0	0	0	133
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	51	23	0	82
Infraestrutura	0	0	0	0	0	0	0
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0
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	103	485	0	588
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	208	1	0	542	1721	0	2472

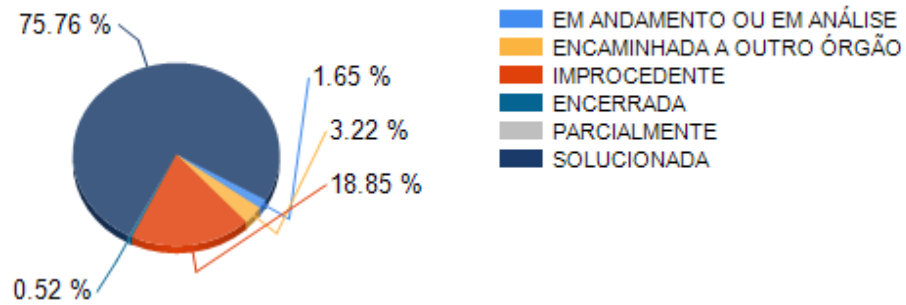
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	45	0	0	124	28	11	208
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Outros	2	0	0	8	0	0	10
Reclamação	287	0	0	205	20	30	542
Solicitação de Informação	1546	0	13	131	31	0	1721
Sugestão	0	0	0	0	1	0	1
Total	1881	0	13	468	80	41	2483

Conclusão



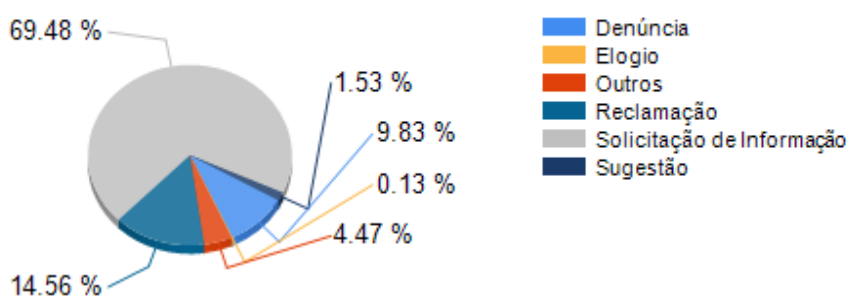
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap	Solicitação de atendimento com advogado.		
Secretaria da Administração Penitenciária - Sede	Atendimento à saúde. Problemas com escolta para a realização de atendimento na rede municipal e estadual de saúde; dificuldades de captação de profissionais de saúde para atuarem no interior das Unidades Prisionais; dificuldades de encaminhamento para atendimento na rede municipal de saúde; celas com população acima da capacidade. Inclusão/exclusão/suspensão de rol: Dificuldades encontradas pelo público externo (familiares) em obter, pelos servidores das Unidades Prisionais, informações e orientações de procedimentos. Localização de preso: Dificuldades sobre a o procedimento a ser seguido frente a pedido de localização de preso;	Sobre a prestação de assistência a saúde de competência desta Secretaria notou-se certa dificuldade em prestar atendimento aos presos portadores de doenças graves como: paraplégicos, tetraplégicos e portadores de doenças crônicas que causem dificuldade na locomoção do preso. Por essa razão sugerimos a criação de um Protocolo Procedimental entre a Coordenadoria de Saúde e outras Coordenadorias estabelecendo procedimentos para esses casos, como por exemplo, transferências para unidades próximas do local de tratamento médico, unidades referenciais para abrigar esse perfil de população, como no caso de presos paraplégicos ou tetraplégicos. No tocante as manifestações informação que envolva o pedido de localização de preso sugerimos que a questão passe a ser disciplina por Ofício Circular, com conhecimento amplo nas áreas que prestam informação ao público no âmbito da Secretaria, como SIC, Imprensa, Fale Conosco e Ouvidoria, indicando o órgão e forma de contato para a solicitação.	Não encontramos dificuldades, uma vez que no desempenho de nossas funções, todas as situações são satisfatórias.

Secretaria da Agricultura e Abastecimento

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	77
Elogio	1
Outros	35
Reclamação	114
Solicitação de Informação	544
Sugestão	12
Total:	783

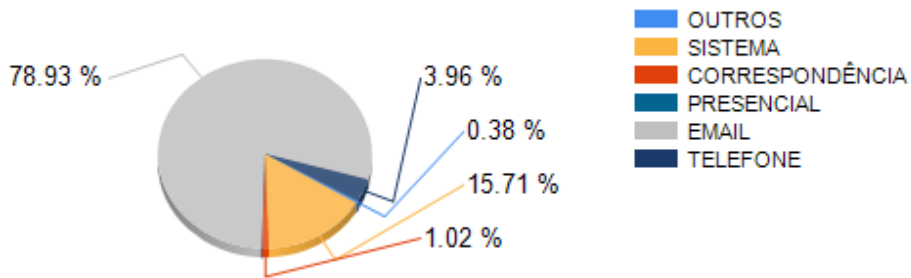
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	7	28	6	36	0	77
Elogio	0	0	1	0	0	0	1
Outros	0	0	29	1	5	0	35
Reclamação	0	11	52	0	50	1	114
Solicitação de Informação	0	13	496	1	32	2	544
Sugestão	0	0	12	0	0	0	12
Total	0	31	618	8	123	3	783

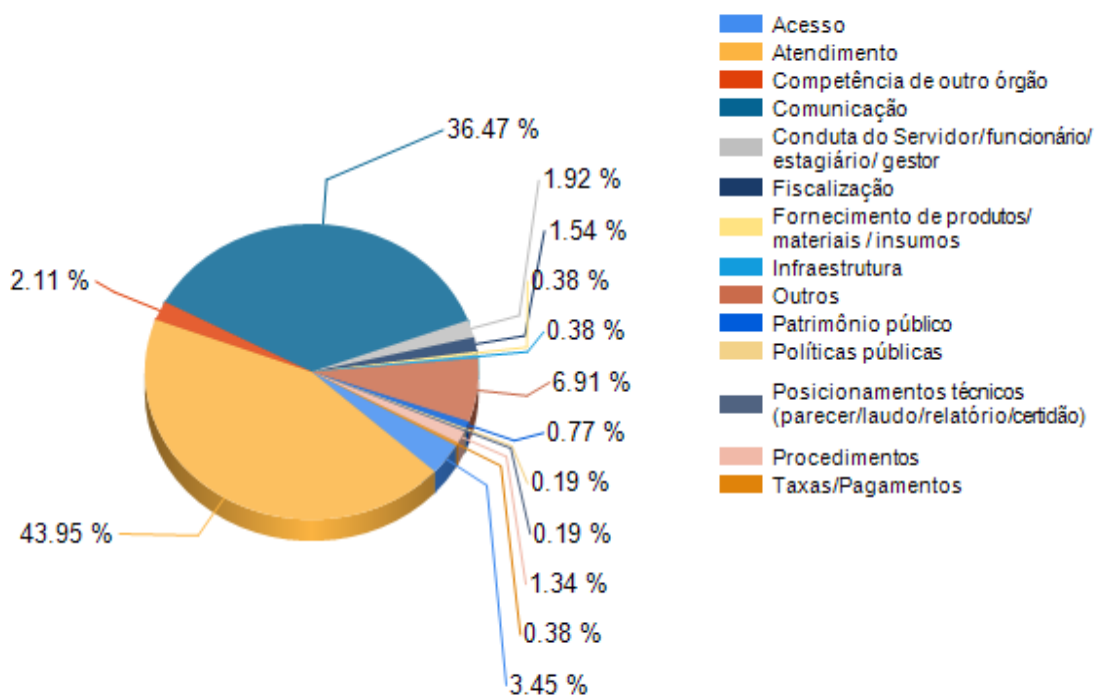
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	2	16	0	18
Atendimento	6	1	13	17	190	2	229
Competência de outro órgão	3	0	0	3	5	0	11
Comunicação	16	0	2	28	141	3	190
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	7	0	0	2	1	0	10
Fiscalização	5	0	0	2	0	1	8
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	2	0	2
Infraestrutura	0	0	0	1	1	0	2
Outros	2	0	6	7	18	3	36
Patrimônio público	0	0	0	1	2	1	4
Políticas públicas	0	0	0	0	1	0	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/ certidão)	0	0	0	1	0	0	1
Procedimentos	0	0	0	0	7	0	7
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	2	0	2
Total	39	1	21	64	386	10	521

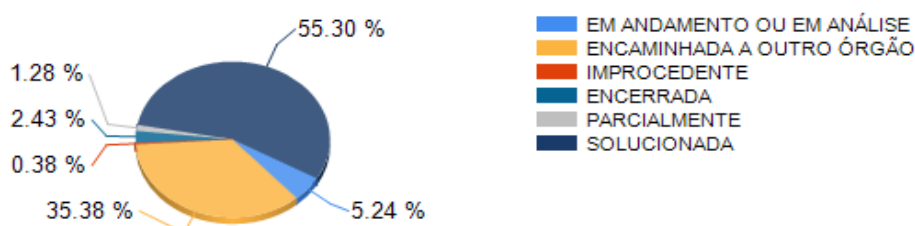
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	22	3	1	0	41	10	77
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Outros	13	0	2	1	18	1	35
Reclamação	42	3	5	1	52	11	114
Solicitação de Informação	348	4	9	1	163	19	544
Sugestão	7	0	2	0	3	0	12
Total	433	10	19	3	277	41	783

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Agência Paulista de Tecnologia dos Agronegócios - APTA	1) Aumento de reclamações 2) Aumento informações		Esta ouvidoria recebe um número muito grande de reclamações de competência de outros órgãos
Companhia de Desenvolvimento Agrícola de São Paulo - Codasp	1- Inclusão no Programa Melhor Caminho - Solicitação de orientação de como o Município pode ser incluso no Programa Melhor Caminho. 2- Informação sobre Concursos Público - Solicitações a respeito de abertura de novos concursos. 3- Manutenção do Programa Melhor Caminho - Manifestação dos munícipes quanto a falta de manutenção do Programa Melhor Caminho. Cabe lembrar que nessa situações a CODASP foi executora do Programa, porém os Municípios devem prezar pela manutenção do Programa.	A OUVIDORIA constatou que a divulgação do Programa Melhor Caminho/Pontos Críticos não estava sendo clara para seus clientes e usuários, pois a maioria das manifestações referem-se a dúvidas dos munícipes e do próprio executivo de como ser contemplado com o referido Programa. A constatação foi transmitida a Diretoria, e como retorno foi incluído no Planejamento Estratégico 2017 - 2021 um plano de ações voltado para a estruturação da Área Comercial, projeto que estava em estudo pelo Conselho de Administração.	A plataforma desenvolvida pela Estado poderia ser otimizada, de forma paralela utilizamos o sistema SIC - Sistema Integrado de Informação ao Cidadão, o qual se mostra cada vez mais um sistema completo, claro, objetivo, de fácil acesso e acompanhamento das manifestações. Visando a melhoria da OUVIDORIA como um todo sugerimos o aperfeiçoamento do sistema com base no sistema SIC.

Coordenadoria de Assistência Técnica Integral - CATI	1) Informações técnicas (adquirir mudas e de sementes, orientações no plantio/cultivos, etc.); 2) Informações administrativas (aquisição de materiais/livros, atendimento por servidores estaduais, uso veículo oficial, etc.); 3) Informações sobre estágios/concurso.	Nossas demandas em sua maioria são técnicas, bem como solicitações de materiais e publicações de nossa autoria. Nossa sugestão é um canal direto a ser oferecido em nosso site, visando atendimento on-line ao cidadão.	A dificuldade desta ouvidoria resume-se em obter o mais breve possível respostas às demandas recebidas para posterior encaminhamento ao interessado.
Coordenadoria de Defesa Agropecuária - CDA	1- Informações para cadastro 2- Dúvidas em relação ao sistema implantado com JUCESP. 3- Informações sobre treinamentos de áreas técnicas.	Foi dialogado com os dirigentes quanto a agilização em algumas demandas. Dentro do possível estão sendo acatadas.	- Existem demandas que dependem de outras ações da entidade, e isto demanda muito tempo. Acho que em alguns casos o prazo para resposta informado ao usuário é pouco.
Coordenadoria de Desenvolvimento dos Agronegócios - CODEAGRO	As informações mais frequentes neste semestre foram: - Solicitações de informações referente aos Programas da Codeagro: - Solicitações de informações referente aos livros de educação alimentar contendo receitas saudáveis e desperdício alimentar elaborados pelo Centro de Segurança Alimentar e Nutricional Sustentável ? CESANS da CODEAGRO, - Solicitações de informações referente aos Projetos Cozinha e Hortaliça da Codeagro, - Solicitações de informações referente ao Projeto Bom Preço do Agricultor,	Disponibilizar no site da Coordenadoria de Desenvolvimento dos Agronegócios - CODEAGRO, as oportunidades de estágios aos estudantes e a forma de ingresso, por meio do CIEE, Exemplo: Ensino Superior ? Estudantes regularmente matriculados nos cursos vinculados às Instituições de Ensino público ou privados de nível superior nas áreas: Nutrição, Agronomia, Administração, Publicidade e Propaganda, Jornalismo, Direito, Design Gráfico e Informática, Disponibilizar no site da Coordenadoria de Desenvolvimento dos Agronegócios - CODEAGRO, os Relatórios da Ouvidoria. Estão sendo providenciados, em andamento.	Não houve dificuldades neste semestre, destacando que os atendimentos, ocorreram por meio de e-mails encaminhados ao Sistema de Ouvidoria Codeagro. Há de se destacar que prestamos também atendimento por telefone, carta, ofício e presencialmente.

	<p>principalmente referente a orgânicos, - Solicitações de Informações referente aos Editais PPAIS - Programa Paulista de Agricultura de Interesse Social e PNAI - Programa Nacional de Alimentação Escolar, - Solicitações de Informações referente aos estágios disponíveis na Codeagro, ingresso por meio de processo seletivo do Centro de Integração Empresa Escola - CIEE.</p>		
Departamento de Descentralização do Desenvolvimento	Informações Denúncias		
Instituto Agrônomo	<p>Solicitação de informação: informações técnicas, aquisição de sementes, Sugestões / Relacionamento com a comunidade: utilização das áreas do Institutos, continuidade dos programas de pesquisa Reclamação: infestação de aedsageypti</p>	Não há registro de recomendações aos dirigentes	Algumas dificuldades na adaptação ao novo sistema de ouvidoria online, que vão sendo superadas com o apoio da Ouvidoria Geral e colegas ouvidoras
Instituto Biológico	Pedido de informações sobre produtos e serviços	Forma acatadas com rapidez	A Ouvidoria funciona sem dificuldades. Possui número de telefone e e-mail próprios. O número de demandas e manifestações é reduzido, não acarretando sobrecarga no atendimento. Cartazes espalhados pelas instalações do Instituto informa os canais de comunicação com o Ouvidora.

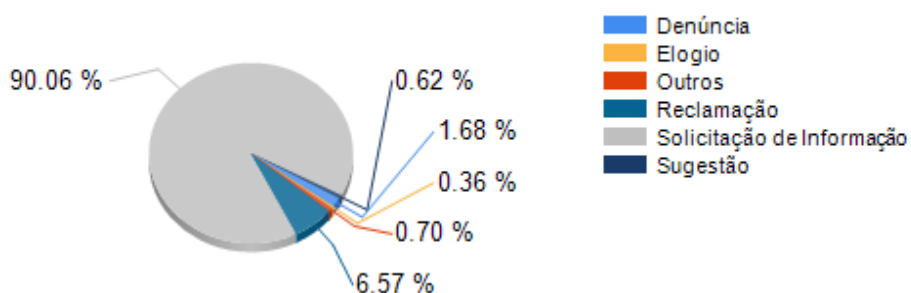
Instituto de Economia Agrícola	Durante o período selecionado, as três manifestações mais frequentes envolveram a solicitação de informações sobre o acesso ao banco de dados do Instituto de Economia Agrícola (IEA) que reúne as estatísticas geradas pela Instituição disponibilizadas no Webportal IEA (www.iea.sp.gov.br). O destaque ficou para as informações sobre os preços de terra, as estatísticas da produção e os serviços Webservice e planilhas eletrônicas.	As informações solicitadas estão disponíveis junto a informativos alocados nas páginas de acesso aos bancos de dados relacionados e formulários explicativos para solicitação das informações. Diante do número de manifestações relacionados a esses processos, foi recomendado e acatado pelo Grupo Gestor dos Serviços prestados, que reforçassem e a indicação junto ao acesso do banco de dados no site do IEA das notas explicativas e dos formulários eletrônicos de solicitação dos dados.	Não ocorreu nenhuma dificuldade para atuação da ouvidoria junto ao IEA. Porém, cabe ressaltar que foi comunicada a mudança de ouvidor, no mês de março de 2017, até o presente momento, não foi disponibilizada a nova senha de acesso, assim como os trâmites para viabilizar a mudança.
Instituto de Pesca	As manifestações mais frequentes são: Criação de peixes (como criar) Período de defeso		Até o momento, não tivemos nenhuma dificuldade
Instituto de Tecnologia de Alimentos - ITAL	Solicitação de informação sobre serviços Demandas para outros órgãos Reclamação sobre prazo	Não houve.	Não houve.
Instituto de Zootecnia	As mais frequentes foram no tema "denúncia".	Todas foram respondidas.	Nada a declarar.
Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	- Informações técnicas sobre os serviços prestados pela Secretaria; - Informações sobre os programas e projetos desenvolvidos e executados pela Secretaria; - Informações relativas ao ingresso na Pasta (estágio e concurso público).	- Propomos que as áreas técnicas responsáveis disponibilizem no site as orientações pertinentes aos serviços prestados pela Pasta, bem como atualizem os programas e projetos de competência desta SAA e, informações relativas ao ingresso (concurso e estágio). - Recomendamos ainda que, os órgãos facilitassem o acesso do cidadão às Ouvidorias da Pasta através de link direto com o Sistema de Ouvidorias, o que foi efetuado.	- Até o momento, esta Ouvidoria não apresenta dificuldades de atuação.

Casa Civil

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	148
Elogio	32
Outros	62
Reclamação	580
Solicitação de Informação	7945
Sugestão	55
Total:	8822

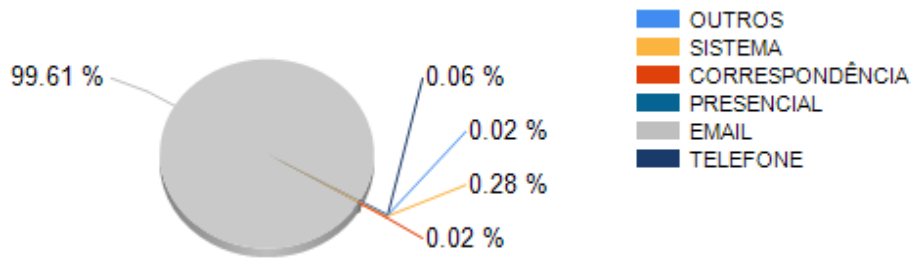
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	145	0	1	2	148
Elogio	0	0	31	0	1	0	32
Outros	0	0	59	0	3	0	62
Reclamação	0	0	564	1	15	0	580
Solicitação de Informação	0	5	7935	1	4	0	7945
Sugestão	0	0	54	0	1	0	55
Total	0	5	8788	2	25	2	8822

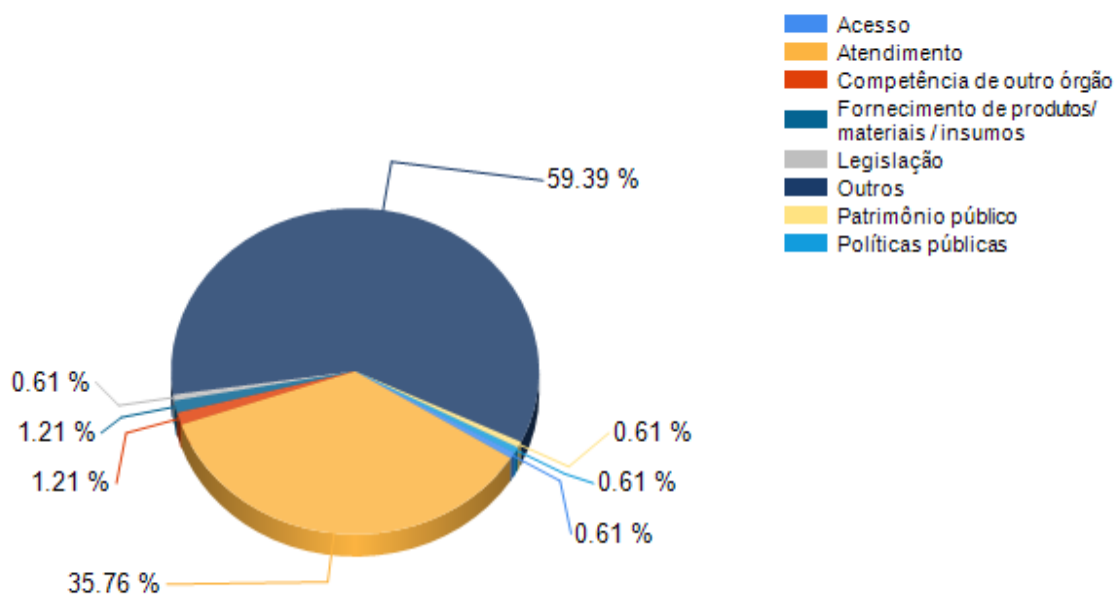
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	1	0	1
Atendimento	0	0	1	1	56	1	59
Competência de outro órgão	0	0	0	1	1	0	2
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	2	0	2
Legislação	0	0	0	0	0	1	1
Outros	1	2	12	5	75	3	98
Patrimônio público	0	0	0	0	1	0	1
Políticas públicas	0	0	0	0	0	1	1
Total	1	2	13	7	136	6	165

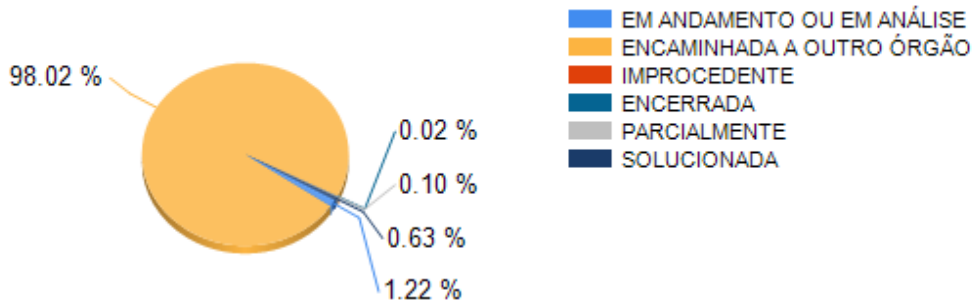
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	0	0	0	147	0	148
Elogio	1	0	0	0	30	1	32
Outros	3	1	0	0	49	9	62
Reclamação	0	1	2	0	572	5	580
Solicitação de Informação	49	7	0	0	7800	89	7945
Sugestão	2	0	0	0	49	4	55
Total	56	9	2	0	8647	108	8822

Conclusão



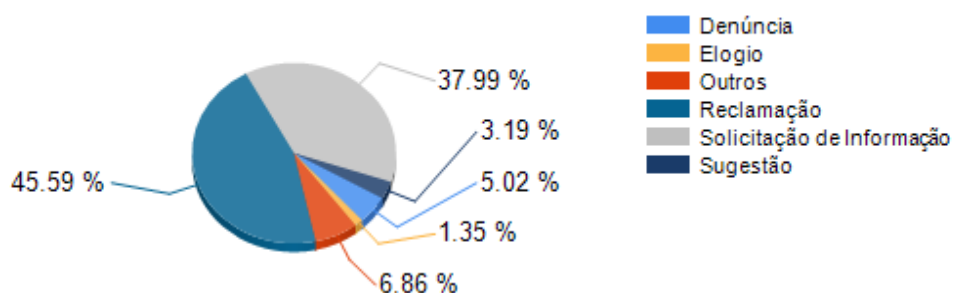
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Casa Civil	1 - Reclamação a respeito de reajuste salarial. Demanda recorrente trazida pelo período de dificuldade econômica que atravessa o país. 2 - Reclamação dos servidores do Centro Paula Souza a respeito de equiparação das carreiras. Justificado pela Unidade Central de Recursos Humanos, que informou que o processo encontra-se na Assessoria Jurídica Administrativa da Secretaria da Fazenda. 3 - Cobrança a respeito da aprovação da PL 706, que versou sobre a restrição do uso de animais cobaias em pesquisas científicas nas Universidades.	A grande maioria das manifestações feitas por esta ouvidoria foram prontamente acatadas. Em uma pequena parte houve certa demora, e em outra pequena parte ainda permanecemos sem resposta. A postura geral dos dirigentes deste órgão é de acolhimento às demandas.	Por ser a Casa Civil uma Secretaria cuja principal atividade está pautada nas ações de estratégia política, nem sempre é compreendida pelo público. O filtro das respostas, para buscar maior clareza e satisfação do usuário, portanto, é o maior desafio na atuação desta ouvidoria.
Empresa Paulista de Planejamento Metropolitano S/A - Emplasa	A maioria das manifestações foram referentes à solicitação de informações.	Não houve necessidade de recomendações à diretoria pois todas as manifestações foram adequadamente atendidas.	Sem dificuldades para atender as demandas dos usuários nesse período.

Secretaria da Cultura

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	41
Elogio	11
Outros	56
Reclamação	372
Solicitação de Informação	310
Sugestão	26
Total:	816

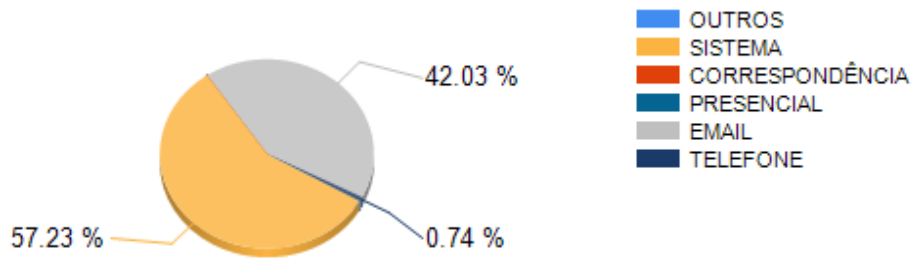
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	13	0	28	0	41
Elogio	0	0	6	0	5	0	11
Outros	0	0	40	0	16	0	56
Reclamação	0	5	77	0	290	0	372
Solicitação de Informação	0	1	201	0	108	0	310
Sugestão	0	0	6	0	20	0	26
Total	0	6	343	0	467	0	816

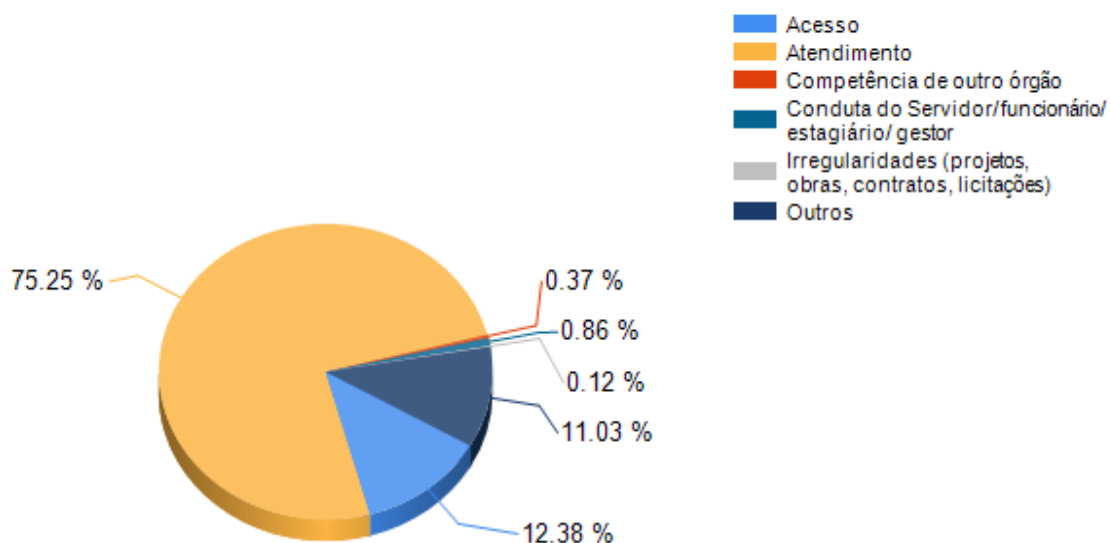
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	7	1	0	38	50	5	101
Atendimento	27	9	14	318	229	17	614
Competência de outro órgão	0	0	0	2	1	0	3
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	4	0	0	2	0	1	7
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Outros	2	1	42	12	30	3	90
Total	41	11	56	372	310	26	816

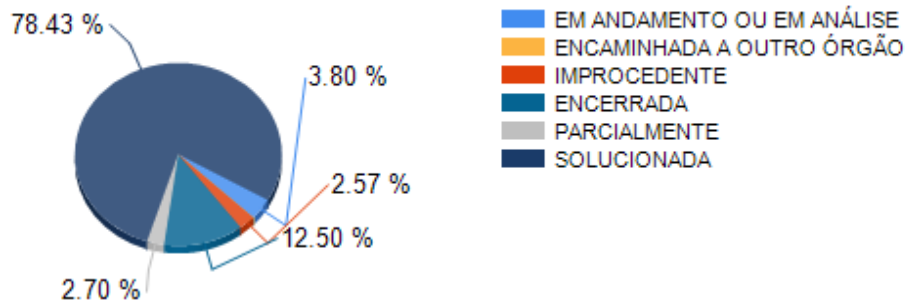
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	34	4	0	1	0	2	41
Elogio	7	1	0	0	0	3	11
Outros	50	1	0	5	0	0	56
Reclamação	241	9	102	12	0	8	372
Solicitação de Informação	285	7	0	3	0	15	310
Sugestão	23	0	0	0	0	3	26
Total	640	22	102	21	0	31	816

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Cultura - Sede	Comentários Relatório 2017 1) Discriminar as 3 Manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes relatando assunto e problema.. Durante o 1º semestre de 2017, foram registradas na Rede de Ouvidorias da Secretaria da Cultura, 41 Denúncias. Comparando com o 1º semestre de 2016 (138 demandas) e 2º semestre de 2016, (87 demandas), reparamos uma queda significativa. Com base nesses dados, podemos afirmar que essa queda reflete uma situação positiva, e vem de encontro com o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, junto a Administração, envolvendo Coordenadores e Gestores dos Equipamentos Culturais. Ressaltamos que a Unidade de Formação Cultural apresentou maior número de Denúncias, com 18 Demandas, cujos assuntos permeiam sobre fatos ocorridos no Conservatório Musical de Tatuí, Fábricas de Cultura e Projeto Guri. Demais Denúncias, estão distribuídas entre a Unidade de Fomento e Economia da Cultura, Unidade de Preservação do Patrimônio Histórico entre outras. Quanto a Reclamações, totalizaram 372 Demandas durante o 1º semestre	2) Recomendação. Mais uma vez solicitamos aos Coordenadores e Gestores dos Equipamentos para que tomem conhecimento das demandas e avaliem as respostas a serem enviadas. Se envolvendo na apuração dos fatos e esclarecimentos das Reclamações e Denúncias até sua conclusão, informando a Ouvidoria sobre as medidas que foram tomadas para solução da questão. A resposta é de responsabilidade da Unidade ou Coordenadoria daí a necessidade de a nos ser enviada pelos seus respectivos Coordenadores ou diretores, e não simplesmente repassada a resposta dada pela Organização Social. Recomendamos que todos os Equipamentos Culturais administrados pelas respectivas Organizações Sociais de Cultura devem ter expostos em lugar de fácil acesso com a indicação da Ouvidoria Geral do Estado. www.ouvidoria.sp.gov.br Lembramos ainda, a importância da padronização dos dados da Ouvidoria em sites, aplicativos ou outro veículo de comunicação, de todos os Equipamentos Culturais da Secretaria da Cultura, estejam em conformidade com a Coordenação de Comunicação da	3) Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações Considerando as recentes mudanças dos dirigentes da Secretaria, é de suma importância o alinhamento das diretrizes da Pasta com o desenvolvimento do trabalho da Ouvidoria. Nesse sentido o Gabinete nos concede facilidade ao acesso e a sugestões. Reiteramos a necessidade da instalação da Comissão de Ética o mais breve possível, cumprindo o estabelecido na Lei Estadual 10.294 de 20 de abril de 1999 ? Seção IV ? Parágrafo 1º e 2º do artigo 8º. que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo. O fato já foi abordado, porem é indispensável maior suporte por parte da Ouvidoria Geral, bem como em outros assuntos.

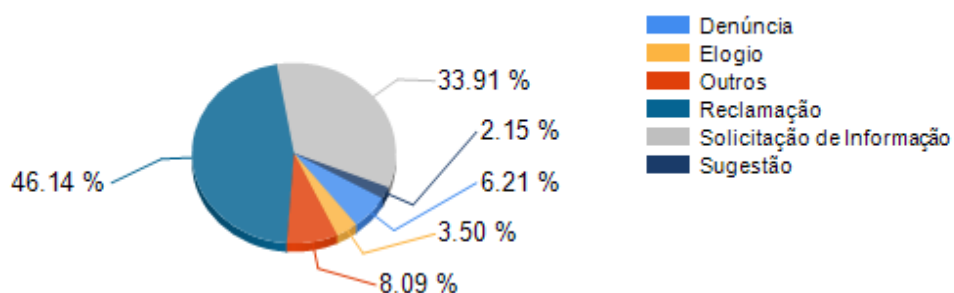
	<p>2017. Observamos que quando comparadas com a movimentação do 1º e 2º semestres de 2016, estas apresentaram um aumento de mais de 50% do número de Reclamações no período. A Unidade de Formação Cultural, também registrou maior número de Reclamações com 185 demandas, direcionadas ao Conservatório Dramático e Musical de Tatuí, administrado pela Organização Social de Cultura - Associação de Amigos do Conservatório Musical de Tatuí. Essas Demandas referem-se ao descontentamento de alunos contra as atitudes da administração da escola, bem como procedimentos do corpo docente. O assunto foi repassado diretamente ao Secretário e ao Secretário Adjunto, que tomaram ciência concordaram com a seriedade dos fatos. O apoio a nós dado pelo Gabinete, tem sido de muita importância para realização do nosso trabalho, sem ele, não teríamos tanta autonomia para intervir em alguns casos.</p>	<p>Pasta, como sugerido em Decreto. Esta Ouvidoria se coloca à disposição para auxiliar o que for necessário.</p>	
--	---	---	--

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

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	528
Elogio	298
Outros	688
Reclamação	3925
Solicitação de Informação	2884
Sugestão	183
Total:	8506

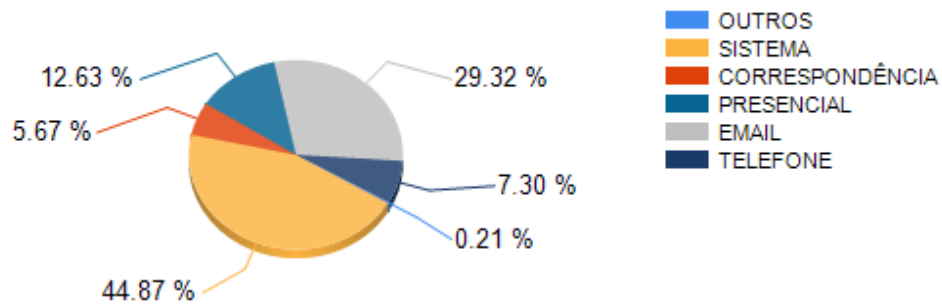
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	19	13	134	13	347	2	528
Elogio	56	11	70	106	55	0	298
Outros	330	51	124	16	166	1	688
Reclamação	479	249	876	258	2060	3	3925
Solicitação de Informação	169	290	1267	22	1125	11	2884
Sugestão	21	7	23	67	64	1	183
Total	1074	621	2494	482	3817	18	8506

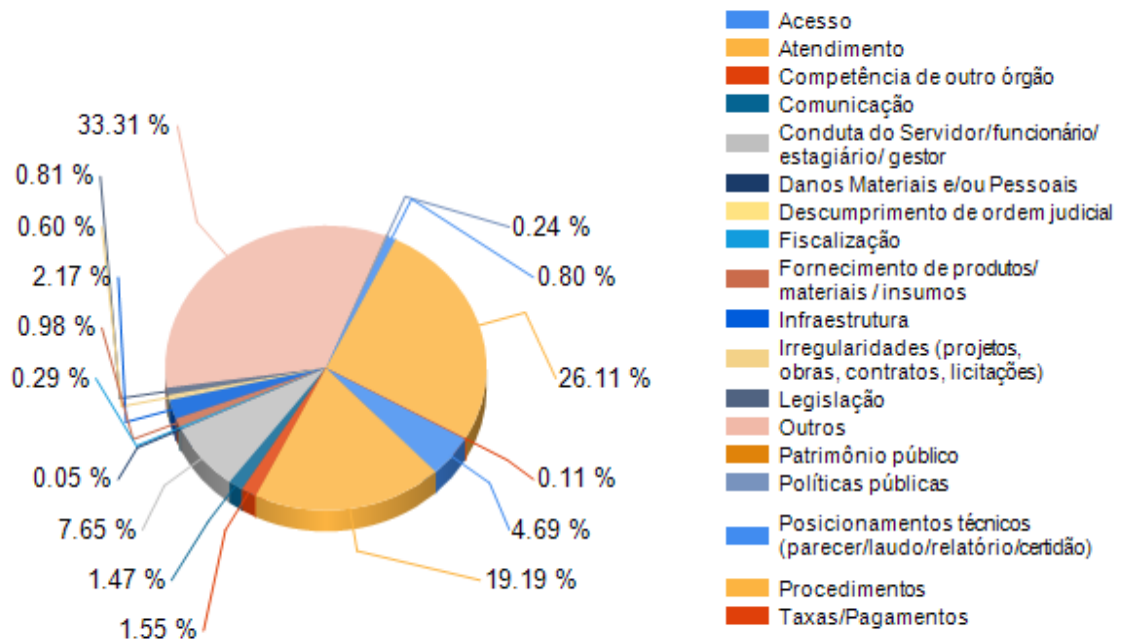
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	0	151	123	113	5	393
Atendimento	14	118	11	423	983	59	1608
Competência de outro órgão	16	0	3	41	70	0	130
Comunicação	2	2	3	17	95	4	123
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	167	0	4	454	13	3	641
Danos Materiais e/ou Pessoais	3	0	0	1	0	0	4
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	11	0	0	13	0	0	24
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	73	9	0	82
Infraestrutura	17	6	0	145	3	11	182
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	50	0	0	0	0	0	50
Legislação	10	0	5	32	20	1	68
Outros	116	154	670	1059	736	57	2792
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	1	0	2	1	14	2	20
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidã o)	0	0	0	42	22	3	67
Procedimentos	55	18	14	1287	783	31	2188
Taxas/Pagamentos	0	0	0	7	1	1	9
Total	463	298	863	3718	2862	177	8381

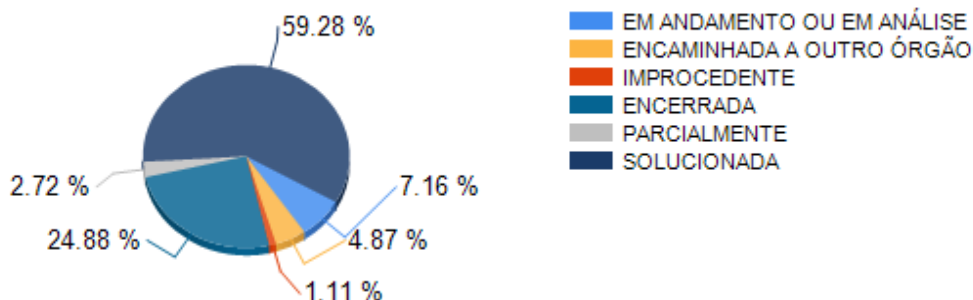
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	208	21	137	2	72	88	528
Elogio	205	17	39	7	1	29	298
Outros	372	3	191	8	14	100	688
Reclamação	1857	138	1318	59	225	328	3925
Solicitação de Informação	2301	29	386	17	97	54	2884
Sugestão	99	23	45	1	5	10	183
Total	5042	231	2116	94	414	609	8506

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	1. Acesso ao agendamento por telefone - Telefone sempre ocupado em dia de abertura de agenda; 2. Acesso à vacina contra a gripe - Disponível apenas para algumas categorias; 3. Acesso à vacina contra a febre amarela - Informações desconstradas.	Foi comunicado quanto à dificuldade do agendamento por telefone. O processo foi revisto e melhorias foram implantadas.	Nada a declarar
Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	A- Reclamações e denúncias sobre os procedimentos, das unidades escolares, em relação aos concursos públicos; B- Reclamações, por parte de alunos, quanto a proibição de estacionar seus carros e motos, principalmente em unidades localizadas em locais de alto risco; C- Problemas de infraestrutura de algumas unidades; D- Cobrança obrigatória para APM das ETECs; E- Falta de funcionários das empresas terceirizadas principalmente no que diz respeito a segurança; F- Falta de diálogo entre gestor x professor e, professor x aluno; G- Falta de funcionários administrativos nas unidades; H- Problemas durante as matrículas, tanto nas ETECs e Fatecs, devido aos candidatos não lerem na íntegra as orientações contidas no Manual do Candidato. Como exemplo: pontuação acrescida para os candidatos de escolas públicas que cursaram os Ensinos Fundamental e Médio; I- Falta de mediação de conflitos por parte do gestor de sua equipe diante de problemas aluno x professor;	A- Necessidade de orientação dos funcionários das unidades quanto ao atendimento aos alunos; B- Recomendação da ouvidoria quanto ao comportamento inadequado dos professores junto aos alunos; C- Para facilitar o trabalho da ouvidoria, haverá uma informação no site do Centro Paula Souza, para que os usuários acessem somente o Sistema de Ouvidorias Públicas, abolindo encaminhamentos feitos por e-mail; D- Sugestão para que nas capacitações dos diretores de ETECs e FATECs, a ouvidoria tenha um espaço para esclarecer a nossa atuação;	A- Os usuários, como também os reclamados tem dificuldade em entender as reais atribuições da ouvidoria, mesmo constando no site do Centro Paula Souza comunicado e informações; B- Dificuldade dos usuários em entender que há prazos para respostas, não sendo possível resolver os problemas de imediato; C- Dificuldade de esclarecer o reclamado quanto ao direito de sigilo do reclamante; D- Não cumprimento dos prazos estabelecidos pela ouvidoria para tratamento e retorno das

			<p>demandas; E- Falta de entendimento, por parte dos gestores quanto ao envio de suas manifestações (é comum até não assinarem as respostas); F- Falta de um sistema interno adequado para que a ouvidoria apresente um relatório mais completo, apontando as unidades mais reclamadas; G- O usuário envia sua denúncia para ouvidoria e, sem aguardar a resolução do caso escreve para outros órgãos do Governo como: Delegacia de Polícia (BO), envio de e-mails para Ministério Público, Ouvidoria Geral, e outros;</p>
<p>Faculdade de Medicina de Marília - Famema</p>	<p>1. Cirurgia ? Foram acolhidas diversas manifestações por demora no agendamento de cirurgia, cancelamento repetitivo da mesma cirurgia, solicitação de agendamento/antecipação de cirurgia, em decorrência da falta de leitos, materiais e recursos humanos; 2. Atendimento Médico ? Refere à reclamação quanto à falta de acolhimento e escuta qualificada, além da demora no atendimento, gerando insatisfação do usuário e acompanhantes. As manifestações, em sua maioria, originadas das unidades de Urgência/Emergência e Ambulatoriais; 3. Solicitação de Informação ? Solicitação de agendamento e antecipação de consultas principalmente ambulatoriais. 4. Elogio ? Cortesia no atendimento realizado pela equipe hospitalar da Instituição, em especial nas unidades de internação.</p>	<p>As manifestações que apresentam situações possíveis de serem acatadas são analisadas e trabalhadas junto às chefias/diretorias, originando providências como: revisão do processo de trabalho onde envolve mais de um serviço/profissional; treinamentos e reorientações aos colaboradores; e demais ações com o objetivo de melhoria na qualidade do atendimento. As demais situações em que a solução é de governabilidade institucional e que dependem de recursos financeiros e materiais estão sendo acatadas a médio e longo prazo.</p>	<p>A Ouvidoria da Famema apresenta as seguintes dificuldades: - o retorno das respostas das manifestações por parte de algumas chefias/diretorias ultrapassa o tempo estabelecido no Decreto da Ouvidoria, gerando novas demandas; - cancelamentos e remarcações frequentes de cirurgias, gerando indignação pelos usuários, levando-os a procurar outras instâncias. - grande número de equipamentos sucateados e desativados,</p>

			gerando uma demanda expressiva de exames, e os usuários na busca de realizar o exame, procura à Ouvidoria acreditando que terá uma solução imediata.
Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp	1- Propagandas de cursos em geral. 2- Solicitações de informações, desde transferência e vestibulares dos cursos de Medicina, Enfermagem e Psicologia da FAMERP; E também aos cursos de aprimoramento da Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - FAMERP; 3- Envio constante de Currículos.	Nenhuma - nada a declarar	Não houve dificuldade por parte desta Ouvidoria.
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp	* Reclamações ou mau atendimento de decisões referentes a pedidos de auxílio não atendidos. * Denúncia contra beneficiários por suposto descumprimento de regras. * Dúvida em relação a procedimento para obtenção de auxílio.	A Ouvidoria não tem tido dificuldades para obter respostas rápidas e satisfatórias.	Nenhuma dificuldade.
Hemocentro de Campinas/Unicamp	Demora no atendimento / tempo de permanência no serviço Qualidade do lanche fornecido Disponibilização de sinal wifi		Demora no retorno com parecer das áreas envolvidas nas manifestações, ultrapassando algumas vezes o prazo pré estabelecido. Temos como definição responder aos nossos clientes no prazo máximo de 30 dias após a manifestação.

<p>Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp</p>	<p>O presente relatório refere-se às demandas recebidas por esta Ouvidoria no primeiro semestre de 2017 onde são observadas através de levantamento estatístico como principais queixas: as questões estruturais da Instituição relativas a falta de leito para internação, cancelamentos de procedimentos cirúrgicos, falta de organização adequada nos processos de trabalho como extravio de documentos/prontuários e falhas de comunicação entre profissionais.</p>	<p>- Rever processos de trabalho em especial o entendimento entre diferentes disciplinas para otimização e qualidade do atendimento ao usuário, além de provável redução de custos para a Instituição; (não atendida) - Aprimorar a comunicação entre todas as áreas da Instituição, que atualmente tem apresentado falhas que podem gerar dificuldades para o atendimento, considerando que cada área tem suas peculiaridades que precisam ser devidamente consideradas, públicas e compartilhadas a fim de preenchimento de documentos, orientações e encaminhamentos corretos. (não atendida) - Cumprimento do prazo estabelecido por esta Ouvidoria para resposta ao usuário de dez dias úteis. (parcialmente cumprida).</p>	<p>- Falta de conhecimento/entendimento do real papel da Ouvidoria dentro da Instituição. Alguns profissionais ainda demonstram resistência em relação ao retornar respostas das demandas geradas pela Ouvidoria. Aparentemente demonstram certa relutância e referem nos contatos da Ouvidoria que: - Não têm tempo e obrigatoriedade de responder ao usuário; - Gastam muito tempo o que prejudica outras atividades - Não dão a devida importância e consideração as demandas, como descumprimento de prazo e indiferença em relação aos casos enviados pela Ouvidoria. Observações: Todas as recomendações já foram feitas junto à Administração deste Hospital de Clínicas e estão em constantes discussões, atualizações e revisões.</p>
<p>Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - Ipen</p>	<p>- Quantidade insuficiente de material. A demanda por material radioativo no mundo é muito grande e são poucos os fornecedores deste tipo de material. Desta forma, a quantidade que o IPEN recebe, em determinado momento, no é o suficiente para atender a demanda interna. - Comportamento de servidor. Servidores com idade próxima de aposentadoria e com diversos vícios.</p>	<p>- Solicitar aos fornecedores (Africa do Sul, Argentina, Canada e Russia) o envio de quantidades maiores. - Abertura de Procedimento Administrativo Disciplinar.</p>	<p>Falta de mão de obra.</p>

<p>Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT</p>	<p>- Solicitação de informação referente principalmente aos serviços e produtos que o IPT comercializa, sendo que nestes casos a Ouvidoria atua juntamente com a Central de Relacionamento ao Cliente do IPT - Manifestações relacionadas com o Site do IPT - Problemas na Linha telefônica do IPT: Para amenizar essa falha a Assessoria de Marketing corporativa informou por meio do site do IPT esse problema. Está em discussão um novo processo licitatório para colocar esse assunto em pauta.</p>	<p>1 Recomendações encaminhadas no relatório do segundo semestre de 2016: - Realização de Palestra sobre o Papel da Ouvidoria no Instituto: A palestra foi realizada em 16/05/2017 proferida pelo Ouvidor Geral do Estado de São Paulo Dr. Gustavo Ûngaro, com a presença de funcionários e Ouvidores de instituições parceiras do IPT. Além de dirimir dúvidas sobre a atuação da Ouvidoria, trouxe informações importantes para os colaboradores do IPT enquanto cidadãos. - Realização periódica de reunião com a Gerencia da Qualidade do IPT: Foi realizada reunião entre a Ouvidoria e a Gerência da Qualidade foram que para o próximo relatório discutidas ações para análise dos dados das reclamações; padronização e compartilhamento das informações. - Obter maior número de Perguntas mais Frequentes junto às áreas do IPT: As áreas responderam positivamente e enviaram um grande número de Perguntas mais frequentes com as respectivas respostas. A ouvidoria compilou e encaminhou em para a Assessoria de Marketing Corporativo do IPT estruturar e disponibilizar no site do IPT. 2 Recomendações atuais: Colocar o assunto sobre os problemas ocorridos na linha telefônica do IPT no novo processo licitatório para a telefonia do IPT.(Em discussão) Melhorias no site do IPT relacionadas a</p>	<p>O apoio da direção e dos funcionários do IPT foram fatores determinantes para que tivéssemos a maioria das manifestações solucionadas. Apesar do apoio da alta direção é necessário construir uma cultura no IPT sobre o papel de uma Ouvidoria como área estratégica para integridade e a sustentabilidade do negócio. Na medida em que é um canal de acolhimento das manifestações de usuários do serviço, pode ajudar melhorar fluxos de trabalho e até diminuir ações judiciais de conflitos atuando como mediadora. Ter a Ouvidoria como um canal confiável de sigilo. Compreender a atuação desta em relação aos canais de recebimento de denúncias e o Comitê de Ética.</p>
---	---	---	---

		ferramenta de busca. Suporte efetivo da AMC para estruturar a nova página da Ouvidoria e SIC.	
Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp	AS MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES REFEREM-SE AOS SERVIÇOS DE : 1) REGULARIZAÇÃO CADASTRAL DAS EMPRESAS; 2) PRAZO DE ATENDIMENTO DOS PROCESSOS; 3) CERTIDÃO DE INTEIRO TEOR.	* AS RECOMENDAÇÕES QUANTO À IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA INTERNA E A DIVULGAÇÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA FORAM ACATADAS PELA DIREÇÃO DA CASA.; * A DEMANDA ACERCA DA ESTRUTURA FÍSICA E FUNCIONAL DA OUVIDORIA JÁ CONSTA DO LAY OUT DA FUTURA SEDE DA JUCESP.	NADA A ACRESCENTAR.
Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia - Sede	As manifestações mais frequentes no decorrer do 1º Semestre de 2017 foram: 1 - de usuários dos serviços prestados pela Subsecretaria do Trabalho Artesanal das Comunidades - Sutaco, solicitando informações sobre os procedimentos que devem ser adotados para obtenção da carteira de artesão e 2 - de usuários dos serviços prestados pela Equipe do Programa Via Rápida, da Coordenadoria de Ensino Técnico, Tecnológico e Profissionalizante, referente `dificuldade de acesso às inscrições pelo site, por esquecimento de senha, e também sobre data de abertura de inscrição de novos cursos. Não podemos deixar de registrar ainda, a dificuldade do atendimento interno, pois os funcionários temem represálias e acabam não formalizando suas manifestações, mesmo com opção de sigilo.	Todas as manifestações encaminhadas aos dirigentes dos órgãos foram devidamente acatadas e solucionadas.	Não foram apresentadas dificuldades relevantes para que esta Ouvidoria deixasse de realizar seu trabalho de forma transparente tanto para os Dirigentes como para os usuários que solicitam ajuda, nos mais diversos assuntos

<p>Universidade de São Paulo</p>	<p>Consideramos que reclamações mais relevantes no período dizem respeito a: 1) barulho produzido por bandas e fanfarras organizadas por estudantes prejudicando o trabalho de docentes e estudantes, bem como o bem estar da vizinhança; 2) o comportamento dos ciclistas que utilizam o espaço da cidade universitária para treinos 3) a realização de festas noturnas, em geral não autorizadas e sobre as quais a universidade não tem informações ou controle.</p>	<p>Nos três casos, a Ouvidoria Geral tem insistido com a Prefeitura e com o Conselho Gestor do Campus quanto a urgência do estabelecimento de regras claras de utilização dos espaços comuns da cidade universitária para atividades que não tem relação direta com seus fins. Nos três casos, fomos informados que os órgãos responsáveis da universidade tem tratado de encontrar uma solução adequada e ao mesmo tempo aceita pelos responsáveis pelas condutas que são objeto de queixa. O problema é complexo e as negociações evoluem a ritmo muito lento.</p>	<p>Quanto à classificação dos temas sugeridos nesse relatório, esclarecemos que nosso banco de dados está organizado segundo outras entradas, mais adequadas à produção de informações úteis para a comunidade USP e a gestão universitária. Se oportuno, enviaremos o relatório, segundo as entradas de nosso banco de dados. No momento não temos qualquer possibilidade de seguir as recomendações enviadas, o que implicaria em enorme esforço de revisão e reclassificação da informação original, com escasso benefício para a Universidade de São Paulo e com perda significativa para a comparabilidade de nossa série estatística.</p>
----------------------------------	---	--	---

<p>Universidade Estadual de Campinas - Unicamp</p>	<p>FISCALIZAÇÃO: Com a atual crise econômica que atravessa o país e o crescimento do trabalho informal, aumenta a cada dia a presença de ambulantes não autorizados no entorno da área da saúde. Assim, os ambulantes participam de verdadeiras feiras, com diversidades de alimentos e até produtos oriundos de pirataria, sem que haja fiscalização suficiente.</p> <p>INFRAESTRUTURA: Continua, como sempre, crescendo o número de manifestações referentes ao estacionamento em vagas irregulares (destinados a idosos e deficientes). O gargalo maior ocorre na área da saúde e no ciclo básico. Devido à falta de vagas existentes, em função do alto fluxo de automóveis que circulam diariamente no Campus e principalmente, na área da saúde, houve o fechamento com cancela, do acesso da Unidade de Emergência Referenciada - UER/HC, o que causou muito transtorno aos usuários, aumentando consideravelmente, o número de reclamações. Inclusive, a questão de estacionamento irregular por falta de vagas, ocorre, também no Campus de Limeira.</p> <p>PROCEDIMENTOS: Outras demandas de muita procura no período mencionado foram questões relacionadas à: concessão de vagas na Moradia Estudantil; concursos públicos e processos seletivos (orientações diversas, edital, composição da banca e divulgação dos aprovados) e vida funcional (aposentadoria, contagem de tempo, benefícios, auxílio alimentação e outros).</p>	<p>Recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes do Órgão, informando se foram ou não acatadas e respectivo motivo: A Ouvidoria da Unicamp com o objetivo de obter um resultado com maior isenção e imparcialidade, vem trabalhando no sentido de fortalecer nossa função perante a comunidade interna e externa, uma vez que a Universidade conta com um público flutuante de quase 60 mil pessoas por dia. Quanto à questão dos ambulantes, estivemos em loco, para observar a conduta dos mesmos no entorno da área da saúde e elaboramos um relatório para a Administração Superior, contendo fotos, sinalizando que cada vez mais, é imprescindível uma ação conjunta, no sentido de barrar a entrada desses camelôs no Campus, o que pode acarretar problemas de toda natureza aos que frequentam a área hospitalar. Com relação aos problemas de infraestrutura dos Campi, a Prefeitura do Campus/Unitransp vem estudando alternativas e ações de curto e médio prazo visando à melhoria das questões afins.</p>	<p>A Universidade Estadual de Campinas, a partir de abril de 2017, em função da nova Reitoria, alterou a gestão da Ouvidoria, que absorveu o SIC, mediante Resolução do Gabinete do Reitor. Fato esse, que propiciará uma integração ainda maior entre as informações que são apresentadas a toda a Comunidade. Para tanto serão implementadas novas linhas de atuação: 1. A mudança da Ouvidoria para novo espaço no piso térreo, o que deverá ocorrer ainda no segundo semestre deste ano, será uma grande conquista e fortalecerá ainda mais os serviços prestados aos cidadãos, pois a localização atual da Ouvidoria (3º andar), dificulta e impede o acesso dos usuários portadores de necessidades especiais. 2. Atualmente, a Ouvidoria conta com uma nova equipe de trabalho, o que aliada à mudança de instalações físicas, e a credibilidade por parte da Administração Superior, permitirá implementar um trabalho pioneiro de "mediação e resolução de conflitos", que provavelmente diminuirá o número</p>
--	--	--	--

			<p>de processos judiciais e colaborará para a melhoria das relações no âmbito universitário. 3- Com redefinições de vários órgãos por parte da Administração Superior, certamente haverá melhoria na infraestrutura dos Campi, o que possibilitará um convívio mais tranquilo entre alunos, docentes, funcionários e público externo.</p>
<p>Universidade Estadual Paulista - Unesp</p>	<p>As três manifestações mais frequentes foram: 1) Solicitação de informações. Dessas as que mais são frequentes são as dúvidas sobre o Vestibular da Unesp e de transferências para cursos de graduação da Unesp. 2) Reclamação. Das reclamações, o assunto mais frequente é do atendimentos em clínicas e hospitais e de prestação de serviço em setores da Unesp. Aqui houve um agrupamento da natureza da reclamação e não dos setores pois esses são os mais diversos. 3) Denúncias. As denúncias tem uma grande diversidade de assuntos. Mas os que mais se destacam são: trotes; atendimento e/ou prestação de serviços em setores da Unesp e auxílios socioeconômicos para estudantes.</p>	<p>A Ouvidoria encaminhou à Reitoria algumas denúncias/reclamações mais sérias. Dentre elas destaque: 1) Uma denúncia de preconceito e injúria racial no campus de Bauru e a direção da Unidade tomou todas as providências para resolução do conflito. Essa denúncia foi também registrada na Ouvidoria Geral do Estado. 2) Uma denúncia de trote na Unidade de Botucatu e que se encontra em investigação. A Ouvidoria foi acatada em sua sugestão de abertura de sindicância. 3) Um denúncia de atendimento em clínica odontológica em São José dos Campos que também foi resolvida e o paciente voltou a ser atendido de maneira respeitosa A Ouvidoria tem sido atendida em todas as manifestações enviadas aos dirigentes da Unesp. Há um espaço bastante amplo para</p>	<p>As dificuldades são: 1) A maior dificuldade está no cumprimento dos prazos para a resolução dos problemas. Temos 10 dias para que o processo seja resolvido e encerrado no Sistema, mas nem sempre esse é suficiente para todos os procedimentos que devem ser tomados para a resolução do conflito ou solução do problema. Há uma certa resistência por parte dos Diretores das Unidade na abertura de Comissão Preliminar de Apuração em decorrência do tempo que isso leva para ser resolvido. 2) Uma dificuldade menos significativa, mas não menos</p>

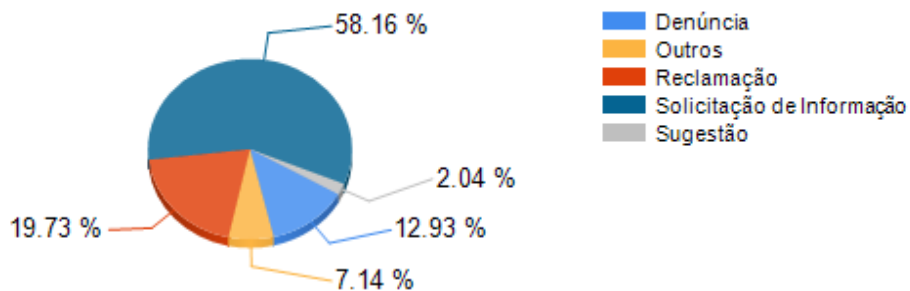
		<p>diálogo. A maior dificuldade é com o tempo para que os procedimentos sejam tomados.</p>	<p>importante, é o registro de conflitos/dificuldade s/problemas em outras instâncias que não a Ouvidoria o que gera uma multiplicidade de dados dispersos e nem sempre de fácil acesso. Essa situação está em avaliação pela Reitoria e se pretende fortalecer a Ouvidoria como o canal legítimo de acesso às denúncias, reclamações, em especial. 3) Há uma dificuldade decorrente do funcionamento da Ouvidoria na Unesp. O Ouvidor Local é docente ou técnico administrativo em atividade e o tempo de dedicação às atividades da Ouvidoria é restrito.</p>
<p>Universidade Virtual do Estado de São Paulo (UNIVESP)</p>	<p>1) Informações sobre Vestibular 2017 - Solicitações de não alunos de detalhes sobre processo seletivo para ingresso na universidade. 2) Procedimentos da Universidade - Questionamentos de alunos sobre indeferimento de Aproveitamento de Estudos, Revisão de Notas, etc. 3) Problemas com sistema - Reclamações de alunos por falhas do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).</p>	<p>Todas as solicitações e reclamações foram analisadas e acatadas quando procedentes. No entanto, muitos alunos utilizam o canal de Ouvidoria para não acatar decisões acadêmicas.</p>	<p>Alunos acreditam que suas vontades são direitos e não aceitam as diretrizes da universidade, como indeferimento de Aproveitamento de Estudos ou reprovações por notas e frequência.</p>

Secretaria de Desenvolvimento Social

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	38
Outros	21
Reclamação	58
Solicitação de Informação	171
Sugestão	6
Total:	294

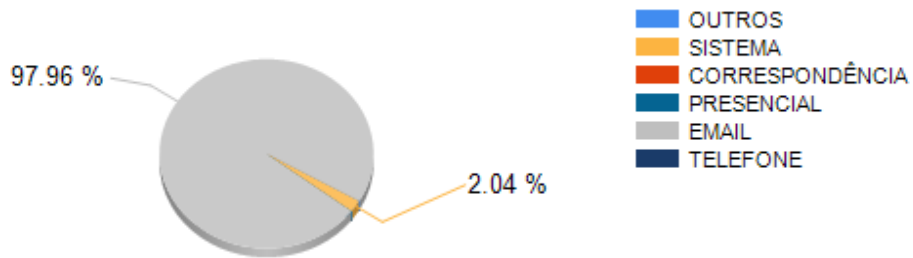
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	37	0	1	0	38
Outros	0	0	21	0	0	0	21
Reclamação	0	0	55	0	3	0	58
Solicitação de Informação	0	0	169	0	2	0	171
Sugestão	0	0	6	0	0	0	6
Total	0	0	288	0	6	0	294

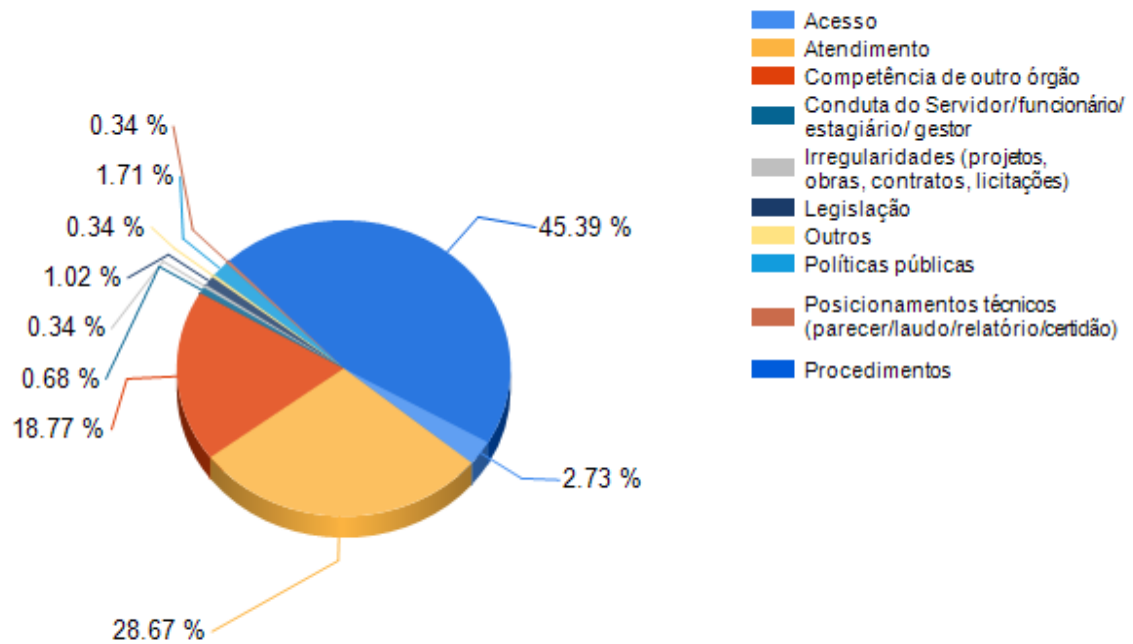
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	2	0	6	0	8
Atendimento	14	0	3	33	30	4	84
Competência de outro órgão	4	0	8	11	32	0	55
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	2	0	0	0	0	0	2
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	1	0	0	0	2	0	3
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Políticas públicas	0	0	1	0	4	0	5
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	1	0	1
Procedimentos	16	0	7	14	94	2	133
Total	38	0	21	58	170	6	293

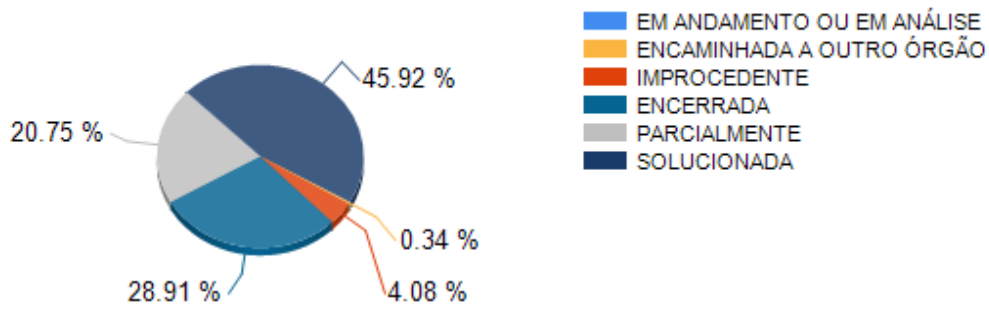
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	17	11	7	3	0	0	38
Outros	4	2	13	2	0	0	21
Reclamação	37	5	13	3	0	0	58
Solicitação de Informação	72	43	51	4	1	0	171
Sugestão	5	0	1	0	0	0	6
Total	135	61	85	12	1	0	294

Conclusão



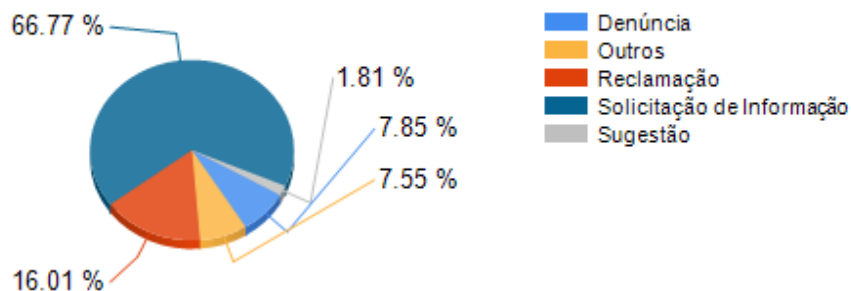
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	As manifestações mais frequentes, continuam versando sobre informações e atendimentos das entidades parceiras e prefeituras que distribuem o leite, e a falta de vagas no Vivaleite, Programa que beneficia mais de 420 mil famílias em todo o Estado; reclamações do atendimento e insuficiência de quotas nos restaurantes do Bom Prato, que atendem mais de 84 mil refeições diárias. Supervisões nos CRAS-Centros de Referência de Assistência Social, unidades públicas municipais e portas de entrada da assistência social.	Como as manifestações são repassadas para conhecimento dos responsáveis das áreas, não foram necessárias recomendações pontuais, pois já identificam as dificuldades e soluções.	O tempo para a resposta nem sempre é célere, devido a distância, locomoção de técnicos e responsabilidade de outros órgãos. A presença nas reuniões entre o Sr. Secretário e os dirigentes da Pasta facilitam a atuação da Ouvidoria.

Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

Tipo de Manifestação

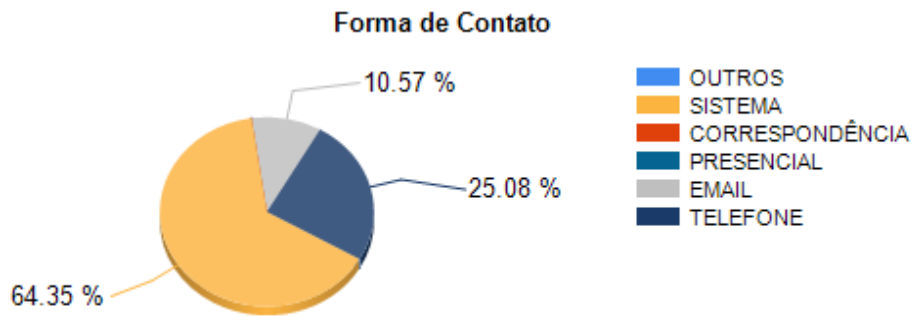
Tipo	Quantidade
Denúncia	26
Outros	25
Reclamação	53
Solicitação de Informação	221
Sugestão	6
Total:	331

Total por Tipo



Forma de Contato

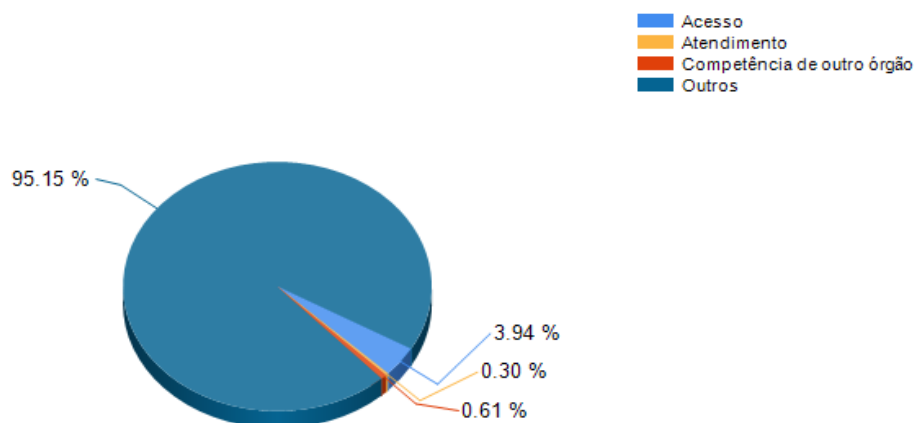
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	1	0	25	0	26
Outros	0	0	1	0	24	0	25
Reclamação	0	1	4	0	48	0	53
Solicitação de Informação	0	82	29	0	110	0	221
Sugestão	0	0	0	0	6	0	6
Total	0	83	35	0	213	0	331



Tema Geral

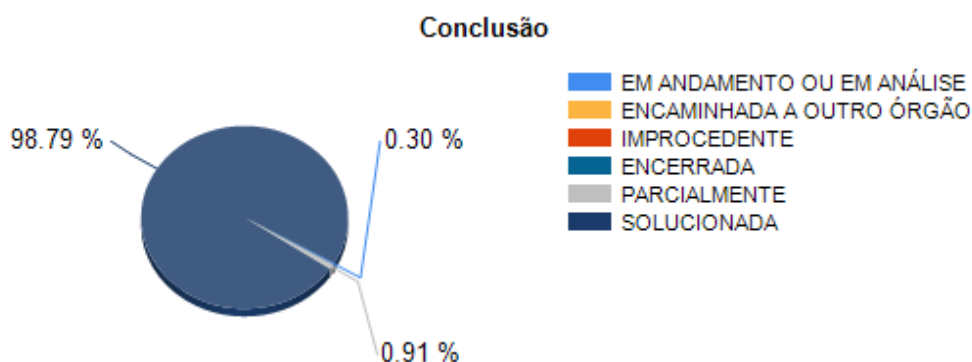
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	2	0	0	4	7	0	13
Atendimento	0	0	0	0	1	0	1
Competência de outro órgão	0	0	0	1	1	0	2
Outros	24	0	25	48	211	6	314
Total	26	0	25	53	220	6	330

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	25	1	0	0	0	0	26
Outros	25	0	0	0	0	0	25
Reclamação	52	1	0	0	0	0	53
Solicitação de Informação	219	1	0	0	0	1	221
Sugestão	6	0	0	0	0	0	6
Total	327	3	0	0	0	1	331



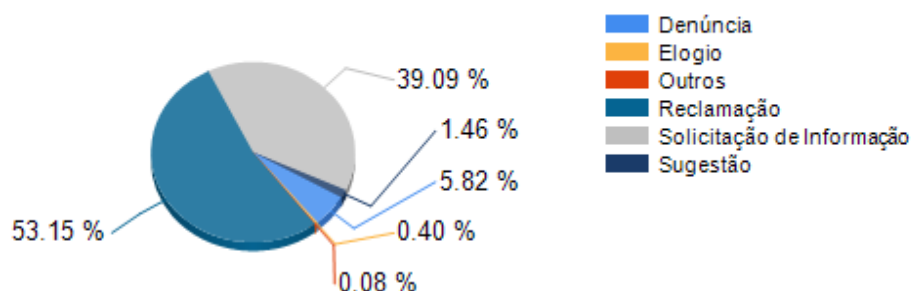
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	- Bilhete Intermunicipal: as pessoas com deficiência ainda nos perguntam muito sobre um bilhete unificado que eles possam utilizar em todos os transportes dentro do Estado de São Paulo; - Cadeira de Rodas: há um grande número de pessoas que nos procuram para conseguir cadeira de rodas; - Trabalho: muitos nos procuram para buscar vagas e também algumas empresas nos procuram para divulgar as vagas abertas específicas para pessoas com deficiência.	Recomendamos que sejam levadas em consideração as manifestações frequentes/relevantes 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.

Secretaria da Educação

Tipo de Manifestação

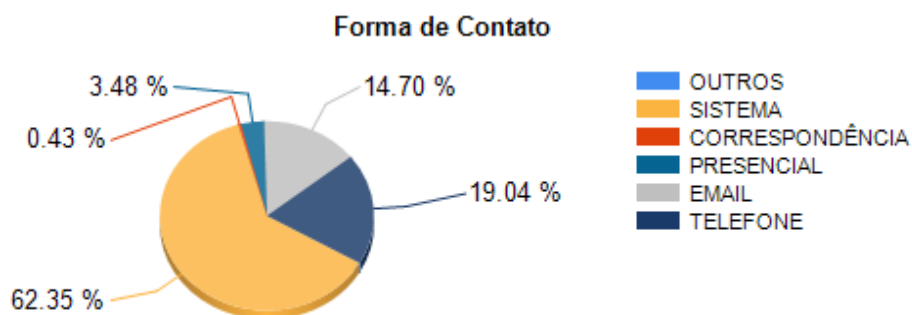
Tipo	Quantidade
Denúncia	525
Elogio	36
Outros	7
Reclamação	4797
Solicitação de Informação	3528
Sugestão	132
Total:	9025

Total por Tipo



Forma de Contato

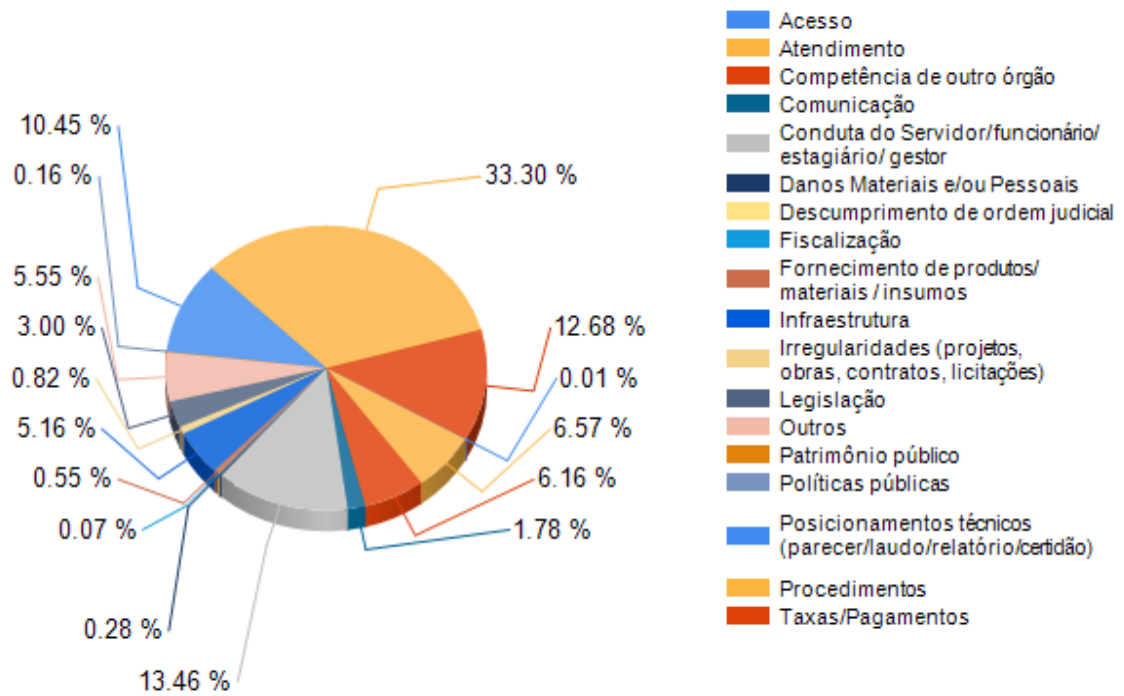
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	17	102	24	14	368	0	525
Elogio	1	0	1	0	34	0	36
Outros	0	0	0	0	7	0	7
Reclamação	263	1081	202	18	3233	0	4797
Solicitação de Informação	33	513	1094	6	1882	0	3528
Sugestão	0	22	6	1	103	0	132
Total	314	1718	1327	39	5627	0	9025



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	1	0	0	1
Atendimento	0	13	0	105	475	0	593
Competência de outro órgão	0	0	0	31	525	0	556
Comunicação	0	0	0	56	105	0	161
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	449	16	0	570	180	0	1215
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	22	3	0	25
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	6	0	0	6
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	2	1	0	35	12	0	50
Infraestrutura	0	1	0	414	34	17	466
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	43	31	0	74
Legislação	2	0	0	102	114	53	271
Outros	32	0	7	220	242	0	501
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	8	6	0	14
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	1	0	833	109	0	943
Procedimentos	40	4	0	1314	1585	62	3005
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1037	107	0	1144
Total	525	36	7	4797	3528	132	9025

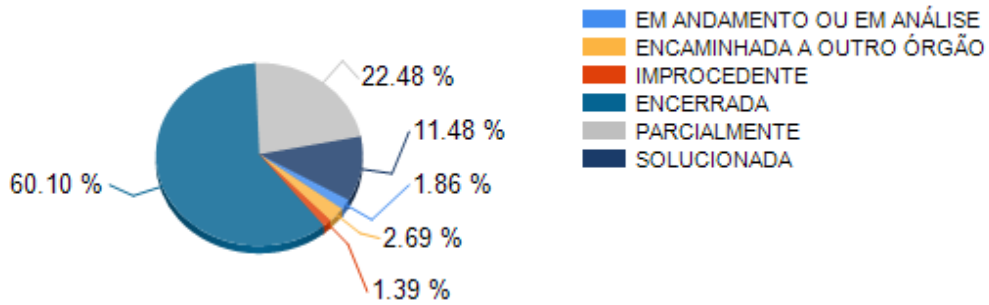
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	74	178	211	40	0	22	525
Elogio	34	0	2	0	0	0	36
Outros	0	0	0	0	0	7	7
Reclamação	801	1751	1993	76	52	124	4797
Solicitação de Informação	90	60	3171	8	191	8	3528
Sugestão	37	40	47	1	0	7	132
Total	1036	2029	5424	125	243	168	9025

Conclusão



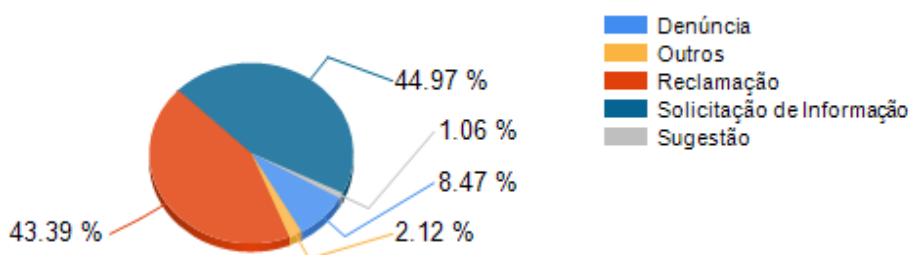
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	1) Internet - sem sinal 2) Obras 3) Demandas da Secretaria da Educação	Trimestralmente enviamos relatório para a Presidência da Fundação, onde indicamos os setores que recebem o maior volume de manifestações, de modo a orientar a administração a melhorar a relação com a rede estadual de educação e com o público em geral.	Nada observar.
Secretaria da Educação - Sede	1º Assunto: Procedimento Administrativo 2º Assunto: Pagamento 3º Assunto: Postura Profissional	A Ouvidoria reitera para o 1º Semestre de 2017 os mesmos informes registrados no relatório anterior (2º Semestre/2016), acrescentando apenas o que se segue: - Acompanhamento e vigilância constantes junto aos órgãos centrais e diretorias de ensino acerca do respeito aos prazos; - A ouvidoria elaborou e encaminhou às noventa e uma diretorias de ensino documento chamando a atenção para os desdobramentos negativos possíveis quando as DERs lançam mão de respostas inadequadas dirigidas aos cidadãos. Lembrou a todos que tal situação continuará sendo tratada como inaceitável.	

Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	16
Outros	4
Reclamação	82
Solicitação de Informação	85
Sugestão	2
Total:	189

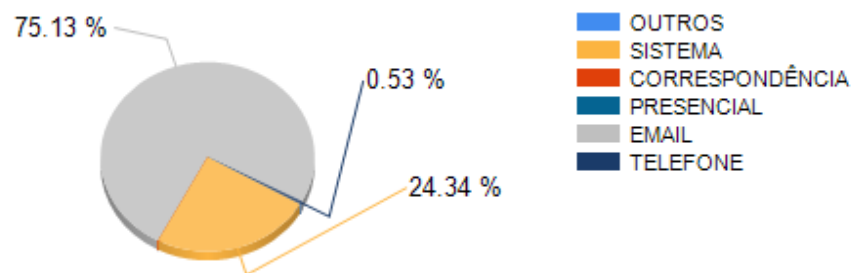
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	7	0	9	0	16
Outros	0	0	0	0	4	0	4
Reclamação	0	1	62	0	19	0	82
Solicitação de Informação	0	0	72	0	13	0	85
Sugestão	0	0	1	0	1	0	2
Total	0	1	142	0	46	0	189

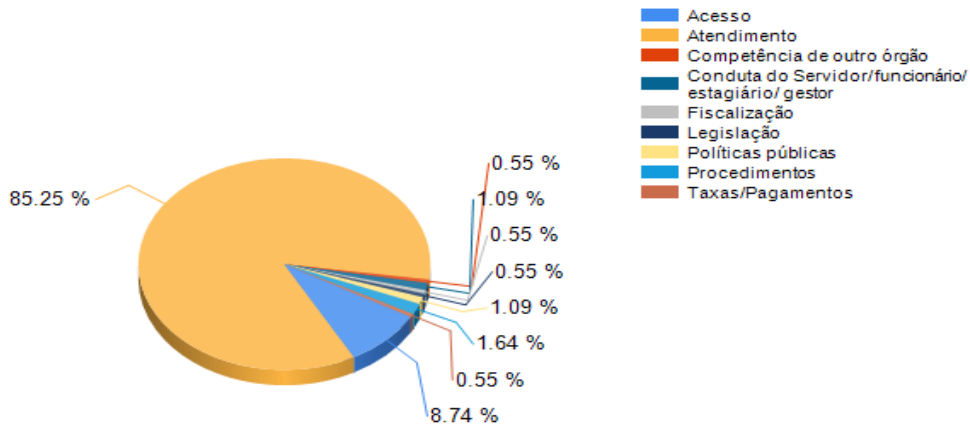
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	0	0	5	10	0	16
Atendimento	11	0	3	75	65	2	156
Competência de outro órgão	0	0	1	0	0	0	1
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	1	0	0	1	0	0	2
Fiscalização	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	0	0	0	0	1	0	1
Políticas públicas	1	0	0	0	1	0	2
Procedimentos	0	0	0	0	3	0	3
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1	0	0	1
Total	15	0	4	82	80	2	183

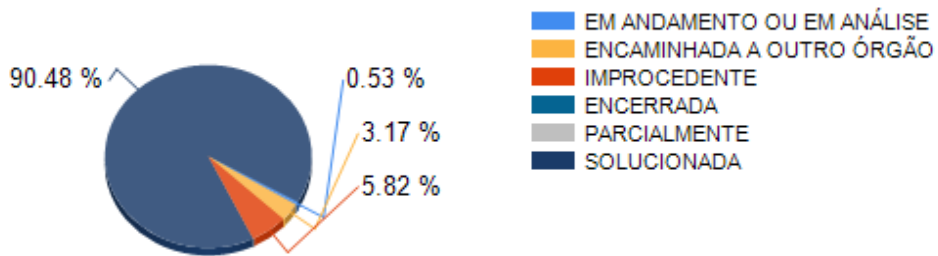
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	11	0	0	3	1	1	16
Outros	1	0	0	3	0	0	4
Reclamação	79	0	0	3	0	0	82
Solicitação de Informação	78	0	0	2	5	0	85
Sugestão	2	0	0	0	0	0	2
Total	171	0	0	11	6	1	189

Conclusão



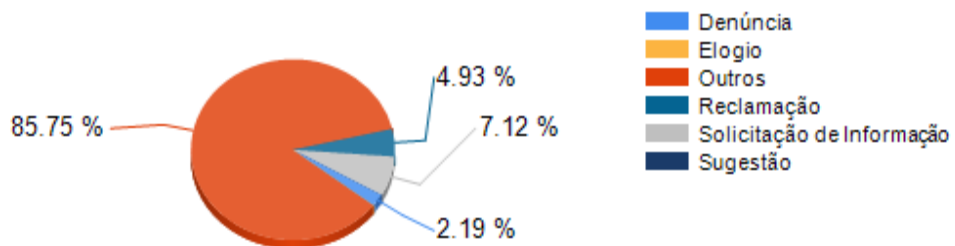
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho - Sede	Banco do Povo, (Unidades fechadas, analise dos processos e parcerias com prefeituras). Seguro Desemprego, (Sistema de entrada de seguro desemprego, ministrado pelo Governo Federal). Qualificação Profissional, (Cursos dentro da região de São Paulo) .	Canal de atendimento para o cliente Banco do Povo .	A Ouvidoria como sempre contou com todo apoio dos dirigentes desta pasta, com independência e autonomia, sem sofrer qualquer ingerência externa.

Secretaria de Energia e Mineração

Tipo de Manifestação

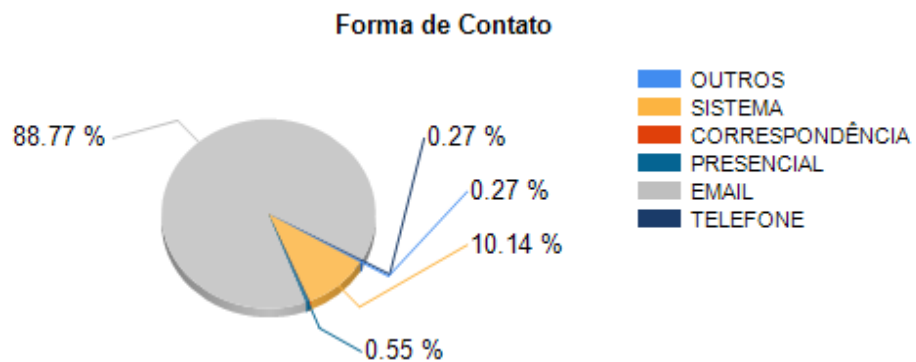
Tipo	Quantidade
Denúncia	8
Elogio	0
Outros	313
Reclamação	18
Solicitação de Informação	26
Sugestão	0
Total:	365

Total por Tipo



Forma de Contato

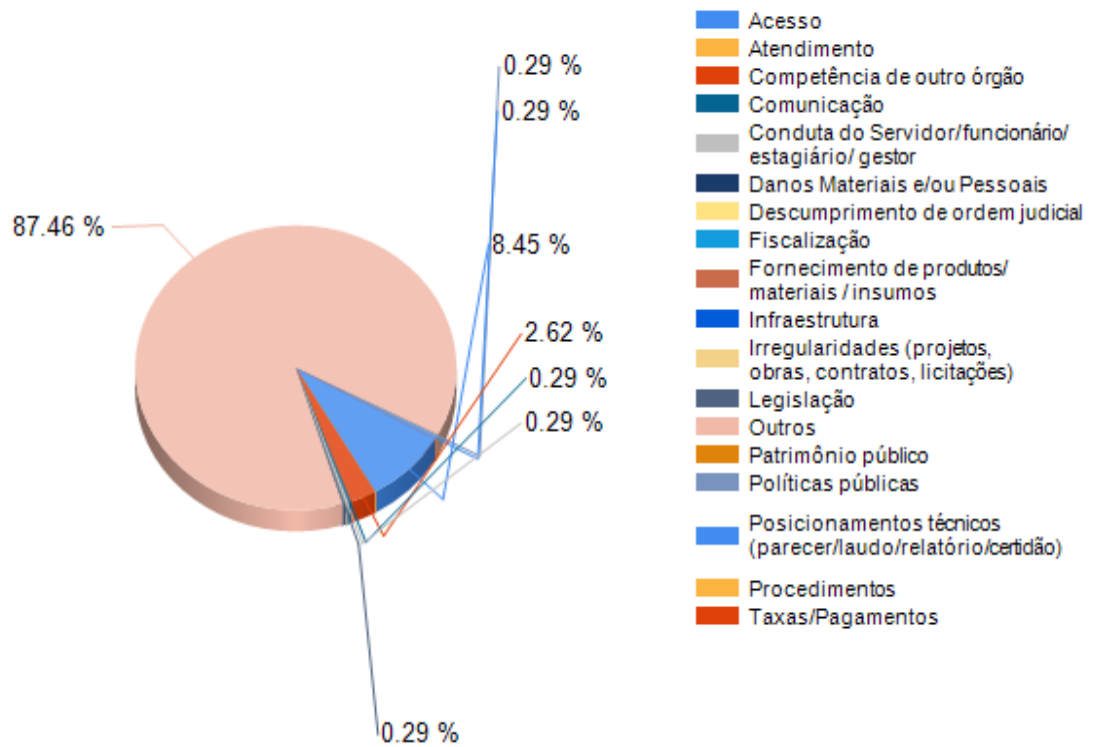
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	0	2	0	5	0	8
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	306	0	6	1	313
Reclamação	0	0	2	0	16	0	18
Solicitação de Informação	1	1	14	0	10	0	26
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	2	1	324	0	37	1	365



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	28	1	0	0	29
Atendimento	0	0	0	0	0	0	0
Competência de outro órgão	1	0	0	4	4	0	9
Comunicação	0	0	1	0	0	0	1
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	1	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	0	0	0	0
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	1	0	1
Outros	3	0	283	5	9	0	300
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	1	0	0	0	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório /certidão)	0	0	0	0	1	0	1
Procedimentos	0	0	0	0	0	0	0
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	4	0	313	11	15	0	343

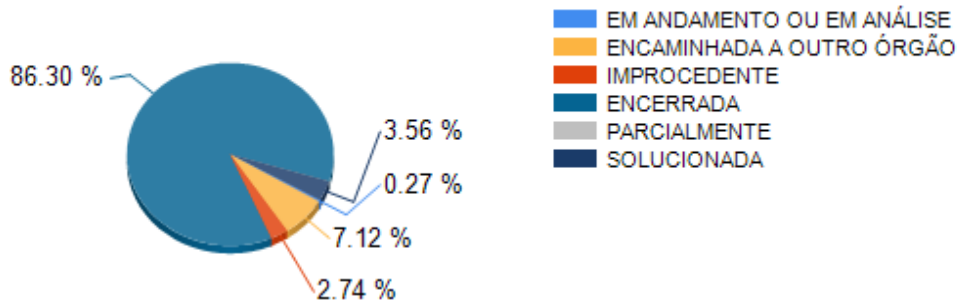
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	4	0	1	0	3	0	8
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	310	3	0	0	313
Reclamação	2	0	1	5	9	1	18
Solicitação de Informação	7	0	3	2	14	0	26
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	13	0	315	10	26	1	365

Conclusão

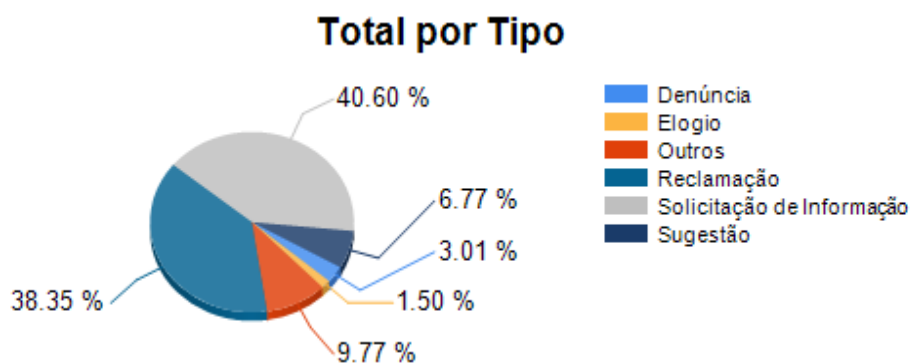


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Energética de São Paulo - Cesp	As principais manifestações na Ouvidoria CESP são pedidos de informações. Esses pedidos basicamente são de três assuntos: informações para comprovação de vínculo empregatício para efeito de aposentadoria. Informamos o endereço eletrônico da área de RH que dá o retorno ao solicitante; assuntos relativos à distribuição de energia elétrica. Informamos que a CESP, desde 1998, não presta o serviço de distribuição de energia e orientamos ao cidadão identificar na conta de luz o prestador desse serviço na sua cidade e, caso não consiga, informamos o endereço eletrônico da Arsesp.		
Empresa Metropolitana de Água e Energia S/A - Emae	- Reclamação dos usuários das balsas com relação aos operadores		Possibilidade de implantação de numeração de protocolo para atendimento de demandas.
Secretaria de Energia e Mineração - Sede	Falta de Energia	As manifestações junto à ouvidoria foram pontuais, não gerando necessidade de recomendações específicas aos dirigentes	Não foram observadas dificuldades nas tratativas das demandas dos clientes que procuraram a Ouvidoria da Secretaria de Energia e Mineração do Estado de São Paulo.

Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude

Tipo de Manifestação

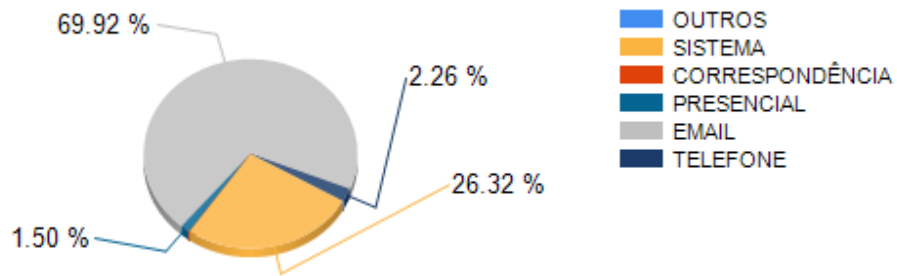
Tipo	Quantidade
Denúncia	4
Elogio	2
Outros	13
Reclamação	51
Solicitação de Informação	54
Sugestão	9
Total:	133



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	3	0	1	0	4
Elogio	0	0	1	0	1	0	2
Outros	0	0	10	0	3	0	13
Reclamação	2	3	28	0	18	0	51
Solicitação de Informação	0	0	48	0	6	0	54
Sugestão	0	0	3	0	6	0	9
Total	2	3	93	0	35	0	133

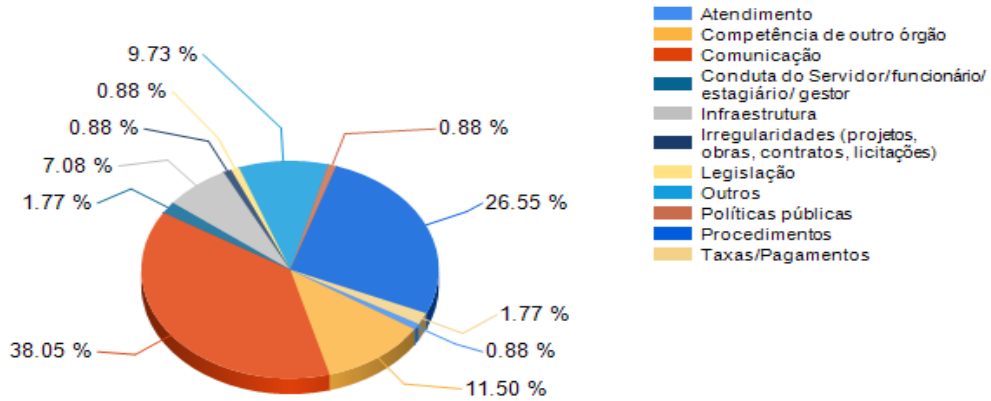
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	1	0	0	1
Competência de outro órgão	2	0	0	6	5	0	13
Comunicação	0	2	1	1	39	0	43
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	0	0	0	2	0	0	2
Infraestrutura	0	0	1	6	0	1	8
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	0	0	0	1	0	0	1
Outros	1	0	8	0	2	0	11
Políticas públicas	0	0	1	0	0	0	1
Procedimentos	0	0	1	18	3	8	30
Taxas/Pagamentos	0	0	0	2	0	0	2
Total	4	2	12	37	49	9	113

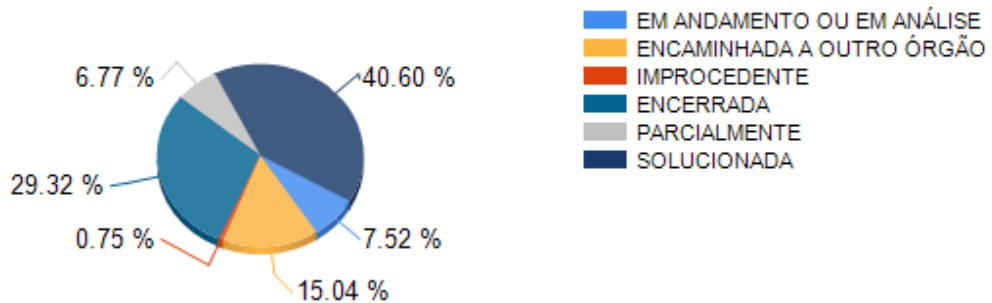
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	3	0	0	1	4
Elogio	1	1	0	0	0	0	2
Outros	6	1	3	1	1	1	13
Reclamação	17	3	9	0	14	8	51
Solicitação de Informação	28	4	17	0	5	0	54
Sugestão	2	0	7	0	0	0	9
Total	54	9	39	1	20	10	133

Conclusão



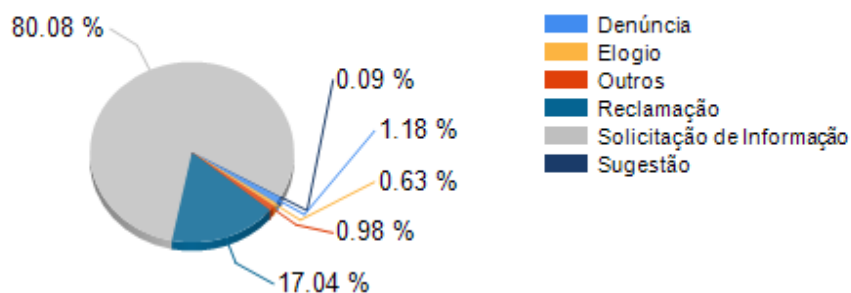
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude - Sede	São os assuntos das manifestações e questões específicas mais frequentes e/ou mais relevante que chegaram ao conhecimento da Ouvidoria: 1. Jogos Escolares do Estado de São Paulo: a Ouvidoria recebeu três manifestações em que os usuários reclamam da organização da seletiva de ginástica rítmica categoria mirim e infantil; 2. Falta de manutenção no Conjunto Desportivo Constâncio Vaz Guimarães; 3. Denúncias contra a Federação Paulista de Surf - FPS.	No primeiro semestre de 2017, parte das manifestações que chegaram ao conhecimento da Ouvidoria da Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude é de cunho informativo ou de assistência ao usuário e as manifestações consideradas mais graves são encaminhadas para providências. Sendo assim, de acordo com cada caso, como de praxe, procuramos informar, esclarecer e, quando necessário, solucionar o problema do usuário de serviço público. Ressalto que em relação as manifestações sobre reclamações da organização da seletiva de ginástica rítmica categoria mirim e infantil, os reclamantes alegam falta de organização, problemas na infraestrutura e problemas na arbitragem. As manifestações foram encaminhadas para a área responsável para serem analisadas e, se necessário, tomadas as devidas providências. Porém, passado o prazo de resposta e, mesmo a Ouvidoria entrando em contato cobrando resposta, não houve retorno da área responsável sobre a questão. Em relação as manifestações sobre a infraestrutura do Conjunto Desportivo Constâncio Vaz Guimarães, recebemos um abaixo-assinado, entre outras manifestações a parte, reclamando sobre o estado de conservação dos aparelhos da sala de musculação. Ainda sobre a infraestrutura, alguns usuários reclamaram sobre os chuveiros e da iluminação do referido Conjunto Desportivo. Informo que os problemas mencionados de infraestrutura foram resolvidos, sendo que as providências necessárias tomadas. Quanto a denúncia contra a Federação de Paulista de Surf ? FPS, foram mencionadas algumas irregularidades como eventos realizados pela Federação. Neste caso, informamos que a denúncia foi encaminhada para abertura que processo administrativo para que o caso seja apurado e estamos aguardando a apuração.	Para o primeiro semestre de 2017 não há uma nova dificuldade que seja significativa para mencionar neste tópico. Aproveito o ensejo para mencionar uma dificuldade que é a falta de um scanner, pois com esta ferramenta a Ouvidoria poderia fazer cópias de documentos e digitaliza-los sem depender de um outro setor.

Secretaria da Fazenda

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	120
Elogio	64
Outros	100
Reclamação	1736
Solicitação de Informação	8156
Sugestão	9
Total:	10185

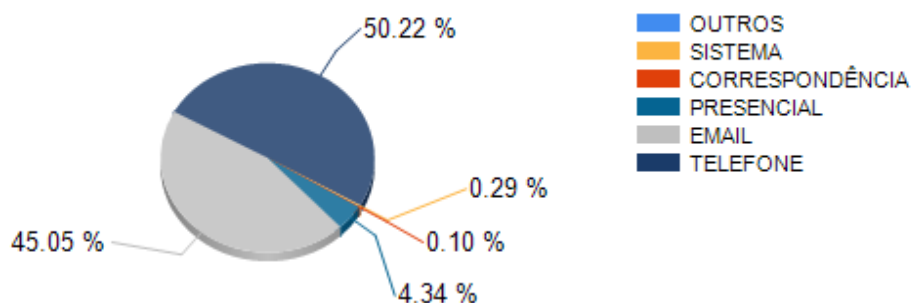
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	6	0	109	4	1	0	120
Elogio	19	22	22	0	1	0	64
Outros	1	64	34	0	1	0	100
Reclamação	263	19	1436	4	14	0	1736
Solicitação de Informação	153	5010	2978	2	13	0	8156
Sugestão	0	0	9	0	0	0	9
Total	442	5115	4588	10	30	0	10185

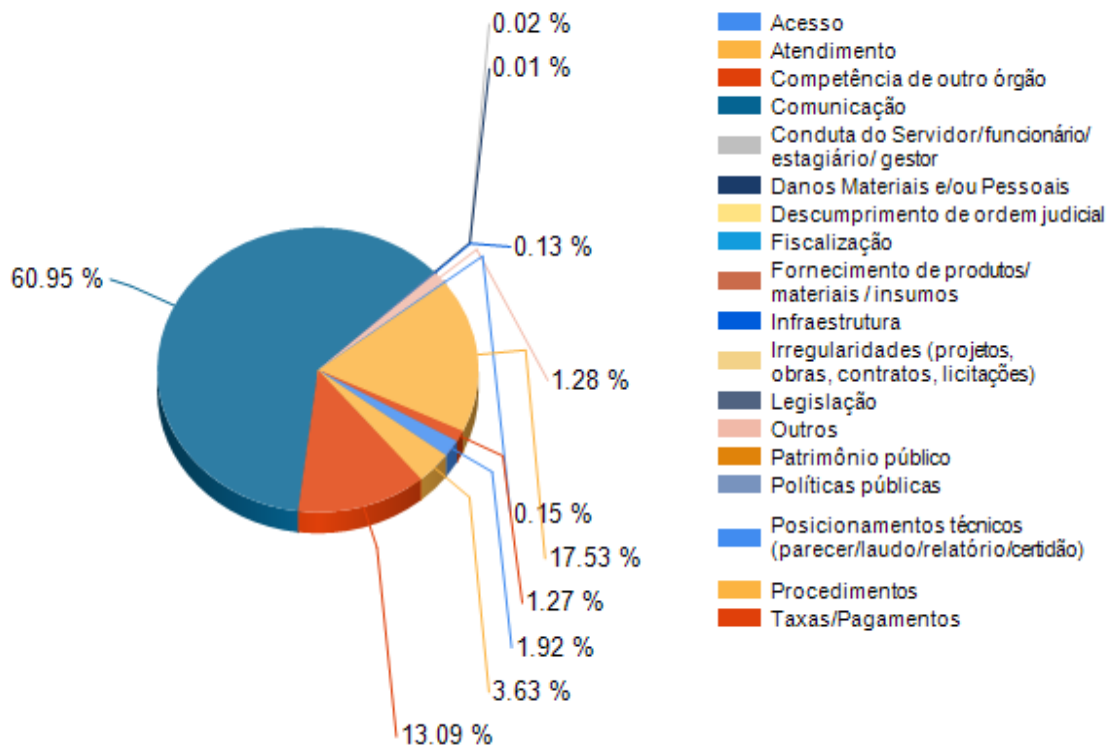
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	1	0	0	173	0	174
Atendimento	1	61	0	94	171	2	329
Competência de outro órgão	0	0	1	0	1184	0	1185
Comunicação	0	0	0	0	5518	0	5518
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	2	0	0	2
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	1	0	0	1
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	12	0	0	12
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	96	8	11	1	116
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	14	0	14
Procedimentos	3	1	0	1577	1	5	1587
Taxas/Pagamentos	115	0	0	0	0	0	115
Total	119	63	97	1694	7072	8	9053

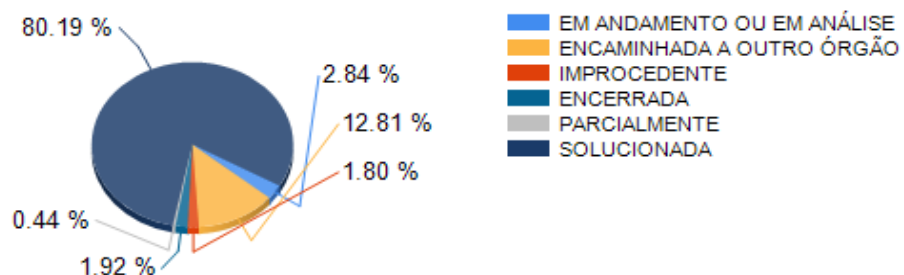
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	105	0	0	2	2	0	109
Elogio	62	0	1	0	1	0	64
Outros	0	0	84	0	3	218	305
Reclamação	1492	0	15	11	21	3	1542
Solicitação de Informação	6502	45	95	169	1278	67	8156
Sugestão	6	0	1	1	0	1	9
Total	8167	45	196	183	1305	289	10185

Conclusão



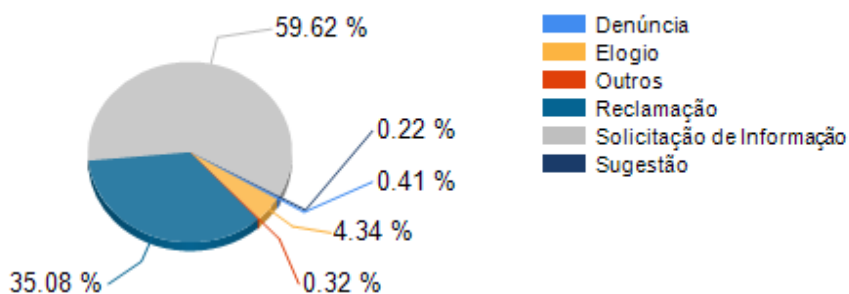
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Desenvolve SP	A Ouvidoria da Desenvolve SP assegurou durante todo o 1º semestre de 2017 o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida. As manifestações, com conteúdo de críticas, elogios, reclamações e sugestões, bem como solicitações de informações, foram encaminhadas às unidades diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências, e devolvidas à Ouvidoria para envio de resposta aos clientes e usuários. A Ouvidoria da instituição não registrou denúncias.	-	-
Instituto de Pagamentos Especiais de São Paulo - Ipesp	Carteira Predial - Escritura Carteira dos Advogados - Boletos e Recadastramento Carteira das Serventias - Recadastramento		
São Paulo Previdência - SPPREV	Aposentadoria por valor estimado: aposentadorias compulsórias ou por invalidez cujos trâmites acabam por se alongar demasiadamente. Certidão de Tempo de Contribuição oriunda da Secretaria da Educação, cujo trâmite extrapola em muito o tempo averiguado nas demais secretarias. Revisão de Aposentadoria: por conta das concessões diretas para redução do estoque de aposentadorias, o fluxo de revisão ficou sobrecarregado.	Gestão de atendimento: em desenvolvimento. Treinamento de toda a equipe de trabalho da autarquia. Agendamento por telefone: em desenvolvimento. Deverá ser implantado plenamente em meados de agosto/2017 CzRM: em desenvolvimento.	Muitos canais de atendimento para um ambiente de espaço diminuto; poucos funcionários no corpo técnico para o atendimento das demandas; transição do modelo previdenciário brasileiro.
Secretaria de Estado da Fazenda - 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) Inscrição Estadual (alteração): demora na análise e homologação de cadastro de contribuinte do ICMS; e c) ITCMD (GDOC): demora na análise e homologação de processos de ITCMD - Imposto sobre Transmissão Causa Mortis e Doação de Quaisquer Bens ou Direitos.		Observações: (i) a quantidade total de atendimentos concluídos no 1º semestre de 2017 inclui os registros iniciados, e encerrados, entre 01 de janeiro e 30 de junho de 2017, e demandas do ano de 2016, as quais foram encerradas no ano de 2017; e (ii) 4% do total de manifestações do 1º semestre de 2017 estão em fase de conclusão.
SP - PREVCOM	Informações sobre atualização de saldo no sistema, informações sobre login e senha, solicitações de informe de rendimento.	Todas solicitações foram prontamente resolvidas.	Não tivemos problemas para resoluções da ouvidoria

Secretaria de Governo

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	799
Elogio	8375
Outros	618
Reclamação	67670
Solicitação de Informação	115009
Sugestão	431
Total:	192902

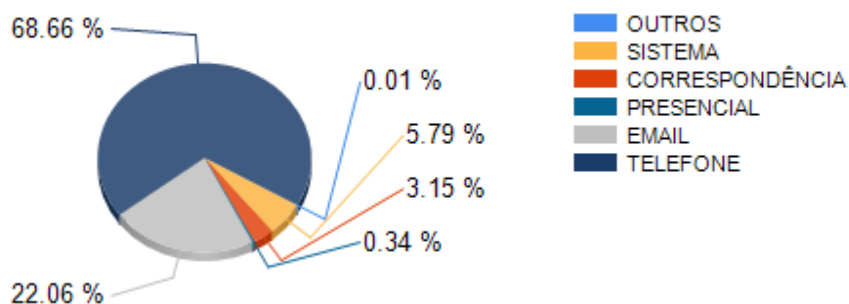
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	2	324	208	13	252	0	799
Elogio	19	7487	414	352	103	0	8375
Outros	29	223	254	47	61	4	618
Reclamação	288	35126	19446	5303	7501	6	67670
Solicitação de Informação	308	89102	22112	311	3176	0	115009
Sugestão	4	194	121	45	67	0	431
Total	650	132456	42555	6071	11160	10	192902

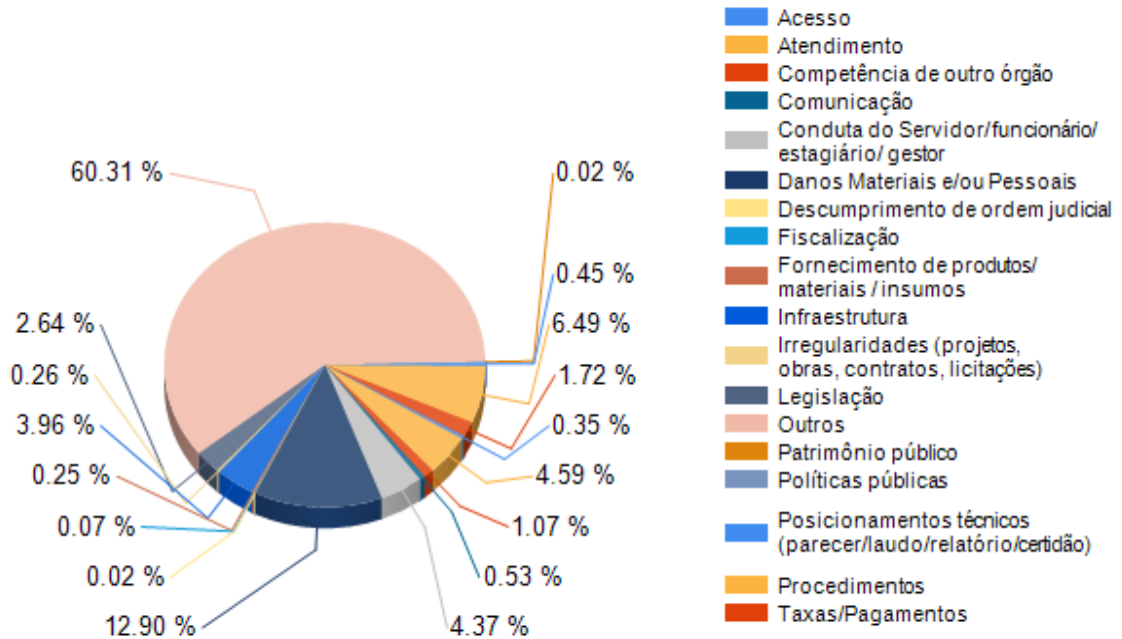
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	3	1	334	322	4	664
Atendimento	26	727	138	4163	3579	20	8653
Competência de outro órgão	20	3	2	1418	548	31	2022
Comunicação	0	7	73	73	801	45	999
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	8	7263	0	523	448	0	8242
Danos Materiais e/ou Pessoais	2	3	52	14656	9625	7	24345
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	28	8	0	36
Fiscalização	44	0	0	37	57	0	138
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	411	57	2	470
Infraestrutura	4	82	47	5653	1562	118	7466
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	3	0	0	288	193	0	484
Legislação	237	0	28	481	4227	13	4986
Outros	382	254	153	30065	82866	87	113807
Patrimônio público	0	0	0	5	24	0	29
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	3	0	214	639	0	856
Procedimentos	5	4	95	2677	9382	76	12239
Taxas/Pagamentos	1	0	1	2415	835	0	3252
Total	732	8349	590	63441	115173	403	188688

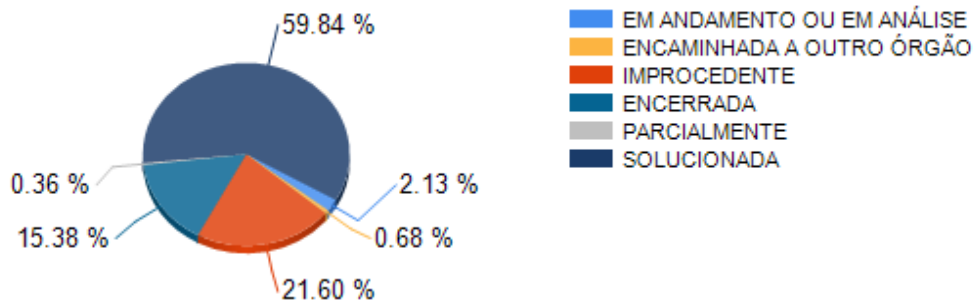
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	425	4	67	165	69	69	799
Elogio	8216	0	128	7	6	18	8375
Outros	398	4	121	37	30	28	618
Reclamação	33134	399	2478	26923	854	3882	67670
Solicitação de Informação	73016	281	26837	14447	324	104	115009
Sugestão	252	12	45	86	24	12	431
Total	115441	700	29676	41665	1307	4113	192902

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - Arsesp</p>	<p>PID: Pedido de indenização por danos elétricos. Manifestações registradas em decorrência de danos elétricos causados pelas distribuidoras de energia. Total de 50 registros. Cobrança indevida. Valores cobrados indevidamente, variação de consumo, cobrança pela média em um determinado intervalo de tempo. Total de 37 registros. Qualidade do atendimento da concessionária. Registros realizados através de contato telefônico cujo atendimento é de responsabilidade do Serviço de Atendimento aos Usuários. Dessa forma, não foram especificados os respectivos temas. Total de 33 registros.</p>	<p>Nada a declarar.</p>	<p>Nada a declarar.</p>
<p>Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp</p>	<p>As manifestações relacionadas à prestação do serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros (2.127) representam 59,8% do total de demandas registradas na Ouvidoria no semestre. Dentre elas destacam-se, pela frequência, as reclamações relativas a atrasos e supressão ou alteração do horário da viagem (325), as denúncias de transporte clandestino de passageiros (242) e as reclamações sobre as condições dos veículos (232). Já as manifestações relacionadas aos serviços prestados na malha rodoviária (872) representam 24,5% do total do semestre. Dentre elas destacam-se, pela frequência, as reclamações concernentes à conservação do pavimento das rodovias concedidas (142). Pela relevância, destacam-se as manifestações afetas ao Concurso Público (129), realizado pela ARTESP em abril. Destas, 122 foram solicitações de informações sobre o mesmo.</p>	<p>1 - Encaminhamento de comunicado/advertência à permissionárias do transporte coletivo com o objetivo de alertá-las sobre o número de demandas registradas relativas a questões como troca e remarcação de passagem, atendimento prestado por funcionários (guichês, cobrador, motorista etc.), passe escolar e gratuidade do idoso. A recomendação foi acatada, pois contribuiu para as ações desenvolvidas pela ARTESP para a melhoria do serviço prestado aos usuários. 2 - Inserção de novos critérios relativos ao atendimento a usuários e de critérios relacionados à Comissão e Código de Ética no Prêmio Concessionária do Ano?. Recomendação acatada uma vez que contribuiu para a melhoria do serviço prestado pelas</p>	<p>No primeiro semestre de 2017 foi intensificado o trabalho da Ouvidoria junto às Concessionárias de Rodovias e Operadoras do Sistema de Arrecadação visando à melhoria do atendimento prestado aos usuários do pagamento eletrônico de pedágio. Esse trabalho contou com o apoio da Diretoria de Operações da Agência. Através de mudanças que vem sendo implementadas pela Ouvidoria e pelas áreas técnicas nos últimos semestres observa-se, dentre outros resultados, a melhoria de indicadores da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria e a contínua e significativa redução no prazo de resposta a manifestações dos usuários, bem como no número de manifestações que estavam em andamento/em análise? (tabela Conclusão?) quando do encerramento do semestre. Por fim, cabe ressaltar que nos dados relativos ao meio de contato Sistema? (tabela Formas de Contato?) estão contempladas as 739 manifestações registradas pelo 0800 da ARTESP.</p>

		<p>Concessionárias de Rodovias. 3 - Realização de campanha sobre evasão de pedágio. Em análise. Não foram apresentadas ao dirigente da Agência outras recomendações específicas. No entanto, é importante frisar que a Ouvidoria realizou reuniões com o dirigente e áreas técnicas sobre as demandas da Ouvidoria e que a ARTESP vem ampliando e aprimorando sua atuação. Nesse escopo, destaca-se a intensificação das ações de fiscalização tanto no serviço de transporte intermunicipal de passageiros, quanto nos serviços prestados pelas concessionárias de rodovias.</p>	
Autovias	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações mais frequentes do semestre: 1) Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais. Quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 219 registros =18,7%. 2) Informações de pedágio referente a evasões. Quantidade de solicitações de informações relacionadas a evasões, sendo 55 registros para pistas automáticas e 73 em pistas manuais, totalizando 128 registros (10,9%); 3) Solicitação de imagens da rodovia. Quantidade de solicitações de imagens da rodovia, seja por problemas de furtos ou para esclarecer causa de acidentes: 97 registros = 8,3%.</p>	<p>Não foram encaminhadas recomendações formais da Ouvidoria no período.</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.</p>

<p>Caiuá Distribuição de Energia S.A.</p>	<p>1 - Reclamação sobre Danos Elétricos ?> Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de análise e indeferimento de seu pedido de ressarcimento de danos elétricos -> Participação 36,1% sobre o total de reclamações recebidas no período; 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 24,67% sobre o total de reclamações recebidas no período; 3 - Reclamação sobre Variação de Consumo ?> Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao consumo faturado pela empresa, para sua unidade consumidora -> Participação 10,12% sobre o total de reclamações recebidas no período.</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>	<p>Nada a declarar.</p>
---	--	--	-------------------------

<p>CART - Concessionária Auto Raposo Tavares</p>	<p>1- O tipo condições na rodovia responsável por 33,54% das demandas, teve como principal problema as irregularidades no pavimento (47,65%) causados por fatores externos ou internos - condições climáticas, qualidade, conservação. 2- O assunto ressarcimento, responsável por 14,13% das reclamações teve como principais problemas presença de objeto na rodovia 44,44% ou irregularidade no pavimento 24,74% incidindo em danos aos veículos motivando o usuário a solicitar o ressarcimento. 3- O assunto elogio, responsável por 15,63% das demandas teve como tema principal o atendimento do guincho 33,33% decorrente de alinhamentos internos e o trabalho da comunicação interna com os elogiados do mês.</p>	<p>Identificada a necessidade de relacionamento com as empresas que ficam às margens da rodovia. A proposta é apresentar as formas de contatos, as principais manifestações e as tratativas da ouvidoria nas palestras de saúde e segurança que já acontecem nessas empresas ao longo do trecho de concessão. A proposta foi acatada dada a relevância do assunto e no intuito de direcionarmos os usuários para o canal apropriado. A ação está em processo de elaboração do cronograma para a realização das palestras.</p>	<p>Houve dificuldade na conscientização das áreas em trabalhar com plano de ação para mitigação de atrasos nas respostas à ouvidoria. Foi instituído em 2016 um indicador na tela auxiliar dos gestores operacionais e em 2017 foi alterado este indicador para a "tela principal" onde o sistema (ICG) obrigada o gestor a tratar os seus desvios e montar plano de ação.</p>
--	---	---	--

CCR AutoBAn	<p>1) Evasão de Pedágio: Foram registradas, entre pedidos de informação (903) e reclamações (74), 977 manifestações a respeito de evasão de pedágio em pista de cobrança automática, com e sem TAG, além de problemas associados às Operadoras de Cobrança Automática. É o grande destaque deste 1º semestre, em virtude da implantação de sistemas não metrológicos para fiscalização de evasão de pedágio, Portaria DENATRAN 179/2015, a partir do final de 2016. 2) Troco Errado: No período de Janeiro a Junho de 2017 foram registradas 211 reclamações de troco errado, sendo que em mais de 90% dos casos o usuário foi reembolsado. Comparando com o semestre anterior (julho a dezembro de 2016), houve uma queda de 17% no total registrado no período (211 x 255). 3) Colaborador de Pedágio: No período foram registradas 59 manifestações sobre postura de colaborador de pedágio. São aproximadamente 10 manifestações por mês, distribuídas em 16 praças de pedágio, ou seja, menos de uma reclamação por praça, por mês. De qualquer modo, é constante a preocupação dos líderes em acompanhar e reorientar os colaboradores para que este tipo de reclamação não aconteça.</p>	<p>Em virtude do aumento das manifestações a respeito de evasão de pedágio em pista de cobrança automática, a Ouvidoria fez uma série de recomendações à Direção da empresa que foram acatadas e realizadas, como reuniões internas; reuniões com Operadora e envio mensal de relatório gerencial sobre andamento das manifestações, para análise e tomada de ação, quando necessário. Também foram feitos vários envios de manifestações de usuários, com os devidos processos e análise desta Concessionária, para as Ouvidorias das Operadoras com intuito de auxiliar o usuário na resolução das demandas e possível melhoria de processos internos.</p>	<p>A dificuldade, de início, foi o fluxo e tratativa das manifestações de usuários sobre evasão entre a Concessionária e as Operadoras de Cobrança Eletrônica, que foram evoluindo após várias reuniões realizadas e a troca de informações e processos entre as Ouvidorias.</p>
-------------	---	--	--

<p>CCR RodoAnel Oeste</p>	<p>Relevante -1 - Pavimento: usuários questionavam os remendos e degraus da pista, gerados pela obra de substituição do pavimento de concreto (rígido) pelo pavimento de asfalto (flexível), e os usuários não compreendiam que a obra não havia sido finalizada, e que após a finalização, o pavimento é nivelado, para não ter esses problemas. Frequente - 2- Evasão de pedágio: Questionamento do usuário pela demora da área (denominada ?evasões/acordos?) em avaliar se a multa foi devida ou não, e eventual pagamento posterior. Frequente - 3 - Informação de ressarcimento: solicitação de informações sobre como funciona os pedidos de ressarcimento e abertura de pedidos destes, por objetos na via.</p>	<p>1- Pavimento da Rodovia RodoAnel Oeste ? As reclamações surtiram tanto efeito que conseguimos implementar as medidas definitivas, para recuperação de todo o pavimento de concreto (rígido) para asfalto (flexível). 2- Procedimento evasão de pedágio ? A ouvidoria recomendou junto a Gestão da área de acordos, que o atendimento telefônico fosse dado no menor tempo possível e com mais assertividade, listando os casos de reclamação acerca dos procedimentos. Assunto inclusive levado para conhecimento da alta gestão. 3- Informações do procedimento para ressarcimento ? Pontuamos em nossos relatórios com indicadores a questão de aumento deste tipo de demanda, pedindo uma maior atenção nas vistorias diárias (ciclo de inspeção) e limpeza da pista seja devidamente realizada. A área informa que os ciclos são cumpridos dentro dos moldes contratuais. Mas, mediante nossas recomendações, vimos o número de ressarcimentos voltar a reduzir.</p>	<p>1- Área de Engenharia não nos pontua previamente sobre as obras que serão realizadas na via, inviabilizando, algumas vezes, nosso trabalho preventivo prévio. 2- Área de acordo é morosa com os usuários e com a Ouvidoria, sendo lenta para avaliar estas demandas. Também não conseguimos maior comprometimento para que tal atendimento seja melhorado. 3- Dificuldade para que a gestão do atendimento (tráfego) assimile os apontamentos e sugestões realizadas pela ouvidoria com maturidade, com relação ao aumento de informações ou solicitações de ressarcimento.</p>
---------------------------	---	---	--

CCR SPVias	<p>1 - Reclamação de quantidade de cabines abertas, principalmente na Praça de Pedágio de Gramadão (Rodovia Francisco da Silva Pontes - SP127) e Praça de Pedágio Itatinga (Rodovia Castello Branco - SP 280); 2- Solicitação de verificação de troco, principalmente nas Praças de Pedágio de Itatinga e Quadra; 3- Reclamações de Obras relativas à duplicação do trecho urbano de Avaré (SP255, Rodovia João Mellão).</p>	<p>A Ouvidoria está monitorando as reclamações referente a quantidade de cabines abertas nas praças de pedágio, obras de duplicação da SP255 e solicitação de verificação de troco errado. Em nossos relatórios mensais alertamos as áreas sobre os números, com recomendações. Por fim, a Diretoria continua a par das considerações e as têm acatado e dado apoio para todas as ações propostas pela Ouvidoria.</p>	<p>Não enfrentamos dificuldades consideráveis nesse semestre. A Ouvidoria da SPVias tem recebido muito apoio da Diretoria, o que repercute nas áreas.</p>
CCR ViaOeste	<p>Frequente - Multa por evasão devido portaria 179 - Devido ao procedimento de automatização de multas previsto na Portaria, tivemos um expressivo aumento de multas por evasão. Com isso, aumentou o volume de reclamações pelo recebimento de multas oriundas dessa infração. Relevante - Obras de ampliação da duplicação na Rodovia Raposo Tavares (Km 63 ao Km 67) ? Em razão das obras em trecho urbano, tivemos um expressivo número de reclamações gerados pela obra, quando a congestionamento e danos na região lindeira. Relevante - Recapeamento da Castello Branco ? Recuperação de pavimento microfresagem no trecho administrado pela Concessionária, na Rodovia Castello Branco, trecho do interior. Como este material precisa de um tempo maior para cura (secagem), algumas vezes a obra foi liberada pela Polícia Militar Rodoviária sem que o material estivesse inteiramente seco, danificando veículos e gerando pedidos de ressarcimento.</p>	<p>- obras de duplicação. A Ouvidoria recomendou o ressarcimento a usuários pelos danos causados pelas obras na região. Além disso, a Ouvidoria se empenhou em realizar um papel social na região para mitigar a pressão e desgaste das obras no local. No total, conseguimos entregar a obra, tendo a Diretoria aprovado as indenizações que a Ouvidoria sugeriu. - recurso de multas de evasão. Nos casos das multas por evasão, identificamos casos em que a multa era indevida. Para estes casos, recomendamos internamente que o recurso, para evitar maior desgaste do usuário, fosse preparado pela área de acordos. Além disso, solicitamos também que procedimentos semelhantes fossem adotados pelas empresas de cobrança de pedagiamento eletrônico (OSAs) e,</p>	<p>- Obras da SP270 (Duplicação da Raposo Tavares) ? a engenharia muitas vezes não tinha a mesma atenção que a Ouvidoria para evitar desgastes com lindeiros. Obras executadas sem preocupação com o impacto junto aos lindeiros. Para mitigar estes problemas, a ouvidoria atuou várias vezes com visitas itinerantes falando com a maioria dos moradores e comerciantes da região para formalizar o contato mediante qualquer problema gerado da obra. - Recurso de Multa ? Aumentou-se o número de multas enviadas decorrente da Portaria 179, com isso foi identificado o aumento de multas indevidas por falhas operacional. Com a Portaria do DER, também veio a restrição do DER que recursos por multa indevida não podiam ser feitos em nome das Concessionárias que não seriam aceitas. A área de evasão então, nos casos em que o erro não era do usuário, com base na restrição do DER, passou a emitir tão somente um documento informando da causa indevida da multa, não se comprometendo em realizar o recurso. Internamente, recomendamos à área, com a aprovação da Diretoria, que a área se prontificasse a elaborar o recurso de multa. Estamos ainda</p>

		conseguimos que nosso padrão de menor impacto ao usuário, fosse adotado também pela empresa ?sem parar?.	acompanhando os casos, para evitar prejuízo ao usuário, em casos em que ele não deu causa.
Centrovias Sistemas Rodoviários S.A	As manifestações mais frequentes foram: 1. Informação sobre procedimento para ressarcimento de danos: (16,3%). 2. Informação sobre evasão: (15,10%) 3. Reclamação troco errado (2,8%).	1. Estreitamento da área de acesso com dispositivo físico (defensa metálica) no km 201 Norte da SP310 com o objetivo de mitigar a parada de veículos comerciais pelo local: em análise na Concessionária; 2. Treinamento operacional com foco em "Troco errado" e reconhecimento de cédulas duvidosas e/ou com partes danificadas: esse treinamento integrará a grade do Programa Universidade Arteris a partir do segundo semestre.	Não houve dificuldade de atuação, nem observações da Ouvidoria nesse período.
Comgás	As 3 manifestações mais frequentes / relevantes no 1º semestre de 2017 são: Consumo elevado, Contestação de valores de contrato e Prestação de serviços de Assistência Técnica.	Analisando os dados do relatório do 1º semestre de 2017 com os do 2º semestre de 2016, constatamos que houve redução da quantidade total de reclamações registradas na Ouvidoria da Comgás em 58%. Essa redução ocorreu em continuidade as iniciativas voltadas à melhoria do atendimento, tais como identificar a origem dos problemas que causam insatisfação dos clientes e buscar soluções identificando a causa raiz nos processos e assim reduzir as reclamações. Além de tais ações, temos como melhoria a criação do Canal Virtual (site e App), no qual é disponibilizado ao consumidor diversos serviços e	Neste 1º semestre/2017 novas melhorias estão em andamento, com o objetivo de aperfeiçoar a obtenção de informações relacionadas ao atendimento ao cliente de forma mais tecnológica e inovadora. Além da continuidade da atuação da Ouvidoria em projetos de melhoria contínua através dos estudos em causa raiz dos processos, buscando formas diferentes de inovar os processos da Cia. no atendimento ao cliente com novas soluções.

		esclarecimentos de dúvidas, acompanhando as tendências do mercado.	
Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp	<p>1. Sistema e-CNHsp e e-CRVsp? problemas da falta de atualização do Java nos sistemas (recorrente) e limites do atendimento 0800(HD) Prodesp quando da eventual queda ou instabilidade dos sistemas. 2. Chamados do Help Desk - SSP ? Chamados relativos aos serviços de manutenção de equipamentos das delegacias de polícia, especialmente as impressoras. 3. Mudança de fornecedor dos serviços de 0800 ? a Transição do fornecedor do 0800 gerou impacto para todos os clientes que precisavam abrir chamados e que, como última opção, procuraram a Ouvidoria. 4. Acesso São Paulo ? reclamações sobre atendimento nos Postos.</p>	<p>1. Prodesp: Priorizar a atualização do Java para os sistemas e-CHNsp e e-CRVsp Situação: Em estudo de alternativa em TIC. 2. Prodesp: Que o atual sistema de Adesões (DETRAN) seja substituído pelo novo sistema de Adesões em desenvolvimento na área de sistemas internos. Situação: em desenvolvimento. 3. Prodesp: Que na CNH se faça constar o número do RG da pessoa no mesmo formato do RG, com nº traço e dígito. Situação: Área responsável informa que não há impedimento para a inclusão e que o assunto deve ser tratado com o Detran. 4. Prodesp: Revisão do processo de ajuste do cadastro no Portal do Poupatempo quando o cidadão encontra dificuldade para se cadastrar. Este procedimento envolve várias áreas e a Ouvidoria. Situação: Em discussão para solução junto às áreas responsáveis.</p>	<p>Algumas áreas encontram dificuldade para atender os prazos da Ouvidoria.</p>

<p>Companhia Nacional de Energia Elétrica</p>	<p>1 - Reclamação sobre Danos Elétricos ?> Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de análise e indeferimento de seu pedido de ressarcimento de danos elétricos -> Participação 28,18% 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 25,50% sobre o total de reclamações; 3 - Reclamação sobre Faturas ?> Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao consumo faturado pela empresa, para sua unidade consumidora -> Participação 10,73% 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 Faturas: 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>	<p>Nada a declarar.</p>
---	--	--	-------------------------

<p>Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.</p>	<p>1- Reclamações pavimento - usuários reclamam de irregularidades no pavimento. Situações foram tratadas pontualmente e manutenção é realizada em conformidade com o que estabelece o edital, seguindo cronogramas. 2- Reclamações cobrança eletrônica - usuários reclamam de anomalias referentes à cobrança de tarifa em pista automática e eventuais autuações. Verificado várias situações em que há dificuldade de contato do usuário com a OSA (operadora de serviço de arrecadação) e com isso, o mesmo recorre à concessionária. 3- Solicitações de informação - Cobrança de tarifa - usuários solicitam informação sobre procedimento de cobrança de tarifa de pedágio, pois, em março houve alteração no procedimento da concessionária e não há mais a possibilidade de pagamento posterior a passagem pela praça de pedágio.</p>	<p>Em reunião com a participação da diretoria, gestores de operações, CCA, ouvidoria e jurídico do Grupo AB Concessões foi recomendado alinhamento entre a ouvidoria das concessionárias e ouvidoria das OSAs (operadoras de serviço de arrecadação). Recomendação foi ponderada, contudo, considerada como funcional com o apoio/intervenção da ARTESP para esse alinhamento. Sugestão foi acatada por ser entendida por todos como necessário tal alinhamento para não aumentar a insatisfação do usuário ao ser direcionado da concessionária para OSA e da OSA para a concessionária e procedimento foi alinhado após reunião realizada na ARTESP com ouvidores das concessionárias e das OSAs.</p>	<p>Dificuldade na tratativa de demandas com necessidade de interação com as OSAs.</p>
<p>Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol</p>	<p>No primeiro semestre de 2017 a manifestação mais frequente foi solicitação de informação de orientação de ressarcimento. Foram registradas 236 demandas no referido período, 27% de todo o universo das manifestações registradas na ouvidoria. Posteriormente, tivemos reclamação de pavimento (irregularidades), foram 79 manifestações registradas - mais de 50% destas entre os meses de fevereiro e março - todas tratadas pontualmente. Em terceiro lugar tivemos 46 manifestações de elogios referente a colaboradores de tráfego, demonstrando a satisfação de</p>	<p>Em reunião com a participação da diretoria, gestores de operações, CCA, ouvidoria e jurídico do Grupo AB Concessões foi recomendado alinhamento entre a ouvidoria das concessionárias e ouvidoria das OSA's (operadoras de serviço de arrecadação). Recomendação foi ponderada, contudo, considerada como funcional com o apoio/intervenção da ARTESP para esse alinhamento. Sugestão foi acatada por ser</p>	<p>Dificuldade na tratativa de demandas com necessidade de interação com as OSA's. Não há dificuldades na atuação da Ouvidoria junto às áreas da concessionária AB Triângulo do Sol.</p>

	nossos usuários perante o atendimento prestado.	entendida por todos como necessário tal alinhamento para não aumentar a insatisfação do usuário ao ser direcionado da concessionária para OSA e da OSA para a concessionária e procedimento foi alinhado após reunião realizada na ARTESP com ouvidores das concessionárias e das OSA's.	
Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A	As manifestações mais frequentes foram: 1 - informação sobre ressarcimento de danos: (17%) 2 - Informações sobre fornecimento de fotos, imagens e relatórios: (10%) 3 - Informações sobre fornecimento de material fresado: (6,3%)	1 - Implantação de solução semafórica no km 112 da SP 147 - Rotatória do Enxuto em Limeira - projeto em fase de discussão entre a Concessionária, Artesp e Prefeitura de Limeira; 2 - Treinamento operacional com foco em troco errado e reconhecimento de cédulas duvidosas e/ou com partes danificadas - esse treinamento passará a integrar a grade do Programa Universidade Arteris a partir do segundo semestre.	Não houve dificuldades de atuação, nem observações da ouvidoria neste período.

<p>Concessionária de Rodovias Tebe S/A</p>	<p>No primeiro semestre de 2.017 tivemos 338 manifestações, sendo que 49,11% foram elogios em relação a satisfação dos usuários com o nosso atendimento. Na sequência, 11,24% das manifestações foram de solicitações de informações sobre o nosso procedimento para pedido de ressarcimento por danos materiais, causados nos veículos que trafegam pela nossa rodovia, envolvendo atropelamento de animais de pequeno e médio porte e colisão com objetos nas pistas de rolamento. Para finalizar, 5,03% das manifestações foram de reclamações relacionadas a pedidos de ressarcimentos envolvendo atropelamento de animais domésticos de pequeno e médio porte, objetos e pedras na pista de rolamento. Dos pedidos apresentados 42,11% ocorreram na SP-326 (Rodovia Brigadeiro Faria Lima), entre os Kms 379+266 a 426+300. As três manifestações relacionadas acima, foram as que aconteceram com maior frequência no período de Janeiro a Junho de 2.017.</p>	<p>No primeiro semestre de 2017, a Ouvidoria não fez nenhuma recomendação.</p>	<p>Não foi encontrada nenhuma dificuldade. Há boa relação interpessoal e cooperação entre a diretoria/presidência e demais áreas da Concessionária.</p>
<p>Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.</p>	<p>As manifestações mais frequentes no semestre foram: 1- Solicitação de Ressarcimento Assunto: ressarcimento de danos causados ao veículos dos usuários. Problema: os usuários relatam danos em seu parabrisa, sendo a maioria por pequenas pedras existentes na pista. 2- Reconhecimento de Dívida Assunto: usuários querendo efetuar o pagamento pelo ato de evasão. Problema: usuários passam pela pista AVI (pista automática) sem possuir o TAG. Posteriormente entram em contato com a Ouvidoria da Concessionária para verificar formas de efetuar o pagamento (receio com as consequências de terem realizado evasão de pedágio). 3- Informações Rodovia/Tráfego Assunto:</p>	<p>1- Foi recomendado à área de comunicação, inserir no site da Concessionária Tamoios relatórios e gráficos semestrais da Ouvidoria Geral. A recomendação: foi acolhida e implementada. Motivo: solicitação da ARTESP. 2- Foi recomendado à área de comunicação, inserir no site da Concessionária Tamoios informações adicionais da Ouvidoria. A recomendação: foi acolhida e implementada. Motivo: maior divulgação da Ouvidoria no site.</p>	<p>Não foram registrados dificuldades na atuação da Ouvidoria dentro da empresa. Ao contrário, a diretoria e o presidente são disponíveis e apoiam.</p>

	<p>velocidade da via. Problema: os usuários reclamam que o limite de velocidade da Rodovia dos Tamoios é muito baixo, (80km/h) e poderia ser pelo menos 100km/h.</p>		
<p>Concessionária Rodovias do Tietê</p>	<p>1)Reclamação Pavimento - Reclamações das condições do pavimento ao longo do trecho administrado pela Concessionária, esse índice aumenta no começo do ano devido às chuvas, a Rodovias do Tietê tem realizado intervenções regularmente no trecho , pelo menos uma vez por semana a equipe de conservação de pavimento atua nas rodovias, seja realizando reparos localizados e/ou tapaburaco. 2)Orientação para abertura de processo de ressarcimento. 3) Elogios - registro de manifestações elogiando o atendimento prestado pelos colaboradores ao usuário das rodovias.</p>	<p>A Ouvidoria recomendou à diretoria, para que a mesma encaminhasse uma carta assinada pelo Presidente agradecendo o colaborador que fosse elogiado, a diretoria acatou a sugestão e as cartas começaram a ser enviadas durante o primeiro semestre de 2017. A Ouvidoria sugeriu a criação da Ouvidoria Itinerante, trata-se de um projeto onde o Ouvidor vai até às bases de atendimento ao usuário e presta atendimento, recebendo sugestões, reclamações e oferecendo orientações sobre o trabalho da concessionária e a atuação da Ouvidoria.</p>	<p>A Ouvidoria não enfrentou dificuldades durante o primeiro semestre de 2017.</p>

<p>Concessionária Rota das Bandeiras</p>	<p>1) Reclamações referente ao congestionado gerado pelas obras de recuperação de pavimento (asfalto) na rodovia Dom Pedro I (SP065). As reclamações são geradas porque durante a execução da obra de recuperação profunda do asfalto, nos pontos mais críticos há a necessidade de abertura de valas com até 90cm de profundidade. Após abertas estas valas, durante o processo há um tempo de descanso do material utilizado na reconstrução deste asfalto e, conseqüentemente, obrigando a manter as valas abertas até sua total cobertura. Para que o trabalho seja concluído há interdição da via, gerando pontos de lentidão na rodovia. 2) Reclamações com relação à saída do Bairro Tarumã localizado na rodovia SPA067/360 na cidade de Jundiá. Usuários reclamaram da segurança ao acessar a rodovia quando saíam do bairro e cruzavam a rodovia. Toda a sinalização foi reestruturada para garantir maior segurança e conforme aos usuários que saem do bairro e os que utilizam a rodovia. 3) Reclamações sobre pedágio: troco errado e cobranças indevidas do Sistema Ponto a Ponto.</p>	<p>1) As obras causaram transtornos nos pontos mais movimentado do Corredor Dom Pedro, que recebe cerca de 125 mil veículos por dia. Para minimizar o impacto no trânsito a Ouvidoria sugeriu algum plano de obra para execução dos trabalhos de recuperação de pavimento em horários noturnos. Acatada, porque com esta ação foi possível proporcionar menos transtornos aos usuários diários da rodovia. 2) Solicitamos a criação de um aplicativo de mensagem instantânea "Whatsapp" e "SMS" para envio de mensagens institucionais da Concessionária, que visa agilizar o contato com os integrantes da área de operações da rodovia, especialmente aqueles que estão no trecho e, na maior parte do tempo, não tem acesso ao e-mail, porque executam suas funções em cabines de pedágio e na operação das rodovias. Com esta nova ferramenta o integrante passa a receber comunicados internos, ações e alertas diretamente em seu celular pessoal. Acatada. 3) Sugerido a unificação do sistema Kcor de registro das demandas de todas as Ouvidoria da organização, tanto no âmbito Estadual quanto Federal, para garantir uma linguagem e classificação única. 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>
--	---	---	--

Concessionária SPMar	As manifestações mais frequentes referem-se à informação sobre o pagamento da tarifa de pedágio e a conservação da rodovia. 1 - Forma de pagamento - usuários que solicitam informações sobre outra alternativa para o pagamento da tarifa de pedágio, quando este não tem o valor em espécie no momento da passagem pela praça de pedágio. 2 - Evasão de pedágio - usuários que evadem o pedágio e posteriormente entram em contato com a Concessionária, solicitando uma forma de pagamento para não receber a multa. 3 - Pavimento - manifestações referente a falta de manutenção em certos pontos no Rodoanel Trecho Sul, que apresentam patologias no pavimento.	Não foram feitas recomendações no período.	Não houve dificuldade relevante no fluxo de trabalho da Ouvidoria, embora as áreas e a diretoria, nem sempre pudessem responder as manifestações com a celeridade desejada. A participação dos departamentos em reuniões semanais, referente ao atraso nas respostas das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria, facilitou a execução do trabalho e o desempenho da Ouvidoria.
CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)	Ressarcimento de Danos Elétricos = 5685 Interrupção no Fornecimento = 581 Ligação Nova = 493 Os pedidos de indenizações de danos elétricos são significativos em função das interrupções de energia motivada por fatores climáticos,, causados por vento, chuva forte e quedas de árvores na rede. Em destaque os meses de Janeiro, Fevereiro e Março, teve um grande aumento nos pedidos de indenizações de danos elétricos.	nada a declarar	nada a declarar
Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A	No primeiro semestre de 2017, as manifestações mais frequentes registradas na Ouvidoria foram referentes à: 1 - Pistas automáticas (391 registros): Relato de problema durante as passagens pelas pistas automáticas (falha na leitura, TAG bloqueada, TAG não cadastrada e/ou não instalada, etc...) 2 - Choque na cancela (188 registros): Solicitação de análise de ressarcimento referente ao dano ocorrido após colisão nas cancelas das pistas AVI's, Obra (205 registros): Solicitação de análise de ressarcimento	Durante o período informado, não houve a necessidade de recomendações por parte dessa Ouvidoria.	Embora as áreas atendam as demandas da Ouvidoria, continuamos trabalhando para que o índice de atendimento às respostas dentro do prazo aumente.

	referente ao dano ocorrido devido aos pedriscos oriundos de obras de recapeamento nas rodovias.		
Ecovias	As três manifestações mais frequentes foram: 201 manifestações relacionadas a Pedágio (cobrança indevida, troco errado, passagem pelas pistas com cobrança automática, etc). 75 manifestações relacionadas a procedimento para recurso de multa por evasão de pedágio. 69 manifestações relacionadas ao Serviço de Ajuda ao Usuário (retirada de objetos e animais das pistas)	Embora a concessionária realize anualmente pesquisa de satisfação com usuários sobre os serviços prestados, não havia uma pesquisa do atendimento prestado pela Ouvidoria, que recomendou à diretoria da empresa a adequação do software utilizado para cadastro das manifestações incluindo a implantação de Pesquisa de Satisfação. A recomendação foi acatada e implantada.	Assegurar o cumprimento dos prazos internos para análise de demandas de modo que a Ouvidoria possa transmitir no menor tempo possível respostas claras e precisas aos usuários.
EDP Bandeirante	Assunto Problema Ressarcimento de Danos elétricos Recurso do parecer do Ressarcimento de Danos Elétricos Atendimento ao Cliente Atendimento Presencial e Call Center Falta de Energia Demora para restabelecimento da energia elétrica	Foram realizadas 6 recomendações para melhoria operacional . Deste total: - 04 foram melhorias de processo, porém, uma delas a implementação já foi realizada. - 02 foram melhorias de procedimento e estão sob análise das áreas de negócio.	Podemos destacar a elevada e sazonal demanda em razão das intempéries climáticas, visto que as fortes chuvas e ocorrências foram perceptíveis no Estado de São Paulo, refletindo diretamente nos assuntos relacionados a falta de energia e ressarcimento de danos elétricos.
Elektro Eletricidade e Serviços	Ressarcimento de Danos - Discordância das respostas recebidas. Ligação com necessidade de Extensão de Rede - Discordância do prazo de atendimento. Faturamento - Discordância dos valores faturados.	Comprometimento com o atendimento dos clientes de acordo com os prazos informados no atendimento inicial. Desenvolvimento de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas em decorrência da análise das demandas recebidas. Transformar a experiência do cliente em oportunidade única para resolução do seu pedido de forma imparcial e conciliadora.	Não há dificuldades.

<p>Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo/SA</p>	<p>Para o 1º semestre de 2017, identificados os pontos relevantes abaixo: Redução expressiva no volume de reclamações sobre faturas; Aumento de 150% do índice de chamadas atendidas; Redução de 96% do Tempo Médio de Espera (telefonia); Redução de 99% das notas reiteradas junto à ARSESP</p>	<p>A consolidação das manifestações registradas na Ouvidoria são compartilhadas com as áreas gestoras visando à adoção de medidas de contorno e adequação dos processos internos. Dessa forma, quando da identificação de oportunidades de melhoria e/ou necessidade de ajuste do processo é efetuado o apontamento dessa demanda às áreas responsáveis envolvidas, com vistas a evitar novas manifestações. Adicionalmente, a Ouvidoria participa regularmente de reuniões com as áreas gestoras de cada processo juntamente com a área de Qualidade, a fim de avaliar ajustes de processo que objetivem à melhoria do serviço prestado, bem como a redução de reclamações.</p>	<p>Dentre as dificuldades apresentadas no semestre, destaca-se o aumento de reclamações quanto a prazo de ordens de serviço e sobre sobre seguro devido exposição na mídia</p>
---	--	--	--

<p>Empresa de Distribuição de Energia Vale Paranapanema S.A.</p>	<p>1 - Reclamação sobre Danos Elétricos ?> Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de análise e indeferimento de seu pedido de ressarcimento de danos elétricos -> Participação 42,07% 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 13,91% 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 7,11% 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>	<p>Nada a declarar.</p>
--	---	--	-------------------------

<p>Empresa Elétrica Bragantina S.A.</p>	<p>1 - 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 28,02% sobre o total de reclamações; 2 - Reclamação sobre Danos Elétricos ?> Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de análise e indeferimento de seu pedido de ressarcimento de danos elétricos -> Participação 17,81% sobre o total de reclamações; 3 - Reclamação sobre Prazos ?> Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao cumprimento dos prazos regulados, para sua unidade consumidora -> Participação 10,68% sobre o total de reclamações.</p>	<p>1. 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; 2. 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); 3. Reclamação sobre Prazos: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente quanto ao cumprimento dos prazos regulados.</p>	<p>Nada a declarar.</p>
<p>Gás Brasileiro Distribuidora S.A.</p>	<p>Houve apenas uma manifestação na Ouvidoria durante o primeiro semestre/2017. A manifestação foi em relação a suposta demora no atendimento.</p>	<p>Não houve recomendações da Ouvidoria no primeiro semestre/2017.</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria durante o primeiro semestre/2017.</p>
<p>Gás Natural Fenosa São Paulo SUL - GNFPS</p>	<p>1. Informação sobre consumo/tarifas; 2. Informação sobre valor de serviço; 3. Informação sobre confirmação de agendamento.</p>	<p>Não foram feitas recomendações.</p>	<p>Não foram observadas dificuldades nas tratativas das demandas dos clientes que procuraram a Ouvidoria da Empresa.</p>

<p>Imprensa Oficial do Estado S.A. - IMESP</p>	<p>A Manifestação mais freqüente continua sendo a solicitação de Informação, responsável por 64% dos chamados recebidos, com acréscimo de 10% em relação ao semestre anterior. O acréscimo está relacionado ao fato do Diário Oficial ter deixado de ser impresso e estar disponível apenas na forma digital. O assunto mais procurado foi Diário Oficial na Internet: publicações do funcionalismo público, concursos e pedidos de exclusão de dados pessoais publicados no Caderno Judiciário. Em segundo lugar permanecem as Reclamações com 26%, que apresentam um declínio tanto em nº absoluto, quanto percentualmente, em relação ao semestre anterior. No entanto, vale ressaltar que as pertinentes aos serviços prestados pela IMESP, passaram de 50% para 70%. Entre estas, aparecem como reclamações mais freqüentes: Certificado Digital e Diário Oficial na Internet. Em terceiro lugar, com 3%, cada, registramos Elogios, Expressão Livre e Denúncia. Foram protocoladas 05 Denúncias, das quais 02 são pertinentes à empresa, dizem respeito a funcionários e estão sendo apuradas em Processo Administrativo. Em seguida aparece Sugestão com 1% e faz referencia a mecanismos de busca para o Diário Oficial digital.</p>	<p>A Ouvidoria, além da interlocução cotidiana com cada setor da empresa, apresenta relatório consolidado semestral com suas impressões, a partir das solicitações recebidas, à presidência e às gerencias da empresa, a fim de que sejam utilizadas não só na gestão dos problemas apresentados, mas também na prevenção de futuras situações. A Ouvidoria, o SAC e Assessoria de Imprensa (responsável pelo monitoramento das redes sociais) têm trabalhado em conjunto no encaminhamento de procedimentos internos para resolução de problemas e aprimoramento das informações disponíveis nos canais de comunicação com o cidadão.</p>	<p>A Ouvidoria da IMESP apresenta condições plenas de atuação. Na estrutura organizacional está ligada diretamente à Presidência, de quem recebe todo o apoio no desenvolvimento de suas atividades. Dispõe de infraestrutura física e lógica adequadas ao atendimento, com destaque 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>
--	--	--	---

<p>Programa Poupatempo</p>	<p>1. Banco do Brasil: formas de pagamento; limites; queda de sistema. 2. Portal Poupatempo: dificuldade para realizar o cadastro, recuperar senha, agendar. 3. SERT: queda no sistema MTE; bloqueio de solicitações do seguro desemprego devido atualizações feitas pelo Ministério do Trabalho. 4. Disque Poupatempo: dificuldade em obter informações e/ou agendar - telefone ocupado, muito tempo de espera e ligação que cai; dificuldade do cidadão em seguir os passos do agendamento eletrônico. 5. Sistemas: problemas com sistema do Detran e IIRGD.</p>	<p>1. Poupatempo: Ajustes no Guia de serviços sobre: - Solicitação de atestado de antecedentes para estrangeiro pelo site da Secretaria de Segurança. - Colocar com destaque possibilidade de solicitação da segunda via da CNH através do site do Detran. - Padronizar as informações entre o Guia e a tela do Agendamento para o serviço de transferência de veículo que deve ser realizado em um - determinado município. - Inserir no guia a informação que a Declaração de Pobreza pode ser assinada pelo titular desde que seja maior de 16 anos. - RG domiciliar: atualização no Guia da lista atendidas pelos postos. Situação: Processo cotidiano de discussão, validação e implementação junto à área. 2. Poupatempo: Ajustes no processo de agendamento: - Retirar a exigência do número do RG para preencher os dados para o agendamento. - Colocar a opção para o agendamento só para dependente do titular. - Separar "transferência de veículo" do bloco de agendamento "serviços de veículo. Situação: Processo cotidiano de discussão, validação e implementação junto à área. 3. Poupatempo: Melhor organização da lista de postos. Apresentar os postos da Capital em ordem alfabética separados</p>	<p>Algumas áreas encontram dificuldade para atender os prazos da Ouvidoria.</p>
----------------------------	--	---	---

		<p>dos demais postos. Situação: em discussão com a área responsável.</p>	
--	--	--	--

<p>RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A</p>	<p>As três manifestações mais frequentes no primeiro semestre de 2017 foram: 1-) Assunto: Pedágio Problema: Pagamento posterior da tarifa de pedágio (229 manifestações recebidas). Descrição: Usuários que não quitaram a declaração de pagamento posterior na data prevista entram em contato com a Ouvidoria solicitando maior prazo para o pagamento da dívida. 2-) Assunto: Ressarcimento Problema: Solicitação de informação para ressarcimento de danos materiais (155 demandas recebidas). Usuários solicitam informações para pleitear ressarcimento junto à concessionária. Dentre os principais motivos estão atropelamento de animais e choque contra objetos. 3-) Assunto: Pedágio Problema: Evasão de pedágio (115 manifestações). Descrição: Usuários que evadiram o pedágio mantém contato para tentar evitar a emissão de notificação de evasão de pedágio ou apresentaram dúvidas se durante a passagem na pista AVI (pista para cobrança automática) houve registro de evasão.</p>	<p>Em relação ao prazo para quitação da declaração, mesmo estando em evidência na declaração o prazo para a quitação de tal débito esta Ouvidoria recomendou que os colaboradores da Praça de Pedágio que prestam atendimento aos usuários reforcem quanto ao tempo previsto para quitação da declaração para os usuários que solicitam esta forma de pagamento. Esta recomendação foi aceita pela Direção e os Líderes das Praças reforçaram aos colaboradores tal prática Também foi recomendado por esta Ouvidoria que fosse anotado no sistema o nome do colaborador que atendeu o usuário, para facilitar a identificação e os esclarecimentos necessários quando da solicitação do usuário referente a tal passagem. Esta recomendação foi aceita pela Direção e as Praças de Pedágio passaram a adotar tal prática.</p>	<p>Essa ouvidoria possui liberdade de atuação e sempre que necessário tem suporte da Diretoria e Gestão Administração e Finanças. Também mantém bom relacionamento com todas as áreas da empresa facilitando assim nas tratativas das manifestações.</p>
<p>Secretaria de Governo - Sede</p>	<p>Manifestações relacionadas à competência de outros órgãos, especialmente aquelas destinadas à Casa Civil Manifestações relacionadas à outras Ouvidorias, como Saúde, Segurança Pública, Detran Manifestações dirigidas ao Senhor Governador do Estado Manifestações relacionadas à demora de processos em tramitação, aumento salarial, Recursos Humanos</p>	<p>Não foram feitas recomendações durante o período</p>	<p>Após implementação da Ouvidoria da Casa Civil, no primeiro semestre de 2017, houve significativa redução das manifestações direcionadas à Secretaria de Governo, com predomínio de solicitação de informações, com mais de 60% dos registros efetuados. Estão mantidas as dificuldades relacionadas a recursos materiais, principalmente telefonia.</p>

Vianorte	<p>Destacamos abaixo as manifestações mais frequentes do semestre: 1) Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais. Quantidade de informações solicitadas: 142 registros = 17,6%. 2) Informações de pedágio referente a evasões. Quantidade de solicitações de informações relacionadas a evasões, sendo 48 registros em pistas automáticas e 40 em pistas manuais, totalizando 88 registros (10,9%); 3) Solicitação de imagens da rodovia. Quantidade de solicitações de imagens da rodovia, seja por problemas de furtos ou para esclarecer causa de acidentes: 57 registros = 7,1%.</p>	Não foram encaminhadas recomendações formais da Ouvidoria no período.	Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.
Vianorte	<p>1) Informações de Procedimento para abertura de Processo de Ressarcimento de Danos. Considerado pela frequência, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia (142 registros = 17,6%). 2) Informações de Pedágio referente a Evasões Considerado pela frequência, a quantidade de solicitações de informações relacionadas a evasões, sendo 48 registros em pistas automáticas e 40 em pistas manuais, totalizando 88 registros ? 10,9%); 3) Solicitação de Imagens da Rodovia. Considerado pela frequência, a quantidade de solicitações de imagens da rodovia, seja por problemas de furtos ou para esclarecer causa de acidentes (57 registros = 7,1%).</p>	Não foram encaminhadas recomendações formais da Ouvidoria no período.	Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.

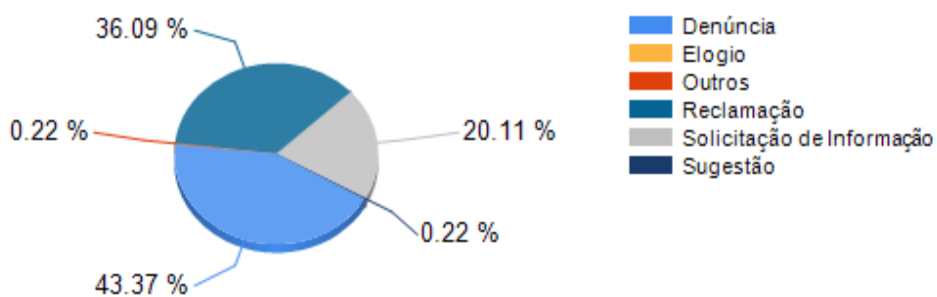
<p>ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A</p>	<p>As manifestações recebidas com maior frequência foram: 1. Solicitações de Imagens/ Documentos (75): os usuários requerem imagens devido a algum fato ocorrido na rodovia e declarações de atendimento realizado pela concessionária. 2. Reclamações de buraco e irregularidade no pavimento da Rodovia (69): os usuários requerem o reparo emergencial em alguns pontos da Rodovia. A manifestação de maior relevância foi a relacionada ao Pavimento, onde a ViaRondonesta conseguindo reduzir as reclamações, levando-se em consideração o mesmo período - primeiro semestre de 2016 tivemos (78) e no primeiro semestre de 2017 tivemos (69), a ViaRondon está focada na segurança e comodidade do usuário.</p>	<p>Visando sempre a segurança e comodidade dos usuários, continuamos focamos no setor de engenharia. Sendo que, a equipe de engenharia quando do recebimento/conhecimento de uma irregularidade, providencia sua regularização de maneira imediata, propiciando comodidade e segurança aos usuários da Rodovia. Desta forma, evidente que o setor de engenharia seguiu as recomendações surtindo efeito positivo, uma vez que, as reclamações de pavimento tiveram uma queda.</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria no semestre. Ressaltamos, que gradativamente estamos reduzindo as reclamações, demonstrando que a Concessionária esta logrando êxito em aprimorar o atendimento bem como a satisfação dos usuários.</p>
--	---	---	---

Secretaria da Habitação

Tipo de Manifestação

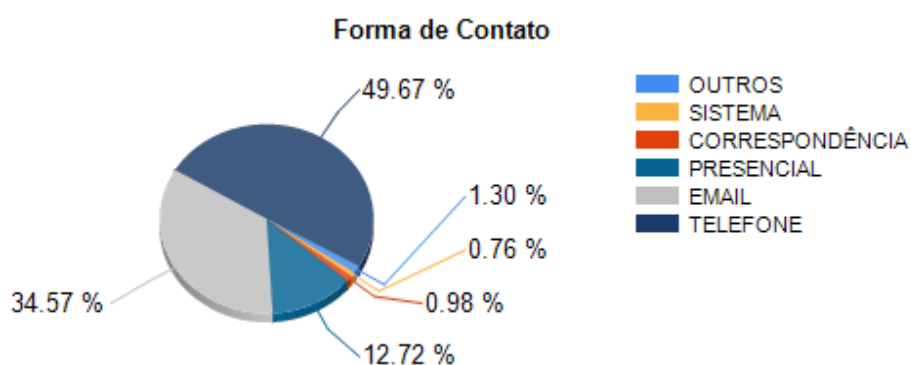
Tipo	Quantidade
Denúncia	399
Elogio	0
Outros	2
Reclamação	332
Solicitação de Informação	185
Sugestão	2
Total:	920

Total por Tipo



Forma de Contato

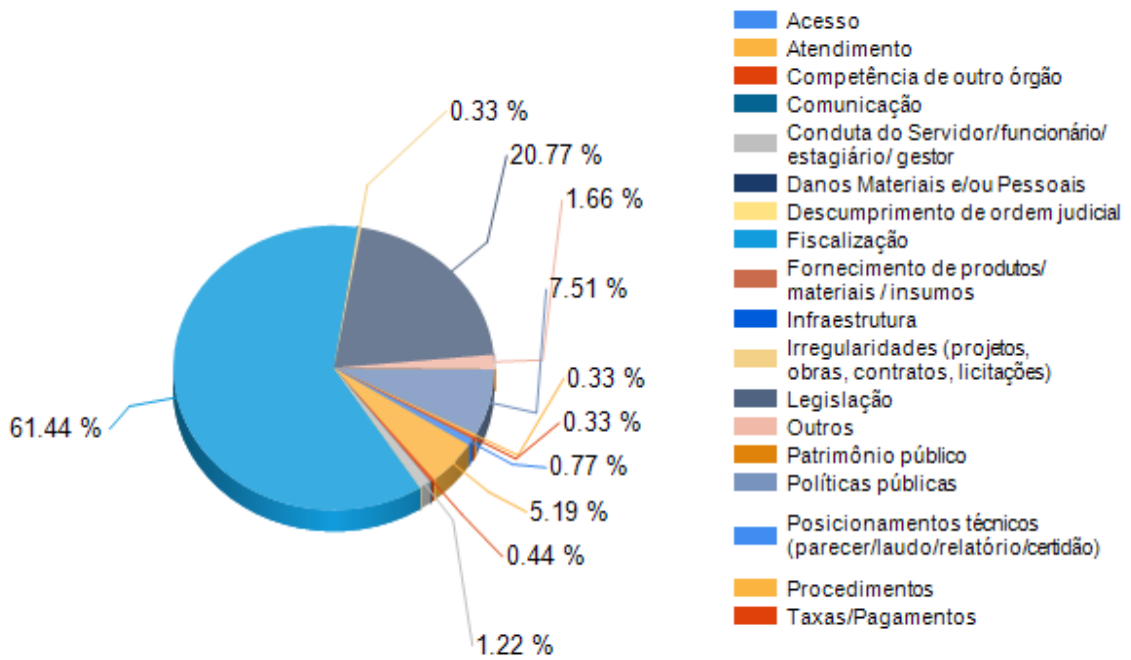
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	37	319	38	4	1	0	399
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	2	0	2
Reclamação	46	105	165	2	2	12	332
Solicitação de Informação	34	33	113	3	2	0	185
Sugestão	0	0	2	0	0	0	2
Total	117	457	318	9	7	12	920



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	7	0	0	7
Atendimento	11	0	0	15	20	1	47
Competência de outro órgão	0	0	2	0	2	0	4
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	11	0	0	11
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	377	0	0	164	15	0	556
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	0	0	0	0
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	3	0	0	3
Legislação	0	0	0	95	93	0	188
Outros	5	0	0	6	4	0	15
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	4	0	0	24	39	1	68
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	0	0	0	3	0	0	3
Taxas/Pagamentos	0	0	0	2	1	0	3
Total	397	0	2	330	174	2	905

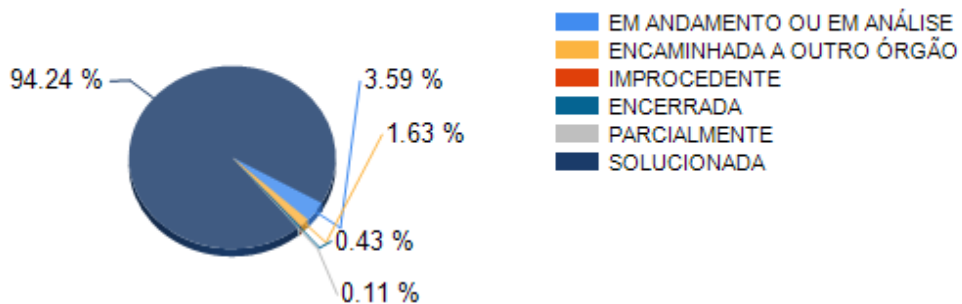
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	375	0	0	0	2	22	399
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	2	0	0	0	0	0	2
Reclamação	322	1	3	0	2	4	332
Solicitação de Informação	166	0	1	0	11	7	185
Sugestão	2	0	0	0	0	0	2
Total	867	1	4	0	15	33	920

Conclusão

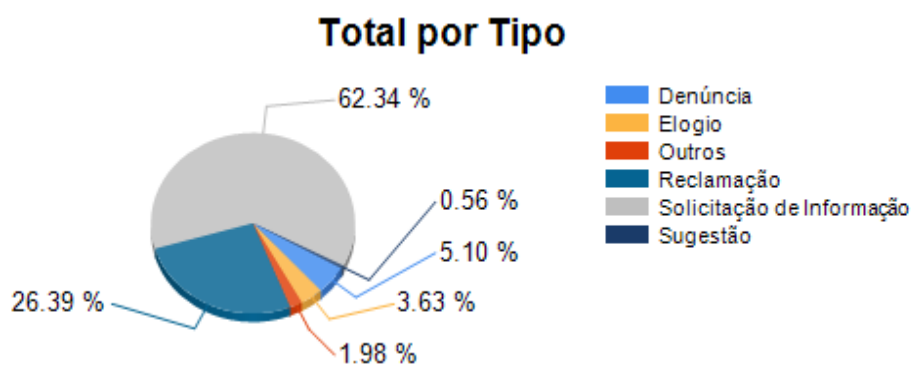


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	As 3 manifestações mais frequentes registradas no decorrer do 1º semestre de 2017 foram questões relacionadas a: ocupação das unidades habitacionais (venda, locação, unidade vazia), contratos de mutuários (quitação, regularização, transferência, etc,) e obras (manutenção, infra estrutura, 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) Cadastro e informações sobre o Programa Parceria Público Privado. 2º) Liberação de Subsídio ao Servidor Público pelo Casa Paulista. 3º) Cadastro e informações sobre o Feirão do Servidor Público.	Aos dirigentes sempre é passado que o cidadão deve obter as respostas respeitando o que estipulam as leis, de maneira clara e concisa. Caso o setor não seja o detentor da informação, que seja ao menos indicado o responsável, e/ou, uma fonte substancial.	Observação: este relatório contém somente dados de Ouvidoria. Dados de Fale Conosco, SIC e outros não estão inclusos. Tendo em vista a necessidade de se aperfeiçoar os procedimentos da Ouvidoria, algumas providências foram tomadas afim de organizar o recebimento das demandas. Dentre elas, concentrar as solicitações no sistema Ouvidorias. Sendo assim, toda demanda que chega por telefone, carta e-mail, etc, é registrada no sistema Ouvidorias. Foi solicitado ao Portal Fale Conosco e ao próprio administrador do Sistema Ouvidorias, que as solicitações oriundas do Portal do Governo de São Paulo fossem direcionadas para o e-mail faleconosco@habitacao.sp.gov.br, para que assuntos de fale conosco não fossem registrados e/ou tratados como assuntos de ouvidoria. Assim, evitaria a contabilização de demandas adversas a ouvidoria.

Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania

Tipo de Manifestação

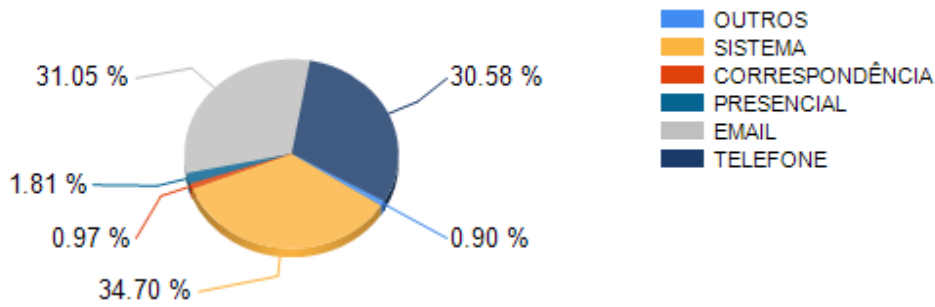
Tipo	Quantidade
Denúncia	347
Elogio	247
Outros	135
Reclamação	1797
Solicitação de Informação	4245
Sugestão	38
Total:	6809



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	18	138	84	3	102	2	347
Elogio	4	35	130	22	26	30	247
Outros	1	1	41	2	89	1	135
Reclamação	69	576	810	34	284	24	1797
Solicitação de Informação	29	1323	1034	5	1851	3	4245
Sugestão	2	9	15	0	11	1	38
Total	123	2082	2114	66	2363	61	6809

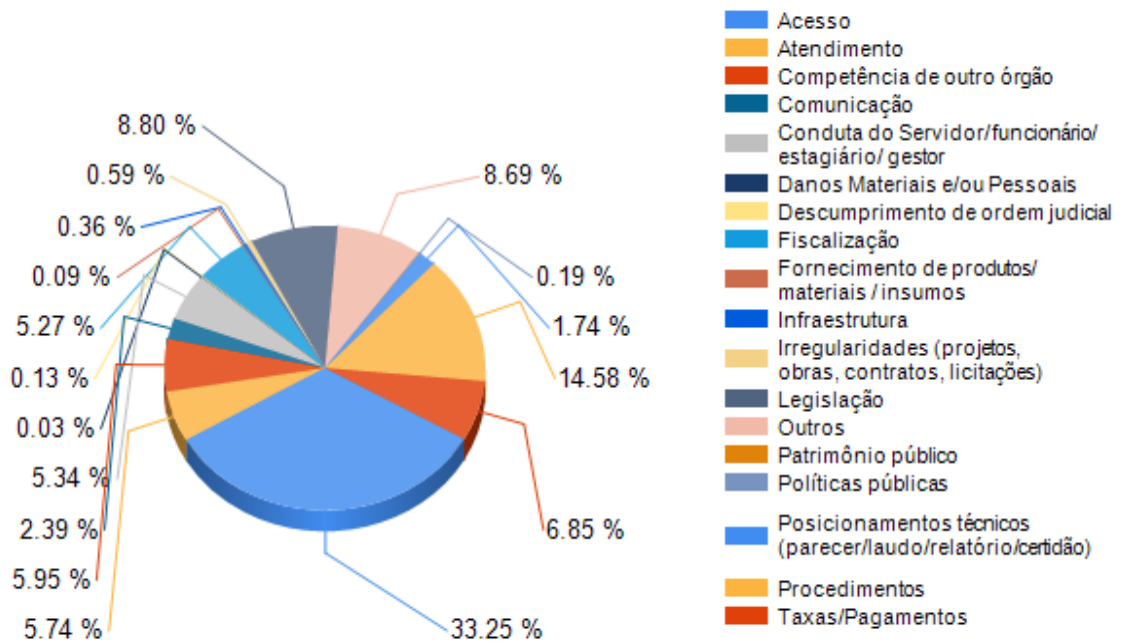
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	2	0	3	105	2128	3	2241
Atendimento	87	7	6	203	76	8	387
Competência de outro órgão	19	0	39	26	316	1	401
Comunicação	0	1	1	4	152	3	161
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	57	225	0	76	2	0	360
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	2	0	0	2
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	9	0	0	9
Fiscalização	1	0	0	20	334	0	355
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	6	0	0	6
Infraestrutura	0	1	1	19	0	3	24
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	7	0	2	30	1	0	40
Legislação	71	0	0	60	461	1	593
Outros	6	0	70	486	18	6	586
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	11	0	0	2	0	13
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	3	67	47	0	117
Procedimentos	86	1	2	582	301	11	983
Taxas/Pagamentos	0	0	0	72	390	0	462
Total	336	246	127	1767	4228	36	6740

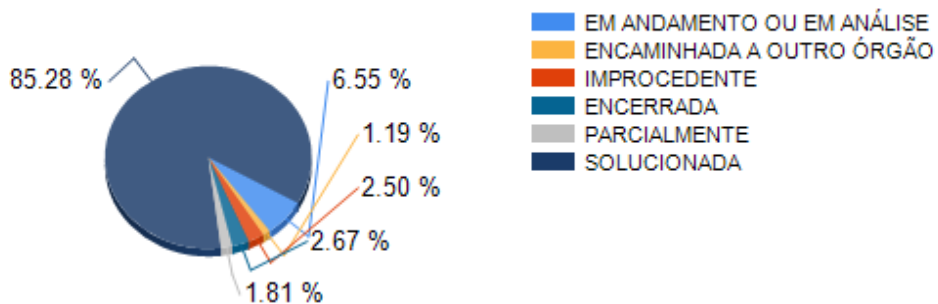
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	225	10	7	19	15	71	347
Elogio	246	0	0	0	1	0	247
Outros	53	3	70	2	7	0	135
Reclamação	1115	93	85	139	38	327	1797
Solicitação de Informação	4147	10	14	9	18	47	4245
Sugestão	21	7	6	1	2	1	38
Total	5807	123	182	170	81	446	6809

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA	Três (3) manifestações mais relevantes ? a de maior destaque é a Solicitação de Informação e Procedimentos da Instituição (552), quanto à Legislação (235), seguido da Comunicação na Instituição (152).	- Visitas de Verificação e de Rotina aos Centros Socioeducativos realizadas pela equipe da Ouvidoria, conforme cronograma mensal, visam subsidiar ações diretamente voltadas ao Atendimento Socioeducativo aos adolescentes, bem como, sugerir revisões e/ou reformulações de normas, procedimentos técnicos e administrativos e também a postura e conduta de gestores para avaliação da Executiva, na continuidade ou não aos trabalhos. - Relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria ? encaminhado mensalmente à Presidência para subsidiar ações da Diretoria Executiva da Instituição. - Encaminhamento, à Presidência dos principais assuntos e de maior relevância abordados nos respectivos Registros de Ocorrência.	A necessidade de reiterações aos setores da Fundação, quanto ao cumprimento dos prazos legais da Ouvidoria, objetivando devolutivas aos usuários / servidores, familiares, etc.
Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP	Irregularidades nos assentamentos por arrendamento de lotes; abandono de lote; trabalho externo. Assistência Técnica: questão dos bloqueios realizados pelo TCU em todos os assentamentos; expectativa pelo desbloqueio. Novos assentamentos: ~critérios de comissão de seleção; infraestrutura.	Maior presença dos Dirigentes nas Regionais, a fim de dirimir muitos assuntos no local...pessoalmente com os Supervisores locais e técnicos. Proposta acatada e em andamento...inclusive criou-se um quadro chamado Itesp Presente, onde o próprio Diretor Executivo visita as regiões onde se reúne com vereadores, prefeitos, e os grupos técnicos da Fundação nos escritórios.	Quadro reduzido... vamos tocando até passar a crise.
Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC	As três manifestações mais frequentes são: 1. Solicitação de informação de quando o laudo pericial foi/será concluído e foi/será remetido ao Poder Judiciário 2. Solicitação de informação de quando foi/será agendada perícia judicial 3. Solicitação de informações sobre a realização de perícias de investigação de vínculo genético (DNA)	1. Utilização de senha de acesso ao processo digital, buscando dar celeridade para a solução das demandas. Não acatada. O IMESC já estava em negociação com o TJ-SP para disponibilizar acesso integral aos autos digitais aos peritos do IMESC, através de login e senha pessoais no sistema de informações do Tribunal de Justiça.	Não há dificuldades a serem relatadas.

<p>Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM</p>	<p>Discriminar as 3 Manifestações mais freqüentes e/ou mais relevantes relatando assunto e problema: Em relação às demandas metrológicas apuramos para o primeiro semestre/2017, por meio do Ranking Mensal Acumulado a verificação dos quinze produtos ou serviços mais reclamados pelos cidadãos. Na análise semestral obtivemos como os três mais reclamados, ocupando: O primeiro lugar, com 79 ou 16,5%, reclamações registradas referentes aos produtos "Segurança de Aparelhos Eletrodomésticos e Similares", 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 nº 371/2009. Do total registrado, 43 reclamações ou 67,2% eram procedentes. No segundo lugar apuramos o instrumento de medição ? Bomba Medidora de Combustível, que se referem às queixas dos consumidores em relação à quantidade de combustível líquido abastecido nos Postos Revendedores. Do total registrado correspondente a 58 ou 12,1% de reclamações, 15,2% confirmaram a procedência. E o terceiro lugar com 43 ou 9,0% de reclamações registradas foi destinado às Balanças - instrumento de pesagem não automática, para atender as mais diferentes necessidades: mecânicas, eletrônicas, antropométricas,</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 cobra uma ação preventiva por parte da Instituição para reparar ou coibir para que aquele tipo de problema não ocorra mais. Este primeiro semestre a Ouvidoria, além das recomendações de praxe, levadas ao conhecimento da Alta Direção, Recomendou/sugeriu a vacinação contra a gripe, como forma de prevenir seu efetivo dos transtornos causados por essa enfermidade e o número de ausências.</p>	<p>Não observamos dificuldades durante o primeiro semestre.</p>
---	---	---	---

	de precisão, etc. Cada uma delas é fabricada para capacidades de pesagem adequadas ao seu uso. Do total atendido pelas equipes de fiscalização do IPEM-SP, 16 instrumentos ou 45,7% foram reprovados, ou seja, a desconfiança do consumidor em relação à fidelidade na pesagem foi comprovada.		
PROCON/SP	criação 0800		
Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania - Sede	Os temas mais frequentes e/ou relevantes versam sobre: 1) Discriminação por Orientação Sexual e/ou Identidade de Gênero; 2) de Discriminação étnico-racial; e 3) Competência de Outro Órgão; A prevalência de manifestações relativas aos temas Discriminação em razão de orientação sexual e/ou identidade de Gênero e Discriminação étnico-racial revelam o empenho da Pasta na elaboração, coordenação e desenvolvimento de projetos e atividades destinadas à promoção da cidadania, com destaque para apuração de denúncias (Leis 10.948/2001 e 14.187/2010). Por fim, as manifestações enquadradas como Competência de Outro Órgão dizem sobre orientações fornecidas por esta Ouvidoria acerca da estrutura do Sistema de Justiça no Brasil, composto pelo Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, etc., pois, ante os inúmeros atendimentos realizados, constatamos falta de informações e/ou equívocos dos cidadãos em arbitrar à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, órgão do Poder Executivo do Estado de São Paulo, responsabilidades afetas ao âmbito do Sistema de Justiça disciplinado na Constituição Federal de 1988.	1) Recomendação para a continuidade do processo de centralização das denúncias de discriminação no Sistema de Ouvidorias. A medida visa à criação de um banco de dados preciso e a produção de relatórios estatísticos. 2) Necessidade de construção de parâmetros para o desenvolvimento do fluxo de atendimento de cidadãos com comprometimento de ordem psicológica, mental ou cognitiva. 3) Sugestão para que os integrantes da Ouvidoria realizem o Curso de Capacitação para Conciliadores e Mediadores.	A Ouvidoria encontra-se com equipe funcional diminuta, composta pela Ouvidora e Ouvidor Substituto. As atividades diárias da Ouvidoria envolvem atendimento ao público, atendimento telefônico e gerência das demandas dos cidadãos em plataformas digitais, a saber: Sistema de Ouvidorias, Serviço de Informação ao Cidadão e Sistema de Demandas do Governador. Ademais, a Ouvidora exerce as funções de Coordenadora e Parecerista da Comissão Certificadora de Entidade Promotora de Direitos Humanos, integra os trabalhos da Comissão de Centralização das Informações do Estado de São Paulo (CCISP) na qualidade de titular da Pasta e é membro da Comissão Estadual de Acesso à Informação (CEAI), assim como o Ouvidor Substituto é Parecerista da Comissão Certificadora de Entidade Promotora de Direitos Humanos e integra os trabalhos da CCISP e CEAI na qualidade de suplente da Pasta. A Ouvidora e o Ouvidor Substituto respondem pela Mediação de Conflitos da Secretaria da Justiça e da

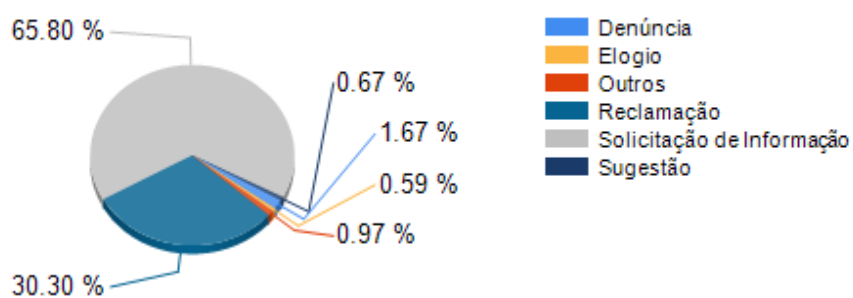
			<p>Defesa da Cidadania. Por fim, o Ouvidor Substituto é membro do Grupo de Articulação e Monitoramento do Compromisso Nacional do Envelhecimento Ativo e Comitê Intersecretarial do Programa Estadual São Paulo Amigo do Idoso. Cumpre destacar que o atendimento presencial de cidadãos acometidos por moléstia mental se mostra bastante dificultoso, e, nesse sentido, existe necessidade de construção de um fluxo de atendimento com rede de saúde mental do Estado e do Município. Por fim, apenas para fins de registro, a Ouvidoria realizou no 1º semestre de 2017 por volta de outros 57 atendimentos presenciais e respondeu a aproximadamente 39 demandas declinadas no Sistema de Informações ao Cidadão (SIC).</p>
--	--	--	--

Secretaria de Logística e Transportes

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	57
Elogio	20
Outros	33
Reclamação	1034
Solicitação de Informação	2245
Sugestão	23
Total:	3412

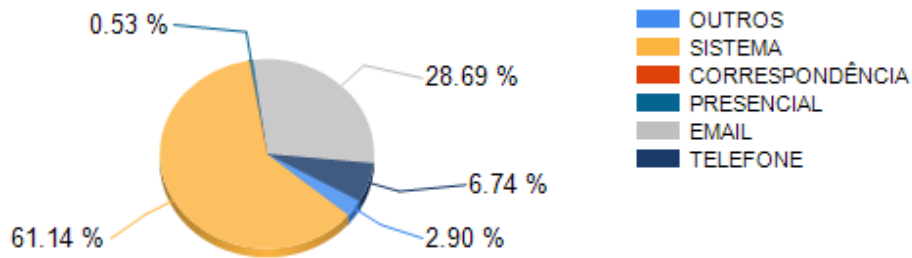
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	11	16	0	30	0	57
Elogio	1	0	10	0	9	0	20
Outros	0	1	4	0	28	0	33
Reclamação	8	163	474	0	361	28	1034
Solicitação de Informação	9	54	463	0	1648	71	2245
Sugestão	0	1	12	0	10	0	23
Total	18	230	979	0	2086	99	3412

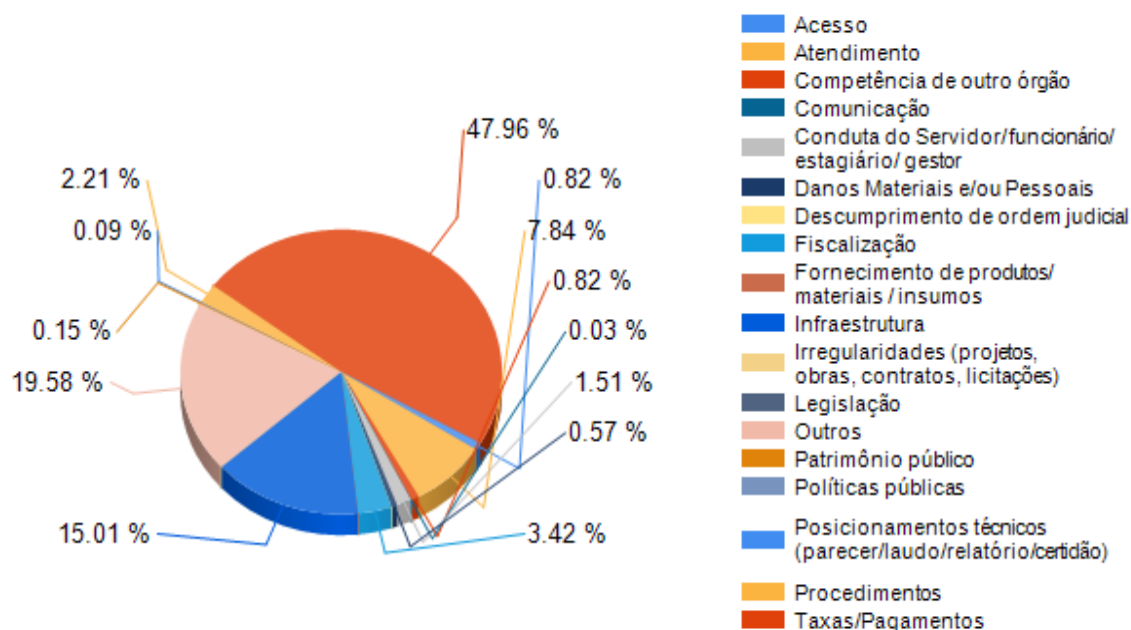
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	5	16	5	27
Atendimento	2	14	2	69	171	1	259
Competência de outro órgão	4	0	0	14	5	4	27
Comunicação	0	0	0	0	1	0	1
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	7	3	0	39	1	0	50
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	18	1	0	19
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	12	0	1	94	4	2	113
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	5	0	5	458	25	3	496
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	5	2	4	36	595	5	647
Patrimônio público	4	0	0	0	1	0	5
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	1	2	0	3
Procedimentos	0	1	0	15	57	0	73
Taxas/Pagamentos	3	0	14	237	1330	1	1585
Total	42	20	27	986	2209	21	3305

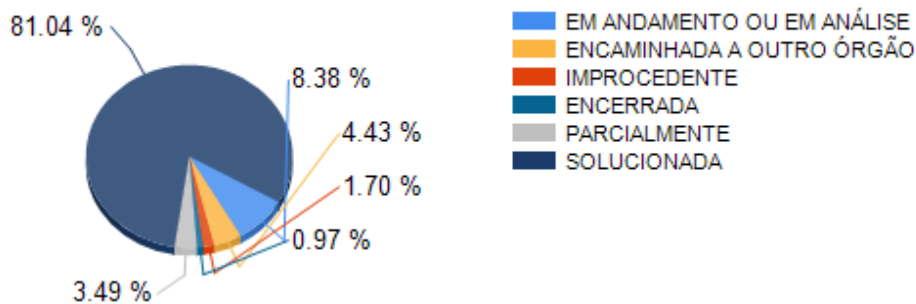
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	30	2	1	5	16	3	57
Elogio	10	0	8	0	0	2	20
Outros	20	0	2	0	7	4	33
Reclamação	707	114	16	53	66	78	1034
Solicitação de Informação	1985	3	4	0	56	197	2245
Sugestão	13	0	2	0	6	2	23
Total	2765	119	33	58	151	286	3412

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Docas de São Sebastião	Não houve nenhuma manifestação significativa, devido a baixa demanda de solicitações.	Não houve nesse período recomendação devido a baixa demanda de solicitações.	Ingressei na função de ouvidora há poucos dias, motivo pelo qual estou me familiarizando com o site e as demandas. Destaco que tive muito auxílio da Sra. Solange da Secretaria, pessoa que merece meus sinceros agradecimentos.
Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	Demora nas filas das máquinas de raio X Cancelamentos de voos Pertences retidos nas máquinas de raio X	Não foram feitas recomendações.	O DAESP continua se desenvolvendo e aprimorando o atendimento aos usuários em nossos canal, assim em constante trabalho não nos encontramos em nenhuma dificuldade de nossas atuações .
Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER	- Multas - Reclamação quanto a entrega das multas (recebem a notificação após o prazo para entrada de recurso), reclamação quanto ao fato do DER não gerar mais boleto para pagamento das multas, reclamações quanto a demora na baixa das multas pagas, reclamação do telefone de atendimento ao usuário. - Radar - radar registrando a velocidade errada. - Pátio - reclamação quanto aos valores cobrado pelo pátio, quando o carro fica apreendido.	Quanto as reclamações do telefone de atendimento aos usuários, foi conversado com a área responsável e a mesma informou que não tem como aumentar o número de atendentes, no momento, por força contratual.	A maior dificuldade é que, algumas áreas demoram a responder as ouvidorias dentro do prazo.
Departamento Hidroviário	As manifestações mais frequentes foram solicitações de informação de dados de funcionamento da Hidrovia e da infraestrutura de transporte hidroviário, assim como dos projetos de navegação pelo rio Tietê em desenvolvimento. Foram apresentadas manifestações solicitando visitas técnicas para estudos acadêmicos e realização de palestras, e também de agradecimento pelo atendimento referente às informações prestadas. Também foi registrada uma manifestação de reclamação por dificuldade em efetuar a passagem na eclusa por embarcação de laser/turismo, que foi encaminhada para a área de controle operacional e solucionada.	A maior parte das manifestações que foram apresentadas foram com solicitações de informação, visitas técnicas e realização de palestras, que foram atendidas pelas áreas técnicas, além de agradecimento pelo atendimento. A única manifestação de reclamação foi pela dificuldade de uma embarcação de laser/turismo realizar a eclusagem, a qual foi solucionada pela a área de controle operacional.	A Ouvidoria do Departamento Hidroviário está vinculada ao Centro de Atendimento, que tem também a atribuição de conduzir a demanda dos licenciamentos ambientais para as obras hidroviárias. As demandas e sugestões dos usuários já instalados na via e questões específicas sobre navegação e navegabilidade, são tratadas no Comitê Técnico da Hidrovia Tietê-Paraná - CT-HTP. O CT-HTP é presidido pela Marinha do Brasil, e tem a participação dos administradores (DH e AHRANA) e dos usuários da via, onde são discutidas tecnicamente ações para melhoria do sistema hidroviário.

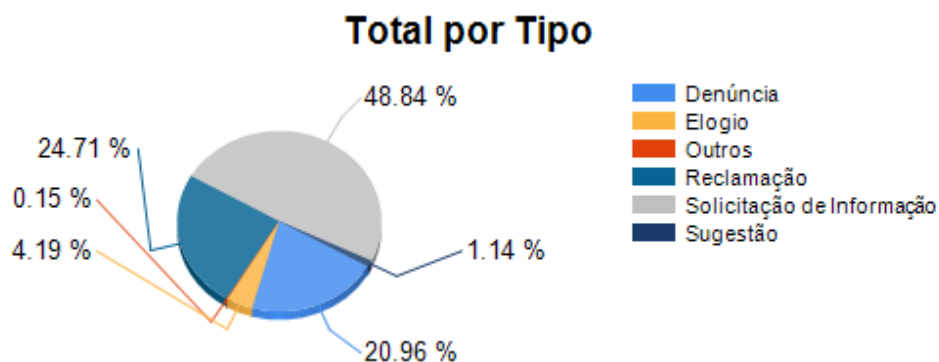
<p>Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa</p>	<p>Nesse primeiro semestre, em termos quantitativos, as manifestações se referiram: 1) a reclamações sobre o tempo de espera para a realização da travessia litorânea nos sistemas São Sebastião-Ilhabela (79 queixas), Santos-Guarujá (55 queixas) e Praça da República-Vicente de Carvalho (14 queixas), totalizando 148 demandas. A maior parte das demandas no sistema São Sebastião-Ilhabela foi registrada no mês de março/2017 (57 demandas); em Santos-Guarujá, o maior período de registro se deu no mês de janeiro/2017, com 27 registros; no sistema Praça da República-Vicente de Carvalho, as manifestações foram reincidentes nos meses de março e maio/2017 (04 em cada mês). Devido a necessidade de realização de manutenções preventiva e corretiva, bem assim de renovação do Certificado de Segurança da Navegação a cada 04 anos, os sistemas podem operar, temporariamente, com um número de embarcações reduzido. Ademais, fatores externos, como adversidades climática, situação de tráfego do viário municipal e a paralisação momentânea do sistema para a passagem de navios de maior porte, interferem diretamente no tempo de espera estimado para o embarque dos veículos; 2) a reclamações sobre impactos das obras do Rodoanel Mário Covas - Trecho Norte e de duplicação da Rodovia dos Tamoios - Trecho Contornos nas áreas adjacentes, em especial quanto às rachaduras em imóveis lindeiros. Com o avançar das obras, notou-se um aumento no número de reclamações sobre o tema; no Trecho Norte do Rodoanel</p>	<p>1) No tocante às demandas sobre o tempo de espera no sistema de travessias litorâneas, torna-se oportuno, de início, esclarecer que, em comparação ao primeiro semestre de 2016 (357 reclamações sobre o mesmo tema, sendo 172 São Sebastião-Ilhabela; 131 Santos-Guarujá e 54 Praça da República-Vicente de Carvalho), houve uma redução significativa de reclamações sobre o assunto (aproximadamente - 59%), demonstrando o comprometimento da Empresa em aprimorar os serviços prestados aos seus usuários, com recomposição das frotas e melhoria no processo de comunicação. Notadamente, percebe-se que a Empresa vem envidando esforços contínuos, com investimentos em todos os sistemas (estrutura e reforma completa das embarcações), visando maior comodidade, agilidade e segurança nos serviços prestados. Nesse sentido, a Ouvidoria recomendou tão somente o aprimoramento constante dos canais de comunicação com usuários, de modo que as informações sejam atualizadas em tempo real em todos meios (canal telefônico, site e redes sociais). 2) Com relação aos possíveis impactos citados pelos reclamantes, as empresas contratadas</p>	<p>A Ouvidoria DERSA atuou de forma independente, tendo contado com o apoio irrestrito de todos os colaboradores, Diretores e Presidência da Empresa. O Órgão realizou visitas técnicas aos locais de prestação de serviço (travessias litorâneas) e de execução das obras, tendo colhido informações importantes com os cidadãos para o aprimoramento dos serviços prestados.</p>
--	---	---	--

	<p>foram registradas 79 queixas, sendo 62 de moradores residentes na área do Lote 01, com especial destaque para os bairros Jardim Paraná e Parque de Taipas, regiões com imóveis construídos em áreas de ocupação irregular, sem a adoção de métodos construtivos apropriados; no Trecho de Contornos, da Rodovia dos Tamoios, foram registradas 27 demandas, sendo 12 delas concentradas no Lote 02, com destaque para os bairros Enseada, Pegorelli e Pereque-Mirim. Em síntese, os interessados alegam que a detonação de explosivos para a execução das obras afeta seus imóveis.</p>	<p>pela DERSA dispõem de plano de ação para a realização de vistoria e avaliação prévia dos imóveis localizados dentro das áreas de interferência das obras, com a emissão de laudo técnico e o acompanhamento dos casos críticos. Especialmente em relação ao Lote 01 do Rodoanel Norte, a equipe técnica da DERSA realizou reuniões de esclarecimento com a comunidade local, destacando os controles exercidos na execução das obras. Os imóveis foram objeto de vistoria técnica, tendo sido constatado que, por vezes, os mesmos se encontram fora da área de interferência e que as rachaduras citadas são relacionadas a vícios de construção (umidade e infiltração excessiva, padrão construtivo impróprio), não havendo nexos causal com a execução da obra. Dessa forma, a Ouvidoria apenas recomendou aos responsáveis técnicos que analisem criteriosamente os laudos emitidos, de modo que sejam fornecidas respostas claras, objetivas e em linguagem simples aos interessados.</p>	
<p>Secretaria de Logística e Transportes - Sede</p>	<p>Atendimento às solicitações dos usuários: 1- Projeto de concessão do Trecho Norte do Rodoanel prevê a operação, manutenção e realização de investimentos pela iniciativa privada; 2 - Melhoria na prestação do serviço de travessias.</p>	<p>Agilização, esclarecimentos e envio nas respostas elaboradas pelas Unidades em retorno às manifestações.</p>	<p>Esclarecimento/justificativa às reivindicações não atendidas. Acolhimento nas sugestões de modernização/desenvolvimento e modais que atendam bens e pessoas, com rapidez e eficiência.</p>

Secretaria do Meio Ambiente

Tipo de Manifestação

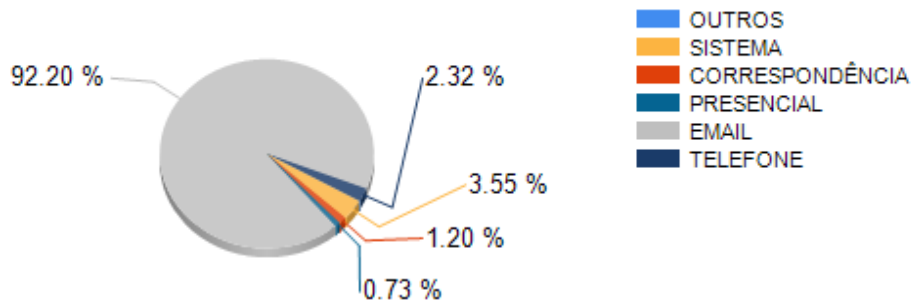
Tipo	Quantidade
Denúncia	715
Elogio	143
Outros	5
Reclamação	843
Solicitação de Informação	1666
Sugestão	39
Total:	3411



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	12	25	644	8	26	0	715
Elogio	0	1	141	1	0	0	143
Outros	0	0	5	0	0	0	5
Reclamação	5	21	762	28	27	0	843
Solicitação de Informação	8	32	1563	3	60	0	1666
Sugestão	0	0	30	1	8	0	39
Total	25	79	3145	41	121	0	3411

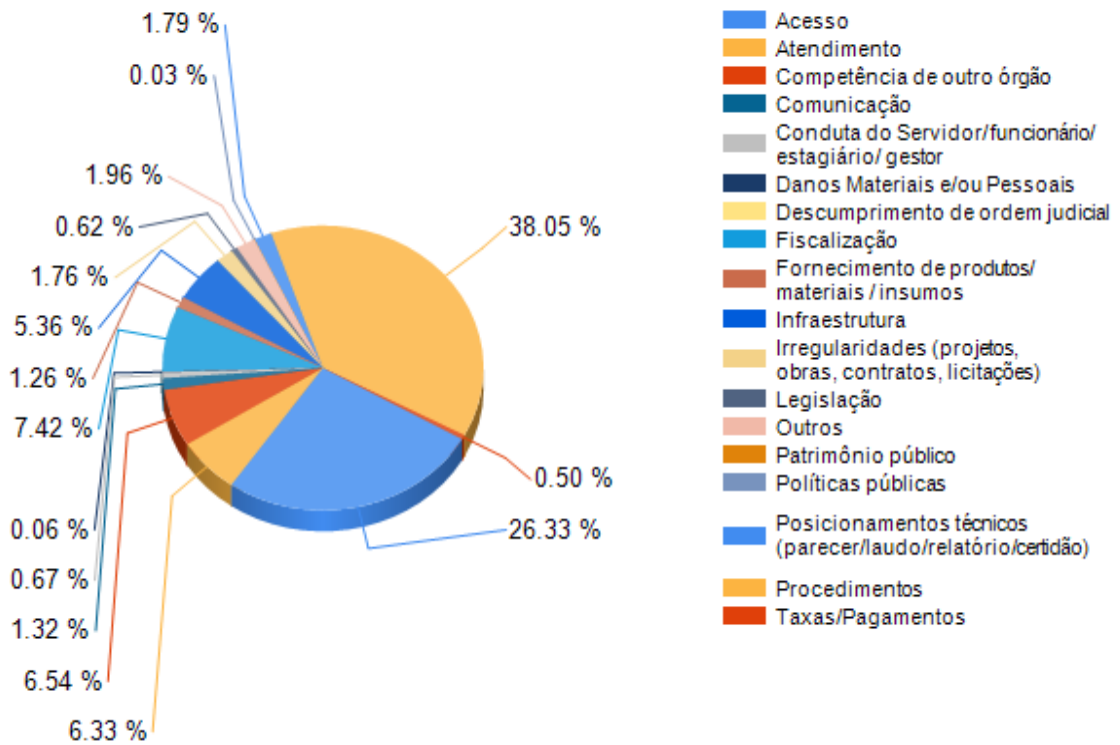
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	20	13	0	3	849	13	898
Atendimento	15	90	0	63	42	6	216
Competência de outro órgão	91	9	1	34	87	1	223
Comunicação	3	0	0	42	0	0	45
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	19	0	0	2	1	1	23
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	2	0	0	2
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	246	0	0	1	6	0	253
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	2	1	0	40	0	0	43
Infraestrutura	13	21	0	49	85	15	183
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	60	0	0	60
Legislação	1	0	0	1	19	0	21
Outros	1	1	3	41	20	1	67
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	1	0	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	1	3	0	0	57	0	61
Procedimentos	303	5	1	490	497	2	1298
Taxas/Pagamentos	0	0	0	15	2	0	17
Total	715	143	5	843	1666	39	3411

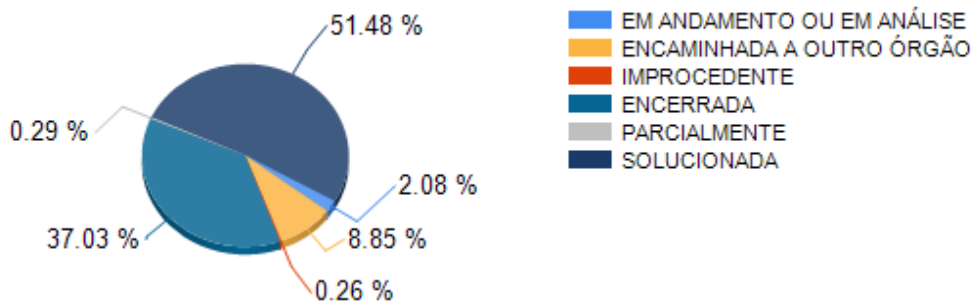
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	302	5	266	2	112	28	715
Elogio	111	0	31	0	1	0	143
Outros	3	0	2	0	0	0	5
Reclamação	252	5	499	4	60	23	843
Solicitação de Informação	1063	0	456	2	125	20	1666
Sugestão	25	0	9	1	4	0	39
Total	1756	10	1263	9	302	71	3411

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	Denúncias: 211 Manifestações referentes a problemas com poluição sonora, do ar, do solo e das águas. Reclamações: 158 manifestações referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais. Informações: 126 manifestações referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais.	Em razão da complexidade e especificidade das atividades desenvolvidas pelas diversas áreas da Companhia, a implantação de melhorias visando que as análises nos processos de licenciamento e respostas à Ouvidoria sejam mais céleres, são desafios a serem vencidos.	A falta de respostas de algumas áreas da Companhia em tempo hábil, continua sendo uma dificuldade para o atendimento das demandas no prazo estabelecido no Decreto Estadual Nº 60.399 de 29/04/2014. Diante deste fato, passamos a efetuar cobrança semanal aos gerentes, visando reduzir o prazo para resposta das demandas.
Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	- Visita ao Núcleo Caminhos do Mar; - Interesse em vaga para Trabalho Remunerado, Voluntário e Estágio; - Infraestrutura das Unidades de Conservação.		
Fundação Parque Zoológico de São Paulo	? Exposição e manutenção de animais: questionamentos sobre a ausência de animais e desaparecimento de algumas espécies; sobre a saúde e o comportamento dos bichos e sobre a presença de animais sinantrópicos. ? Ingressos: reclamações quanto ao preço dos ingressos e quanto a não concessão de descontos para: acompanhantes de deficientes, titulares do quadro de apoio das escolas das redes públicas e para algumas categorias de funcionários públicos. ? Atendimentos: atuação de colaboradores e funcionários de equipes internas e externas, com destaque para as equipes externas.	? Atendimentos melhorar e reforçar orientações e treinamentos para as equipes internas e contratadas. Essa recomendação tem sido acatada sempre que a reclamação é pertinente e pontual. ? Revisão de procedimentos para concessão de descontos para pessoas com deficiência comprovada (visível ou não) e para acompanhantes de pessoas com deficiência (não institucionalizadas); Procedimentos quanto à aceitação de documentos comprobatórios foram revistos e alterados. Já a concessão de descontos para acompanhantes de deficientes não institucionalizados não pode ser adotada, porque não está prevista nas normas da Fundação. ? Revisão de procedimentos na cobrança de valores do estacionamento do Zoo (adequações ao tipo de veículo estacionado); O procedimento foi revisto e	Ter de apresentar justificativas para situações complexas, de resolução em longo prazo ou que envolvam aspectos não previstos nas normas da Fundação.

alterado. ? Atualização de placas do parque sobre animais que estão fora de exposição, principalmente dos que estão em tratamento veterinário e sem previsão de retorno. Aguardando material para execução. ? Revisão de procedimentos para vendas de ração no Zoo Safári (adequações de quantidades vendidas aos horários de visitaçãõ). As bilheteiras foram reorientadas a avisar os visitantes quanto às quantidades adequadas aos horários de visitaçãõ.

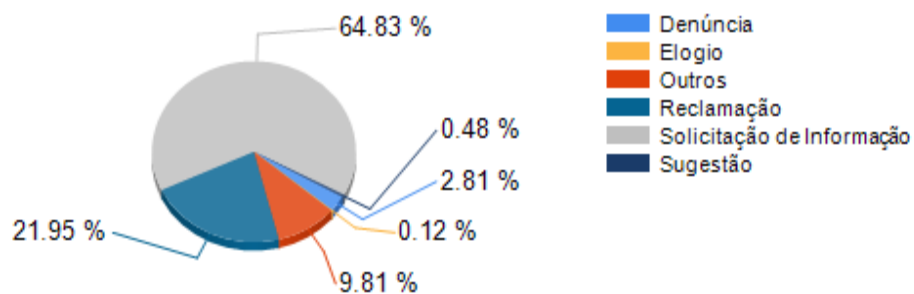
<p>Secretaria do Meio Ambiente - Sede</p>	<p>1- Os assuntos mais abordados Parques Urbanos e os Estaduais, além do Jardim Botânico continuam sendo motivo de grande demanda dos contatos com a Ouvidoria, decorrente das solicitações frequentes de permissão de uso, principalmente para eventos e ensaios fotográficos. Parte deste público, também se mostrou ansioso por melhorias contínuas nos parques, apresentando múltiplas sugestões para inovações e observações críticas sobre condições de uso e infraestrutura das áreas públicas. Pelos elogios recebidos, nota-se que, na sua grande maioria, as demandas vêm sendo atendidas dentro das expectativas do cidadão, o que também representa uma eficiência das respectivas Áreas Técnicas. 2- Outra coordenadoria com ampla demanda é a CBRN, com informações sobre inscrições no Cadastro Ambiental Rural ? CAR, e em especial o seu Departamento de Fauna que, ao incorporar atribuições antes afetas ao IBAMA, desencadeou ampla demanda por informações técnicas sobre criadouros e outros aspectos relacionados à fauna silvestre, bem como o SISPASS ? Cadastro de Criação Amadora de Passeriformes Silvestres. 3-Destaque também para a Coordenadoria de Fiscalização Ambiental ? CFA e o Comando de Policiamento Ambiental, que atuaram para uma demanda significativa a partir das denúncias relacionadas à danos ambientais, principalmente invasão e desmatamento.</p>	<p>As reclamações/denúncias e sugestões tem sido reportadas pela Ouvidoria aos dirigentes dos Órgãos imediatamente ao recebimento das mensagens, bem como realizado o acompanhamento das respostas com as respectivas ações e monitoramento dos prazos conforme legislação.</p>	<p>A Ouvidoria não encontrou dificuldades relevantes na sua atuação junto à Secretaria do Meio Ambiente, estando todos os canais de comunicação abertos ao cidadão e com monitoramento junto aos Órgãos quanto aos prazos de resposta em conformidade à legislação.</p>
---	---	---	---

Procuradoria Geral do Estado

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	47
Elogio	2
Outros	164
Reclamação	367
Solicitação de Informação	1084
Sugestão	8
Total:	1672

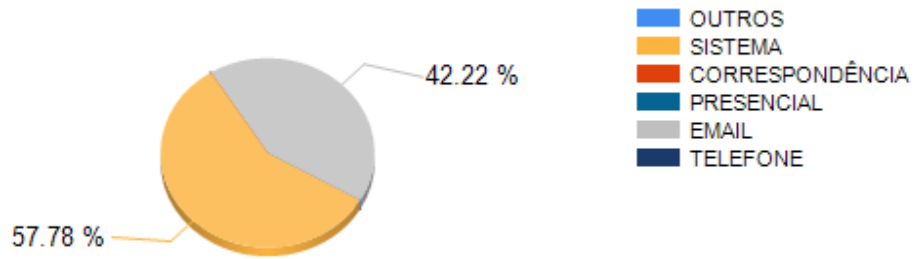
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	47	0	47
Elogio	0	0	0	0	2	0	2
Outros	0	0	37	0	127	0	164
Reclamação	0	0	54	0	313	0	367
Solicitação de Informação	0	0	614	0	470	0	1084
Sugestão	0	0	1	0	7	0	8
Total	0	0	706	0	966	0	1672

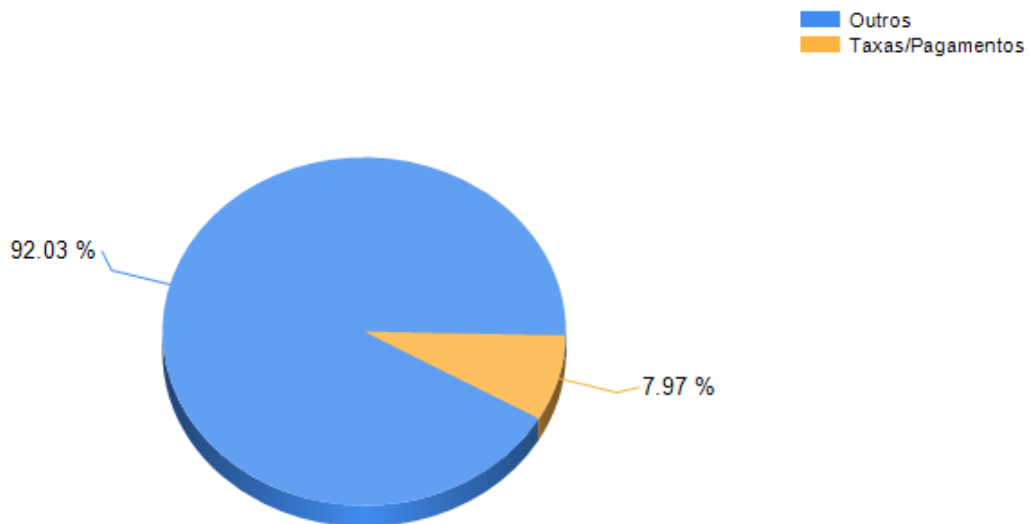
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Outros	45	0	158	351	973	8	1535
Taxas/Pagamentos	2	2	6	15	108	0	133
Total	47	2	164	366	1081	8	1668

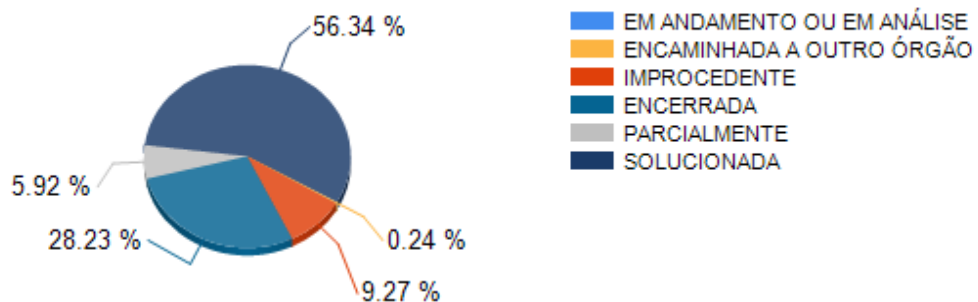
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	2	42	3	0	0	47
Elogio	1	0	1	0	0	0	2
Outros	34	8	108	14	0	0	164
Reclamação	76	32	147	111	1	0	367
Solicitação de Informação	830	57	168	26	3	0	1084
Sugestão	1	0	6	1	0	0	8
Total	942	99	472	155	4	0	1672

Conclusão



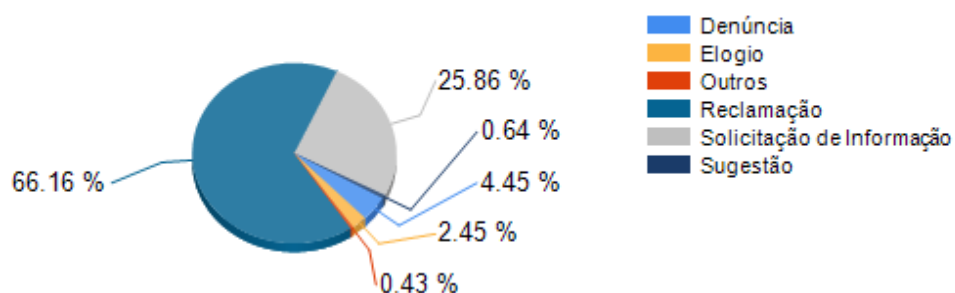
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Procuradoria Geral do Estado - Sede	<p>1. Atualmente não há possibilidade legal de parcelamento ordinário dos débitos relativos a IPVA inscritos no Sistema da Dívida Ativa. Os devedores solicitavam a abertura de Programa de Parcelamento de Débitos ou a mudança da legislação, para que fosse possível parcelar esse tipo de débito. O licenciamento do veículo permanece bloqueado até final pagamento da dívida, mas em caso de parcelamento seria possível o respectivo licenciamento após o recolhimento da primeira parcela. O cancelamento do protesto somente ocorre após a liquidação do débito e o pagamento das custas do protesto ao Tabelionato. O parcelamento permitiria o pagamento das custas do protesto após o recolhimento da primeira prestação e, assim, o rápido cancelamento do protesto. Observo que houve a abertura de Programa de Parcelamento de Débitos - PPD 2017 em 20/07/2017.</p> <p>2. Os débitos relativos a IPVA, por ocasião de sua inscrição na Dívida Ativa, sofriam a incidência de multa de mora de 100% do valor do imposto atrasado (artigo 27, parágrafo único, da Lei nº 13.296/2008. Os contribuintes se insurgiam contra a aplicação da multa de mora e solicitavam descontos e/ou anistia. A Lei nº 16.498/2017, publicada em 18/07/2017, reduziu a multa moratória a 40% do valor do imposto, o que deve reduzir o volume de mensagens sobre o tema.</p> <p>3. Os interessados solicitaram a emissão de Informe de Rendimentos relativos ao pagamento de Obrigações de Pequeno Valor - OPVs pela PGE. Os requerimentos desse gênero se avolumam no primeiro semestre de cada ano, tendo em vista a data estabelecida pela Receita Federal para a entrega das Declarações de Imposto de Renda.</p>	<p>Não houve o envio de recomendações formais pela Ouvidoria aos dirigentes da PGE.</p>	<p>1. 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 que prestar as informações solicitadas ou atender às reclamações dos usuários.</p> <p>2. Os usuários muitas vezes encaminham à Ouvidoria da PGE problemas completamente alheios à nossa atuação, pois desconhecem as competências da Procuradoria Geral do Estado.</p> <p>3. 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 Planejamento e Gestão

Tipo de Manifestação

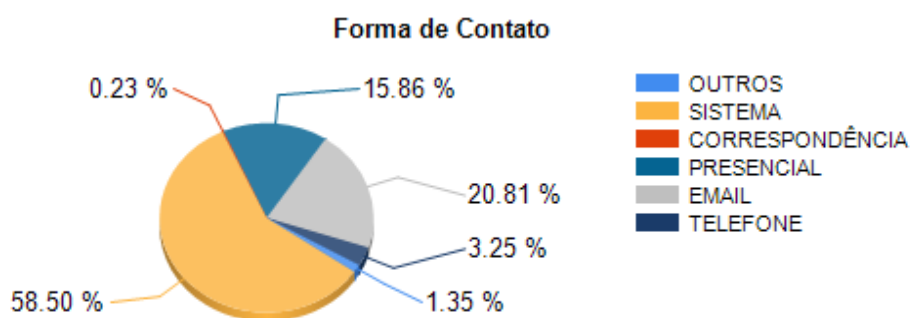
Tipo	Quantidade
Denúncia	760
Elogio	419
Outros	74
Reclamação	11292
Solicitação de Informação	4413
Sugestão	110
Total:	17068

Total por Tipo



Forma de Contato

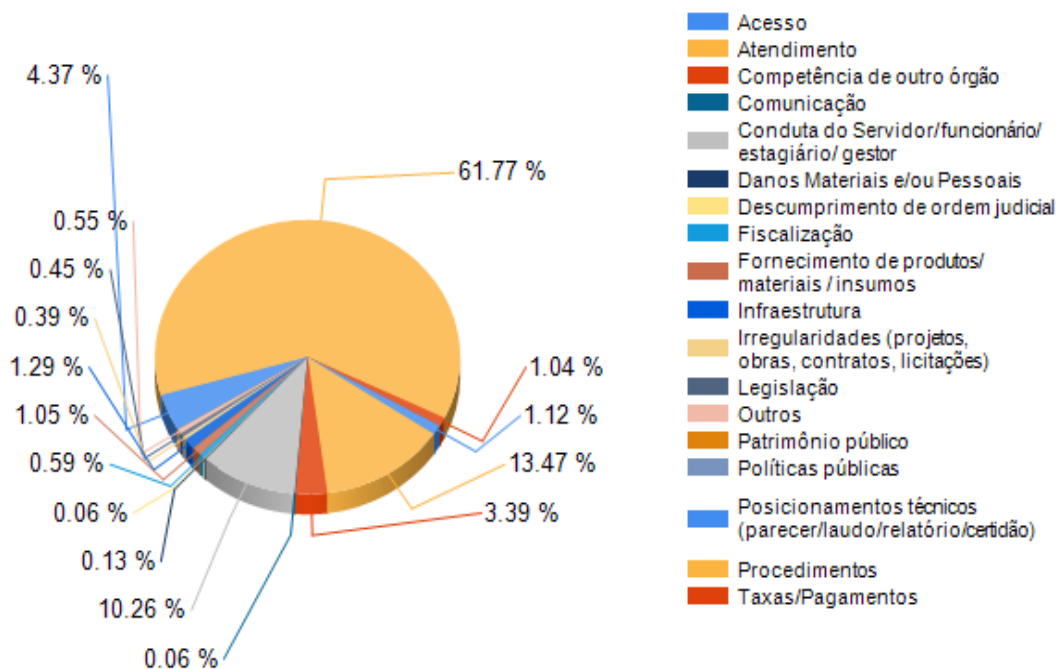
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	6	4	21	6	656	67	760
Elogio	122	16	152	2	108	19	419
Outros	5	4	16	0	49	0	74
Reclamação	2536	269	2350	28	5973	136	11292
Solicitação de Informação	25	261	1006	2	3112	7	4413
Sugestão	13	1	6	1	87	2	110
Total	2707	555	3551	39	9985	231	17068



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	1	0	147	34	7	190
Atendimento	3	67	8	1935	270	8	2291
Competência de outro órgão	48	0	6	251	258	13	576
Comunicação	2	0	2	4	2	1	11
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	71	315	0	1357	0	2	1745
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	22	0	0	22
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	11	0	0	11
Fiscalização	54	0	0	29	16	1	100
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	171	7	0	178
Infraestrutura	4	6	0	204	1	5	220
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	63	0	0	4	0	0	67
Legislação	2	0	1	54	17	2	76
Outros	7	1	24	14	46	1	93
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	40	7	1	383	313	0	744
Procedimentos	454	41	32	6562	3348	69	10506
Taxas/Pagamentos	6	0	0	125	46	0	177
Total	755	438	74	11273	4358	109	17007

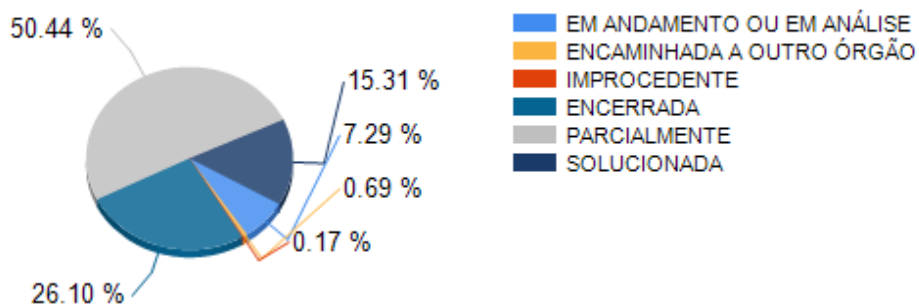
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	34	606	110	4	5	1	760
Elogio	102	17	188	0	0	112	419
Outros	9	38	24	2	0	1	74
Reclamação	1300	4825	3999	19	38	1111	11292
Solicitação de Informação	1157	3072	91	4	74	15	4413
Sugestão	11	51	42	0	1	5	110
Total	2613	8609	4454	29	118	1245	17068

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Paulista de Obras e Serviços - CPOS	Solicitação de Informações a respeito do Boletim CPOS, como contratar e preço. Assuntos de competência de outros Órgãos.	Não houve.	Não houve.
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP	1. Manifestações sobre 1ª Habilitação em relação a não concordância com o resultado do exame prático; 2. Manifestações referentes a Baixa de Débitos de veículo de leilão; 3. Manifestações referente a autuações de Outros Órgãos.	1. A Ouvidoria propôs a padronização de acesso dos funcionários da Autarquia à Ouvidoria sendo que a proposta foi aceita e as orientações foram comunicadas a todos os funcionários. 2. A Ouvidoria solicitou e foi atendida em relação a se colocar no site do DETRAN, na primeira página, o ícone de acesso ao sistema de Ouvidorias permitindo assim melhor visibilidade o que justificou um aumento de acessos dos cidadãos na ordem de 1.418 em termos comparativos com o mesmo semestre de 2016. 3. Devido à alta incidência de reclamações sobre a baixa de débitos referente a veículos leiloados a Ouvidoria recomendou providencias para agilização dessas demandas sendo que as devidas providências já foram implementadas pelo setor responsável.	1. Dificuldade de contato com alguns cidadãos quando, por exemplo, há necessidade de se solicitar mais dados sobre a demanda; 2. Dificuldade de entendimento das solicitações de alguns cidadãos, o que gera a necessidade de maiores contatos dificultando o tratamento da demanda.

<p>Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade</p>	<p>Maior frequência: - indicações de correções ou atualização de dados na Relação de Nomes e Cargos - RNC, que atualizou, em janeiro de 2017, os contatos e informações dos atuais poderes Executivo e Legislativo dos 645 municípios paulistas, incluindo dados dos prefeitos, vice-prefeitos e vereadores que tomaram posse em 2017; - solicitação de informações produzidas pelo Seade, sobretudo do sistema Informações dos Municípios Paulistas - IMP. Maior relevância: - solicitações de esclarecimentos, confirmando a autenticidade da Pesquisa de Emprego e Desemprego - PED e reclamações de cidadãos cujos domicílios foram sorteados para responder a pesquisa devido a forma de abordagem (pessoalmente, na residência) e, eventualmente, em finais de semana ou à noite.</p>	<p>Recomendação aceita: - Realização pesquisas/enquetes, a partir da Ouvidoria, via web e, eventualmente, também por outros meios. De modo geral, visando identificar os diversos perfis que compõem os públicos da instituição, aferir opinião e grau de satisfação, por exemplo, quanto à acessibilidade aos dados e informações no site do Seade; aplicabilidade; propósito de utilização das informações e dados pesquisados, os procedimentos para efetivar tais levantamentos deverão ocorrer ainda no segundo semestre de 2017.</p>	<p>Observações Vale destacar que se mantém uma tendência já registrada em relatórios anteriores: as manifestações encaminhadas à Ouvidoria não se restringem aos usuários de informações ou de serviços prestados pela Fundação Seade, mas incluem cidadãos que mantêm outros tipos de relacionamento com a instituição, tais como moradores de domicílios sorteados para participar de suas pesquisas e ex-candidatos de eleições ocorridas no Estado de São Paulo, reclamando da exposição de seus dados no Sistema de Informações Eleitorais (convênio com o TSE) e cujas manifestações superam as demais em relevância e quantitativamente. Outra observação é sobre o número proporcionalmente elevado de manifestações que tratam de questões relativas a outros órgãos, principalmente nas áreas da saúde e educação, que chegam na forma de denúncia, com pedido de sigilo. Todas são respondidas com a devida orientação para que o manifestante as encaminhe ao órgão correlato. Essas ocorrências são indicativas de que ainda é significativo o nível de dificuldade e/ou desconhecimento do cidadão sobre o funcionamento das Ouvidorias paulistas, que integram o Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos do Estado de São Paulo - Sedusp (Lei 10.294), instituído há quase 20 anos.</p>
<p>Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE</p>	<p>Tempo de espera no agendamento de consultas e exames; Tempo de espera para agendamento de cirurgias; Diminuição da rede credenciada (clínicas/laboratórios).</p>	<p>- Alteração em algumas agendas médicas (gerência ambulatorial implantou) -Capacitação dos funcionários administrativos do PS (gerência de recursos humanos começou o treinamento) - Agilização das autorizações de procedimentos ambulatoriais e de internação pelo Departamento de Convênio (melhorias do sistema Medlink e de auditoria médica)</p>	<p>- Prazo para retorno das manifestações de alguns Serviços Médicos. Obs: acompanhamento/intervenção direta da Superintendência com os Srs. Diretores diminuindo o retorno para os usuários.</p>

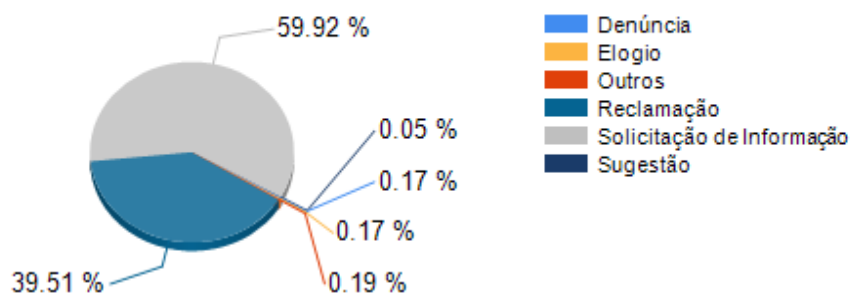
Secretaria de Planejamento e Gestão - Sede	DPME: Licenças médicas negadas na totalidade ou parcialmente. DPME: Perícias médicas realizadas de forma não satisfatória; por médicos não especialistas na moléstia a ser diagnosticada. DPME: Recursos nas licenças negadas, em todas as instâncias.	Nada consta.	Nada consta.
--	--	--------------	--------------

Secretaria de Saneamento e Recursos Hidricos

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	98
Elogio	98
Outros	113
Reclamação	23455
Solicitação de Informação	35574
Sugestão	30
Total:	59368

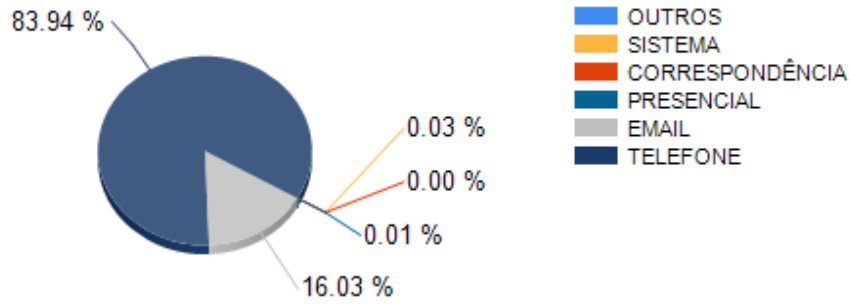
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	42	54	1	1	0	98
Elogio	0	77	21	0	0	0	98
Outros	0	83	28	1	1	0	113
Reclamação	3	17533	5913	0	6	0	23455
Solicitação de Informação	0	32080	3485	0	9	0	35574
Sugestão	0	16	14	0	0	0	30
Total	3	49831	9515	2	17	0	59368

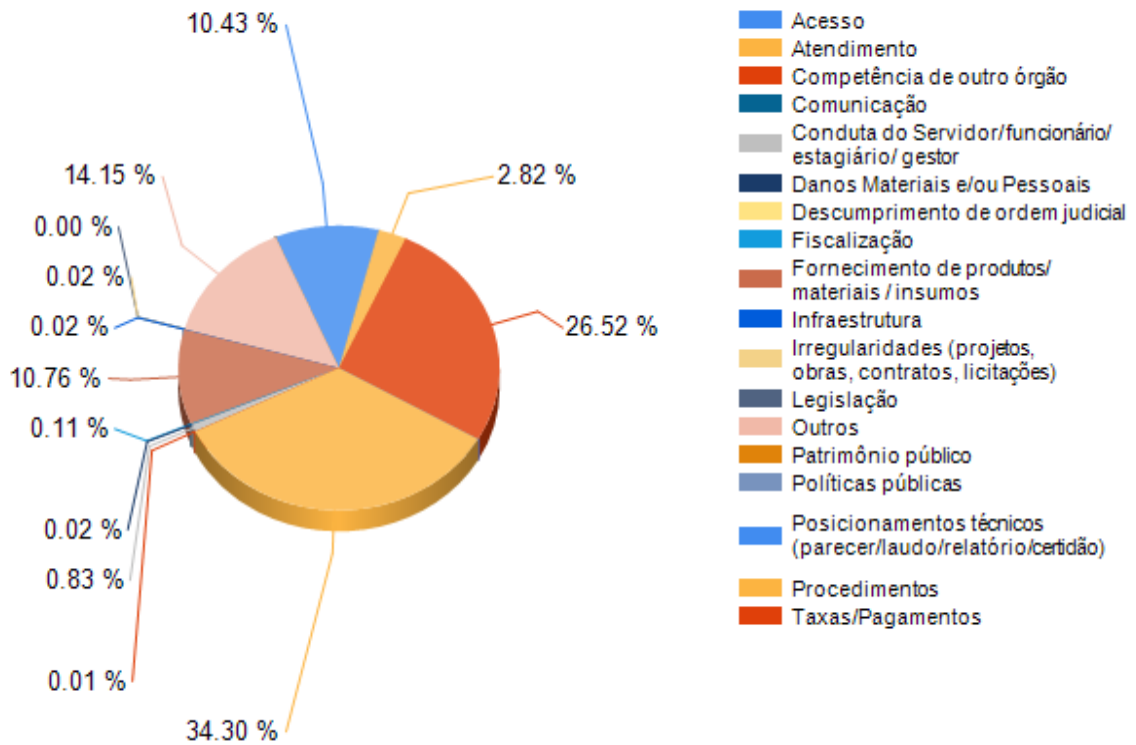
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	0	40	15	8657	11614	5	20331
Competência de outro órgão	1	0	0	2	2	0	5
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	25	2	1	389	73	0	490
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	8	6	0	14
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	65	0	0	2	0	0	67
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	4	26	3463	2885	1	6379
Infraestrutura	0	0	0	12	0	0	12
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	2	0	0	9	1	0	12
Legislação	0	0	0	0	1	0	1
Outros	1	24	5	4029	4329	1	8389
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	9	1	2311	3863	1	6185
Procedimentos	1	4	18	136	1499	16	1674
Taxas/Pagamentos	1	15	45	4412	11245	4	15722
Total	96	98	111	23430	35518	28	59281

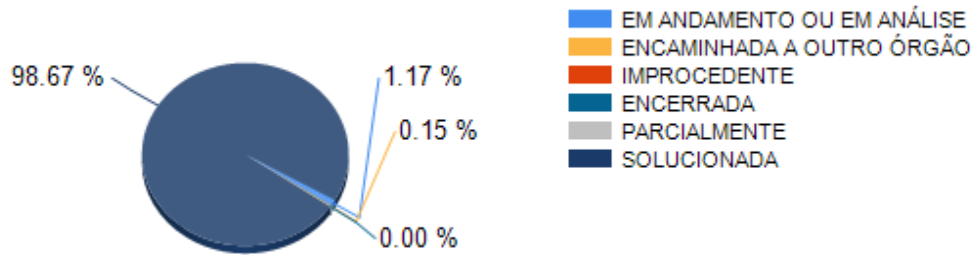
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	83	0	0	0	5	10	98
Elogio	98	0	0	0	0	0	98
Outros	88	0	0	0	2	23	113
Reclamação	22786	0	0	0	27	642	23455
Solicitação de Informação	35503	0	2	0	56	13	35574
Sugestão	20	0	0	0	2	8	30
Total	58578	0	2	0	92	696	59368

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	A Ouvidoria da Sabesp considera que as manifestações mais relevantes para análise de causa e melhoria de processos são aquelas em que os clientes manifestam discordância com algum aspecto da prestação de serviços, por isso, são consideradas, neste tópico, apenas as reclamações. Em relação ao semestre anterior, houve redução de 28,95% no total de manifestações, e de 18,96% no número de reclamações. Mesmo com queda, falta d'água foi novamente o maior motivo das reclamações neste semestre, seguido de desobstrução de esgoto e reposição. 1º Falta d'água: 2.736; 2º Desobstrução de esgoto: 1.808; 3º Reposição: 1.539.	Um relatório diário é gerado e enviado ao Presidente da empresa, destacando o desempenho nas três centrais de atendimento e as reclamações de falta d'água e vazamento do dia anterior. No documento é incluída análise crítica dos principais episódios. A Ouvidora também participa quinzenalmente do Fórum de Clientes que é formado por representantes das diretorias. O grupo discute a adoção de novos procedimentos e alterações dos vigentes, objetivando a melhoria constante do atendimento e do relacionamento com os clientes.	Reiterando os esclarecimentos fornecidos no relatório anterior informamos que nosso sistema de registro do atendimento continua atendendo as necessidades desta ouvidoria. No entanto, as atualizações previstas ocorrerão somente após a implantação do Sistema integrado de informações Sabesp (Projeto SIIS - Net@CRM), eliminando os riscos de obsolescência dos métodos atuais. Observações: A ouvidoria atua como interlocutora no tratamento e resposta dos casos encaminhados pelo Procon Estadual e pelos municipais. Através de um esforço cotidiano de toda a empresa, A Sabesp não consta mais do Ranking Procon, que lista as 50 empresas mais reclamadas.
Departamento de Águas e Energia Elétrica - Dae	1- Poços Denúncia de poços Clandestinos 2 - Outorga informação sobre processos. 3- Reclamação demora processo .	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	A ouvidoria tem sido bem atendida pelas unidades do DAEE, no entanto observa-se dificuldades no cumprimento dos prazos para resposta, pela Diretoria do Alto Tietê, que se justifica em razão de elevada demanda de trabalhos de fiscalização e com um número reduzido de funcionários.

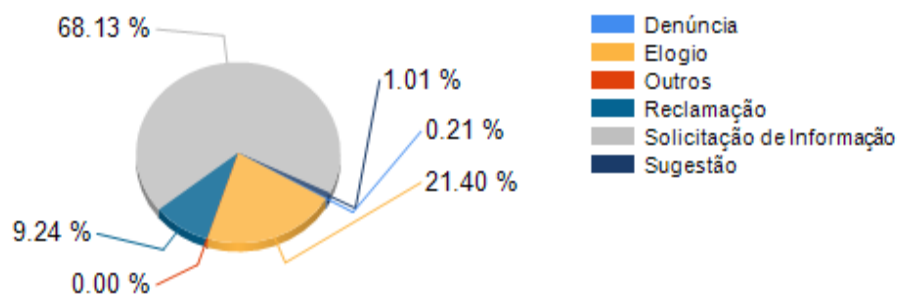
		prestação de serviços aos seus usuários. Relatório anual de Recomendações.	
Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos - Sede			A OUVIDORIA DA SSRH É UMA UNIDADE DE 2ª INSTANCIA, ONDE AS MANIFESTAÇÕES QUE CHEGAM SÃO DIRECIONADAS ÀS VINCULADAS. A GRANDE MAIORIA É DESTINADA A SABESP E A OUTRA PARTE PARA O DAEE. O TRABALHO REALIZADO PELA OUVIDORIA NAS MANIFESTAÇÕES QUE NOS CHEGAM, CONSISTE EM PROCEDER A TRIAGEM, ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO E POSTERIOR ACOMPANHAMENTO DAS MESMAS JUNTO ÀS VINCULADAS.

Secretaria de Estado da Saúde

Tipo de Manifestação

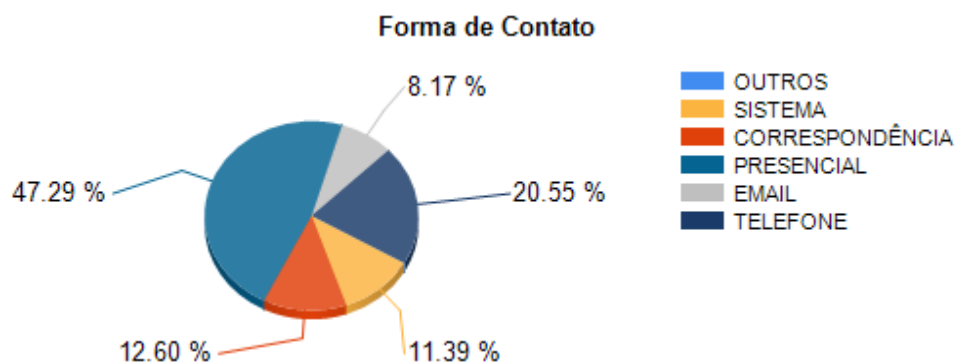
Tipo	Quantidade
Denúncia	526
Elogio	53950
Outros	6
Reclamação	23305
Solicitação de Informação	171750
Sugestão	2550
Total:	252087

Total por Tipo



Forma de Contato

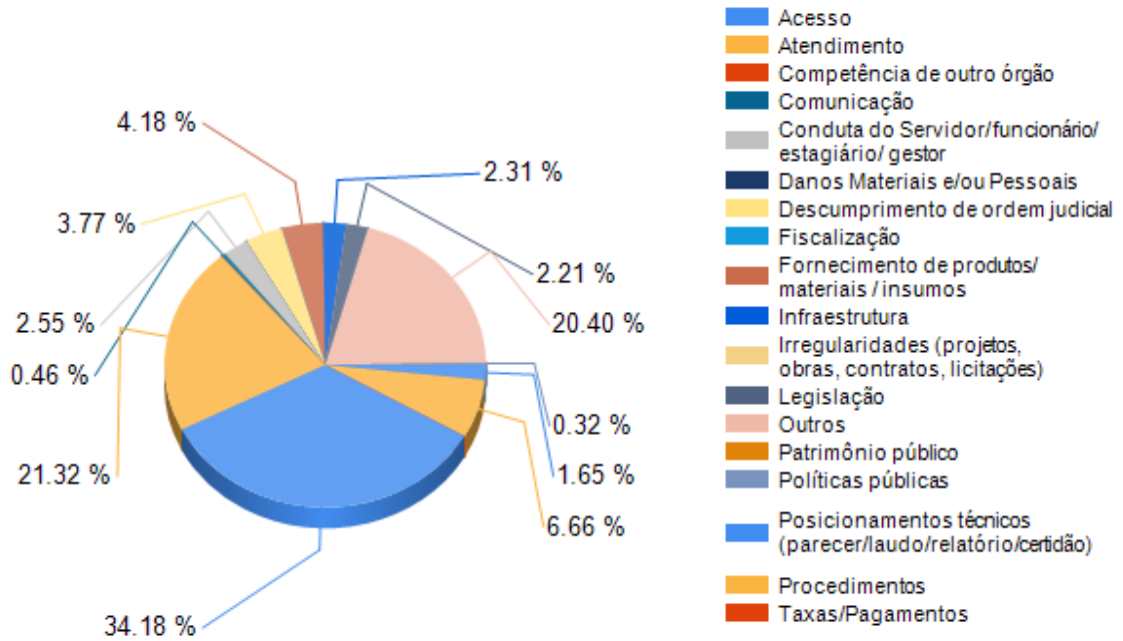
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	85	36	53	11	341	0	526
Elogio	12058	523	2744	24858	13767	0	53950
Outros	0	0	3	2	1	0	6
Reclamação	11216	1901	2982	3345	3861	0	23305
Solicitação de Informação	95462	49308	14704	2229	10047	0	171750
Sugestão	385	31	114	1317	703	0	2550
Total	119206	51799	20600	31762	28720	0	252087



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	7151	78891	127	86170
Atendimento	465	47831	0	2003	3256	186	53741
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	11	316	1	0	742	78	1148
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	3842	0	2557	0	21	6420
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	7	0	0	5208	4282	0	9497
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	8	0	0	4741	5747	37	10533
Infraestrutura	28	1947	1	842	2811	197	5826
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	42	5481	52	5575
Outros	7	14	3	197	51126	74	51421
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	78	728	0	806
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	323	3842	0	4165
Procedimentos	0	0	0	163	14842	1778	16783
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	526	53950	6	23305	171748	2550	252085

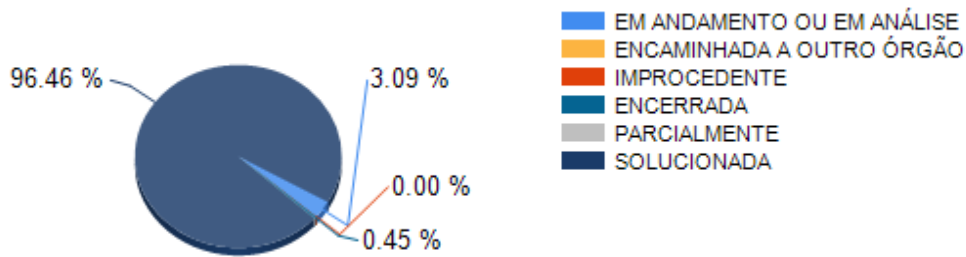
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	207	0	7	0	0	312	526
Elogio	53807	0	14	0	0	129	53950
Outros	1	0	3	0	0	2	6
Reclamação	19288	0	137	0	0	3880	23305
Solicitação de Informação	167528	0	956	3	0	3263	171750
Sugestão	2341	0	16	0	0	193	2550
Total	243172	0	1133	3	0	7779	252087

Conclusão



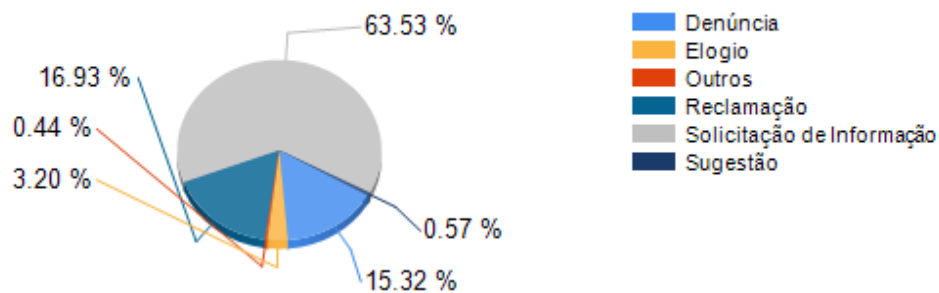
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Saúde - Sede	<p>3 Manifestações mais FREQUENTES: 1. Falta de medicamento. 2. Insatisfação com o atendimento do profissional médico, independente da sua especialidade. 3. Demora no agendamento de consultas e exames. 3 Manifestações mais RELEVANTES: 1. Insatisfação com o atendimento do profissional médico, independente da sua especialidade. 2. Demora no agendamento de cirurgias. 3. Falta informação de forma geral nas Unidades de Saúde.</p>	<p>1. Sensibilizar as áreas da Unidade de Saúde quanto ao trabalho desenvolvido pelo serviço de Ouvidoria. 2. Educação contínua da equipe e responsáveis pela Ouvidoria. 3. Elaboração de Relatórios e apresentação aos Gestores das Unidades de Saúde. 4. Alinhar o processo de trabalho de Ouvidoria com os demais serviços. 5. Fortalecer a parceria entre os serviços de Ouvidoria e a Ouvidoria da Secretaria de Saúde.</p>	<p>1. Falta de profissional para estruturar a equipe de Ouvidoria. 2. Dificuldade de entendimento dos Gestores quanto a dedicação exclusiva do responsável pelo serviço de Ouvidoria e equipe. 3. Inconveniente no não cumprimento do prazo de resposta.</p>

Secretaria da Segurança Pública

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1314
Elogio	274
Outros	38
Reclamação	1452
Solicitação de Informação	5448
Sugestão	49
Total:	8575

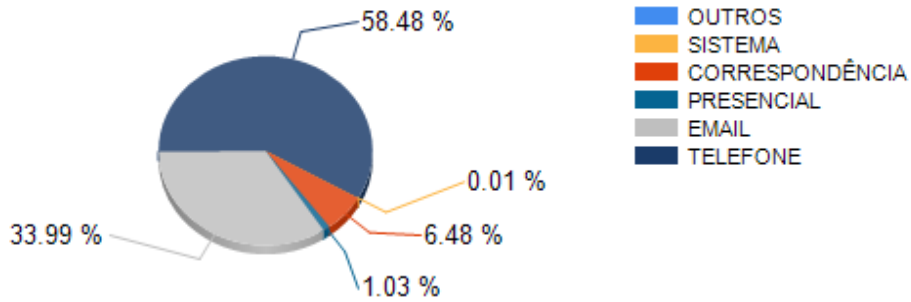
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	38	424	519	332	1	0	1314
Elogio	0	54	204	16	0	0	274
Outros	1	1	2	34	0	0	38
Reclamação	19	697	714	22	0	0	1452
Solicitação de Informação	29	3826	1443	150	0	0	5448
Sugestão	1	13	33	2	0	0	49
Total	88	5015	2915	556	1	0	8575

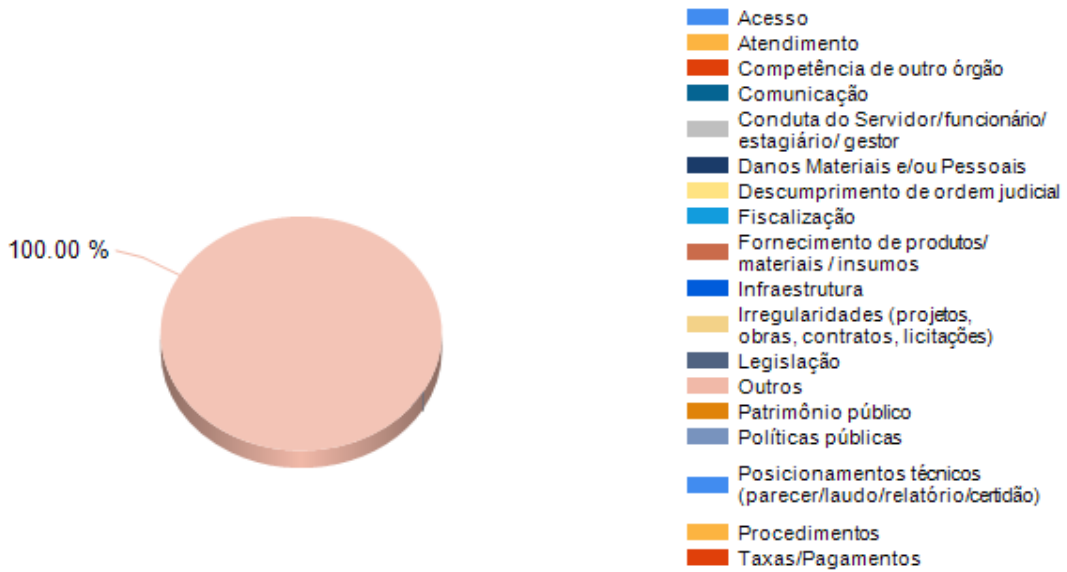
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	0	0	0	0	0	0	0
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	0	0	0	0
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	0	0	0	0
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	1313	274	38	1452	5448	49	8574
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	1313	274	38	1452	5448	49	8574

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	25	0	0	0	0	1289	1314
Elogio	22	0	0	0	0	252	274
Outros	0	0	0	0	0	38	38
Reclamação	54	0	0	0	0	1398	1452
Solicitação de Informação	5448	0	0	0	0	0	5448
Sugestão	1	0	0	0	0	48	49
Total	5550	0	0	0	0	3025	8575

Conclusão



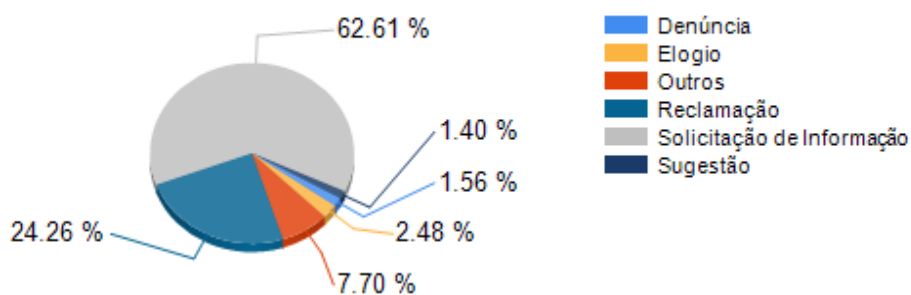
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Segurança Pública - Sede	As três manifestações de maior ocorrência no semestre foram: 1 - MÁ QUALIDADE NO ATENDIMENTO 671 demandas 2 - SOLICITAÇÃO DE POLICIAMENTO 407 demandas 3 - INFRAÇÃO DISCIPLINAR 270 demandas		

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	194
Elogio	309
Outros	959
Reclamação	3022
Solicitação de Informação	7800
Sugestão	175
Total:	12459

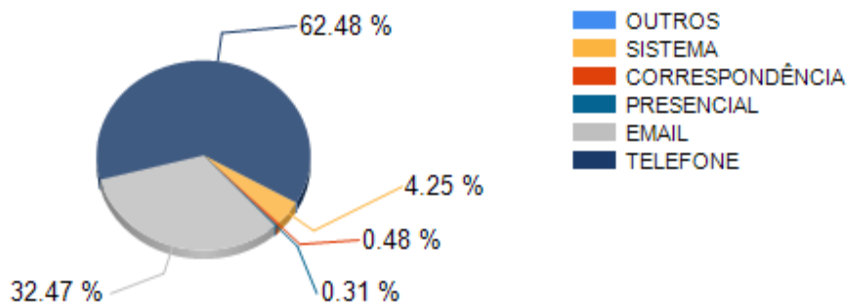
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	32	79	3	80	0	194
Elogio	1	159	86	16	47	0	309
Outros	0	719	231	6	3	0	959
Reclamação	22	476	2273	24	227	0	3022
Solicitação de Informação	14	6364	1251	9	162	0	7800
Sugestão	1	35	126	2	11	0	175
Total	38	7785	4046	60	530	0	12459

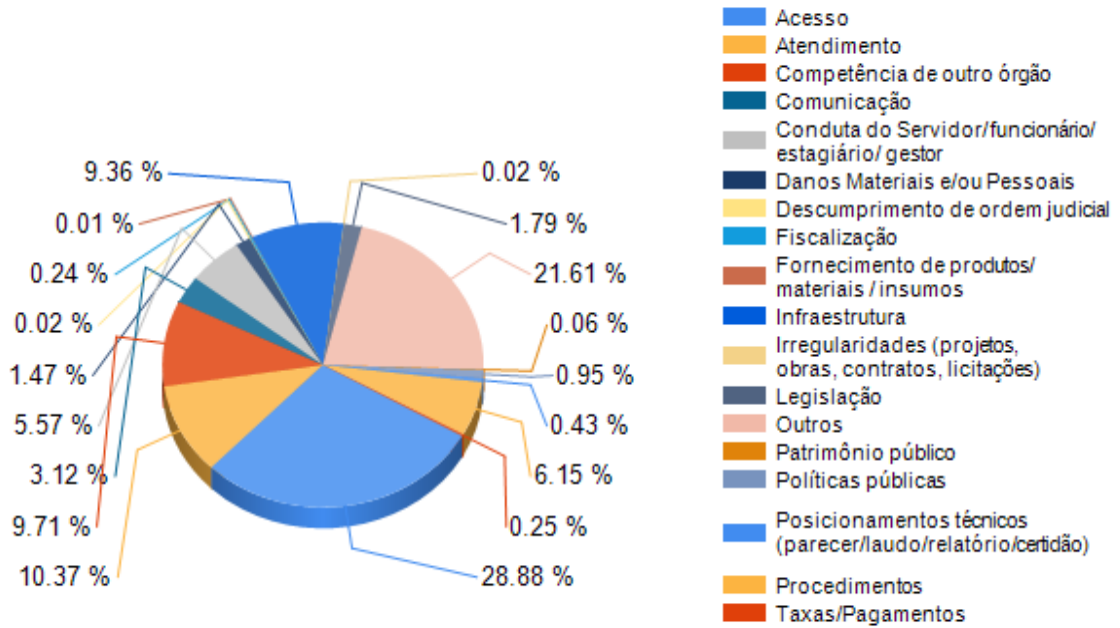
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	8	11	170	3395	10	3594
Atendimento	26	185	10	897	130	43	1291
Competência de outro órgão	7	5	4	99	1088	5	1208
Comunicação	1	12	4	316	36	19	388
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	40	78	31	515	25	4	693
Danos Materiais e/ou Pessoais	51	1	1	68	62	0	183
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	3	0	0	3
Fiscalização	5	0	1	23	1	0	30
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	1	0	0	1
Infraestrutura	2	16	3	296	827	21	1165
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	3	0	0	3
Legislação	5	0	0	188	30	0	223
Outros	1	2	862	78	1711	35	2689
Patrimônio público	2	0	0	5	0	0	7
Políticas públicas	0	0	1	19	65	33	118
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	7	0	0	29	17	0	53
Procedimentos	46	2	30	290	393	5	766
Taxas/Pagamentos	0	0	1	13	17	0	31
Total	193	309	959	3013	7797	175	12446

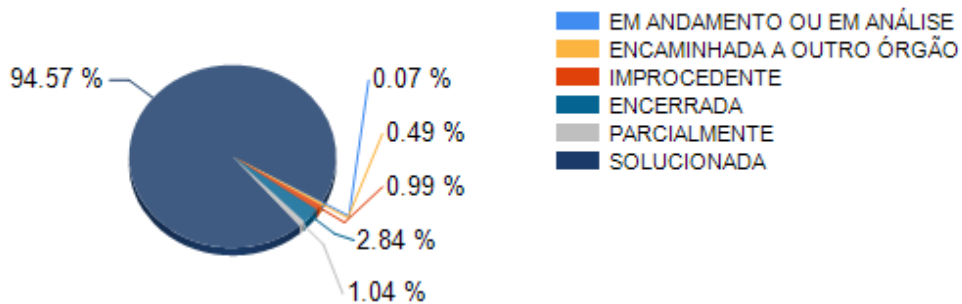
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	59	28	72	29	6	0	194
Elogio	294	1	11	1	2	0	309
Outros	957	0	1	1	0	0	959
Reclamação	2647	82	198	51	37	7	3022
Solicitação de Informação	7657	18	69	40	14	2	7800
Sugestão	168	1	3	1	2	0	175
Total	11782	130	354	123	61	9	12459

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia do Metrô - São Paulo	<p>Serviços ao Cliente - Indenizações/ressarcimentos: Ao longo do semestre de 2017, houve um aumento considerável de pedidos de ressarcimentos. Dentre os itens mais solicitados estão celulares subtraídos por meliantes dentro dos trens e estações - fato que não denota culpabilidade da Companhia e sim "caso fortuito", portanto indeferido pela Companhia do Metrô. Após processo minucioso de análise das áreas como Ouvidoria, Operação e Jurídico, merecem ser aqui destacados itens que foram ressarcidos pelo Metrô - devido às comprovadas falhas da Companhia (seja no atendimento, seja no equipamento envolvido): uma mala de viagem, um par de sapatos, uma cadeira de rodas, uma camisa e uma bicicleta furtada. Expansão - Prazo de Entrega das novas estações: Desde a retomada das obras da Linha 5-Lilas, no início de 2017, com a divulgação da previsão de entrega de nove estações até o final do ano, solicitações de informações sobre "Expansão de rede" foi assunto presente nas manifestações recebidas pela Ouvidoria, neste primeiro semestre de 2017. Segurança - Ambulantes/Roubos e Furtos: Atualmente vivemos um período de crise econômica no país e isto acaba refletindo em todas as áreas da sociedade. No Metrô não é diferente; o número de vendedores ambulantes tem aumentado nos trens e estações. Embora a atuação desses indivíduos seja intensificada durante o período em que antecede as festas natalinas, ela continua presente diariamente, principalmente nas linhas mais carregadas - regiões Norte e Leste de São Paulo. A atuação do Metrô, neste caso, é constante pela presença de Agentes que coíbem tal prática, sempre que acionados. No caso de roubos e furtos, a</p>	<p>Serviços ao Cliente - Indenizações/ressarcimentos: As solicitações de ressarcimentos decorrentes de fatos onde não houve culpabilidade de agentes da Companhia (empregados e equipamentos) não são deferidas e a razão é devidamente explicada ao solicitante. As solicitações de ressarcimentos nas ocorrências em que há envolvidas falhas (atendimento/equipamento) são objeto de análise, apuração e possíveis deferimentos. No caso de pedidos de celulares furtados a recomendação da Ouvidoria é que é que a Área de Operação crie mensagens sonoras para emissão nos trens e estações sobre o cuidado do usuário com seu aparelho. Com relação às falhas de atendimento que possam culminar num ressarcimento, a recomendação gira em torno de reorientação e das melhorias no treinamento de empregados. Quanto às falhas de equipamentos, geralmente são sanadas tão logo detectadas. Expansão - Prazo de Entrega das novas estações: O tema "expansão de rede" independe de recomendações da Ouvidoria, por tratar-se de um assunto que envolve Políticas Públicas, Orçamentos e decisões do Governo do Estado. Em seus retornos aos solicitantes, a Ouvidoria enfatiza que as datas informadas para entrega de novas estações são "previsões", pois por envolver políticas públicas, as datas podem ser alteradas. Segurança - Ambulantes e Roubos/Furtos: No caso dos ambulantes, o Metrô, através da Área de Segurança, coloca em prática estratégias específicas, no sentido de recolher as mercadorias por eles oferecidas e o número de apreensões bate o recorde mês a mês. A cooperação dos usuários é um</p>	<p>Serviços ao Cliente - Indenizações/ressarcimentos: As dificuldades encontradas neste quesito residem, muitas vezes, no tempo que uma apuração dos fatos exige, gerando no usuário uma expectativa que se transforma em frustração, principalmente, quando a reivindicação é indeferida. Outro problema que tem gerado solicitações de ressarcimento são situações de risco provocadas pelo próprio usuário, muitas vezes por desatenção ao entrar ou sair do trem ou transitar nas escadas rolantes e não por falhas técnicas e/ou operacionais. Outra dificuldade que nos deparamos, também, é o desconhecimento, por parte de alguns usuários, sobre a existência dos Canais de Comunicação do Metrô, cuja função é receber solicitações de ressarcimento. Ao invés de se recorrerem ao Metrô, esses usuários procuram por instâncias superiores - Ministério Público, por exemplo - envolvendo a Área Jurídica da Companhia. Casos que poderiam ser resolvidos através de acordos e mediações, diretamente entre a Companhia do Metrô - através da Ouvidoria, por exemplo - e o reclamante, culminam em "ações judiciais" muitas vezes, dispendiosas para a Companhia. Expansão - Prazo de Entrega das novas estações: Ao receber manifestações sobre este quesito, é necessário que a Ouvidoria peça subsídios às áreas responsáveis pelo assunto, mesmo que as solicitações sejam de informações idênticas. Isso porque, por envolver obras que dependem de Políticas Públicas, as informações de previsão de datas de</p>

<p>Linha 3 liderou o ranking, neste quesito, no primeiro semestre de 2017, seguido da Linha 1-Azul. Este problema de Segurança Pública apontado não é específico de nossas estações e trens. Sabemos que é consequência da própria condição de vida de nosso país, especialmente nas grandes cidades, tornando-se, assim, de difícil solução em curto prazo. No âmbito do Metrô, podemos assegurar que as questões de criminalidade têm sido objeto de preocupação constante e de atenção especial, com a adoção de estratégias específicas para cada tipo de problema.</p>	<p>fator indispensável para que o esforço fiscalizador da empresa se exerça de maneira pronta e eficaz. Por isso, a área de Operação desenvolve (e recicla) constantes campanhas educacionais, além de mensagens pelo sistema de audição pública das estações e dos trens, pelos monitores internos nos trens (TV Minuto), orientando aos usuários a não adquirirem produtos vendidos por esses ambulantes. Além disso, o Metrô solicita aos usuários para que, ao observar ocorrências dessa natureza, comunique a um empregado da estação, que acionará o Centro de Controle de Segurança, para interceptar esses indivíduos. Quanto aos "roubos e furtos" nas estações e trens, a orientação é que a vítima faça o registro da ocorrência, na própria estação, acionando um empregado, não necessariamente da Segurança. Nesses casos, a ocorrência é registrada através de Boletim de Ocorrência, na DELPOM - Delegacia do Metropolitano, situada na Estação Barra Funda. Quando o fato ocorre fora da área do Metrô, o Centro de Controle da Segurança contata o COPOM, para atuação da Polícia Militar. Tanto para as questões de "roubos e furtos", quanto para as de "ambulantes", com a finalidade de agilizar a atuação dos Agentes de Segurança a Companhia do Metrô disponibilizou, no final de junho/2017, mais um canal aos usuários. Trata-se do "Metrô Conecta", que é um aplicativo para dispositivos móveis, que permite o envio de textos e fotos. Disponível 24 horas, o serviço possibilita ao usuário informar qualquer ocorrência, de natureza operacional ou de segurança, que exigem atuação imediata e afetam a viagem do usuário. Apresentamos mensalmente à Presidência da</p>	<p>inauguração deverão nos chegar as mais atuais possíveis. Segurança - Ambulantes e Roubo/Furtos: A dificuldade da Ouvidoria sobre esse tema é o crescente número de réplicas sobre o assunto, já que, por mais que a Companhia atue a solução não depende das providências tomadas, pois são questões sócio - econômicas que o País vem atravessando. A atuação dos Agentes de Segurança é constante em trens e estações. Mas quando eles se ausentam, esses indivíduos voltam a atuar, nos mesmos locais, incomodando os usuários, que nos enviam muitas reclamações, pedindo providências mais contundentes. No entanto, a prática de comércio irregular não tipifica crime, mas um comportamento inadequado e não permitido. Isso impede que o Metrô tome medidas mais drásticas. Com relação aos roubos/assaltos, embora a questão da Segurança Pública no Metrô seja objeto de preocupação e atenção especial por parte da Companhia, devemos ressaltar que a função dos Agentes de Segurança não é somente abordar os indivíduos suspeitos nos trens, estações e terminais a fim de manter a ordem, a segurança e o cumprimento das normas. Eles também são responsáveis pela Segurança Operacional, atendendo os usuários durante embarque/desembarque nas plataformas, apurando, registrando e encaminhando ocorrências, mal súbitos e acidentes. Por isso, muitas vezes, os Agentes não presenciam roubos e furtos, por estarem atendendo acidentes, por exemplo.</p>
---	--	--

		Companhia as manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria, através de relatórios mensais, destacando-se, além dos índices das reclamações, sugestões e denúncias, as manifestações mais relevantes, o que funciona como agente facilitador na tomada de decisões sobre a implementação de ações corretivas para a melhoria dos serviços prestados.	
Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM	Ao longo do primeiro semestre de 2017 as três manifestações com maior número de registros foram relativas aos seguintes motivos PROCEDIMENTO, COMÉRCIO AMBULANTE e ATENDIMENTO. De acordo com o tipo, as principais queixas foram: PROCEDIMENTO: pedido de ressarcimento por danos em uma moto devido a falha (buraco) no capeamento da passagem em nível nas imediações da Estação Engenheiro Cardoso, da Linha 8-Diamante, acionamento de buzina de trens, locomotivas ou carros de serviço na região do lavador da Barra Funda e impedimento de acesso às áreas destinadas ao embarque preferencial (diversas estações). COMÉRCIO AMBULANTE: atuação de ambulantes no sistema. ATENDIMENTO: reclamação de respostas recebidas (por não concordar com a informação).	PROCEDIMENTO: dano em moto ? solicitada a verificação do local pela equipe responsável pela manutenção de via para a realização de reparos e análise do pedido. Buzina ? solicitada a verificação a partir de datas e horários informados pelo reclamante e adoção de providências em caso de comprovação de acionamento desnecessário. Impedimento de acesso às áreas de embarque preferencial: apuração dos fatos relatados. COMÉRCIO AMBULANTE: intensificação de fiscalização nos pontos mencionados pelos usuários. ATENDIMENTO: intensificação das informações repassadas nas respostas enviadas aos usuários e convite para atendimento pessoal.	PROCEDIMENTO: Buzina ? reclamante já recebeu diversas explicações (inclusive pessoalmente) a respeito da necessidade de acionamento da buzina, especialmente na região em que reside, por conta da presença de pessoas na via (manutenção), entretanto, no seu ponto de vista, os maquinistas buzina apenas para provocar os moradores do condomínio. COMÉRCIO AMBULANTE: embora a Companhia realize ações diárias de combate, bem como ações de conscientização dos usuários, não existe legislação que possa penalizar essa prática do comércio ambulante, razão pela qual a CPTM somente pode aplicar medidas administrativas.
Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU	Assunto: Linha Intermunicipal Metropolitana Manifestações: Horário (descumprimento da partida, intervalo entre partidas, reprogramação horária); Tripulação/Funcionário (comportamento inadequado); Inobservância de Ponto (não parar o veículo para embarque ou desembarque).	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.	Continuar buscando alternativas de evolução do processo, na contratação de profissionais, aquisição de equipamentos atualizados, bem como treinamentos constantes.

<p>Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede</p>	<p>1) Passe Livre do Estudante: Requisição/ Revalidação - EMTU/SP: - Dados incorretos e falta de documentação por parte de alunos e Instituições de Ensino; - Atraso na concessão dos pedidos novos (requisição) e pedidos de revalidação; - Revalidação indeferida; As manifestações foram encaminhadas para a EMTU/SP para análise.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <p>2) Bilhete BOM Escolar Meia Tarifa - Estudante e Bilhete BOM Escolar Meia Tarifa - Professor - Requisição/ Revalidação - EMTU/SP: - Atraso na concessão dos pedidos de revalidação - Bilhete BOM Escolar Meia Tarifa- Estudante; - Indeferimento na requisição e revalidação do Bilhete BOM Escolar Meia Tarifa - Professor; - Dificuldade para o envio de documentação pelo site; As manifestações foram encaminhadas para a EMTU/SP para análise.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <p>3) Linhas de ônibus intermunicipais - EMTU/SP: - Atrasos nas partidas; - Mau comportamento dos motoristas; - Superlotação; As manifestações sobre "atrasos nas partidas, mau comportamento dos motoristas e superlotação" foram encaminhadas para EMTU/SP para análise e providências cabíveis.</p>	<p>As demandas recebidas pela Ouvidoria passam por processo de análise, direcionamento, tratamento, entre outros casos, não técnico, informamos resposta de imediato. Todas as manifestações são analisadas com propósito de melhoria, no caso das sugestões são realizados estudos para a viabilidade de implantação. Para as demandas de maior incidência e impacto aos cidadãos, encaminhamos sugestões para as áreas responsáveis avaliar e apontar uma solução eficaz para o problema.</p>	<p>Não há</p>
---	---	---	---------------

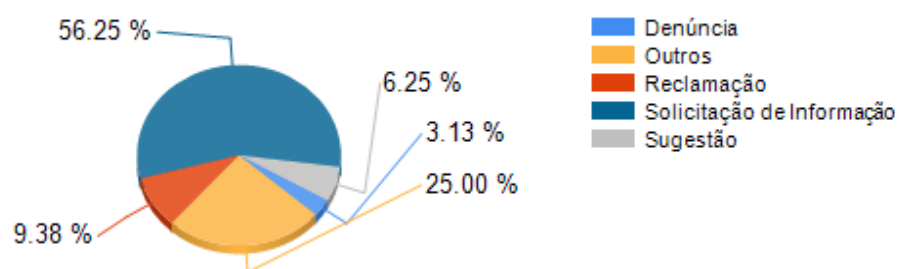
<p>VIAQUATRO - CONCESSIONÁRIA DA LINHA 4 DO METRÔ DE SÃO PAULO</p>	<p>- Cartão BOM: Catraca exclusiva para uso do bilhete Cartão BOM. Registro de reclamações na Estação Butantã devido às falhas na catraca que aceita este bilhete. A ViaQuatro não é responsável pela manutenção desta catraca. Os usuários sugerem que todas as catracas aceitem todos os tipos de bilhetes, assim evita confusão e filas no local. - A Ouvidoria recebe com frequência as reclamações de usuários que acessam a Estação Paulista e que possuem o Cartão BOM. Essa estação não tem catraca que aceite este bilhete. Os passageiros são orientados a utilizarem a Estação Consolação da Linha 2-Verde. Causando atraso na viagem e insatisfação com a prestação de serviço. - Interligação Estações Paulista e Consolação: Insatisfação com a transferência da Linha 4-Amarela (Estação Paulista) para a Linha 2-Verde (Estação Consolação), o espaço é insuficiente devido ao grande fluxo de passageiros.</p>	<p>A alta direção da Concessionária atua como facilitador desse trabalho, respaldando as oportunidades de melhoria apontadas pela Ouvidoria e ajudando a disseminar a política de atendimento e a missão do Ouvidor, que é representar o usuário, dando-lhe voz e defendendo seus direitos.</p>	<p>Nesse semestre não houve dificuldades que possam representar obstáculos à atuação da Ouvidoria.</p>
--	---	---	--

Secretaria de Turismo

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1
Outros	8
Reclamação	3
Solicitação de Informação	18
Sugestão	2
Total:	32

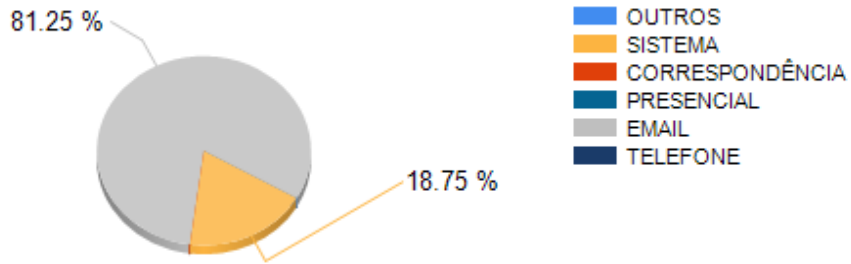
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	5	0	3	0	8
Reclamação	0	0	1	0	2	0	3
Solicitação de Informação	0	0	18	0	0	0	18
Sugestão	0	0	2	0	0	0	2
Total	0	0	26	0	6	0	32

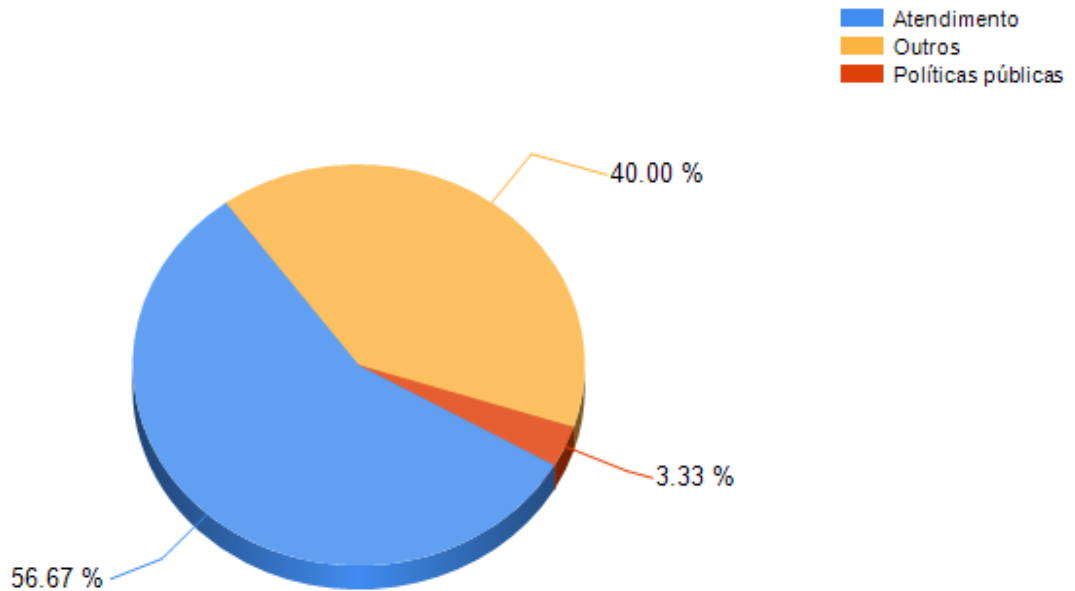
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	0	17	0	17
Outros	0	0	8	2	1	1	12
Políticas públicas	0	0	0	0	0	1	1
Total	0	0	8	2	18	2	30

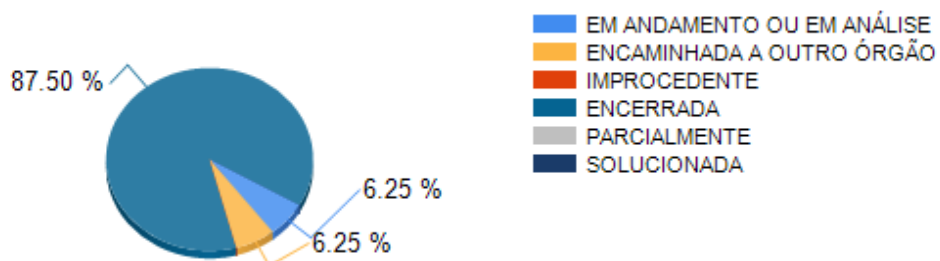
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	8	0	0	0	8
Reclamação	0	0	2	0	1	0	3
Solicitação de Informação	0	0	16	0	0	2	18
Sugestão	0	0	2	0	0	0	2
Total	0	0	28	0	2	2	32

Conclusão





Governo do Estado de São Paulo

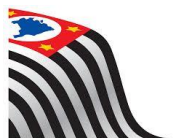
Ouvidoria Geral do Estado

Rede Paulista de Ouvidorias

Relatório de Atividades

2º semestre de 2017

Abril de 2018



Sumário

Apresentação

Resumo Quantitativo.....	1
Introdução	2
Ações da Ouvidoria Geral.....	3
Dados Estatísticos Gerais do 2º Semestre de 2017	11
Dificuldades.....	14
Recomendações	14
Dados por Secretaria.....	14
Casa Civil	16
Procuradoria Geral do Estado	19
Secretaria da Administração Penitenciária	23
Secretaria da Agricultura e Abastecimento.....	29
Secretaria da Cultura.....	34
Secretaria da Educação	40
Secretaria da Fazenda	45
Secretaria da Habitação	51
Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania	55
Secretaria da Segurança Pública	62
Secretaria de Desen. Econ.,Ciência,Tec. e Inovação.....	66
Secretaria de Desenvolvimento Social	80
Secretaria de Energia e Mineração	84
Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude.....	88
Secretaria de Estado da Saúde.....	92
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência.....	96
Secretaria de Governo	100
Secretaria de Logística e Transportes	123
Secretaria de Planejamento e Gestão	130
Secretaria de Saneamento e Recursos Hidricos	137
Secretaria de Turismo	142
Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	146
Secretaria do Meio Ambiente	150
Secretaria dos Transportes Metropolitanos	155

Apresentação

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

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

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

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

Ouvir é respeitar. São Paulo ouve você.

GUSTAVO UNGARO
Ouvidor Geral do Estado

Resumo Quantitativo

Período :

01/07/2017

31/12/2017

Órgãos/ Entidades:

Rede Paulista de Ouvidorias

Manifestações: 544.446

Tipo de Manifestação mais demandada

Forma de Contato mais utilizado

Conclusão mais frequente

Secretaria mais demandada

Órgão mais demandado

Solicitação de Informação

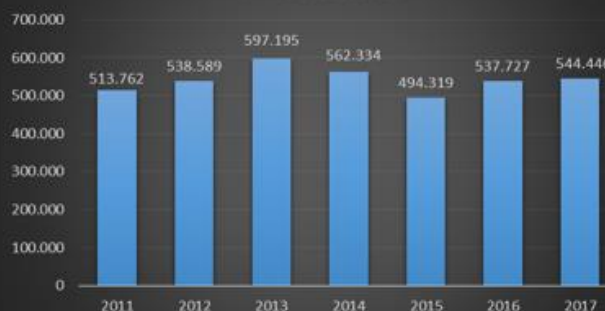
Telefone

Solucionada

Secretaria da Saúde

Sabesp (50.556)

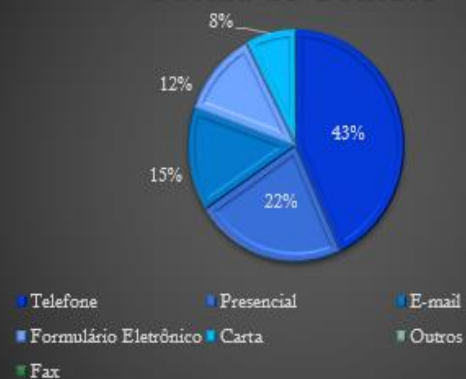
2º Semestre



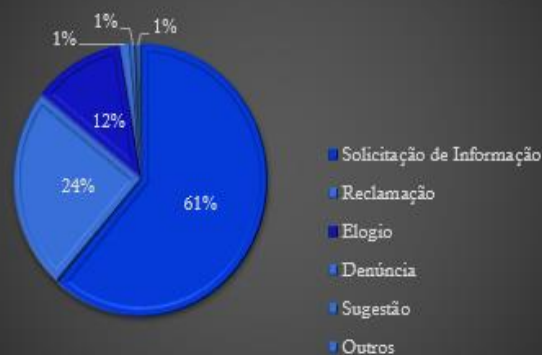
Conclusão



Forma de Contato



Total Manifestação



Temas



Introdução

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

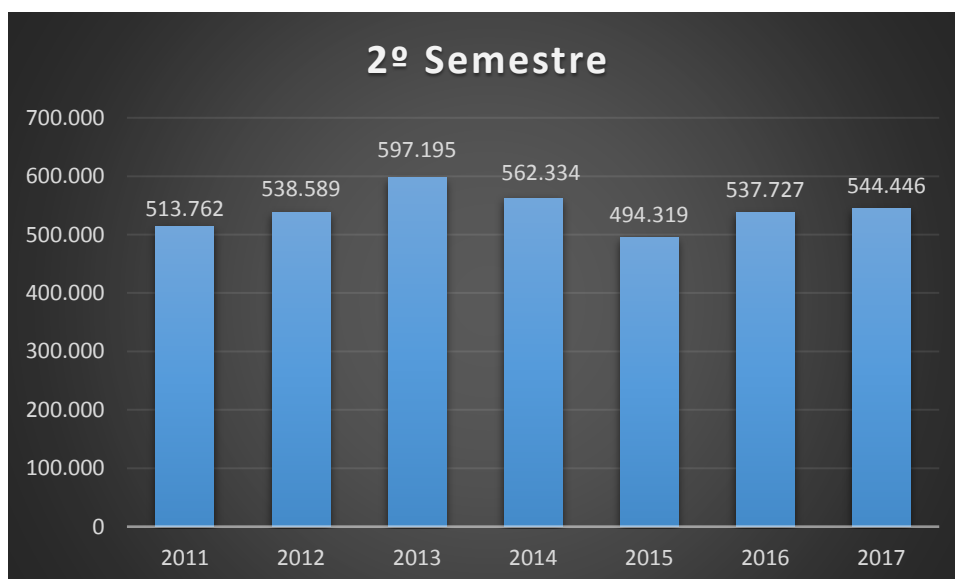
A Rede Paulista composta por 384 Ouvidorias, atendeu 544.446 manifestações no segundo semestre de 2017. Registrando discreto aumento de 1% em comparação ao segundo semestre de 2016, calculado sobre as 537.727 manifestações registradas naquele período.

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

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

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

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



Ações da Ouvidoria Geral

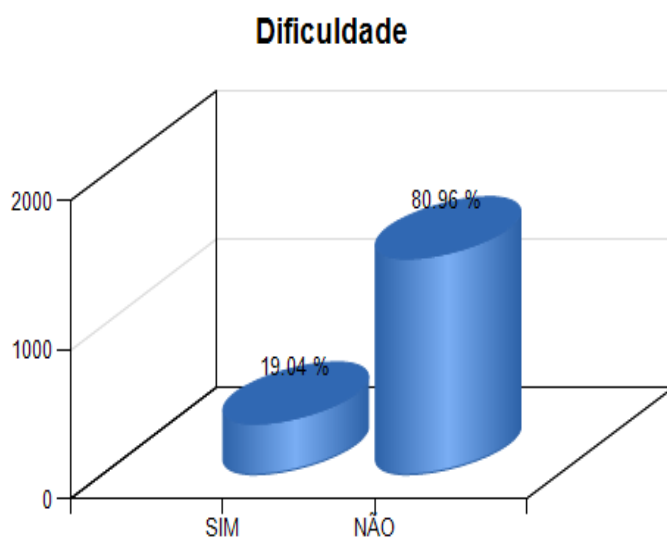
Como órgão central da Rede Paulista de Ouvidorias, a OGE introduziu no sistema de Ouvidorias da Rede, a Pesquisa de Satisfação, divulgada nos portais www.ouvidoriageral.sp.gov.br e www.ouvidoria.sp.gov.br, guardando consonância com os ditames Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, cuja vigência dar-se-á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

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

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

Dificuldade para entrar em contato

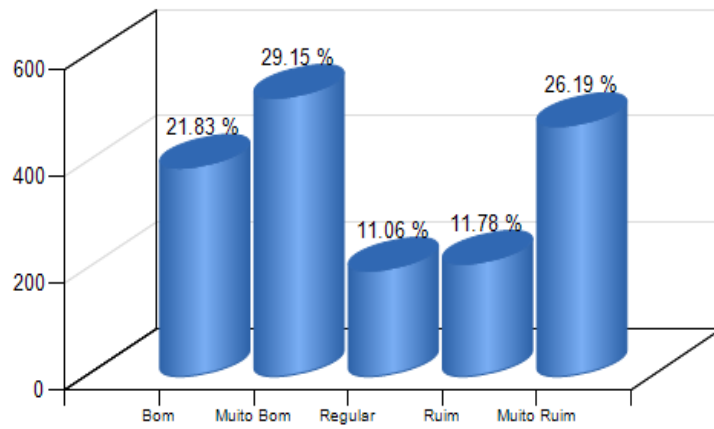
Dificuldade	
SIM	341
NÃO	1450
Total:	1791



Consideração sobre o atendimento

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

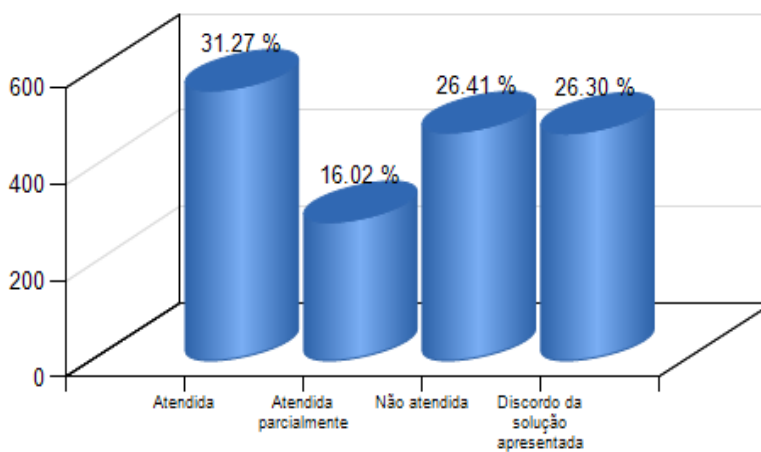
Atendimento



Conclusão do atendimento

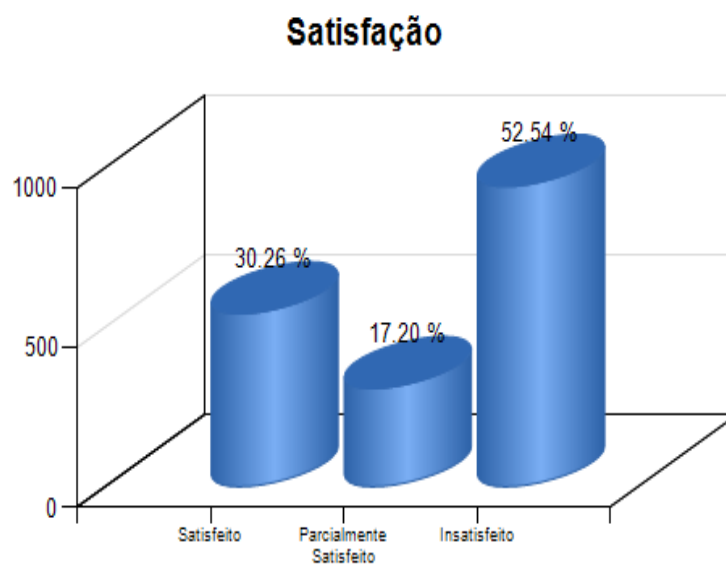
Conclusão	
Atendida	560
Atendida parcialmente	287
Não atendida	473
Discordo da solução apresentada	471
Total:	1791

Conclusão



Satisfação do Cidadão

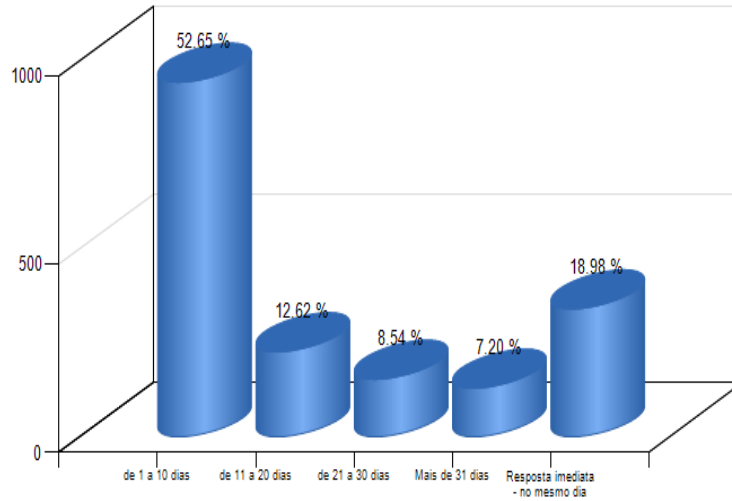
Satisfação	
Satisfeito	542
Parcialmente Satisfeito	308
Insatisfeito	941
Total:	1791



Tempo de Resposta

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

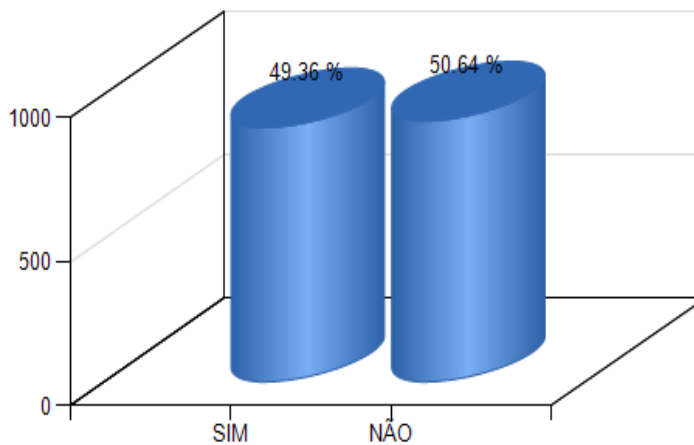
Resposta



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

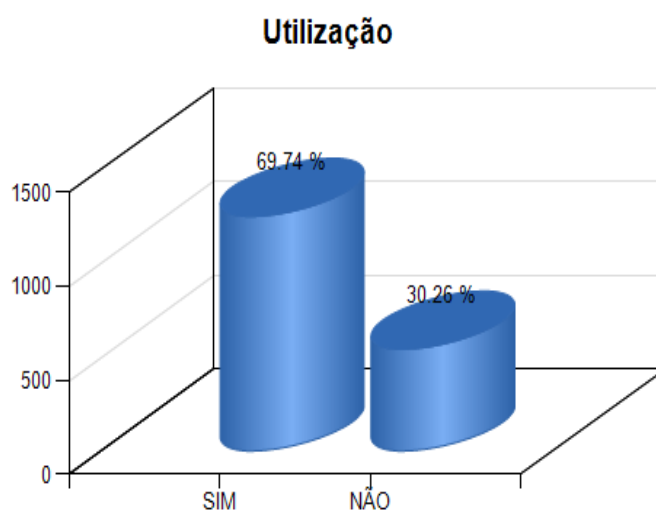
Importância	
SIM	884
NÃO	907
Total:	1791

Importância



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
SIM	1249
NÃO	542
Total:	1791



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

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

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

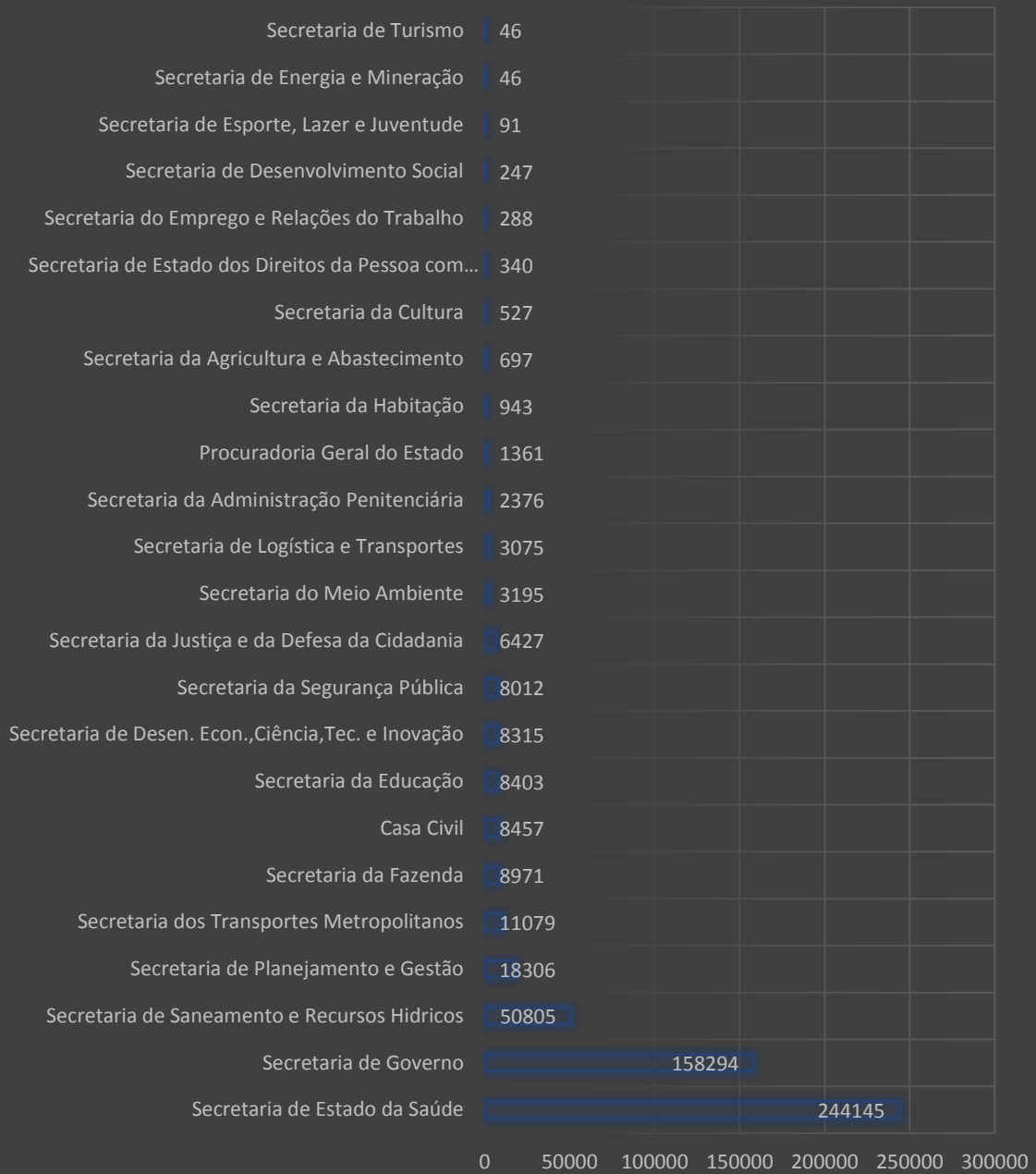
A Ouvidoria Geral do Estado registrou 1.413 manifestações recebidas pelos canais de contato: Fale Conosco disponibilizado no site (www.ouvidoriageral.sp.gov.br), e-mail (ouvidoriageral@sp.gov.br), telefones, presencial, carta e Ministério Público do Estado de São Paulo, que foram encaminhadas as ouvidorias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

Dados Estatísticos Gerais do 2º Semestre de 2017

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

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

Total por Secretaria



Dificuldades

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

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

Recomendações

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

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

Dados por Secretaria

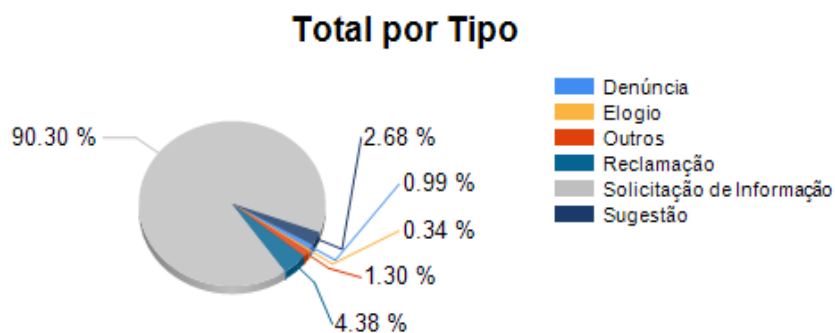
A apresentação dos dados por Secretaria – Total Consolidado contém:

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

Casa Civil

Tipo de Manifestação

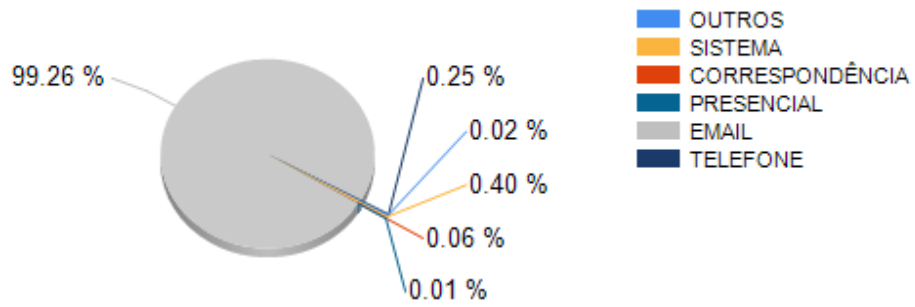
Tipo	Quantidade
Denúncia	84
Elogio	29
Outros	110
Reclamação	370
Solicitação de Informação	7637
Sugestão	227
Total:	8457



Forma de Contato

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

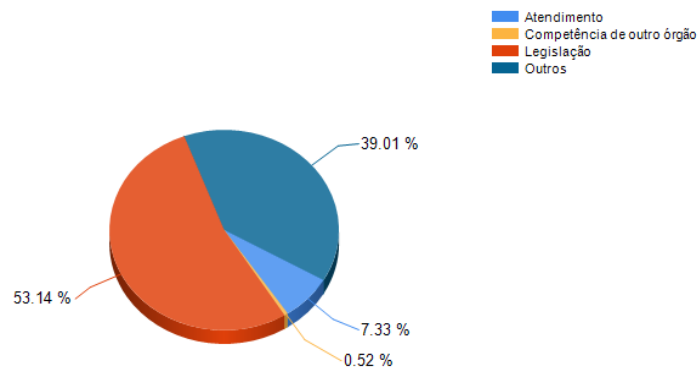
Forma de Contato



Tema Geral

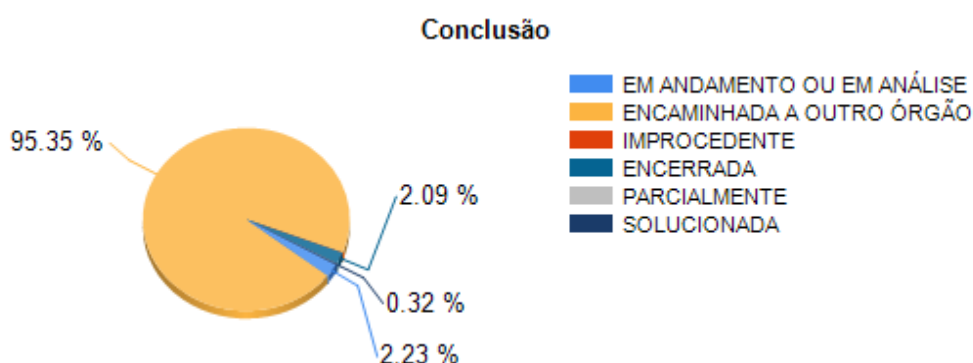
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	1	0	0	26	1	28
Competência de outro órgão	0	0	0	0	2	0	2
Legislação	0	0	1	22	12	168	203
Outros	0	0	9	13	124	3	149
Total	0	1	10	35	164	172	382

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	84	0	84
Elogio	0	0	0	0	28	1	29
Outros	0	0	1	0	99	10	110
Reclamação	1	0	20	0	333	16	370
Solicitação de Informação	24	0	5	0	7465	143	7637
Sugestão	2	0	151	0	55	19	227
Total	27	0	177	0	8064	189	8457



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

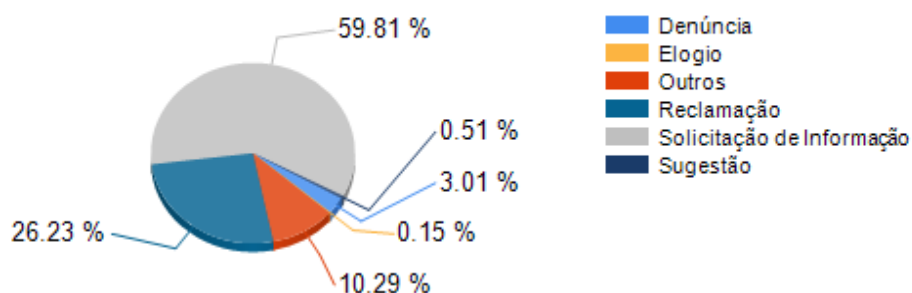
*Nos valores apresentados pela Casa Civil estão computados também os valores da Biblioteca Virtual que faz parte do sistema para registro das manifestações.

Procuradoria Geral do Estado

Tipo de Manifestação

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

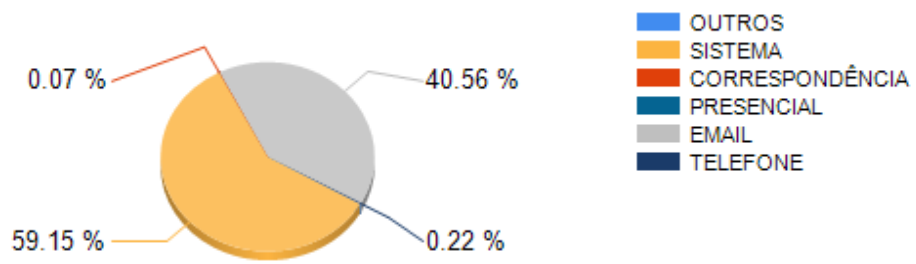
Total por Tipo



Forma de Contato

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

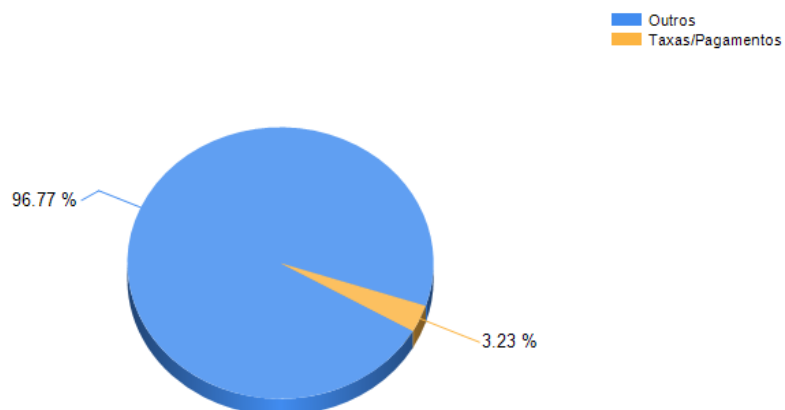
Forma de Contato



Tema Geral

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

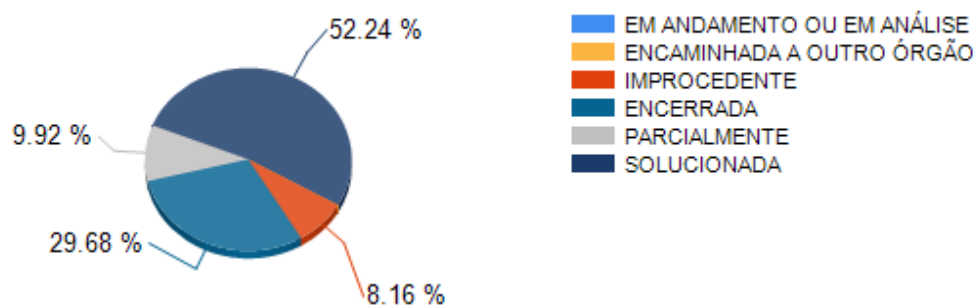
Tema Geral



Conclusão

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

Conclusão



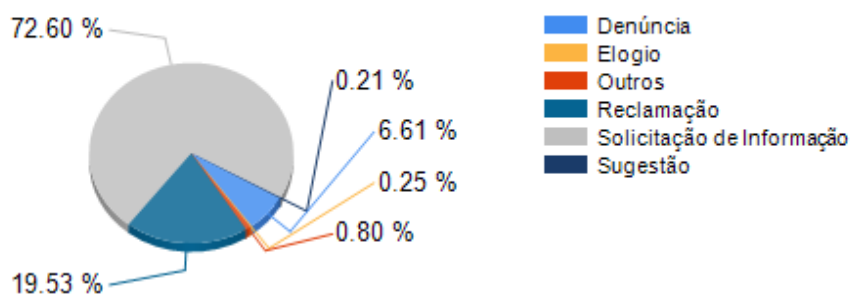
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Procuradoria Geral do Estado - Sede	<p>Atualmente não há possibilidade legal de parcelamento ordinário dos débitos relativos a IPVA inscritos no Sistema da Dívida Ativa. Os devedores solicitavam a abertura de Programa de Parcelamento de Débitos ou a mudança da legislação, para que fosse possível parcelar esse tipo de débito. O licenciamento do veículo permanece bloqueado até final pagamento da dívida, mas em caso de parcelamento seria possível o respectivo licenciamento após o recolhimento da primeira parcela. O cancelamento do protesto somente ocorre após a liquidação do débito e o pagamento das custas do protesto ao Tabelionato. O parcelamento permitiria o pagamento das custas do protesto após o recolhimento da primeira prestação e, assim, o rápido cancelamento do protesto. Observo que houve a abertura de Programa de Parcelamento de Débitos - PPD 2017 em 20/07/2017, com encerramento em 15/08/2017. Em virtude da abertura do Programa de Parcelamento de Débitos - PPD 2017, em 20/07/2017, houve um grande contingente de mensagens solicitando informações sobre a adesão ao Programa. Os contribuintes também se insurgiram contra o curto período para a adesão ao PPD, encerrado em 15/08/2017. Os débitos relativos a IPVA, por ocasião de sua inscrição na Dívida Ativa, sofriam a incidência de multa de mora de 100% do valor do imposto atrasado (artigo 27, parágrafo único, da Lei nº 13.296/2008. Os contribuintes se insurgiam contra a aplicação da multa de mora e solicitavam descontos e/ou anistia. A Lei nº 16.498/2017, publicada em 18/07/2017, reduziu a multa moratória a 40% do valor do imposto, o que deve reduzir o volume de mensagens sobre o tema.</p>	<p>Não houve o envio de recomendações formais pela Ouvidoria aos dirigentes da PGE.</p>	<p>As mensagens redirecionadas pelo sistema "Fale Conosco" não indicam os dados pessoais dos interessados, tornando muitas vezes necessário o envio de novas mensagens para esclarecimentos, a fim de que a Ouvidoria reúna elementos para prestar as informações solicitadas ou atender às reclamações dos usuários. Os usuários muitas vezes encaminham à Ouvidoria da PGE problemas completamente alheios à nossa atuação, pois desconhecem as competências da Procuradoria Geral do Estado. Muitas vezes os anexos enviados aos usuários por esse sistema não são por eles recebidos; em outras ocasiões não é possível abrir os arquivos anexados pelos interessados.</p>

Secretaria da Administração Penitenciária

Tipo de Manifestação

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

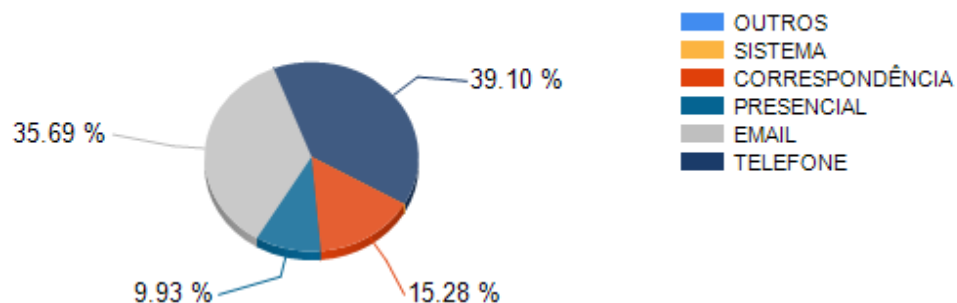
Total por Tipo



Forma de Contato

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

Forma de Contato

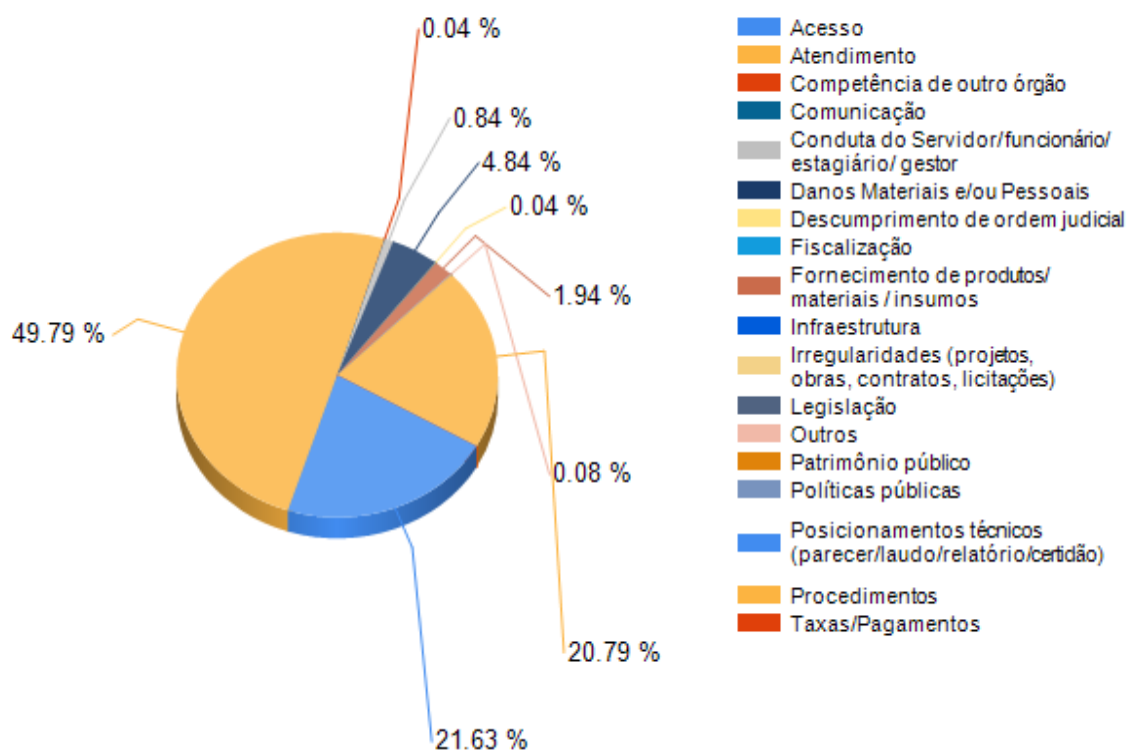


Tema Geral

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

Total	156	6	19	468	1722	5	2376
-------	-----	---	----	-----	------	---	------

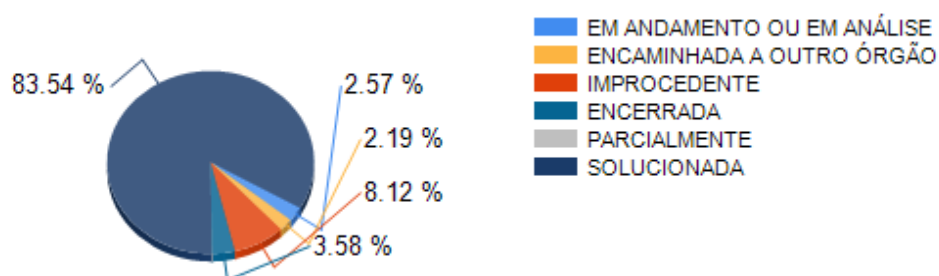
Tema Geral



Conclusão

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

Conclusão



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

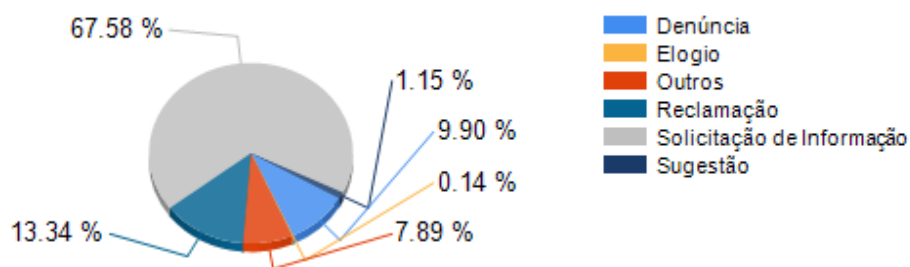
<p style="text-align: center;">Secretaria da Administração Penitenciária - Sede</p>	<p style="text-align: center;">Atendimento Jurídico (Reclamação) Atendimento de saúde (Reclamação) Atendimento ao Público Externo (Solicitação de Informação)</p>	<p>Sobre a prestação de assistência a saúde de competência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

Secretaria da Agricultura e Abastecimento

Tipo de Manifestação

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

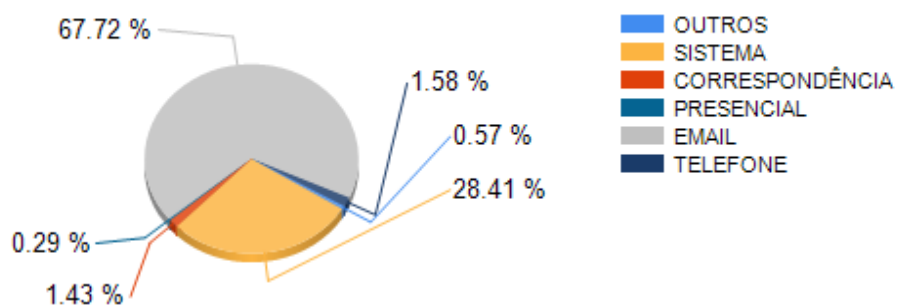
Total por Tipo



Forma de Contato

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

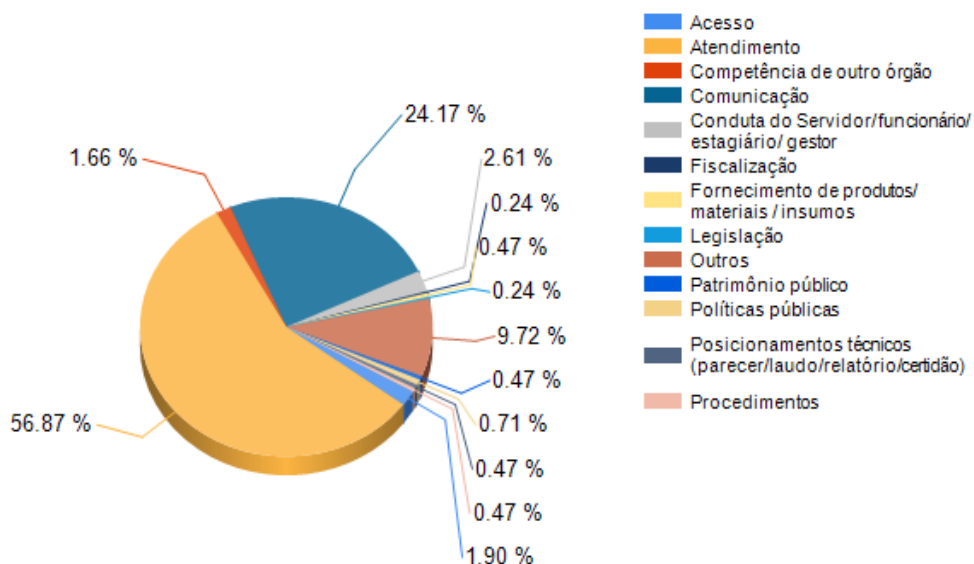
Forma de Contato



Tema Geral

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

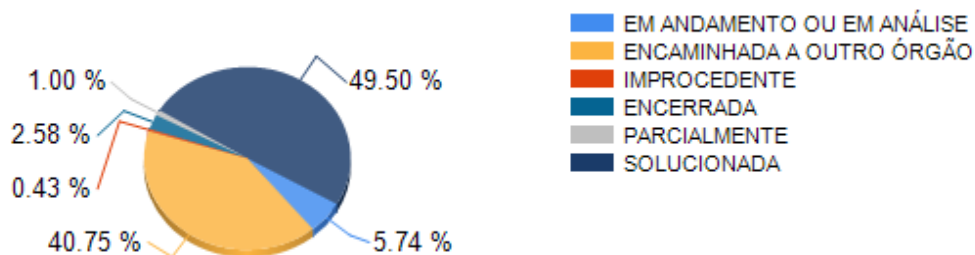
Tema Geral



Conclusão

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

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Agência Paulista de Tecnologia dos Agronegócios - APTA	1) Reclamação sobre conduta e comportamento de servidor 2) Denúncia sobre procedimentos administrativos inadequados 3) Informações	Todas as informações solicitadas aos dirigentes do órgão foram atendidas	Recebemos uma demanda grande de solicitações que é de competência de outros órgãos
Companhia de Desenvolvimento Agrícola de São Paulo - Codasp	1 - Solicitação de Informação de como ser contemplado com o Programa Melhor Caminho. 2- Solicitação de Informação sobre as obras em execução, como nome do Bairro e valores. 3- Solicitação de documento, como certificado de participação em cursos.	A Ouvidoria solicitou a inclusão de um espaço específico no site da organização para divulgação de informações. A Diretoria autorizou e o site já se encontra alimentado com as informações pertinentes.	O sistema da Ouvidoria enfrentou muitos problemas no segundo semestre. A CODASP recebeu 11 manifestações de RECLAMAÇÃO que não eram pertinentes a empresa nem mesmo a Pasta, porém, devido problemas no sistema as manifestações eram direcionadas para a CODASP. Esse fato gerou resultado ruim no relatório do segundo semestre, acredito que seja necessário tentar corrigir com rapidez esses casos para não prejudicar os índices das demais empresas.
Coordenadoria de Assistência Técnica Integral - CATI	1) Informações técnicas (adquirir mudas e de sementes, orientações no plantio/cultivos, etc.); 2) Informações administrativas (aquisição de materiais/livros, serviços prestados por servidores estaduais, etc.); 3) Informações sobre programas estaduais.	Nossas demandas em sua maioria são técnicas, bem como solicitações de materiais e publicações de nossa autoria. Nossa sugestão foi a implantação de um canal direto a ser oferecido em nosso site, o que facilitou o acesso a informação pelo cidadão, foi criado o Intranet.	A dificuldade desta ouvidoria resume-se em obter o mais breve possível respostas às demandas recebidas para posterior encaminhamento ao interessado.

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

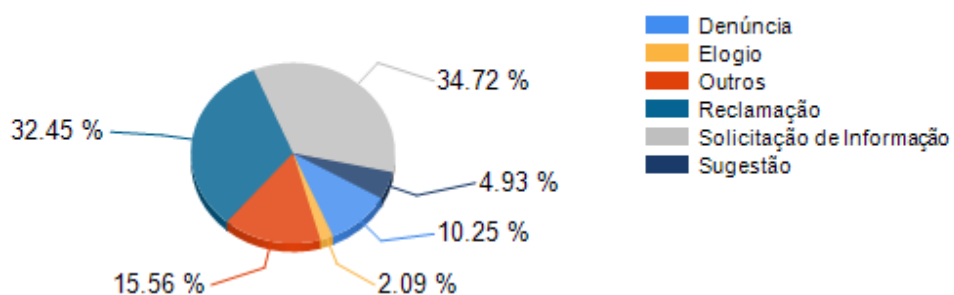
Instituto de Economia Agrícola	As manifestações ou assuntos mais frequentes são relacionadas ao acesso aos preços de terras e critérios de uso dessa informação disponibilizada no portal da instituição	As recomendações foram direcionadas ao reforço das instruções disponíveis no site e prontamente acatadas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

Secretaria da Cultura

Tipo de Manifestação

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

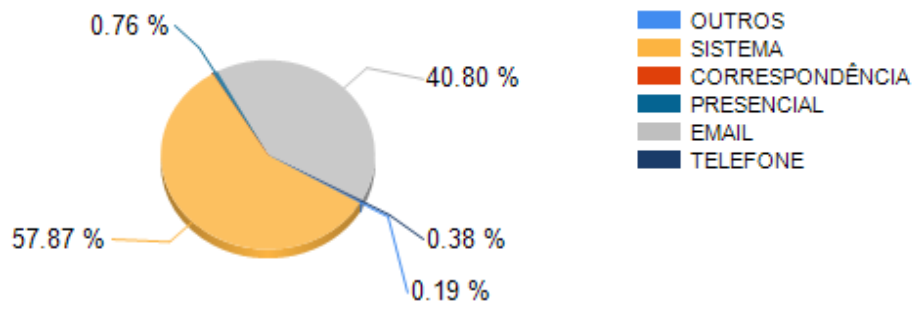
Total por Tipo



Forma de Contato

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

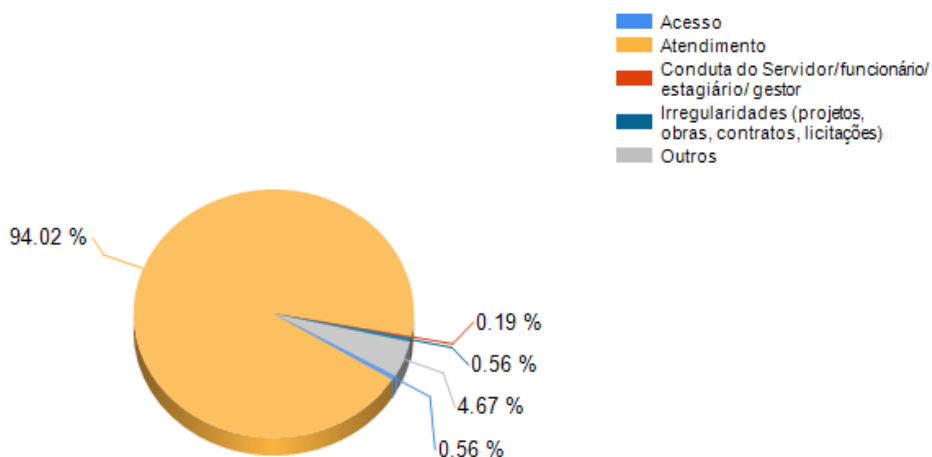
Forma de Contato



Tema Geral

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

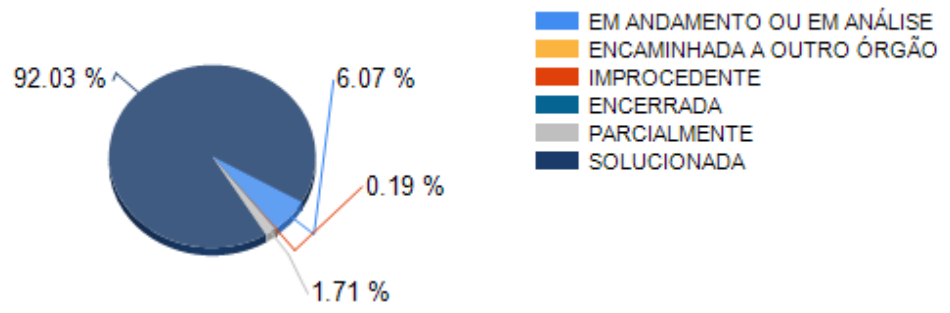
Tema Geral



Conclusão

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

Conclusão



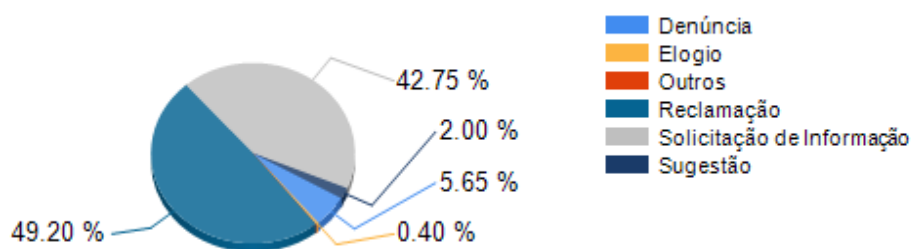
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Cultura - Sede	<p>Comparando o 2º semestre de 2017 (535 demandas) e 1º semestre de 2017, (816 demandas), reparamos uma queda significativa. Durante o 2º semestre de 2017, foram registradas na Rede de Ouvidorias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

Secretaria da Educação

Tipo de Manifestação

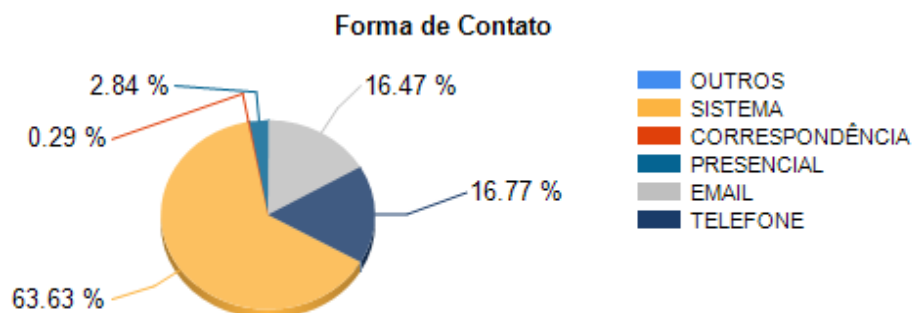
Tipo	Quantidade
Denúncia	475
Elogio	34
Outros	0
Reclamação	4134
Solicitação de Informação	3592
Sugestão	168
Total:	8403

Total por Tipo



Forma de Contato

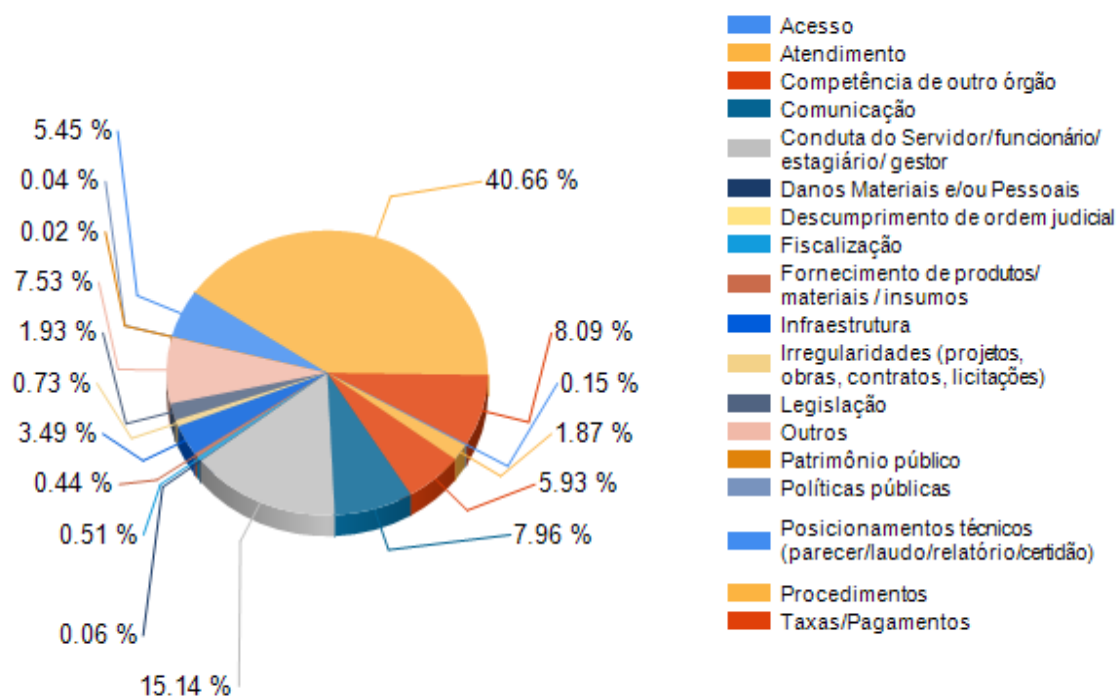
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	14	87	40	5	329	0	475
Elogio	0	1	1	0	32	0	34
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	208	840	227	16	2843	0	4134
Solicitação de Informação	16	471	1109	3	1993	0	3592
Sugestão	1	10	7	0	150	0	168
Total	239	1409	1384	24	5347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



Tema Geral

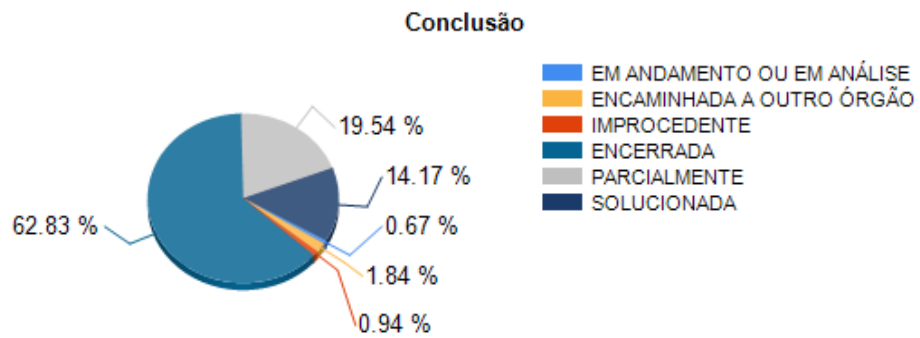
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	11	2	0	13
Atendimento	0	13	0	92	52	0	157
Competência de outro órgão	0	0	0	5	493	0	498
Comunicação	0	0	0	7	662	0	669
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	435	14	0	593	230	0	1272
Danos Materiais e/ou Pessoais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

Tema Geral



Conclusão

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



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	1) Secretaria da Educação 2) Internet - sem sinal 3) TI Infraestrutura ? Manutenção de Micro / Rede de Suprimentos	Trimestralmente enviamos relatório para a Presidência da Fundação, onde indicamos os setores que recebem o maior volume de manifestações, de modo a orientar a administração a melhorar a relação com a rede estadual de educação e com o público em geral.	Nada observar.

Secretaria da Educação - Sede

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

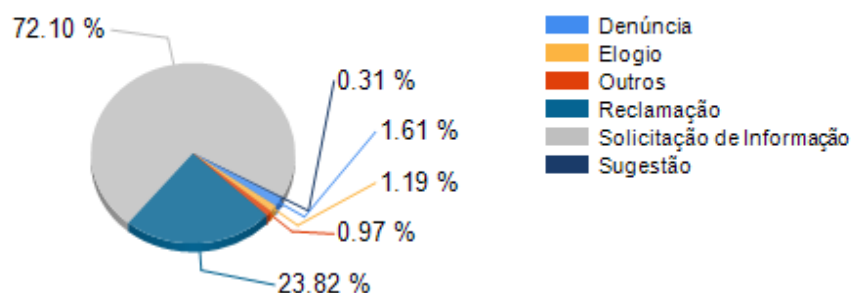
No segundo semestre de 2017, a Ouvidoria da Secretaria de Educação do Estado de São Paulo trabalhou principalmente em dois pontos principais: 1 - A Ouvidoria da SEE atua de forma firme, sem trégua, junto às Diretorias de Ensino (91 no total) para que atendam adequadamente às demandas dos usuários, fazendo o registro preciso e necessário nas devolutivas encaminhadas a nós. O mesmo se dá em relação aos órgãos centrais da Administração. Não são poucas as manifestações que são devolvidas aos destinatários por conta de solicitações não atendidas ou atendidas parcialmente, com registros/respostas que não tocam diretamente no problema. Isso causa transtorno ao cidadão reclamante e, quando não é corrigido, toma ares de pura negligência por parte da Administração. Os resultados de nossa firme atuação são animadores. 2 - Com o apoio da Assessoria Técnica de Planejamento ? ASTEP, desde agosto de 2016, passamos a utilizar, integrado ao nosso sistema de ouvidoria, um conjunto de ferramentas de análise de dados avançado denominado Power BI. Com o Power BI, mais especificamente por meio de seus painéis, no âmbito da gestão interna, passamos a contar com uma visão de 360° daquilo que entra em nosso sistema, já que suas métricas mais importantes se situam em um só lugar, com atualização em tempo real e disponíveis em todos os seus dispositivos. E mais. Os relatórios extraídos do Power BI, em conexão com o banco de dados do nosso sistema de ouvidoria, produzem dados quantitativos e qualitativos com alto grau de especialidade e riqueza de detalhes, o que nos deixa, mais uma vez, melhor preparados para a produção de resultados positivos, todos voltados para a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população. O conjunto de ferramentas já foi apresentado à assessoria do senhor secretário, que aguarda manifestação do mesmo, e os primeiros relatórios já estão disponíveis para todas as Diretorias e órgãos centrais da Secretaria de Educação.

Secretaria da Fazenda

Tipo de Manifestação

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

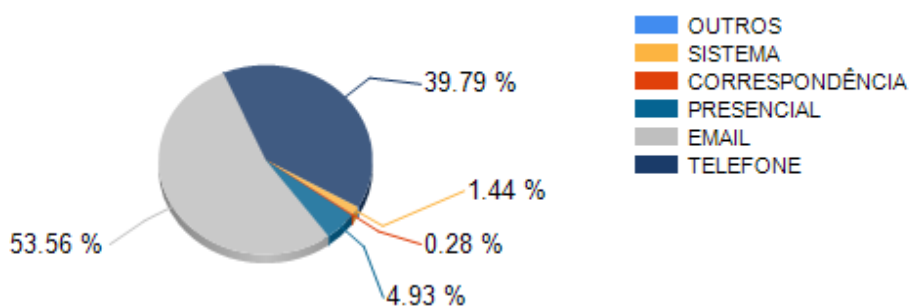
Total por Tipo



Forma de Contato

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

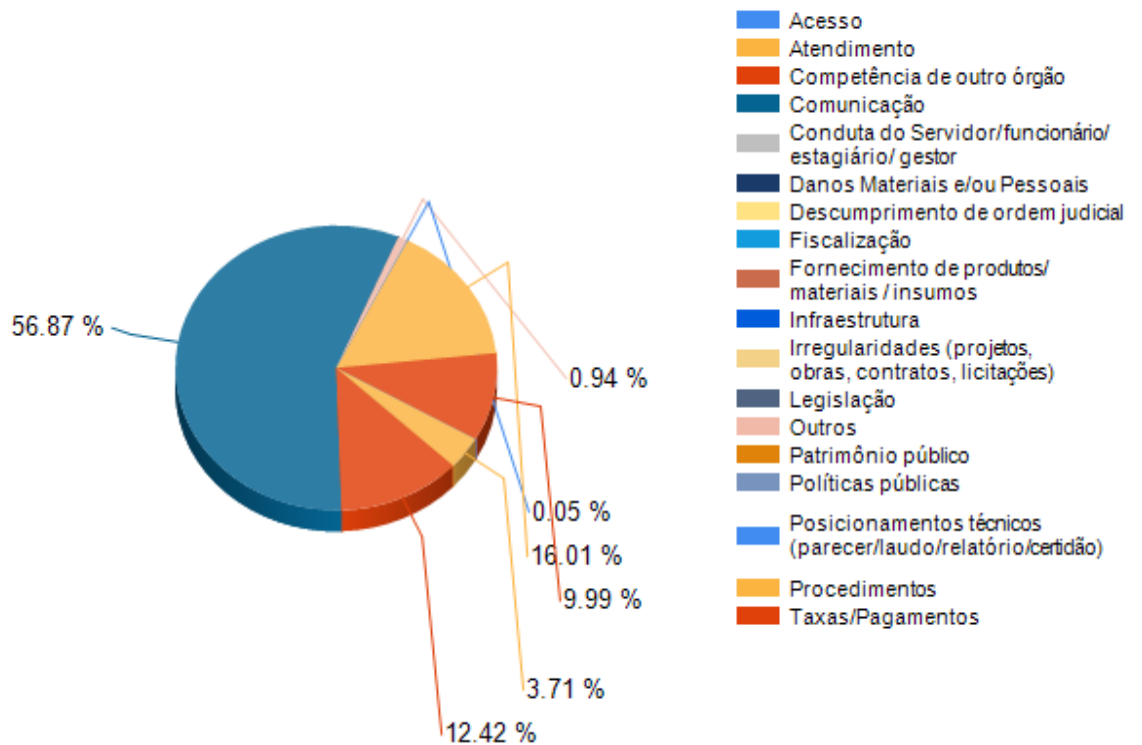
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	2	105	2	130	43	2	284
Competência de outro órgão	0	0	38	10	903	0	951
Comunicação	0	0	0	0	4354	0	4354
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	0	0	0	0
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	0	0	0	0
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	43	14	12	3	72
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	4	0	4
Procedimentos	12	1	0	1212	0	1	1226
Taxas/Pagamentos	125	0	0	638	0	2	765
Total	139	106	83	2004	5316	8	7656

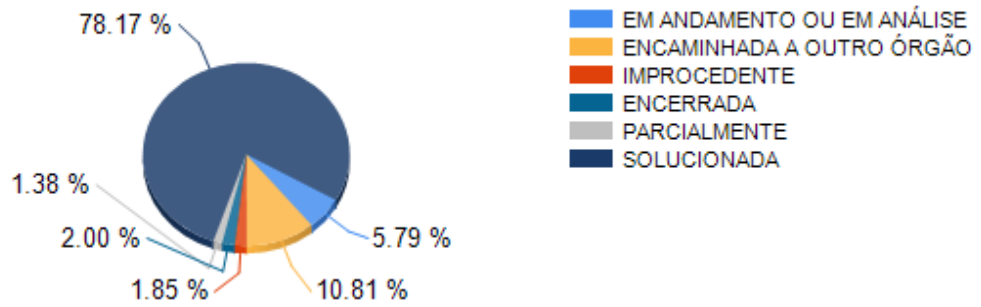
Tema Geral



Conclusão

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

Conclusão



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

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

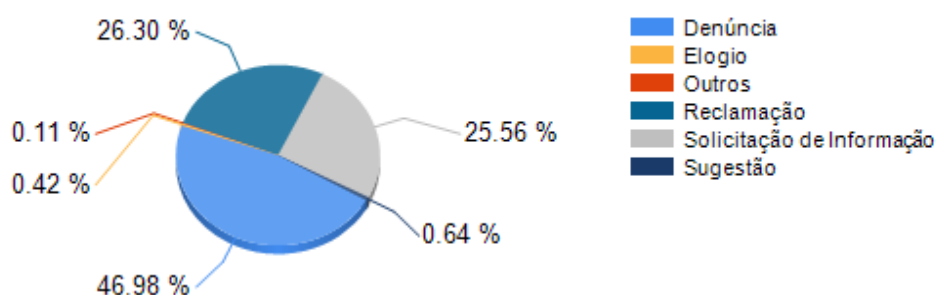
<p>SP - PREVCOM</p>	<p>1 - Tributação de Imposto de Renda: as manifestações referem-se à Opção de Tributação de IR, que deve ser realizada pelos participantes quando da adesão aos planos da SP-PREVCOM. O que ocorre é que por tratar-se de um tema complexo, os participantes pleiteiam a alteração da opção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

Secretaria da Habitação

Tipo de Manifestação

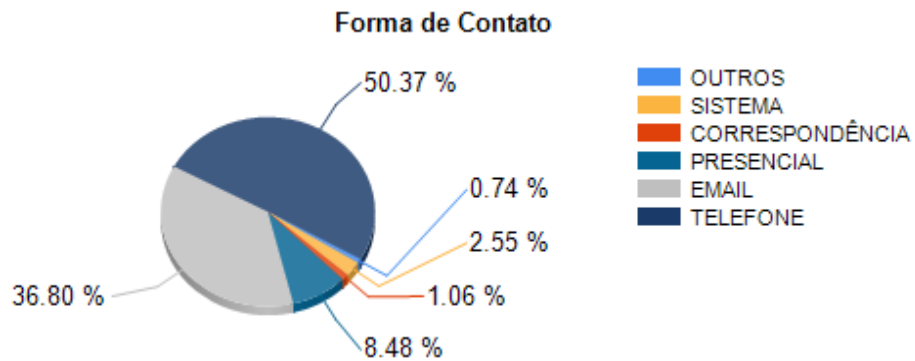
Tipo	Quantidade
Denúncia	443
Elogio	4
Outros	1
Reclamação	248
Solicitação de Informação	241
Sugestão	6
Total:	943

Total por Tipo



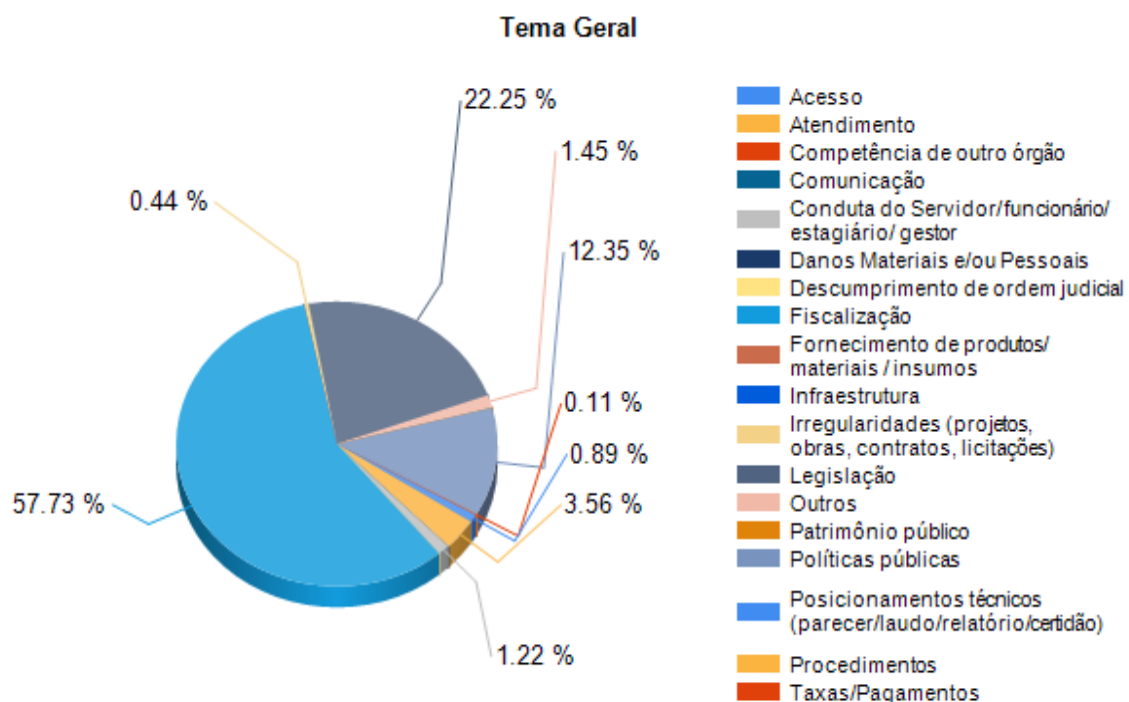
Forma de Contato

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



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	7	0	1	8
Atendimento	15	0	0	3	12	2	32
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	4	0	7	0	0	11
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	401	0	0	97	21	0	519
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	0	0	0	0
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	2	1	0	4
Legislação	0	0	0	88	112	0	200
Outros	5	0	1	4	2	1	13
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	9	0	0	30	71	1	111
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	0	0	0	0	0	0	0
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1	0	0	1
Total	431	4	1	239	219	5	899



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

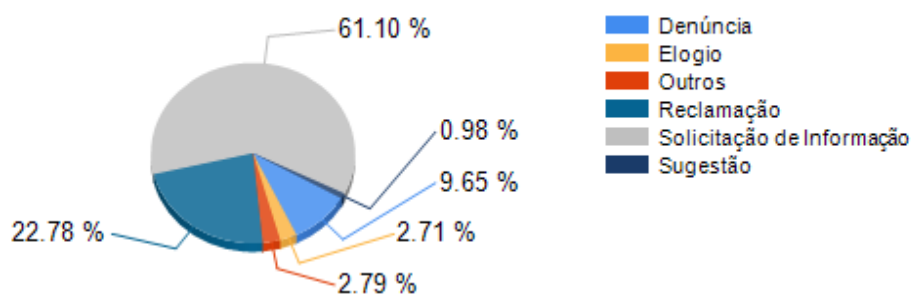
<p>Secretaria de Habitação - Sede</p>	<p>1º) Cadastro e informações sobre o Programa Parceria Público Privado. 2º) Liberação de Subsídio ao Servidor Público pelo Casa Paulista e Cadastro e informações sobre o Feirão do Servidor Público. 3º) Acesso ao sistema Fale Conosco</p>	<p>Aos dirigentes sempre é passado que o cidadão deve obter as respostas respeitando o que estipulam as leis, de maneira clara e concisa. Caso o setor não seja o detentor da informação, que seja ao menos indicado o responsável, e/ou, uma fonte substancial.</p>	<p>Observação: este relatório contém somente dados de Ouvidoria. Dados de Fale Conosco, SIC e outros não estão inclusos. Tendo em vista a necessidade de se aperfeiçoar os procedimentos da Ouvidoria, algumas providências foram tomadas afim de organizar o recebimento das demandas. Dentre elas, concentrar as solicitações no sistema Ouvidorias. Sendo assim, toda demanda que chega por telefone, carta e-mail, etc, é registrada no sistema Ouvidorias. Foi solicitado ao Portal Fale Conosco e ao próprio administrador do Sistema Ouvidorias, que as solicitações oriundas do Portal do Governo de São Paulo fossem direcionadas para o e-mail faleconosco@habitacao.sp.gov.br, para que assuntos de fale conosco não fossem registrados e/ou tratados como assuntos de ouvidoria. Assim, evitaria a contabilização de demandas adversas a ouvidoria.</p>
---------------------------------------	---	--	---

Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania

Tipo de Manifestação

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

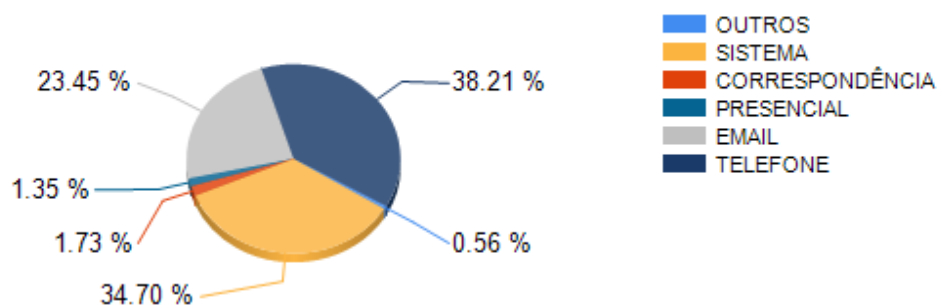
Total por Tipo



Forma de Contato

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

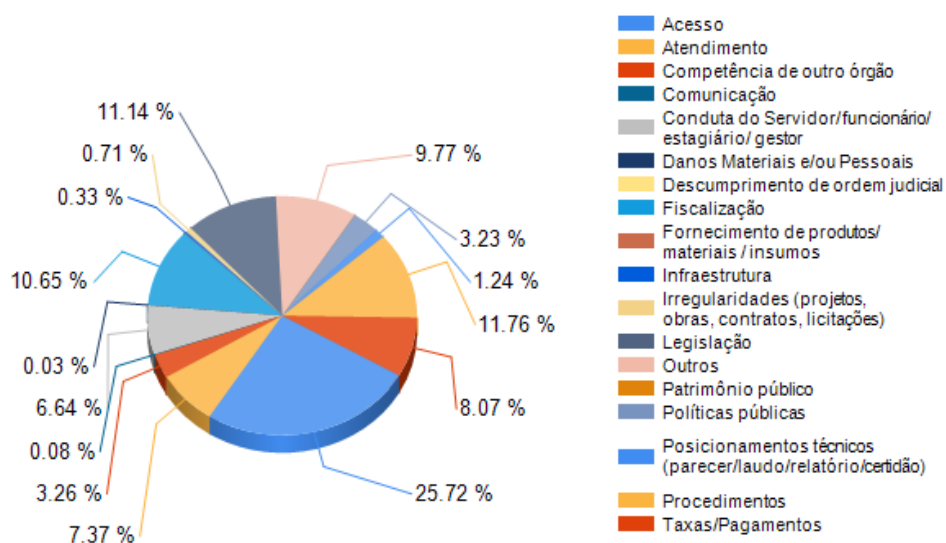
Forma de Contato



Tema Geral

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

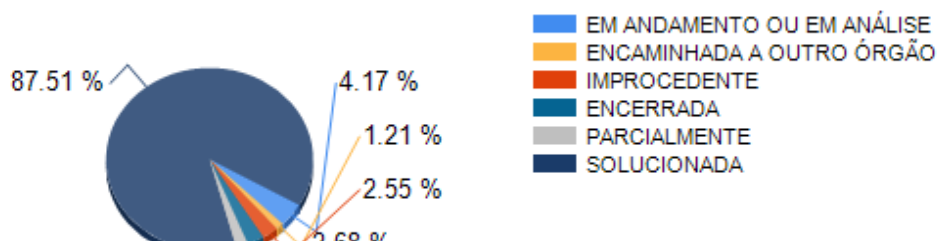
Tema Geral



Conclusão

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

Conclusão



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

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

Mensalmente a Ouvidoria comunica a Alta Direção da Instituição sobre o total de demandas e seus respectivos resultados, sejam elas Metrológicas, sejam Institucionais. Para as demandas metrológicas utilizamos o Ranking Mensal Acumulado de Demandas, juntamente com os comentários da Ouvidoria. Para as Institucionais a Ouvidoria tem o cuidado de relatar o problema ocorrido e cobra uma ação preventiva por parte da Instituição para reparar ou coibir para que aquele tipo de problema não ocorra mais. Neste segundo semestre a Ouvidoria, além das recomendações de praxe, levadas ao conhecimento Senhor Superintendente (Alta Direção do Órgão), recomendou/sugeriu a implantação de placas orientativas aos usuários dos serviços prestados pelo IPEM-SP nos locais específicos. A Superintendência entendeu as razões do pedido e autorizou a instalação das mesmas, estando as referidas placas em processo de confecção/produção.

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

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

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

a) Quadro insuficiente de pessoal A distribuição das atividades do Sistema de Ouvidorias, Serviço de Informação ao Cidadão, levantamento de dados e estudo de reavaliação dos temas seguem prejudicadas, como no semestre anterior. b) Dificuldades para emissão de relatórios Assim como no semestre anterior, considerando a intenção de produzir relatórios mensais e setoriais, todos com mais informações do que as fornecidas pelo relatório do Sistema de Ouvidorias, verificou-se que esta atividade fica comprometida em razão da falta padronização para o uso dos dados do sistema (serviço, temas, setor, entre outros); c) Serviço de Informação ao Cidadão ?SIC Integra os trabalhos da Ouvidoria e tem as suas atividades realizadas por um especialista que acumula esta função as tarefas diárias do Sistema de Ouvidorias, não sendo possível atuar em outras frentes como a elaboração de material informativo sobre a Lei de Acesso a Informação, a realização de palestras de divulgação da LAI e também a melhoria do portal de transparência do Procon SP.

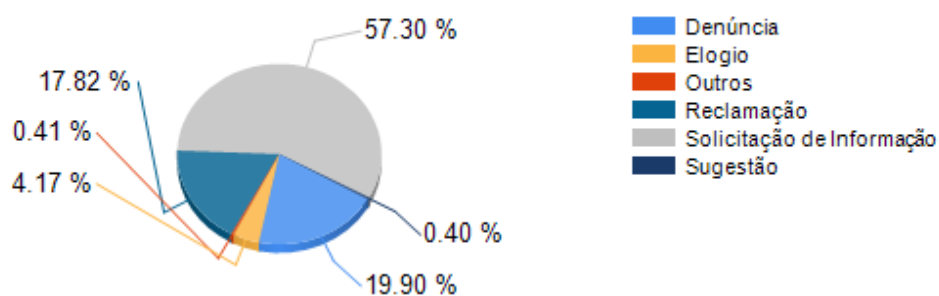
<p>Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania - Sede</p>	<p>Diante da multiplicidade de temas apresentados pelos cidadãos, destaca-se o grande volume de manifestações de competência de outros órgãos. No 2º Semestre do ano de 2017, foram inseridas no Sistema da Rede Paulista de Ouvidorias 50 demandas que versam sobre pedidos de informações, denúncias e reclamações relacionados ao Sistema de Justiça do Brasil, composto por Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública e outros. Sobreleva notar como tema de maior incidência o registro de denúncias de discriminação étnico racial (41 manifestações) e discriminação em razão de orientação sexual e/ou identidade de gênero (37 manifestações).</p>	<p>1) Recomendação para a continuidade do processo de centralização das denúncias de discriminação no Sistema de Ouvidorias. A medida visa à criação de um banco de dados preciso e a produção de relatórios estatísticos. 2) Necessidade de construção de parâmetros para o desenvolvimento do fluxo de atendimento de cidadãos com comprometimento de ordem psicológica, intelectual, mental ou cognitiva.</p>	
--	--	--	--

Secretaria da Segurança Pública

Tipo de Manifestação

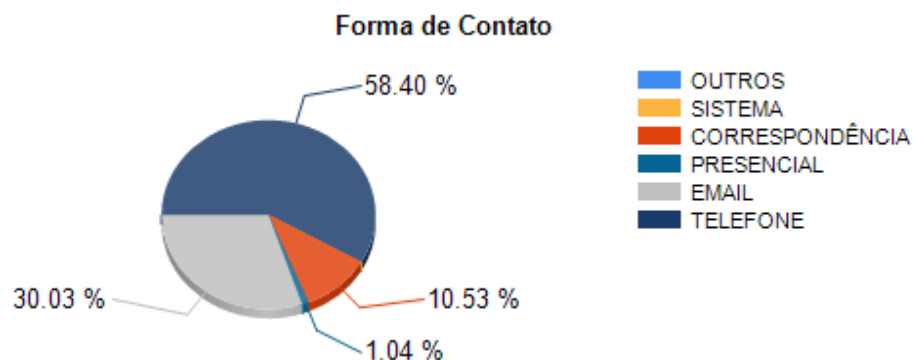
Tipo	Quantidade
Denúncia	1594
Elogio	334
Outros	33
Reclamação	1428
Solicitação de Informação	4591
Sugestão	32
Total:	8012

Total por Tipo



Forma de Contato

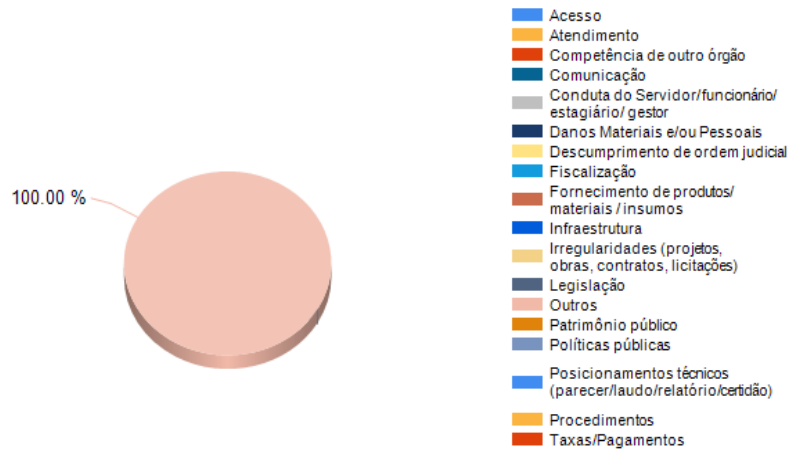
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	31	418	593	552	0	0	1594
Elogio	0	80	230	24	0	0	334
Outros	1	1	1	30	0	0	33
Reclamação	23	726	658	21	0	0	1428
Solicitação de Informação	28	3448	898	217	0	0	4591
Sugestão	0	6	26	0	0	0	32
Total	83	4679	2406	844	0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



Tema Geral

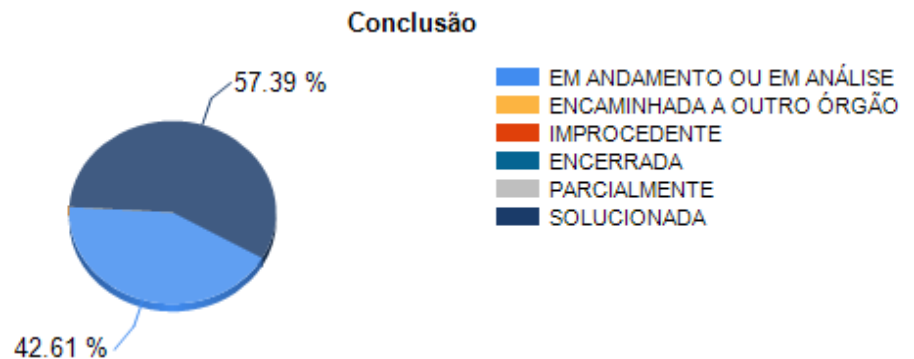
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	0	0	0	0	0	0	0
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	0	0	0	0
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	0	0	0	0
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	1594	334	33	1428	4591	32	8012
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	0	0	0	0	0	0	0
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	1594	334	33	1428	4591	32	8012

Tema Geral



Conclusão

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



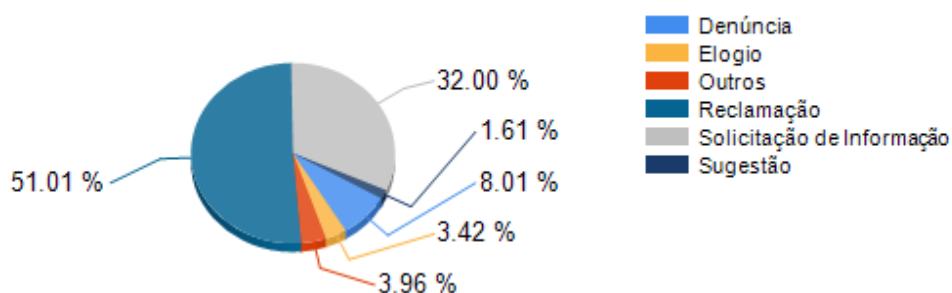
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Segurança Pública - Sede	MÁ QUALIDADE NO ATENDIMENTO - 657 DEMANDAS HOMICÍDIO - 421 DEMANDAS SOLICITAÇÃO DE POLICIAMENTO - 356 DEMANDAS		

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

Tipo de Manifestação

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

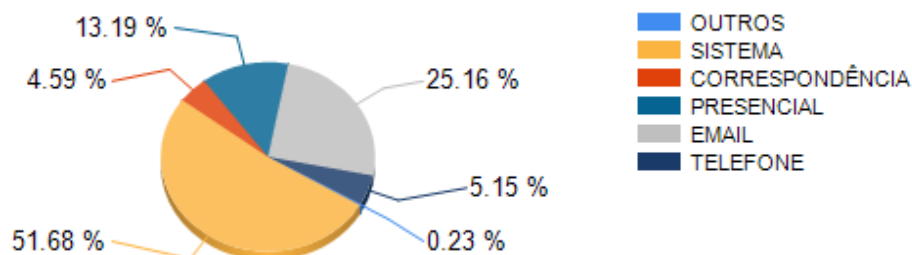
Total por Tipo



Forma de Contato

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

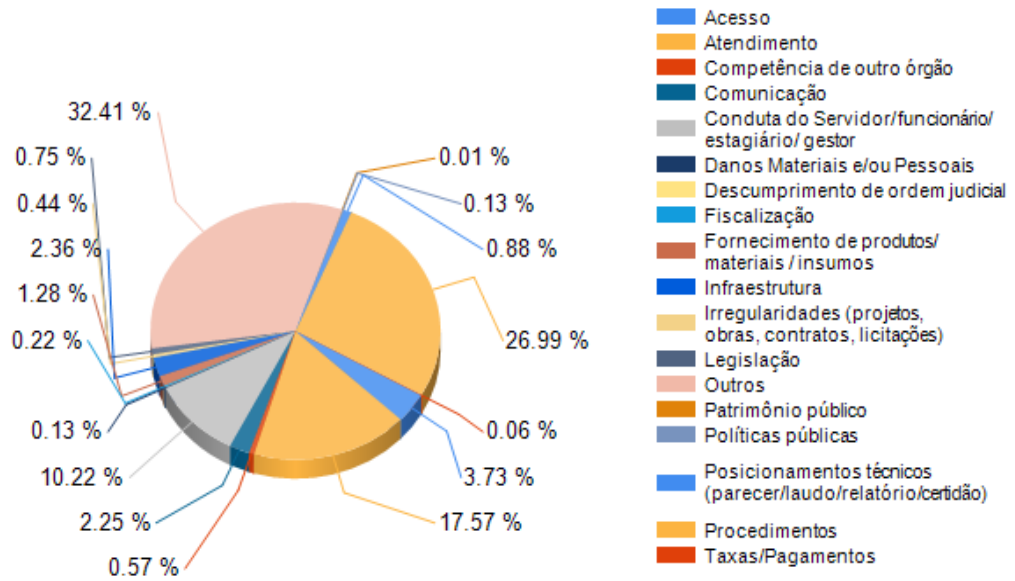
Forma de Contato



Tema Geral

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

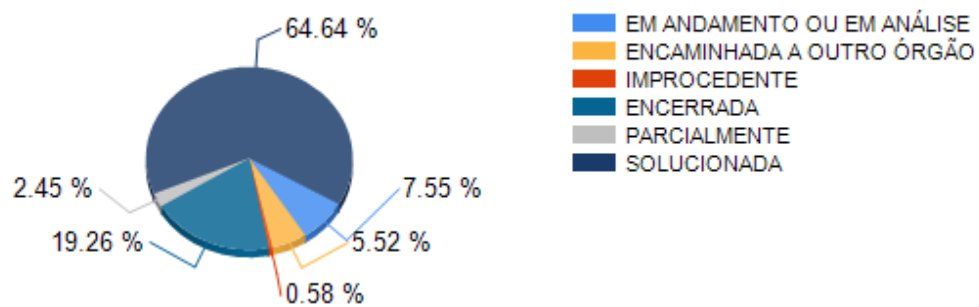
Tema Geral



Conclusão

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

Conclusão



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

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

Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	<p>- Dificuldade de receber retorno por parte de algumas Disciplinas. O que demonstra desrespeito ao direitos dos usuários deste Serviço de Saúde. Em especial no diz respeito a relatório e informações documentadas sobre a situação clínica do paciente; - Falha na comunicação entre os profissionais de diferentes áreas, inclusive dentro da própria Disciplina, o que leva muitas vezes gera infortúnios, morosidade e prejuízo no tratamento do paciente; - Estrutura não condizente com a demanda referenciada ao Serviço aliada a falha nos fluxos de atendimento, que gera insatisfação tanto nos usuários quanto nos profissionais.</p>	<p>- Cumprimento do prazo estabelecido por esta Ouvidoria para resposta ao usuário de dez dias úteis. (parcialmente cumprida). - Aprimorar a comunicação entre todas as áreas da Instituição, que atualmente tem apresentado falhas que podem gerar dificuldades para o atendimento, considerando que cada área tem suas peculiaridades que precisam ser devidamente consideradas, públicas e compartilhadas a fim de preenchimento de documentos, orientações e encaminhamentos corretos. (não atendida) - Rever processos de trabalho em especial o entendimento entre diferentes disciplinas para otimização e qualidade do atendimento ao usuário, além de provável redução de custos para a Instituição; (parcialmente atendida)</p>	<p>- Alguns profissionais ainda demonstram resistência em retornar respostas das demandas geradas pela Ouvidoria. Aparentemente demonstram certa relutância por desconhecimento e entendimento do real papel da Ouvidoria; - Desrespeito ao prazo de respostas. Em se tratando de Serviço Hospitalar o tempo pode influenciar no resultado do tratamento. - Crença por parte dos profissionais da Instituição de que a Ouvidoria é um canal gerador de queixas e exposição das deficiências da Instituição. Para desmistificar a ideia de Ouvidoria como canal fomentador de reclamações, a equipe desta Ouvidoria tem realizado um trabalho de ampla divulgação sobre o papel da Ouvidoria ressaltando os elogios registrados que apresentaram um aumento significativo. Observações: Todas as recomendações já foram feitas junto à Administração deste Hospital de Clínicas.</p>
Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - Ipen	<p>- A manifestação mais frequente esta relacionada ao quantitativo de produtos ofertados ao mercado. - Falta de mão de obra para a produção uma vez que não há concurso publico para recompor o quadro.</p>	<p>- Buscar outros países fornecedores de matéria prima para que possamos atender a demanda interna do país uma vez que os nossos fornecedores estão resumidos na Argentina, Russia, Canada e Africa do Sul. Obs.: Este problema será sanado com a conclusão do Reator Multipropósito Brasileiro - RMB que esta em desenvolvimento, sendo que o terreno já foi doado pelo Governo do Estado de São Paulo , e será instalado na cidade de Iperó. - Solicitar junto ao governo federal a abertura de concurso público.</p>	<p>Falta de mão de obra.</p>

<p>Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT</p>	<p>Solicitação de informação principalmente sobre produtos e serviços oferecidos pelo IPT, sendo que nestes casos a ouvidoria atua em conjunto com a Central de Relacionamento ao Cliente. Elogios aos serviços prestados e às soluções tecnológicas oferecidas que culminaram em melhorias e resolução de problemas para o cliente e aos serviços prestados pelo Instituto. As reclamações sobre tempo de resposta diminuíram e foram trabalhadas pelas áreas através de registro de oportunidade de melhorias.</p>	<p>Melhorias na linha telefônica: Foram realizadas pela empresa contratada. Melhorias no Site do IPT: Encontra-se em fase de estruturação. Recomendações atuais: Participação da Ouvidoria na construção do programa de integridade. Apresentação da Ouvidoria para cada Área</p>	<p>O apoio da direção e dos funcionários do IPT foram determinantes para que a maioria das manifestações fossem solucionadas. Melhor entendimento pelo Comitê de Conduta e Integridade sobre o papel da Ouvidoria/Ouvidor no programa de integridade.</p>
<p>Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp</p>	<p>AS MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES REFEREM-SE : A) AOS PROCESSOS RELATIVOS À PRIMEIRA FASE DE IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA VRE2 - VERSÃO ELETRÔNICA QUE PERMITE QUE O CIDADÃO EFETUE A ABERTURA DE EMPRESAS PELO MODO 100% DIGITAL; B) AOS PROCESSOS RELATIVOS AO SIL - SISTEMA INTEGRADO DE LICENCIAMENTO - HAJA VISTA QUE JUCESP DETÉM O SISTEMA INTEGRADOR ; C) AOS PEDIDOS DE REGULARIZAÇÃO CADASTRAL .</p>	<p>A DEMANDA ACERCA DA ESTRUTURA FÍSICA E FUNCIONAL DA OUVIDORIA CONSTA DO LAY OUT DA FUTURA SEDE DA JUCESP.</p>	<p>NADA A ACRESCENTAR</p>
<p>Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp</p>	<p>AS MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES REFEREM-SE : A) AOS PROCESSOS RELATIVOS À PRIMEIRA FASE DE IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA VRE2 - VERSÃO ELETRÔNICA QUE PERMITE QUE O CIDADÃO EFETUE A ABERTURA DE EMPRESAS PELO MODO 100% DIGITAL; B) AOS PROCESSOS RELATIVOS AO SIL - SISTEMA INTEGRADO DE LICENCIAMENTO - HAJA VISTA QUE JUCESP DETÉM O SISTEMA INTEGRADOR ; C) AOS PEDIDOS DE REGULARIZAÇÃO CADASTRAL .</p>	<p>A DEMANDA ACERCA DA ESTRUTURA FÍSICA E FUNCIONAL DA OUVIDORIA CONSTA DO LAY OUT DA FUTURA SEDE DA JUCESP.</p>	<p>NADA A ACRESCENTAR</p>

<p style="text-align: center;">Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia - Sede</p>	<p>1. De usuários dos serviços prestados pela Subsecretaria do Trabalho Artesanal das Comunidades ? Sutaco, solicitando informações sobre os procedimentos a serem adotados para obtenção da carteira de artesão; 2. De usuários dos serviços prestados pela Equipe do Programa Via Rápida, da Coordenadoria de Ensino Técnico, Tecnológico e Profissionalizante, referente à dificuldade de acesso às inscrições pelo site, por esquecimento de senha, e também sobre abertura de inscrição de novos cursos. 3. Com relação à Universidade Virtual de São Paulo ? UNIVESP, foi encaminhado a esta Ouvidoria o quantitativo das demandas recebidas em nome da Universidade pelo Sistema de Ouvidorias do Estado de São Paulo, conforme abaixo, salientando que a maioria das manifestações de usuários forma encaminhadas por e-mail e que não foram transcritas: a) No mês de julho foram registrados 2 reclamações e 1 solicitação de informação, num total de 3 manifestações; b) No mês de agosto foram registrados 1 sugestão, 9 reclamações e 4 solicitações de informação, num total de 14 manifestações; c) No mês de setembro foram registrados 6 reclamações e 3 solicitações de informação, dando um total de 9 manifestações. As manifestações referentes aos meses de outubro, novembro e dezembro da UNIVESP estão inseridas junto ao relatório da Secretaria - Sede.</p>	<p>Sugerimos a elaboração de reuniões trimestrais entre os dirigentes e esta Ouvidoria para discussão das demandas mais frequentes , bem como discussão de como melhorar os serviços , a fim de diminuir o numero de tais demandas.</p>	<p>1. Não foram apresentadas dificuldades relevantes para que esta Ouvidoria deixasse de realizar seu trabalho de forma transparente tanto para os Dirigentes como para os usuários que solicitam ajuda, nos mais diversos assuntos; 2. Não podemos deixar de registrar, a dificuldade de atendimento interno, pois os funcionários temem represálias e acabam não formalizando suas manifestações, mesmo com opção de sigilo</p>
---	---	---	---

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

CONDUTA DE SERVIDOR/FUNCIONÁRIO/ESTAGIÁRIO/GESTOR: Houve um significativo aumento dessas manifestações, principalmente, no segundo semestre/2017, grande parte em decorrência de relações desgastadas entre alunos de pós graduação e seus orientadores. Recebemos também muitas manifestações decorrentes de conflitos estabelecidos entre alunos e docentes, entre funcionários e funcionários, entre funcionários e docentes, entre docentes e docentes, sendo um número expressivo referente à discriminação de gênero, assédio e violência no Campus. Outro aspecto a ser considerado é que com a mudança de gestão da Universidade e com a transparência nos atos da Administração Superior, os usuários se sentem mais "confortáveis" em expor as questões que lhes causam incômodos. ATENDIMENTO: O número elevado de manifestações referentes à atendimento, se deve a procura de atendimento médico no HC e no CAISM. O momento econômico que o país atravessa gera muita procura por atendimento hospitalar gratuito, pois muitos usuários deixaram de ter plano de saúde particular. Infelizmente, o HC e o CAISM não dispõe de estrutura para atender toda demanda, o que causa descontentamento por quem não consegue acesso aos hospitais. INFRAESTRUTURA: Assim como no primeiro semestre de 2017, as manifestações referentes à infraestrutura continuam em destaque. Houve um crescimento de manifestações referentes ao estacionamento em vagas irregulares (destinadas a idosos e deficientes). A instalação de cancela próxima à Unidade de Emergência Referenciada ? UER/HC, gerou muito transtorno e descontentamento aos usuários, pois a demanda por vagas de estacionamento no local não supriu a necessidade do público flutuante que frequenta a área hospitalar. A

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

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

	<p>presença não autorizada de ambulantes no entorno da área da saúde também contribuiu para o problema, pois eles ocupavam vagas de estacionamento destinadas aos usuários da área de saúde.</p>		
--	--	--	--

<p style="text-align: center;">Universidade Estadual Paulista - Unesp</p>	<p>As três manifestações mais frequentes, em ordem decrescente de quantidade de registros, foram:</p> <p>1) Solicitação de informações. Desses registros, os mais frequentes são as dúvidas sobre o Vestibular da Unesp e/ou de transferências para cursos de graduação da Unesp. Temos também dúvidas sobre funcionamento de setores específicos (horários, normas etc) além de atendimentos em clínicas e hospitais da Unesp. 2) Reclamação. Das manifestações que registram algum tipo de reclamação, os assuntos mais frequentes são do atendimento em setores da Unesp, em especial os relacionados às atividades de Graduação e Pós-graduação e de atendimentos em clínicas e hospitais. Nesse campo, realizamos um agrupamento da natureza da reclamação e não dos setores, pois esses são os mais diversos tendo em vista que a Unesp possui 34 Unidades Universitárias distribuídas por todas as regiões do Estado de São Paulo e atua em todas as áreas de ensino, pesquisa e extensão. 3) Denúncias. As denúncias tem uma grande diversidade de assuntos. As que mais se destacam são: às relativas ao atendimento e/ou prestação de serviços em setores da Unesp; às das relações de professor-aluno (prejuízos em notas, faltas etc) e as que apontam algum tipo de irregularidade na autodeclaração no Sistema de Reserva de Vagas ou de recebimentos de auxílio relativos à Permanência Estudantil. Em relação às denúncias de fraude na autodeclaração, a Unesp criou uma comissão que será responsável por analisa-las e tomar as providências previstas na legislação para os casos de confirmação da fraude.</p>	<p>Os dirigentes da Unesp acataram todas as recomendações encaminhadas pela Ouvidoria. A Reitoria apresenta um respeito pelas manifestações dos cidadãos registradas na Ouvidoria e uma preocupação no atendimento de todas as questões. Dentre as recomendações que foram acatadas, destacamos: 1) Maior agilidade do sistema de uso do nome social. O sistema apresentava algumas dificuldades e isso ocasionava algumas dificuldades para o usuário e poderia gerar ações preconceituosas. 2) Maior divulgação da existência e ação da Ouvidoria nas Unidades; 3) Fortalecimento da ação da Ouvidoria como mediadora dos conflitos na condição de defensora do usuário do serviço público e prestação do serviço de forma transparente e eficiente; 4) Ampliação das condições de funcionamento da Ouvidoria e legitimação desse canal como o caminho para a manifestação do cidadão. Esse fortalecimento foi apontado como uma dificuldade no relatório do primeiro semestre de 2017 e foram implementadas várias ações que permitiram que a Ouvidoria passasse a ser vista com maior legitimidade e reconhecimento na proteção de direitos dos cidadãos. 5) Aperfeiçoamento do Sistema Informatizado de Ouvidoria da Unesp, gerando melhorias nos registros dos processos.</p>	<p>As dificuldades são: 1) Prazo previsto na Resolução Unesp que determina o funcionamento da Ouvidoria A maior dificuldade está no cumprimento dos prazos para a resolução dos problemas. Temos 10 dias para que o processo seja resolvido e encerrado no Sistema de Ouvidoria, mas nem sempre esse é suficiente para todos os procedimentos que devem ser tomados para a resolução do conflito ou solução do problema tendo em vista que a Unesp é uma universidade com 34 Unidades distribuídas em todo Estado de São Paulo e que possui instâncias colegiadas que possuem calendário periódico determinado pela legislação específica. Por exemplo, uma denúncia de plágio requer que a Comissão de Ética da Unesp analise a questão e isso pressupõe, aproximadamente, dois meses para a análise e parecer da situação e isso acaba ocasionando o atraso na solução da manifestação. 2) Dimensão da Unesp A Unesp atende cerca de 52 mil alunos e possui 10 mil servidores, dentre técnico-administrativos e docentes e esses números, naturalmente, ocasionam diferentes demandas que precisam ser contempladas pela Ouvidoria, gerando uma exigência de rapidez nos processos que nem sempre é possível.</p>
---	---	---	---

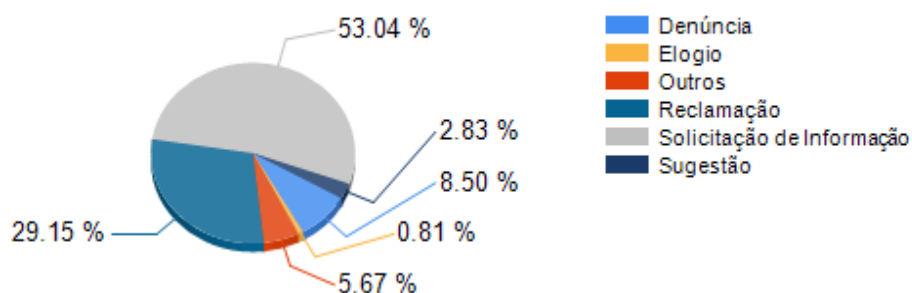
<p>Universidade Virtual do Estado de São Paulo (UNIVESP)</p>	<p>- dúvidas e reclamações relacionadas a assuntos acadêmicos, tais como, matriz curricular, aproveitamento de matérias, envio de documentos pelo sistema de atendimento eletrônico; - reclamação quanto a extinção da figura do bolsista; - dúvidas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

Secretaria de Desenvolvimento Social

Tipo de Manifestação

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

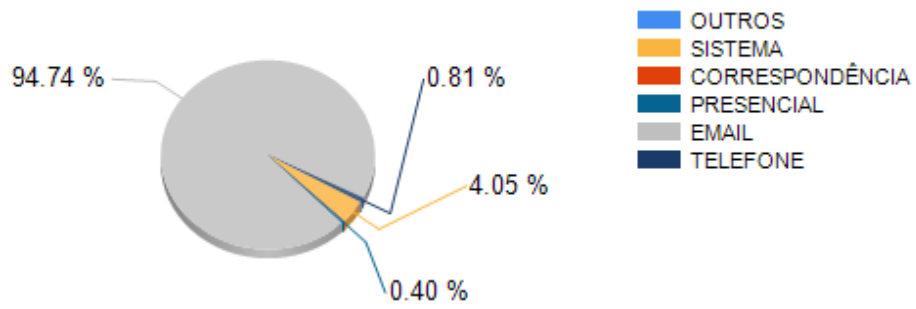
Total por Tipo



Forma de Contato

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

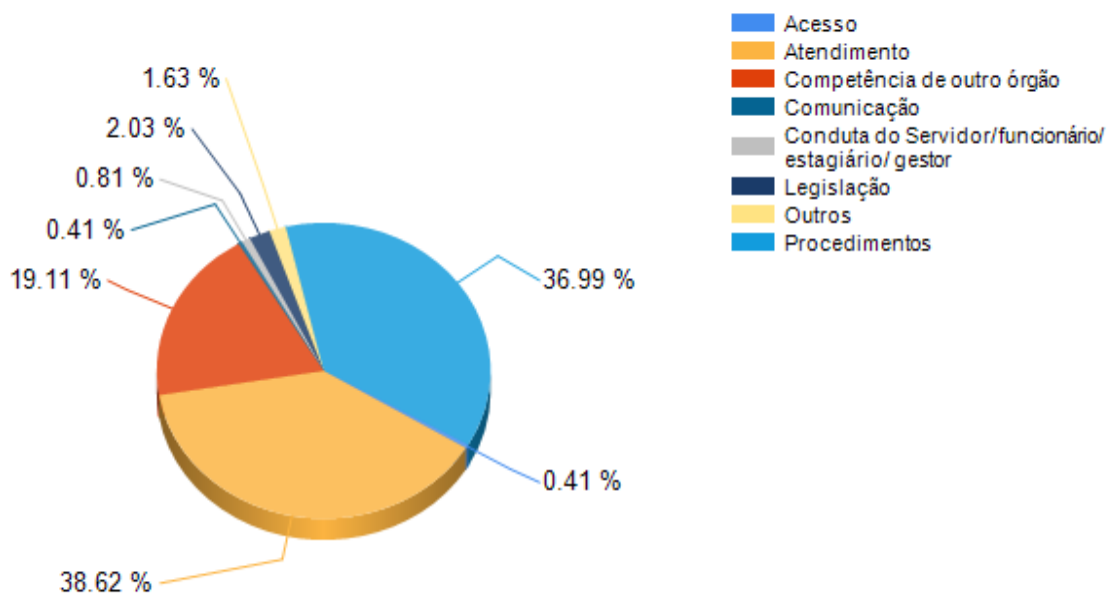
Forma de Contato



Tema Geral

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

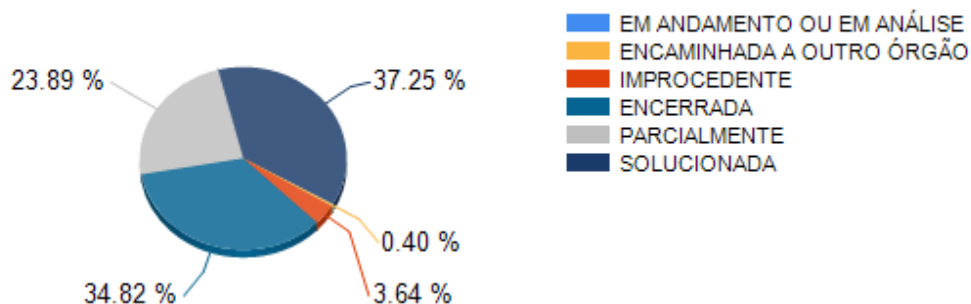
Tema Geral



Conclusão

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

Conclusão



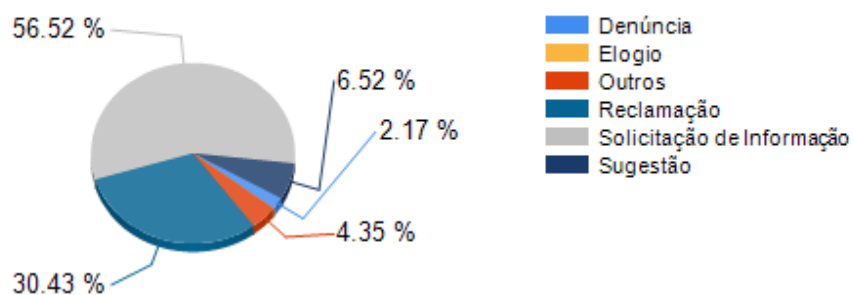
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	a) reclamação no atendimento e distribuição do leite do Programa VIVALEITE feito pelas entidades parceiras e prefeituras; b) reclamação no atendimento e insuficiência de quotas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

Secretaria de Energia e Mineração

Tipo de Manifestação

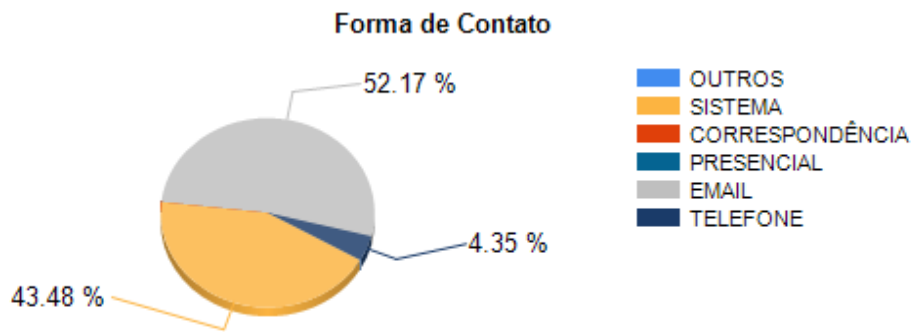
Tipo	Quantidade
Denúncia	1
Elogio	0
Outros	2
Reclamação	14
Solicitação de Informação	26
Sugestão	3
Total:	46

Total por Tipo



Forma de Contato

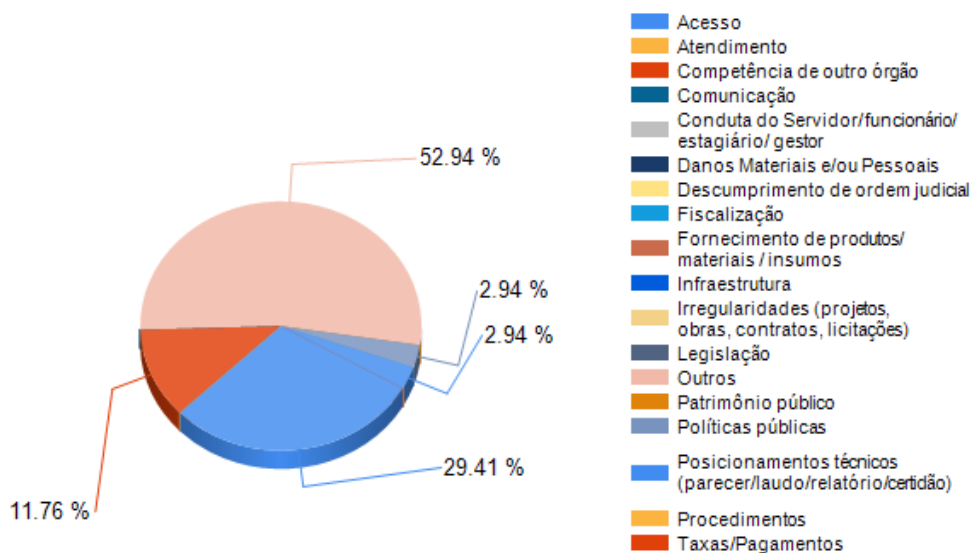
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	1	0	1
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	1	0	1	0	2
Reclamação	0	2	6	0	6	0	14
Solicitação de Informação	0	0	15	0	11	0	26
Sugestão	0	0	2	0	1	0	3
Total	0	2	24	0	20	0	46



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	2	8	0	10
Atendimento	0	0	0	0	0	0	0
Competência de outro órgão	0	0	1	2	1	0	4
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	0	0	0	0
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	0	0	0	0
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	2	1	13	2	18
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	1	0	0	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	1	0	1
Procedimentos	0	0	0	0	0	0	0
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	3	6	23	2	34

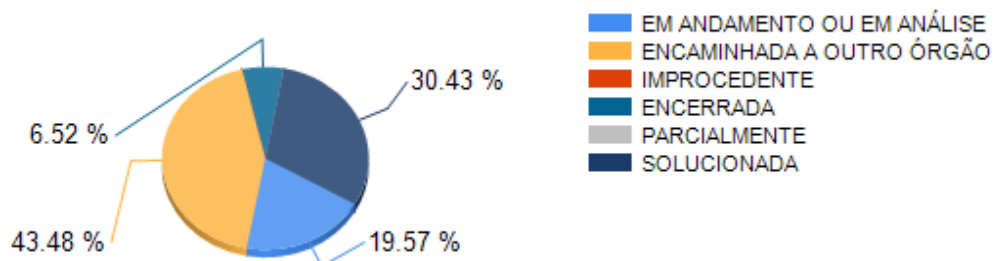
Tema Geral



Conclusão

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

Conclusão



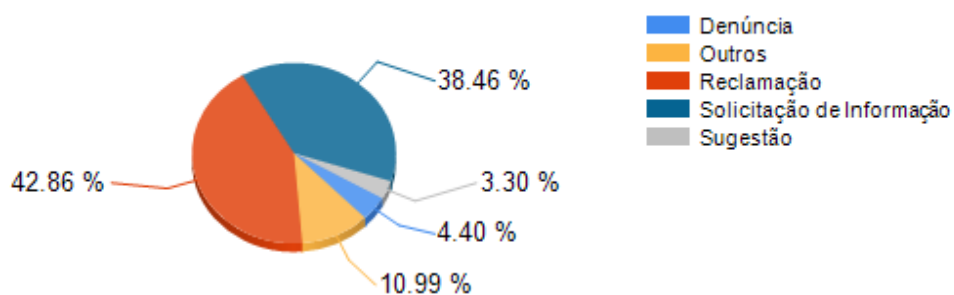
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Energética de São Paulo - Cesp	As principais manifestações recebidas na Ouvidoria, nesse segundo semestre, dizem respeito a assuntos de Recursos Humanos e distribuição de energia elétrica. As manifestações de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

Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude

Tipo de Manifestação

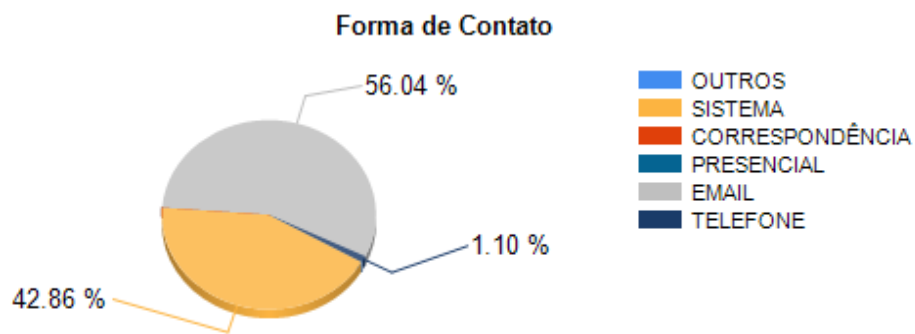
Tipo	Quantidade
Denúncia	4
Outros	10
Reclamação	39
Solicitação de Informação	35
Sugestão	3
Total:	91

Total por Tipo



Forma de Contato

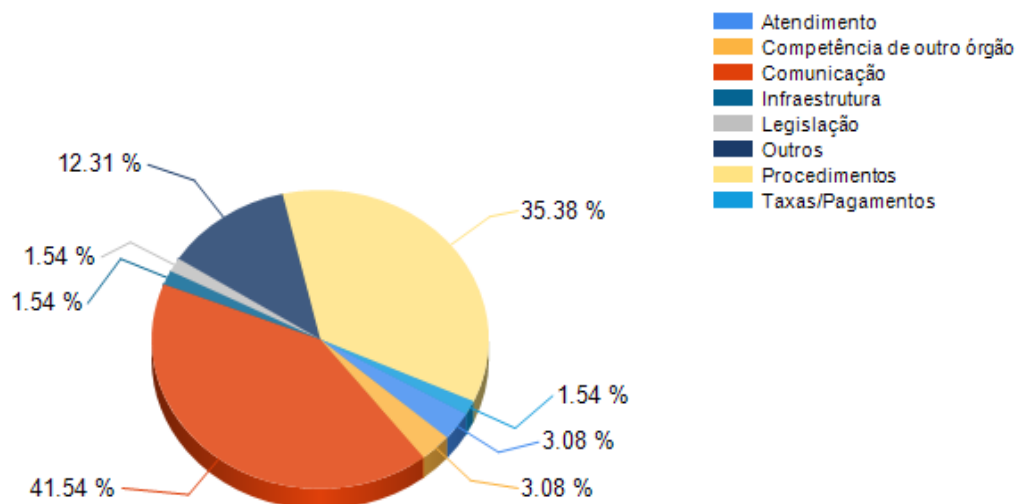
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	1	0	3	0	4
Outros	0	0	7	0	3	0	10
Reclamação	0	1	17	0	21	0	39
Solicitação de Informação	0	0	26	0	9	0	35
Sugestão	0	0	0	0	3	0	3
Total	0	1	51	0	39	0	91



Tema Geral

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

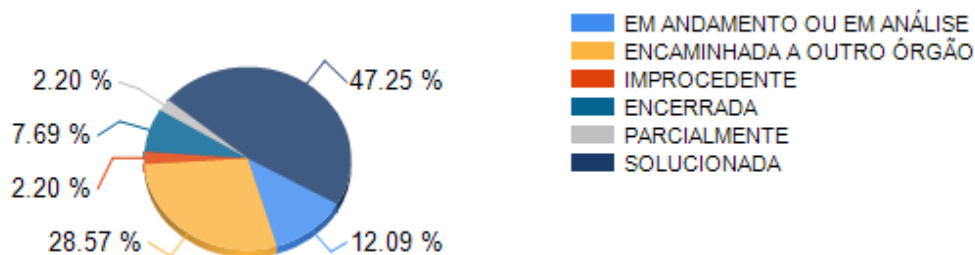
Tema Geral



Conclusão

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

Conclusão



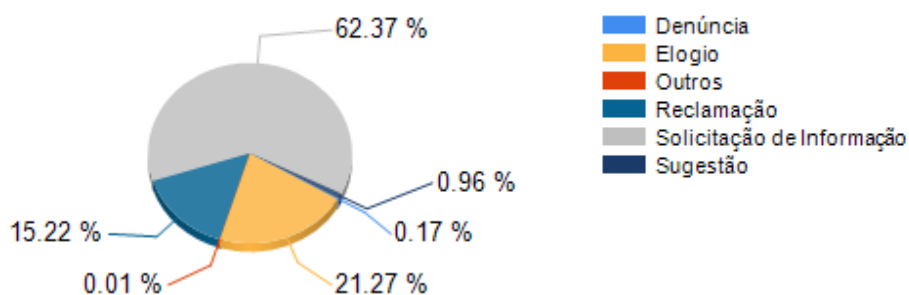
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude - Sede	São os assuntos das manifestações e questões específicas mais frequentes e/ou mais relevante que chegaram ao conhecimento da Ouvidoria: 1. Jogos Regionais: a Ouvidoria recebeu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

Secretaria de Estado da Saúde

Tipo de Manifestação

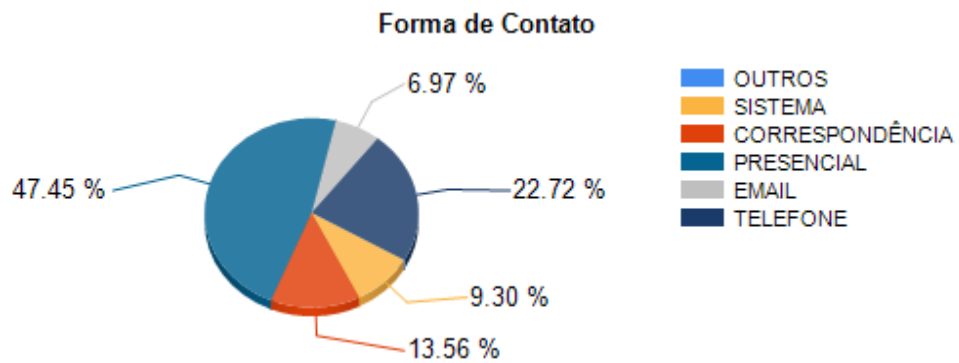
Tipo	Quantidade
Denúncia	423
Elogio	51924
Outros	25
Reclamação	37165
Solicitação de Informação	152266
Sugestão	2342
Total:	244145

Total por Tipo



Forma de Contato

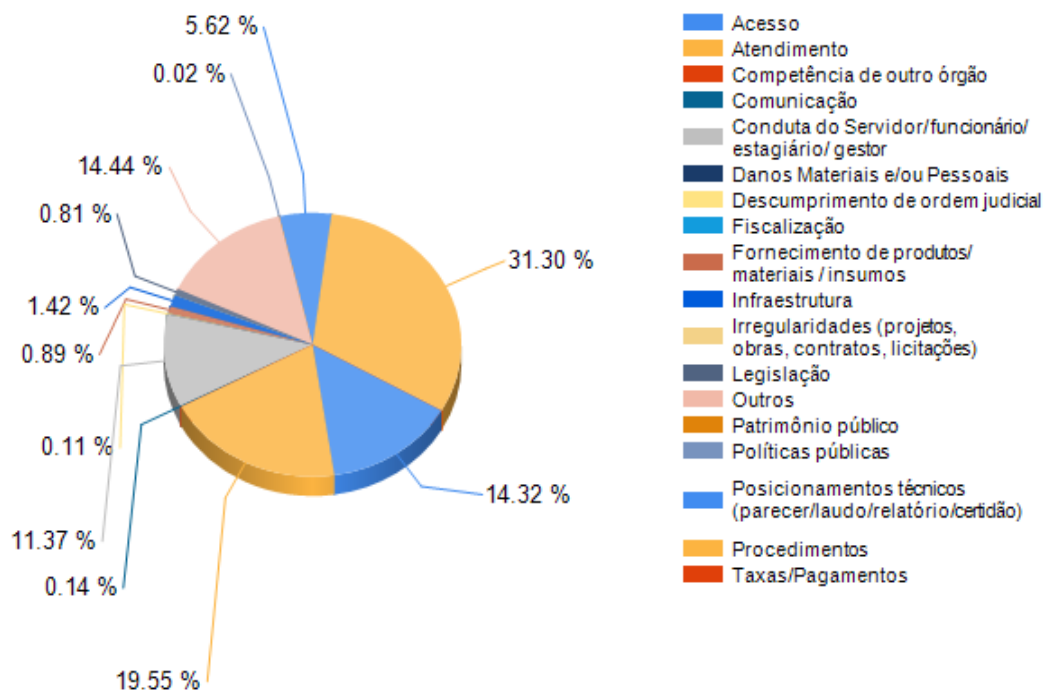
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	88	33	45	15	242	0	423
Elogio	12737	562	1630	26917	10078	0	51924
Outros	0	0	3	0	22	0	25
Reclamação	18919	4165	4365	3372	6344	0	37165
Solicitação de Informação	83759	50692	10872	1348	5595	0	152266
Sugestão	333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



Tema Geral

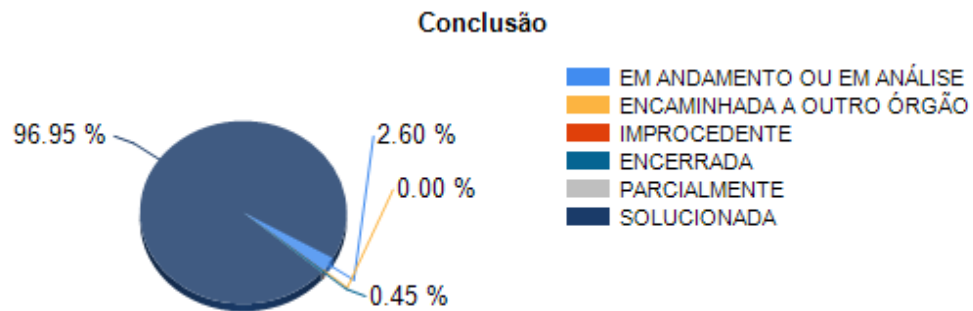
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	11	6471	28412	64	34958
Atendimento	389	33742	0	11080	2261	261	47733
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	2	278	12	57	0	0	349
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	0	14802	0	12948	0	0	27750
Danos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

Tema Geral



Conclusão

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



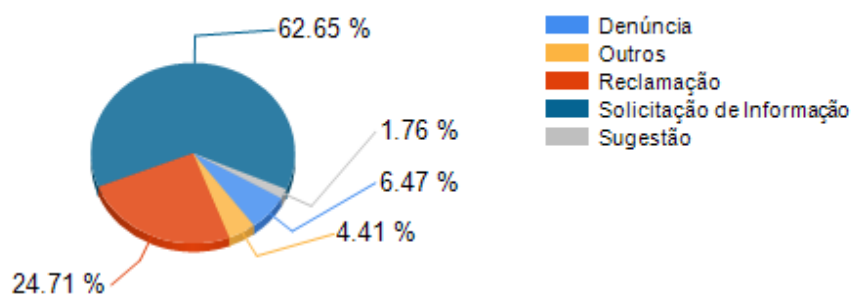
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Saúde - Sede	1 - Demora no agendamento de consultas e exames. 2 - Insatisfação com o atendimento do profissional médico, independente da sua especialidade. 3 - Satisfação com atendimento da Unidade de Saúde,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

Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

Tipo de Manifestação

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

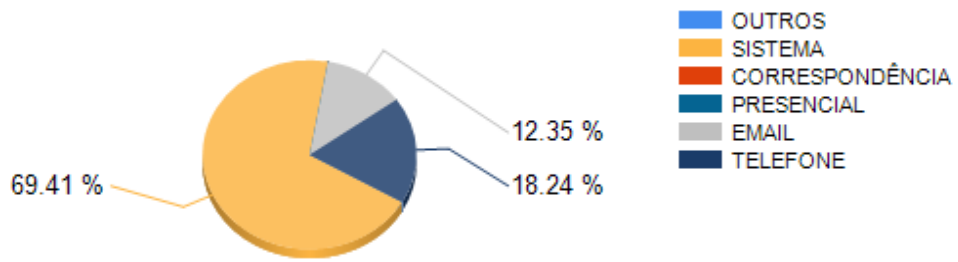
Total por Tipo



Forma de Contato

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

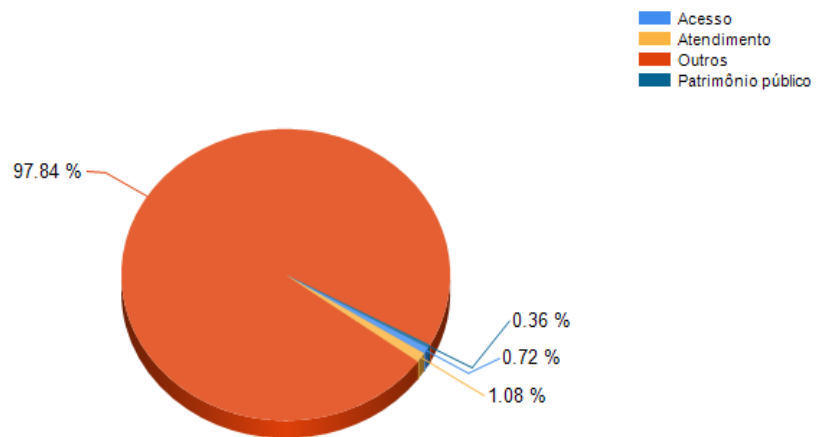
Forma de Contato



Tema Geral

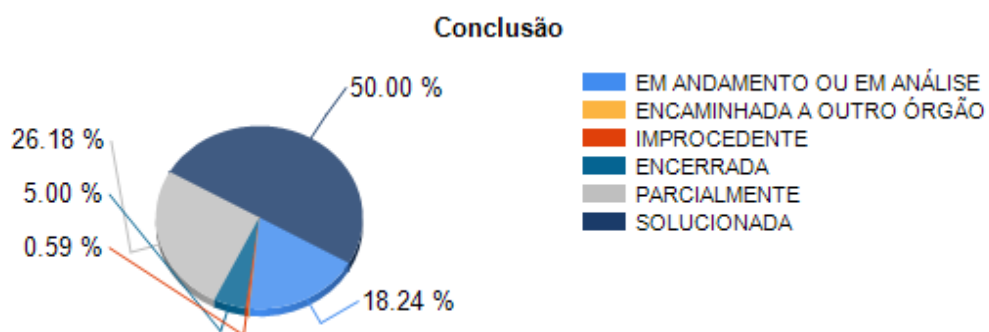
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	2	0	0	2
Atendimento	0	0	0	3	0	0	3
Outros	13	0	12	59	183	5	272
Patrimônio público	0	0	0	0	1	0	1
Total	13	0	12	64	184	5	278

Tema Geral



Conclusão

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



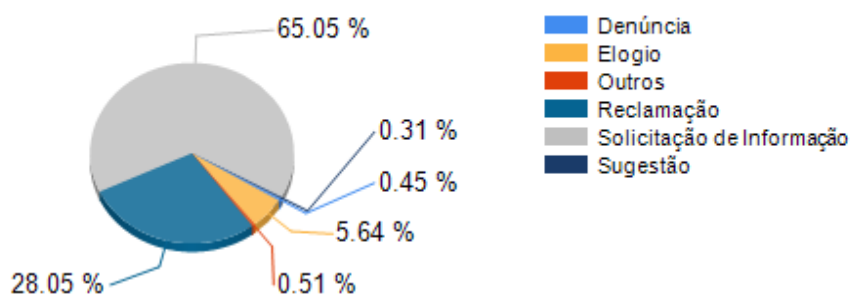
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	<p>Dentre os temas mais recorrentes, podemos destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bilhete para Vaga de Estacionamento - Defis: neste semestre tivemos muita procura quanto ao cartão Defis, muitas pessoas não conseguem ter acesso ao órgão responsável por conceder esse benefício (DSV - Prefeitura) e acabam nos procurando. Como se trata de uma ação da Prefeitura, não temos como verificar as solicitações. Indicamos contatos telefônicos do órgão. - Transporte: muitos têm dúvidas sobre bilhetes para o transporte e muitos nos procuram para saber se existe a gratuidade para pessoas com deficiência nos ônibus de viagem para dentro do Estado de São Paulo. Esse benefício ainda não existe. - Trabalho: recebemos muitas manifestações de cidadãos que buscam emprego e de empresas que buscam divulgar suas vagas. 	<p>Recomendamos que sejam levadas em consideração as manifestações frequentes/relevantes acima citadas, afim de que sejam contempladas as demandas.</p>	<p>A maior dificuldade ainda é o tempo para resposta, apesar desse período ser oficial, muitos cidadãos não entendem o prazo definido para esse retorno. Também temos dificuldade em entrar em contato com as Ouvidorias das Secretarias para tentar solucionar casos de pessoas com deficiência que nos procuram.</p>

Secretaria de Governo

Tipo de Manifestação

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

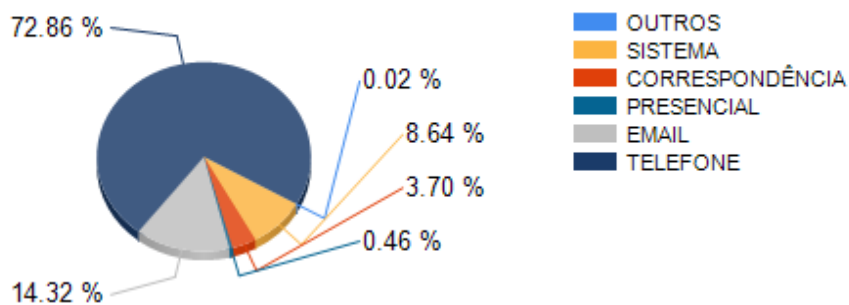
Total por Tipo



Forma de Contato

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

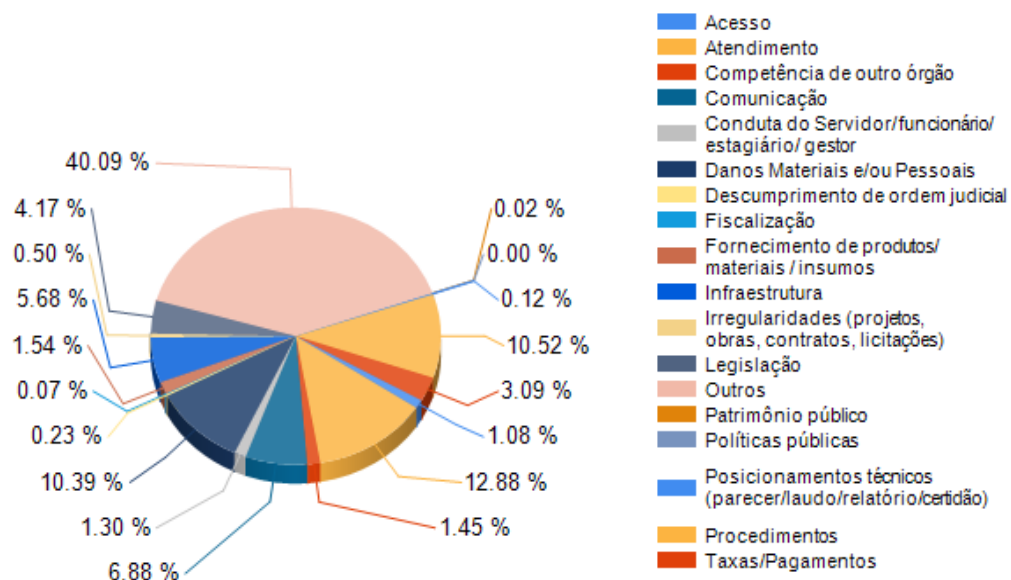
Forma de Contato



Tema Geral

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

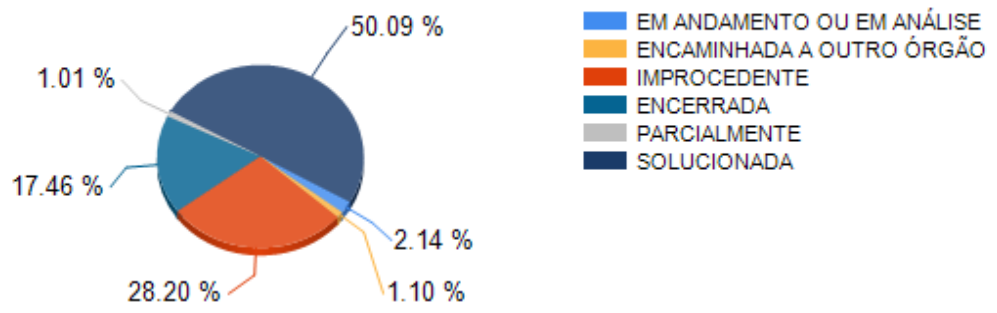
Tema Geral



Conclusão

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

Conclusão



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

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

<p style="text-align: center;">CCR AutoBAN</p>	<p>1-Evasão de Pedágio: Foram Registradas, entre pedidos de informação (468) e reclamações (30), 498 manifestações a respeito de evasão de pedágio em pista de cobrança automática, com e sem TAG, além de problemas associados às Operadoras de Cobrança Automática. Apesar de ter tido uma redução em relação ao 1º semestre, continua com um destaque, em virtude da implantação de sistemas não metrológicos para fiscalização de evasão de pedágio, Portaria DENATRAN 179/2015, a a partir do final de 2016.</p> <p>2- Troco Errado: No Período de Julho a Dezembro de 2017 foram registradas 299 reclamações de troco errado, sendo que em mais de 80% dos casos os usuários foram reembolsados.</p> <p>Comparando com o semestre anterior (Janeiro a Junho de 2017), Houve um aumento de 29% no total registrado no período (211x299), em virtude principalmente do reajuste de tarifa em 1º de julho.</p> <p>3- Conservação-Poda: No período de Julho a Dezembro de 2017 foram registradas 42 manifestações relacionadas à atividades da Conservação com foco em poda, sendo (30) reclamações e (12) solicitações. Destas manifestações, observou-se que Praticamente 60% foram solucionadas, ou seja, a manifestação foi atendida, incluindo algumas que foram por liberdade da empresa, pois são além das obrigações contratuais.</p>	<p>Diante da frequência de manifestações de usuário questionando troco entregue errado nas cabines manuais nas praças de pedágio da AutoBAN, a Ouvidoria em conjunto com a área de treinamento da Concessionária elaborou um módulo de apresentação das tratativas para reembolso aos usuários e este módulo fará parte do treinamento a todo colaborador que iniciar as atividades na AutoBAN na área de arrecadação ou que tiveram reclamações e necessitam de uma reciclagem. Tal treinamento será implantado a partir de 2018.</p> <p>Com a inauguração das obras da 1ª Fase do Complexo Viário de Jundiáí, na região da rodoviária, foi identificada a necessidade da equipe da Ouvidoria visitar em campo as novas alças e acessos da obra logo após sua inauguração, onde foi observada, sugerida e implantada um reforço na sinalização da marginal.</p>	<p>Levantamento de dados específicos ou relatórios para embasar a análise da Gestão, por uma limitação da versão atual do sistema utilizada pela Ouvidoria na Concessionária.</p>
--	---	--	---

CCR RodoAnel Oeste	<p>1 - No 2º semestre as maiores manifestações foram sobre informações de ressarcimento, informações de pedágio, e elogios. Nas informações os assuntos mais mencionados foram pedágios e forma de ressarcimento e a maior parte de ?elogios? foram para as áreas do guincho e pedágio.</p>	<p>Enviamos mensalmente as recomendações para as áreas para melhoria dos processos conforme abaixo: Pontuamos junto a equipe de tráfego do RodoAnel sobre reclamações dos usuários devido falta de fiscalização, tanto por segurança quanto por imprudência dos motoristas de caminhão que sempre utilizam faixa 1 e 2 na rodovia, causando insegurança e riscos aos veículos de pequeno porte que transitam no local. Recomendamos ao setor de Acordos/CCA para utilização de assinatura eletrônica nos casos em que temos que apresentar Recurso de multa ao DER, para agilizar o processo e a recomendação foi acatada. Recomendamos que fosse possível o preenchimento de SEP (declaração de pagamento posterior de pedágio) para placa de outro estado além do estado de São Paulo, e a recomendação foi acatada</p>	<p>A Ouvidoria tem dificuldades em fazer com que as áreas coloquem em prática todas as recomendações levantadas com base nas solicitações dos usuários.</p>
CCR SP Vias	<p>1 - Reclamação sobre multas de evasões de pedágio recebidas pelos usuários; 2- Solicitação de informações sobre procedimento para requerer processo de ressarcimento (danos de usuários nas rodovias); 3- Reclamações de Obras relativas à duplicação do trecho urbano de Avaré (SP255, Rodovia João Mellão).</p>	<p>A Ouvidoria, desde o início do segundo semestre de 2017 está inserindo recomendações mensais nos relatórios gerenciais encaminhados à gestão da concessionária. Mensalmente, a Ouvidoria faz alertas sobre os riscos e oportunidades identificadas.</p>	<p>A Ouvidoria enfrentou algumas dificuldades com relação aos prazos de resposta, contudo, como temos evidenciado mensalmente essa questão nos relatórios gerenciais (recomendações), obtivemos o auxílio da direção da concessionária para mitigar o problema.</p>

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

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

<p>Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.</p>	<p>Solicitações de adesão ponto a ponto - foram registradas 1920 solicitações de adesão ao Ponto a ponto. Adesões foram efetuadas.</p> <p>Reclamações desconto isenção - foram registradas 72 manifestações de desconto isenção decorrentes de uma falha operacional pontual, falha foi corrigida e usuários atingidos foram ressarcidos. Solicitações de contestação de multa - foram registradas 49 solicitações de contestação de multa, todas as solicitações foram verificadas e nos casos em que foi observada falha da concessionária foi solicitado o cancelamento da autuação junto ao DER.</p>	<p>Sugerido novo formato de treinamento da equipe Ouvidoria envolvendo todas as áreas e visita as bases, pedágio e balança para melhor compreensão da dinâmica da rodovia. Sugestão acatada e treinamento elaborado e realizado. Observada a impossibilidade de comprovar as alegações dos usuários quanto ao atendimento no pedágio e, recomendada alteração no formato de treinamento da equipe do pedágio para uma versão que remeta a situações semelhantes ao que ocorre no dia a dia da praça de pedágio (workshop). Sugestão foi acatada e está sendo avaliada uma nova forma de realizar os treinamentos da área de operações.</p>	<p>Dificuldade no cumprimento de prazo de resposta referente a demandas que envolvem OSAs em decorrência da demora da OSA em responder.</p>
<p>Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol</p>	<p>No segundo semestre de 2017 a manifestação mais frequente foi solicitação de informação de orientação de ressarcimento, foram registradas 261 demandas no referido período, 29% de todo o universo das manifestações registradas na ouvidoria.</p> <p>Posteriormente, tivemos elogios de atendimento de colaborador de tráfego, foram 64 manifestações registradas demonstrando a satisfação de nossos usuários perante o atendimento prestado. Em terceiro lugar tivemos 64 manifestações de ressarcimentos de objetos na pista, 100% das demandas consideradas improcedentes após análise das áreas responsáveis.</p>	<p>Não houve registro de recomendações neste período.</p>	<p>Não há dificuldades na atuação da Ouvidoria junto às áreas da concessionária AB Triângulo do Sol.</p>

<p>Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A</p>	<p>1 - Informações sobre ressarcimento de danos - considerado pela frequência (15%) 1 - Informações sobre fornecimento de fotos, imagens e relatórios - considerado pela frequência (9,37%) 1 - Informações sobre fornecimento de material fresado - considerado pela frequência (10%)</p>	<p>1 - Divulgação de mais informações sobre a ouvidoria no site da empresa - acatada e em fase de implantação via corporativa 2 - Realização de pesquisa relacionada ao atendimento da ouvidoria com os usuários que fizeram contato via e-mail, nos moldes da que é realizada pela Ouvidoria Geral do estado - acatada; 3 - Redução no tempo de espera do usuário na operação pare/signa, necessária para realizar serviços de recuperação de pavimento em rodovias de pista simples - acatada e com isso já houve redução no número de reclamações no mês de dezembro.</p>	<p>Não houve dificuldades de atuação, nem observações de ouvidoria neste período.</p>
<p>Concessionária de Rodovias Tebe S/A</p>	<p>No segundo semestre de 2.017 tivemos 290 manifestações, sendo que 42,07 % foram elogios em relação a satisfação dos usuários com o nosso atendimento. Na sequência, 15,17 % das manifestações foram de reclamações relacionadas a pedidos de ressarcimentos envolvendo: ressolagens, objetos (ferro, madeiras, entre outros) e pedras na pista de rolamento. Para finalizar, 11,72 % das manifestações foram de solicitações de informações sobre o nosso procedimento para pedido de ressarcimento por danos materiais, causados nos veículos que trafegam pela nossa rodovia. As três manifestações relacionadas acima, foram as que aconteceram com maior frequência no período de Julho a Dezembro de 2.017.</p>	<p>No segundo semestre de 2017, a Ouvidoria não fez nenhuma recomendação.</p>	<p>Não foi encontrada nenhuma dificuldade. Há boa relação interpessoal e cooperação entre a diretoria/presidência e demais áreas da Concessionária.</p>

<p>Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.</p>	<p>1- Solicitação de Ressarcimento: Assunto: Ressarcimento de danos causados ao veículos. Problema: Usuários relatam danos em seu para-brisa, sendo a maioria causado por obras na rodovia. 2- Velocidade da Via. Usuários reclama da velocidade da via. Eles solicitam para aumentar. 3- Reconhecimento de Dívida. Usuários querem efetuar pagamento, passam pela pista AVI sem possuir o tag.</p>	<p>Foi recomendado enviar uma pesquisa de pós atendimento no final de cada processo concluído, contem 8 perguntas. A recomendação foi acolhida e implementada. Solicitação da Ouvidoria Geral do Estado.</p>	<p>Não foram registrada dificuldades na atuação da Ouvidoria dentro da empresa; Ao contrário, a diretoria e o Presidente são disponíveis e apoiam.</p>
<p>Concessionária Rodovias do Tietê</p>	<p>- SOLICITAÇÃO, ORIENTAÇÃO RESSARCIMENTO: Total de 134 manifestações, Orientação para abertura de Processo Interno de Ressarcimento. - RECLAMAÇÃO, PAVIMENTO: Total de 118 manifestações, trata-se de uma empresa Concessionária de Rodovias, portanto, as reclamações tendem a ser sobre infraestrutura, as demandas são encaminhadas à engenharia que faz a manutenção e os reparos no pavimento dentro do prazo previsto no contrato de concessão. - SOLICITAÇÃO, PAGAMENTO EVASÃO DE PEDÁGIO: Total de 62 manifestações, orientação sobre pagamento de passagens pelas praças de pedágio (pistas de cobrança automática e manual).</p>	<p>A Ouvidoria recomendou a revisão do procedimento adotado para as manifestações relacionadas à conduta de funcionários da Concessionária, a sugestão foi acatada pela Diretoria e o tratamento de tais demandas é realizado em conjunto pela Gerência do funcionário e pela área de Recursos Humanos.</p>	<p>A Ouvidoria não enfrentou dificuldades na atuação de suas atividades no decorrer do segundo semestre de 2018.</p>

<p style="text-align: center;">Concessionária Rota das Bandeiras</p>	<p>1) Cobranças indevidas no Sistema Ponto a Ponto. Houve problemas no sistema de atualização dos dispositivos TAG's e a informação chegava atrasada nas praças de pedágio, que resultou na cobrança da tarifa cheia dos usuários que possuíam o benefício de desconto do Sistema Ponto a Ponto. 2) Condições das condições do pavimento das vias marginais e vicinais ao longo do corredor Dom Pedro. 3) Ocorreram nas pistas automáticas das praças de pedágio problemas no sistema de mensageria que realiza a consulta da situação dos dispositivos TAGs no ato da passagem, a informação do status/situação dos TAG's chegava com atraso nas praças de pedágio. Devido a este problema de atraso na chegada da informação da situação dos TAG's, quando o usuário passava pelas pistas automáticas as informações dos TAG's não constavam na lista e o usuário era informado que seu TAG estava bloqueado.</p>	<p>1) Ouvidoria sugeriu um treinamento com toda a equipe da central de atendimento 0800, mostrando como a área de Ouvidoria atua e quais informações são importantes para serem coletadas no primeiro contato do usuário com a Concessionária e para que a Ouvidoria tenha uma ação com mais agilidade e precisão. Atacada, esta ação contribuiu para uma melhor qualidade das informações enviadas à Ouvidoria pela equipe de atendimento do 0800 e mitigamos o retrabalho. 2) Ouvidoria implantou a campanha "Todo Colaborador é um Ouvidor" que teve como objetivo despertar a visão dos integrantes da organização na qualidade do serviço prestado e contribuir para ações de melhoria e boas práticas, com foco no usuário. Transformar a cultura de reclamação em cultura de participação. Acatada, porque esta ação motivou a qualidade dos serviços de atendimento da Concessionária de forma a aumentar a satisfação do usuário com os serviços oferecidos e ter suas necessidades atendidas e ainda valorizar o atendimento prestado pelos integrantes da Concessionária. 3) Aumento do prazo de pagamento para a Confissão de Dívida, documento oferecido ao usuário quando não dispõe de alguma forma de pagamento da tarifa do pedágio no ato de sua passagem e o pagamento deveria ocorrer em até 72 horas após a emissão do documento na praça de pedágio. Acatada, porque os usuários não conseguiam efetuar o pagamento no prazo de 72 horas e havia diariamente solicitações na Ouvidoria para a prorrogação de prazo para o pagamento.</p>	<p>Não foi encontrada nenhuma dificuldade relevante, a Ouvidoria tem uma boa relação interpessoal e cooperação da presidência, diretoria e demais áreas da Concessionária.</p>
--	---	--	--

<p style="text-align: center;">Concessionária SPMar</p>	<p>As manifestações mais frequentes referem-se à informação sobre o pagamento da tarifa de pedágio e a conservação da rodovia. 1 - Forma de pagamento - usuários que solicitam informações sobre outra alternativa para o pagamento da tarifa de pedágio, quando este não tem o valor em espécie no momento da passagem pela praça de pedágio. 2 - Evasão de pedágio - usuários que evadem o pedágio e posteriormente entram em contato com a Concessionária, solicitando uma forma de pagamento para não receber a multa. 3 - Pavimento - manifestações referente a falta de manutenção em certos pontos no Rodoanel Trecho Sul, que apresentam patologias no pavimento.</p>	<p>Não foram feitas recomendações no período.</p>	<p>Não houve dificuldade relevante no fluxo de trabalho da Ouvidoria, embora as áreas e a diretoria, nem sempre pudessem responder as manifestações com a celeridade desejada. A alteração no envio das manifestações para os departamentos de e-mail para o sistema KCOR, facilitou a execução do trabalho e o desempenho da Ouvidoria.</p>
<p>CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)</p>	<p>Ressarcimento de Danos Elétricos = 1746 Ligação Nova = 648 Interrupção no Fornecimento = 483 Os pedidos de indenizações de danos são significativos em função das interrupções de energia motivadas por fatores climáticos, causados por vento e chuva fortes e quedas de árvores na rede.</p>	<p>nada a declarar</p>	<p>nada a declarar</p>

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

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

<p>Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A</p>	<p>1 - Reclamação sobre Danos Elétricos - Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de análise, prazos e indeferimento de seu pedido de ressarcimento de danos elétricos -> Participação 32,76% sobre o total de reclamações; 2 - Reclamação sobre Qualidade no Atendimento - Refere-se ao descontentamento do consumidor quando o funcionário da empresa não conseguiu esclarecer suas dúvidas ou não deu a atenção devida -> Participação 26,30% sobre o total de reclamações; 3 - Reclamação sobre Variação de Consumo - Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao consumo faturado pela empresa, para sua unidade consumidora -> Participação 5,83% sobre o total de reclamações.</p>	<p>1 - Reclamação sobre Danos Elétricos - Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da distribuidora com o intuito de avaliar os procedimentos adotados. Após análise, a distribuidora ratificou que todos os procedimentos adotados estão de acordo com o que preceitua a legislação vigente (Módulo 9 do PRODIST); 2 - Reclamação sobre Qualidade no Atendimento - Com o intuito de zelar pela qualidade do atendimento prestado, as reclamações entrantes desta tipologia são encaminhadas diretamente aos responsáveis para uma análise criteriosa da reclamação e providências corretivas, quando necessárias; 3 - Reclamação sobre Variação de Consumo - Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente quando do faturamento e emissão de faturas.</p>	<p>Nada a declarar.</p>
<p>Gás Brasileiro Distribuidora S.A.</p>	<p>As reclamações mais recorrentes dizem respeito a atraso na entrega de faturas pelos Correios. Neste período, somente uma das reclamações não dizia respeito a este tema.</p>	<p>A orientação repassada aos administradores e já informada ao gestor do Contrato dos Correios é para verificar junto a esta empresa pública uma forma de agilizar a entrega, já que as faturas são enviadas com tempo hábil para a entrega. Eventualmente, multas poderão ser aplicadas à ECT, posto que o envio de faturas é considerado como correspondência, sendo monopólio dos Correios a sua entrega.</p>	<p>Não houve.</p>
<p>Gás Natural Fenosa São Paulo SUL - GNFPS</p>	<p>Informação de 2ª via de fatura de gás. Informação Descrição/valor do serviço Informação Solicitação de Gás</p>	<p>Nenhuma recomendação foi necessária.</p>	<p>Nenhuma dificuldade foi detectada.</p>

<p style="text-align: center;">Imprensa Oficial do Estado S.A. - IMESP</p>	<p>A Solicitação de Informação além de continuar sendo a manifestação mais freqüente, tem crescido a cada semestre: 6% em relação ao semestre anterior, acumulando 16% em 2017. O fato está relacionado às mudanças de produtos oferecidos pela IMESP. O segmento mais procurado foi Diário Oficial e os principais assuntos foram: concursos, publicações relacionadas ao funcionalismo público e, pedidos de exclusão de dados pessoais publicados no Caderno Judiciário. Fato inverso se observa em relação às Reclamações, que mesmo se mantendo em 2º lugar, vêm apresentando declínio a cada semestre. No entanto, vale ressaltar que as pertinentes aos serviços prestados pela IMESP duplicaram em relação ao semestre passado. Entre elas, aparecem como mais freqüentes os serviços de Diário Oficial na Internet e Certificado Digital, nesta ordem, porém praticamente empatados. Em terceiro lugar, está Denúncia com o dobro de registros em relação ao semestre passado, no entanto, nenhuma delas diz respeito à IMESP. Em seguida, com 1% cada, temos Elogio, Sugestão e Outros.</p>	<p>A Ouvidoria, além da interlocução cotidiana com cada setor da empresa, apresenta relatório consolidado trimestral com suas impressões, a partir das solicitações recebidas, à presidência e às gerências da empresa, a fim de que sejam utilizadas não só na gestão dos problemas apresentados, mas também na prevenção de futuras situações. Como resultado desse trabalho, apontamos nesse semestre, o monitoramento mensal seguido de ações corretivas que levaram ao declínio no número de reclamações em Certificados Digitais. Frente ao crescente aumento de solicitações através das redes sociais, principalmente no Facebook da instituição, assinalamos que todas as demandas recebidas por esse canal, estão registradas na Ouvidoria, na modalidade, respondidas por e-mail. A Ouvidoria, o SAC e Assessoria de Imprensa (responsável pelo monitoramento das redes sociais) têm trabalhado em conjunto no encaminhamento de procedimentos internos para resolução de problemas e aprimoramento das informações disponíveis nos canais de comunicação com o cidadão.</p>	<p>A Ouvidoria da IMESP apresenta condições plenas de atuação. Na estrutura organizacional está ligada diretamente à Presidência, de quem recebe todo o apoio no desenvolvimento de suas atividades. Dispõe de infraestrutura física e lógica adequadas ao atendimento, com destaque à sala de atendimento, que permite privacidade e ao sistema computacional próprio, para registro e resposta aos chamados. Além disso, o sistema é dotado de ferramenta que permite o tratamento de dados, importante instrumento de gestão.</p>
--	---	---	--

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

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

<p>Vianorte</p>	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações mais frequentes do semestre: 1) Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais. Quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 138 registros =17,7%. 2) Informações de pedágio referente a evasões. Quantidade de solicitações de informações relacionadas a evasões, sendo 67 registros para pistas automáticas e 46 em pistas manuais, totalizando 113 registros (14,9%); 3) Solicitação de imagens e documentos. Quantidade de solicitações de imagens da rodovia, seja por problemas de furtos ou para esclarecer causa de acidentes ou documentos internos relativos a atendimento (declarações): 41 registros = 5,2%.</p>	<p>Não foram encaminhadas recomendações formais da Ouvidoria no período.</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.</p>
-----------------	--	--	--

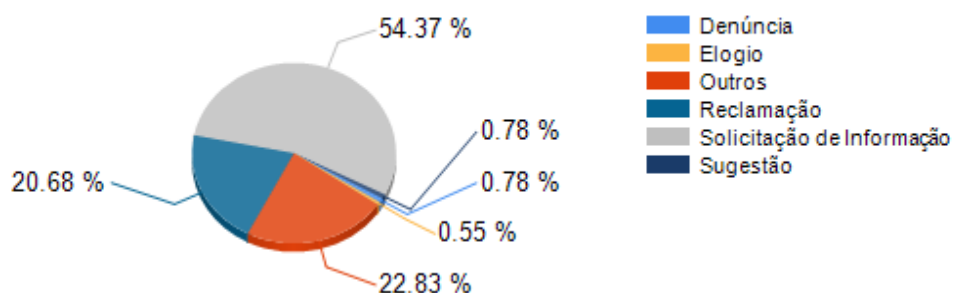
<p>ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A</p>	<p>As manifestações recebidas com maior frequência foram: 1. Solicitações de Imagens/ Documentos (83), os usuários requerem imagens devido a algum fato ocorrido na rodovia e declarações de atendimento realizado pela concessionária. 2. Reclamações de buraco e irregularidade no pavimento da Rodovia. (59) os usuários requerem o reparo emergencial em alguns pontos da Rodovia. A manifestação de maior relevância foi a relacionada a Pavimento, onde a ViaRondon conseguiu reduzir as reclamações mesmo com o início das chuvas, levando-se em consideração o primeiro semestre de 2017 onde tivemos (69) e no segundo semestre de 2017 tivemos (59), a ViaRondon está focada na segurança e comodidade do usuário.</p>	<p>Visando sempre a segurança e comodidade dos usuários, focamos no setor de engenharia tendo em vista que no segundo semestre aumenta o índice pluviométrico em nossa região. Desta forma, através de constantes fiscalizações conseguimos manter a uniformidade do pavimento bem como, a equipe de engenharia quando do recebimento/conhecimento de uma irregularidade, providenciou sua regularização de maneira imediata, propiciando comodidade e segurança aos usuários da Rodovia. O setor de engenharia seguiu as recomendações surtindo efeito positivo, uma vez que, as reclamações de pavimento tiveram uma queda.</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria no semestre. Ressaltamos, que gradativamente estamos reduzindo as reclamações, demonstrando que a Concessionária esta logrando êxito em aprimorar o atendimento bem como a satisfação dos usuários.</p>
--	--	---	---

Secretaria de Logística e Transportes

Tipo de Manifestação

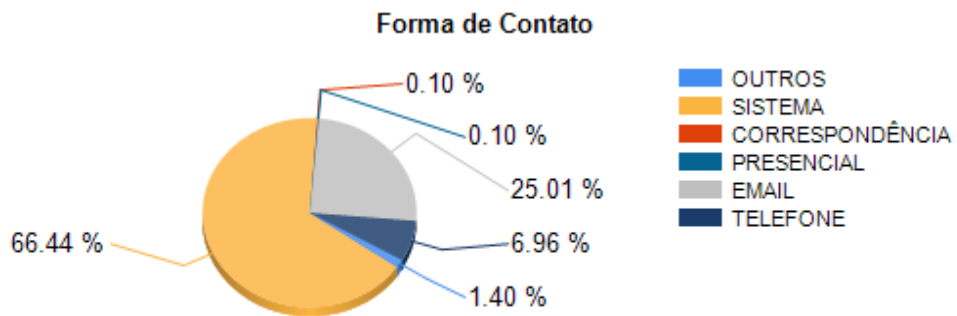
Tipo	Quantidade
Denúncia	24
Elogio	17
Outros	702
Reclamação	636
Solicitação de Informação	1672
Sugestão	24
Total:	3075

Total por Tipo



Forma de Contato

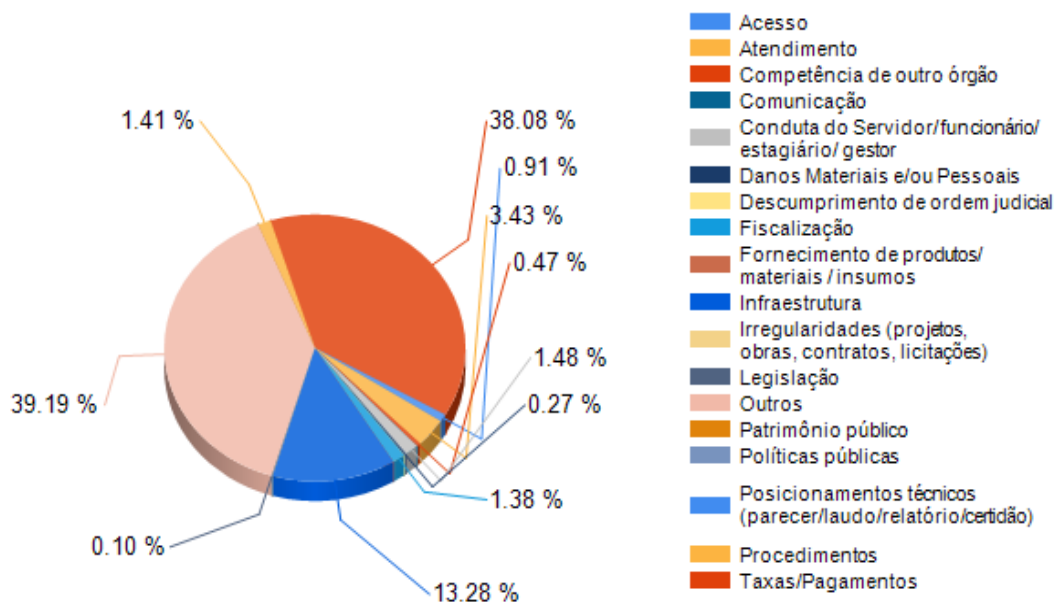
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	4	4	0	16	0	24
Elogio	0	4	13	0	0	0	17
Outros	0	3	105	0	594	0	702
Reclamação	0	166	292	0	173	5	636
Solicitação de Informação	3	35	347	3	1246	38	1672
Sugestão	0	2	8	0	14	0	24
Total	3	214	769	3	2043	43	3075



Tema Geral

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

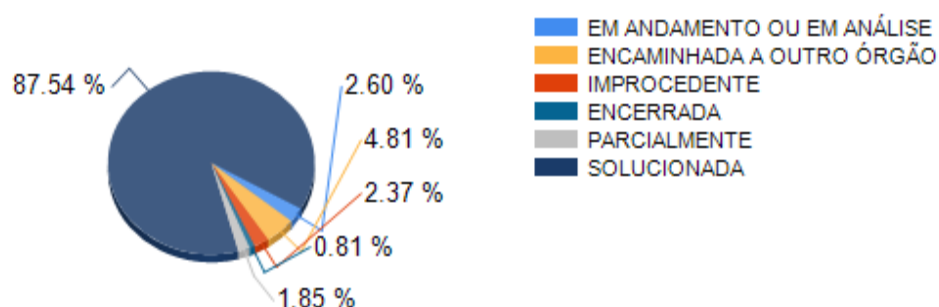
Tema Geral



Conclusão

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

Conclusão



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

<p style="text-align: center;">Departamento Hidroviário</p>	<p>As manifestações mais frequentes no período foram solicitações de informação de dados operacionais da Hidrovia e sobre a infraestrutura de transporte hidroviário.</p> <p>Foram apresentadas manifestações solicitando visitas técnicas, informações para estudos acadêmicos, legislação sobre o transporte hidroviário e licenciamento ambiental, assim como de agradecimento pelo atendimento referente às informações prestadas. Também foi registrada uma manifestação referente a autorização de uso de imagem para publicação de livro.</p>	<p>A maior parte das manifestações apresentadas foram com solicitações de informação, visitas técnicas e sobre legislação e licenciamento ambiental, que foram atendidas pelas áreas técnicas, além de agradecimento pelo atendimento.</p>	<p>A Ouvidoria do Departamento Hidroviário está vinculada ao Centro de Atendimento, que tem também a atribuição de conduzir a demanda dos licenciamentos ambientais para as obras hidroviárias. As demandas e sugestões dos usuários já instalados na via e questões específicas sobre navegação e navegabilidade, são tratadas no Comitê Técnico da Hidrovia Tietê- Paraná - CT-HTP. O CT-HTP é presidido pela Marinha do Brasil, e tem a participação dos administradores (DH e AHRANA) e dos usuários da via, onde são discutidas tecnicamente ações para melhoria do sistema hidroviário.</p>
---	--	--	---

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

A maior parte das demandas no sistema São Sebastião-Ilhabela foi registrada no mês de dezembro (20 demandas), seguido por novembro (17 demandas) e julho (15 demandas); em Santos-Guarujá, o maior período de registro se deu no mês de setembro, com 05 registros, seguido pelo mês de dezembro, com 04 demandas. Em relação ao primeiro semestre de 2017, houve pequeno acréscimo de demandas sobre o tema na travessia São Sebastião-Ilhabela (de 78 para 82, ou seja, 5%), tendo havido decréscimo significativo de demandas sobre o assunto na travessia Santos-Guarujá (de 55 para 17, ou seja, -69%). Oportuno registrar que as frotas foram integralizadas no período, com o retorno de parte das embarcações do processo de reforma e renova do Certificado de Segurança da Navegação. Importante, frisar, ainda, que fatores externos, como adversidades climáticas, situação de tráfego do viário municipal e a paralisação momentânea do sistema para a passagem de navios de maior porte, interferem diretamente no tempo de espera estimado para o embarque dos veículos. 2) a reclamações sobre impactos das obras do Rodoanel Mário Covas - Trecho Norte e de duplicação da Rodovia dos Tamoios - Trecho Contornos nas áreas adjacentes, em especial quanto às rachaduras em imóveis lindeiros. Com relação ao Trecho Norte do Rodoanel Mário Covas, notamos expressiva redução no número de reclamações sobre o (34 queixas ante 79 registros do primeiro semestre) com redução de -57%, sendo 18 de moradores residentes na área do Lote 01 (53% do total e redução de -71% em relação ao semestre anterior), mantido destaque para os bairros Jardim Paraná e Parque de Taipas, regiões com imóveis construídos em áreas de ocupação irregular, sem a adoção de métodos construtivos apropriados; No tocante ao Trecho de Contornos, da Rodovia dos Tamoios, foram registradas 43 demandas ante 27 do semestre anterior (aumento de 59%), sendo 18 delas concentradas no Lote 02 (aumento de 50%), com destaque para o bairro Gaivotas (11 demandas, sendo 06 consideradas improcedentes, com 03 ainda em análise). Em síntese, os interessados, em sua maioria residentes na Rua Saíras (06 demandas), em Caraguatatuba-SP, alegam que o tráfego de veículos pesados das obras causou rachaduras em seus imóveis, fato não comprovado pelas perícias realizadas no local.

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

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

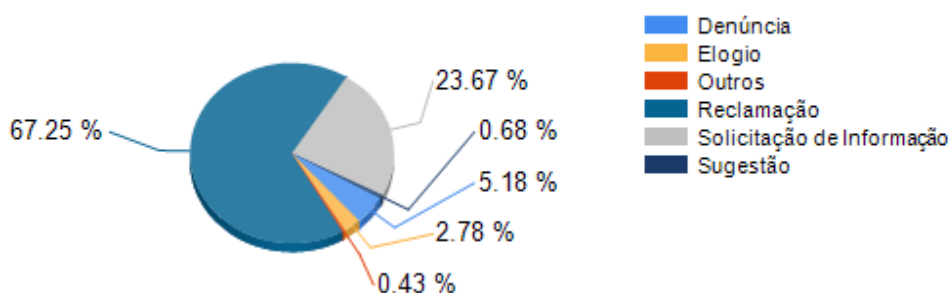
<p>Secretaria de Logística e Transportes - Sede</p>	<p>Melhoria na prestação do serviço de travessias.</p>	<p>Agilização, esclarecimentos e envio nas respostas elaboradas pelas Unidades em retorno às manifestações.</p>	<p>Esclarecimento/justificativa às reivindicações não atendidas. Acolhimento nas sugestões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

Secretaria de Planejamento e Gestão

Tipo de Manifestação

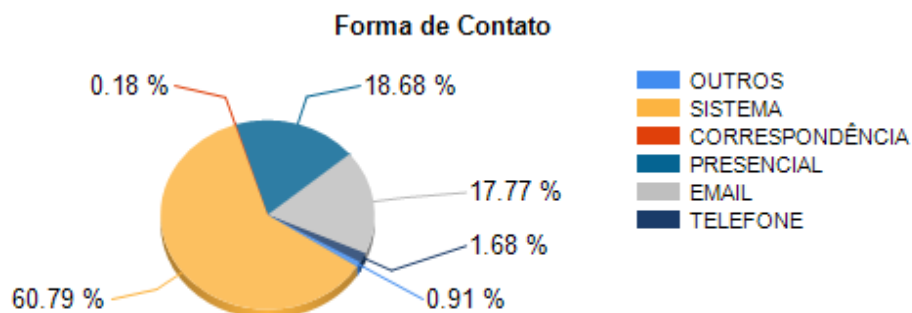
Tipo	Quantidade
Denúncia	949
Elogio	509
Outros	78
Reclamação	12311
Solicitação de Informação	4333
Sugestão	125
Total:	18305

Total por Tipo



Forma de Contato

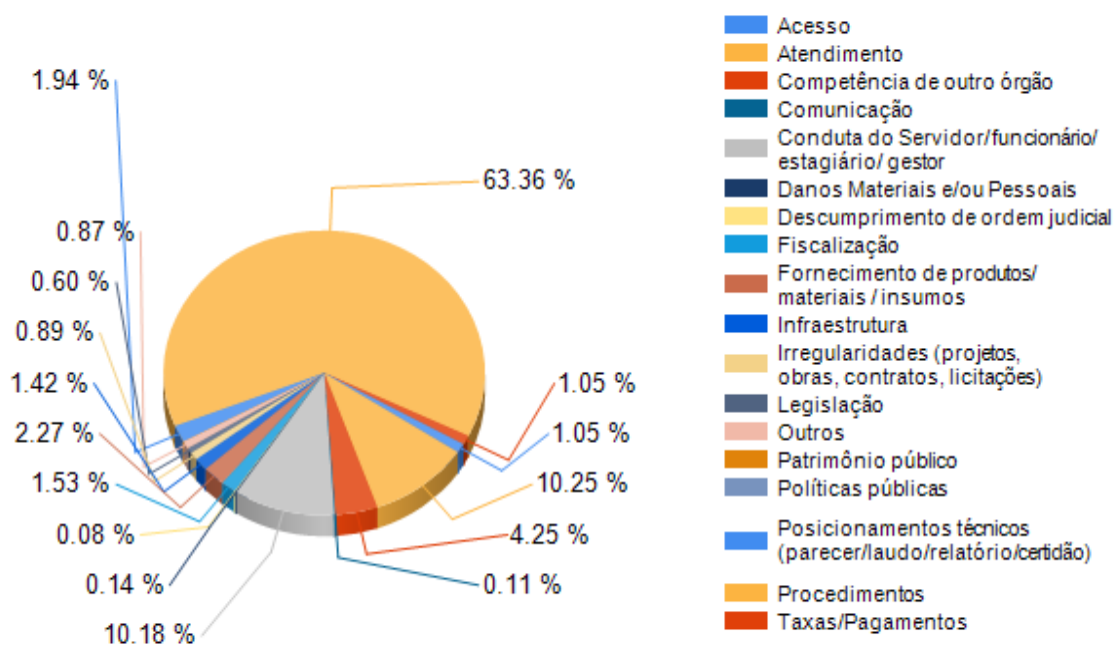
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	5	4	23	5	893	19	949
Elogio	163	24	172	1	127	22	509
Outros	4	5	18	0	51	0	78
Reclamação	3175	195	2366	24	6432	119	12311
Solicitação de Informação	46	79	662	0	3543	3	4333
Sugestão	26	0	11	3	81	4	125
Total	3419	307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



Tema Geral

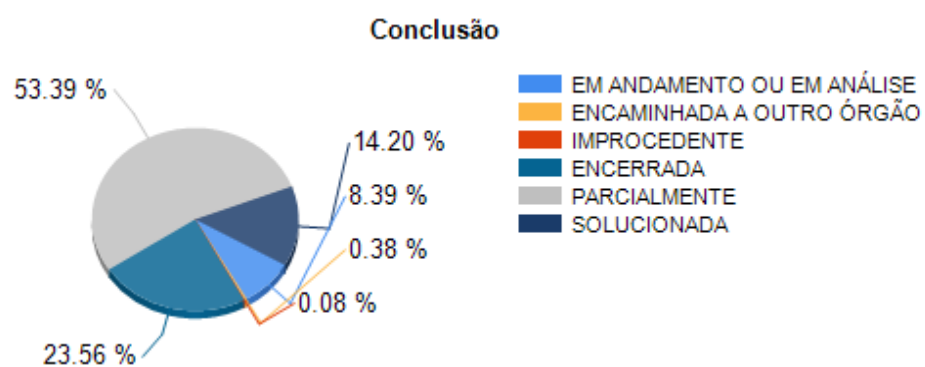
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	2	1	1	158	24	6	192
Atendimento	43	60	8	1522	239	5	1877
Competência de outro órgão	36	4	2	384	339	13	778
Comunicação	0	0	0	20	1	0	21
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	69	398	4	1388	1	5	1865
Danos Materiais e/ou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

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	35	831	68	3	8	4	949
Elogio	77	13	250	0	0	169	509
Outros	24	34	16	2	0	2	78
Reclamação	1738	5425	3791	9	26	1322	12311
Solicitação de Informação	714	3401	156	1	32	29	4333
Sugestão	12	69	32	0	3	9	125
Total	2600	9773	4313	15	69	1535	18305



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
-------	--	---------------	--------------

<p>Companhia Paulista de Obras e Serviços - CPOS</p>	<p>Solicitação de informação a respeito de projetos/obras/empreendimentos: pedido de acesso às plantas. Solicitação de informação a respeito do Boletim Referencial de Custos.</p>	<p>Não Houve.</p>	<p>Não houve.</p>
<p>DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP</p>	<p>1. Manifestações de competência de Outros Órgãos como a Prefeitura de São Paulo (autuações); 2. Manifestações referentes à Primeira Habilitação; 3. Manifestações referentes aos CFC's (Auto Escolas).. 4. Manifestações referentes a recursos junto à JARI e ao CETRAN</p>	<p>1. A Ouvidoria solicitou a adequação do sistema para que seja permitida ao cidadão a possibilidade de pagamento de multa com desconto de 20% nos casos em que houve o indeferimento pelo Órgão julgador. A adequação do sistema esta sendo providenciada. 2. A Ouvidoria solicitou providências para que os prazos oferecidos aos cidadãos referentes a exames Médico/Psicológicos, de acordo com a ?Divisão Equitativa?, não fossem excessivamente extensos para não prejudica-los. A solicitação esta em estudo sendo que os Diretores das Unidades foram orientados para que avaliem os casos em que o prazo oferecido esteja demasiadamente longo. 3. A Ouvidoria solicitou aos canais de atendimento ?Disque DETRAN? e ?Fale com o DETRAN? para que todas as reclamações sobre mau atendimento de funcionários ou de parceiros do DETRAN como os CFC's, Médicos, Psicólogos dentre outros fossem registradas na Ouvidoria. A solicitação foi atendida.</p>	<p>As dificuldades são as mesmas do relatório do semestre anterior, ou seja: 1. Dificuldade de contato com alguns cidadãos quando, por exemplo, há necessidade de se solicitar mais dados sobre a demanda; 2. Dificuldade de entendimento das solicitações de alguns cidadãos, o que gera a necessidade de maiores contatos dificultando o tratamento da demanda.</p>

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

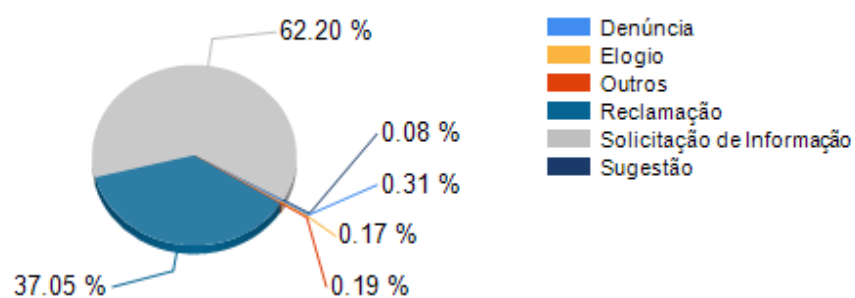
<p>Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE</p>	<p>- Dificuldade no agendamento de consultas e exames; - Tempo de convocação para realização de cirurgias eletivas; - Atraso na entrega de medicamentos fornecidos pela Secretaria da Saúde à Farmácia ambulatorial do IAMSPE.</p>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

Secretaria de Saneamento e Recursos Hidricos

Tipo de Manifestação

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

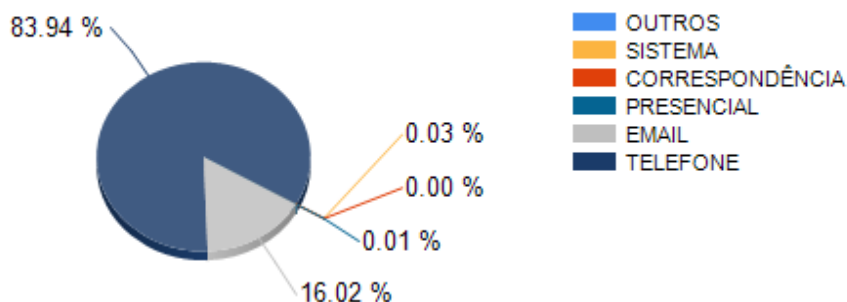
Total por Tipo



Forma de Contato

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

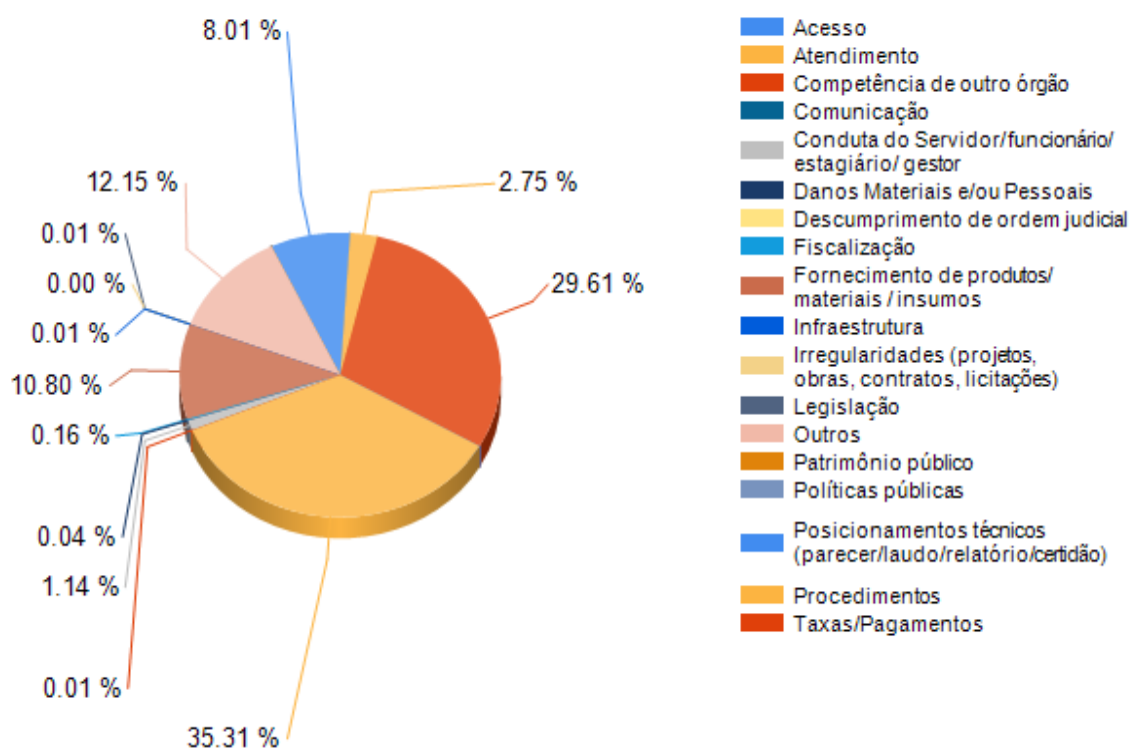
Forma de Contato



Tema Geral

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

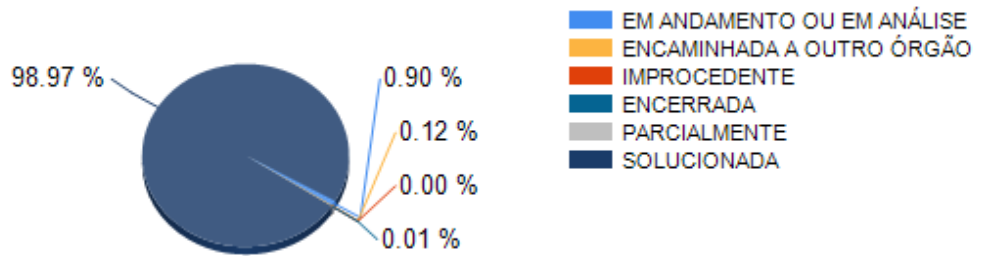
Tema Geral



Conclusão

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

Conclusão



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

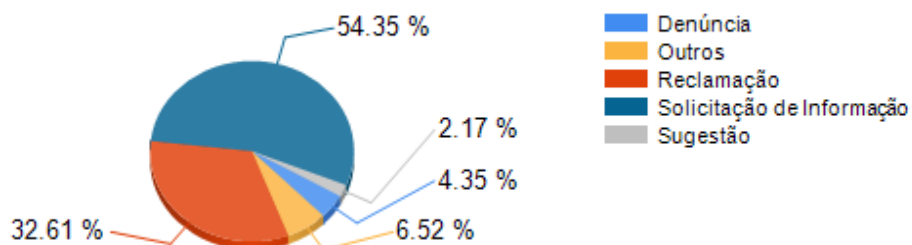
Departamento de Águas e Energia Elétrica - Dae	1 - Denúncia de poços clandestinos. 2 - Outorga informação sobre processos. 3 - Reclamação sobre processos	A partir da identificação dos principais problemas do DAEE a Ouvidoria elaborou um conjunto de recomendações que visam permitir a melhoria da Gestão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

Secretaria de Turismo

Tipo de Manifestação

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

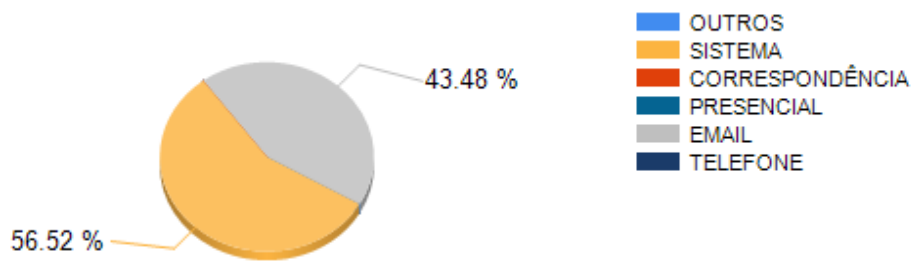
Total por Tipo



Forma de Contato

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

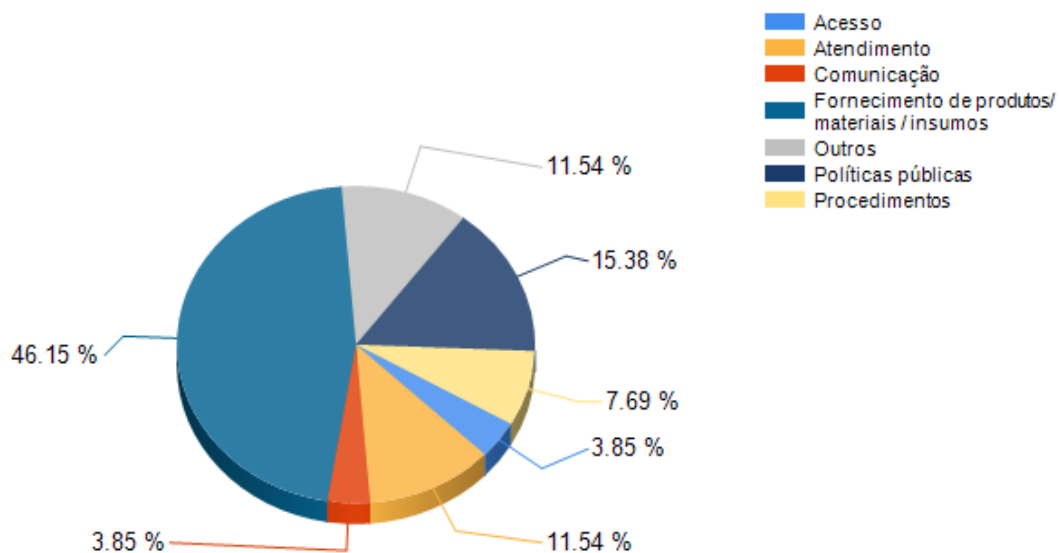
Forma de Contato



Tema Geral

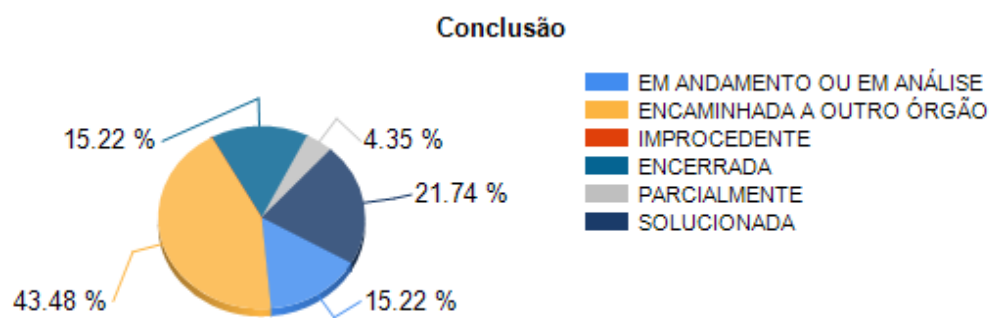
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	1	0	1
Atendimento	0	0	0	1	2	0	3
Comunicação	0	0	0	0	1	0	1
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	1	0	11	0	12
Outros	0	0	2	1	0	0	3
Políticas públicas	0	0	0	0	4	0	4
Procedimentos	0	0	0	0	2	0	2
Total	0	0	3	2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

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	2	0	2
Outros	0	0	2	0	0	1	3
Reclamação	0	0	0	0	13	2	15
Solicitação de Informação	10	2	5	0	4	4	25
Sugestão	0	0	0	0	1	0	1
Total	10	2	7	0	20	7	46



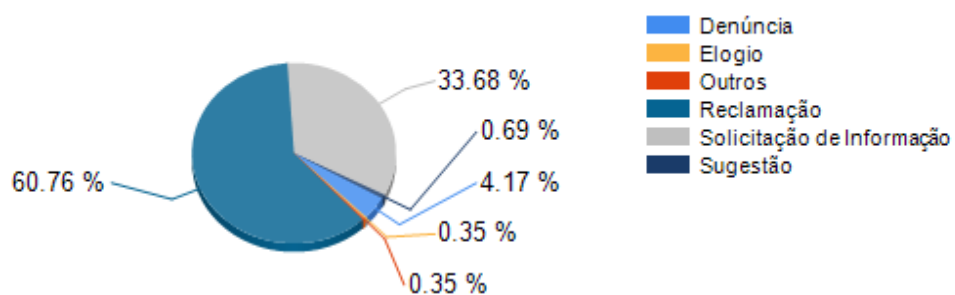
*Não foram apresentados dados qualitativos.

Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho

Tipo de Manifestação

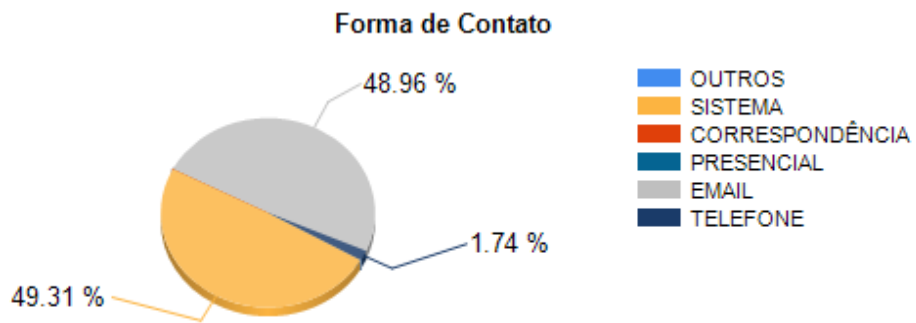
Tipo	Quantidade
Denúncia	12
Elogio	1
Outros	1
Reclamação	175
Solicitação de Informação	97
Sugestão	2
Total:	288

Total por Tipo



Forma de Contato

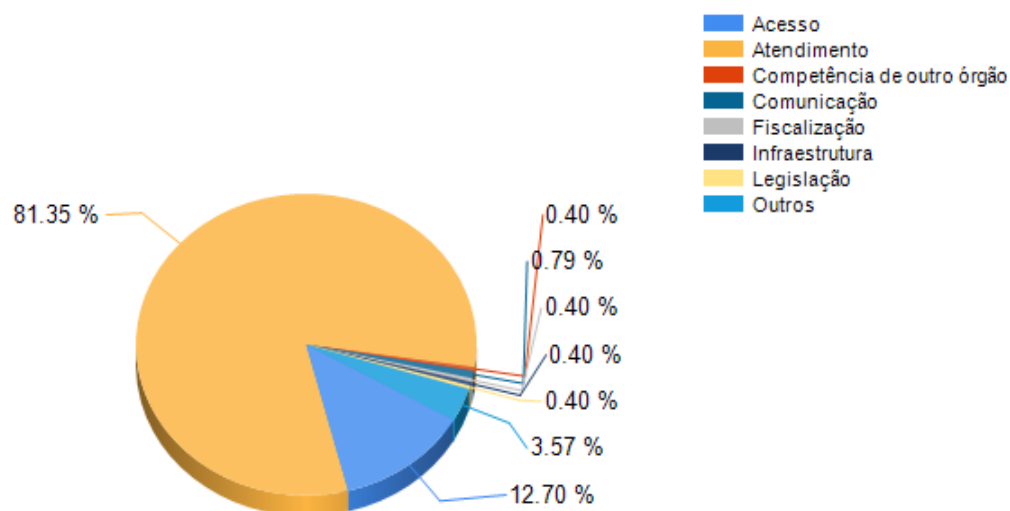
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	7	0	5	0	12
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Reclamação	0	4	85	0	86	0	175
Solicitação de Informação	0	1	48	0	48	0	97
Sugestão	0	0	1	0	1	0	2
Total	0	5	141	0	142	0	288



Tema Geral

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

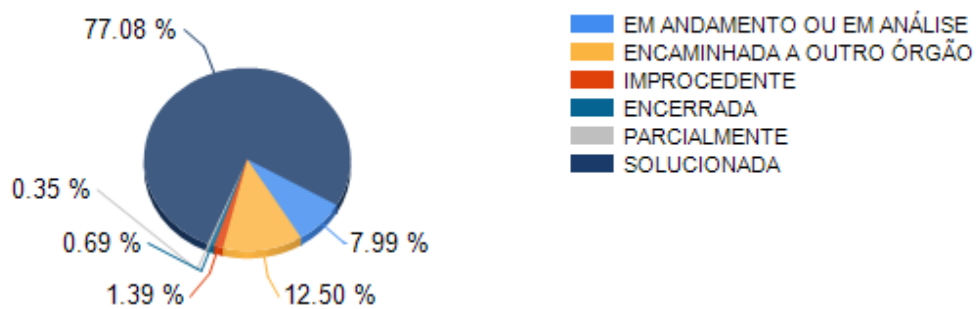
Tema Geral



Conclusão

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

Conclusão



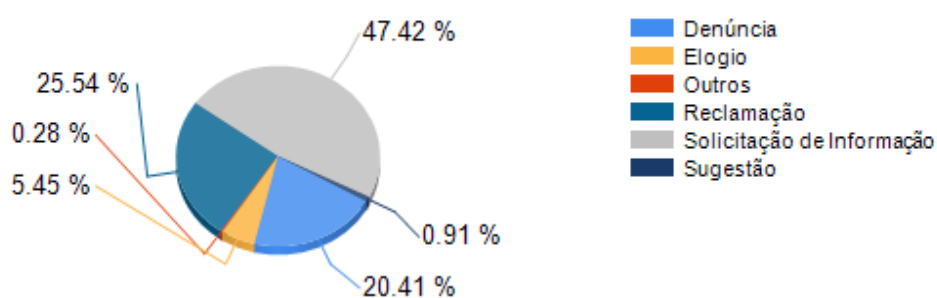
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho - Sede	Banco do Povo Paulista - Mudança no sistema.	Um canal de atendimento ao cliente.	

Secretaria do Meio Ambiente

Tipo de Manifestação

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

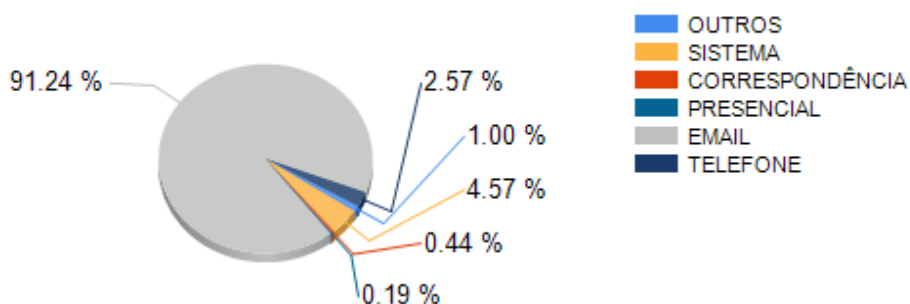
Total por Tipo



Forma de Contato

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

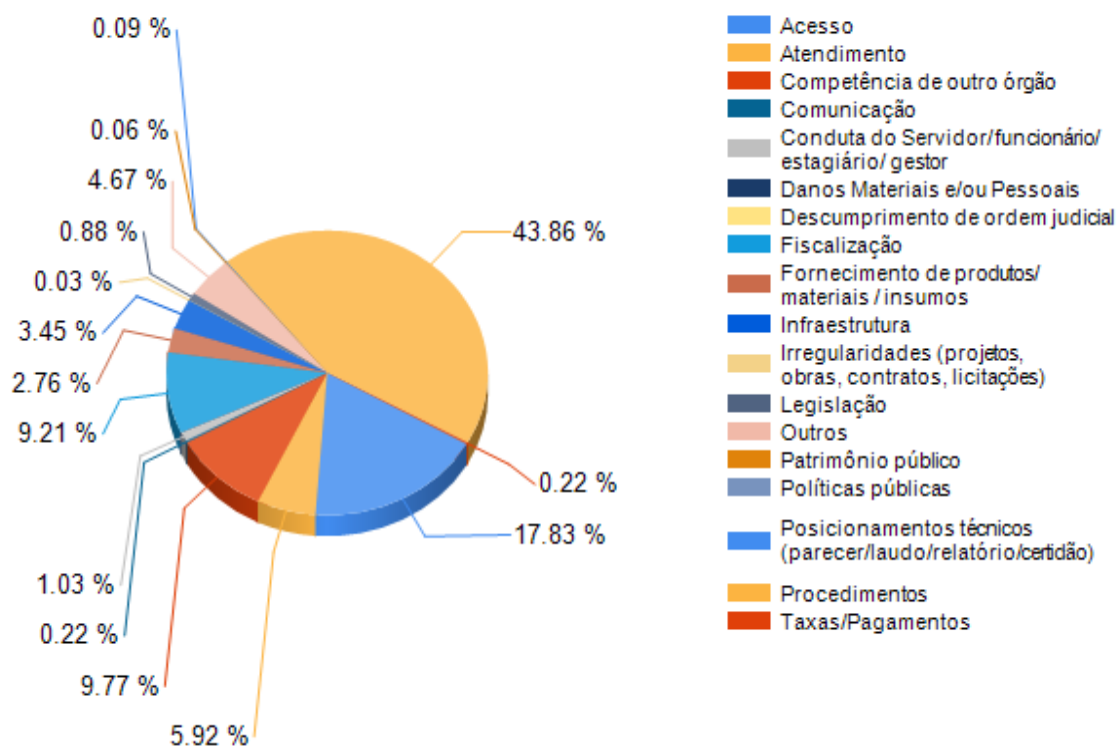
Forma de Contato



Tema Geral

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

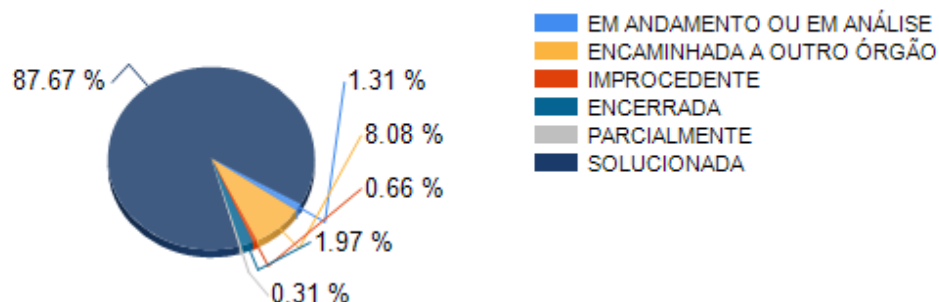
Tema Geral



Conclusão

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

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	Denúncias: 154 Manifestações referentes a problemas com poluição sonora, do ar, do solo e das águas. Reclamações: 139 Manifestações referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais. Informações: 125 Manifestações referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais.	Contínua implantação de melhorias e avanços tecnológicos, visando que as análises nos processos de licenciamento e respostas ao cidadão e à Ouvidoria sejam mais céleres.	A falta de respostas de algumas áreas em tempo hábil, continua sendo uma dificuldade para o atendimento das demandas no prazo estabelecido no Decreto Estadual Nº 60.399, de 29/04/2014.
Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	- Visita ao Núcleo Caminhos do Mar; - Interesse em Vaga para Trabalho Remunerado, Voluntário e Estágio; - Infraestrutura das Unidades de Conservação.		
Fundação Parque Zoológico de São Paulo	Infraestrutura - desorganização da bilheteria: transtornos para aquisição de ingressos, filas, questionamentos sobre caixas preferenciais, funcionários para orientação e venda de ingressos pela internet. Ingressos: protestos contra a não gratuidade e o preço dos ingressos; quanto a não concessão de descontos para: acompanhantes de deficientes, titulares do quadro de apoio das escolas das redes públicas e para estudantes sem comprovação estudantil do ano vigente. Atendimentos: reclamações sobre a atuação de colaboradores e funcionários de equipes internas e externas, com destaque para as equipes externas.	Implantar a venda de ingressos pela internet ? essa recomendação foi vista com atenção e já está sendo estudada, mas não ocorrerá de imediato em razão da complexidade do processo de implantação. Concessão de descontos para titulares do quadro de apoio das escolas das redes públicas. O entendimento da Fundação para a aplicação da lei 15.298/14 foi revisto e alterado. Atendimentos - melhorar e reforçar orientações e treinamentos para as equipes internas e contratadas. Essa recomendação tem sido acatada	Mudança do sistema de Ouvidoria - adaptação ao sistema de Ouvidoria do Governo do Estado de São Paulo.

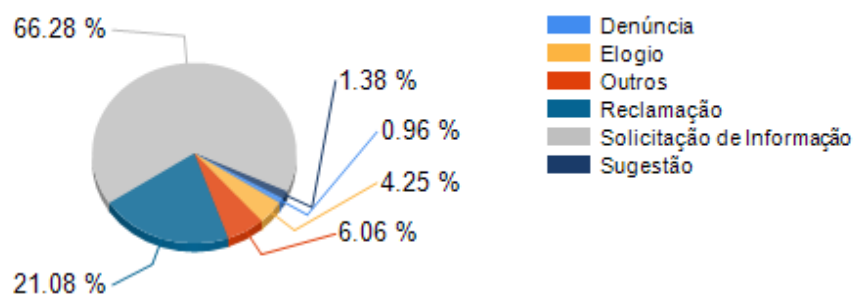
		sempre que a reclamação é pertinente e pontual.	
Secretaria do Meio Ambiente - Sede	<p>1. Parques Urbanos: Informações sobre normas para realização de eventos/filmagens/visitas/comércio de alimentos e bebidas , opções de lazer, dias/horários de funcionamento além de reclamações referentes à infraestrutura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

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

Tipo de Manifestação

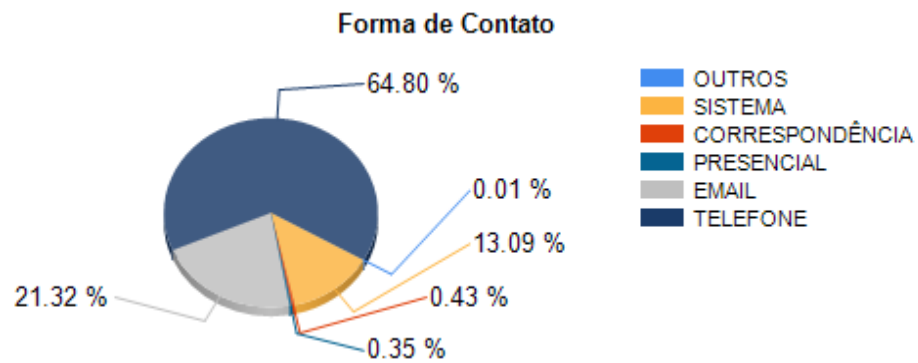
Tipo	Quantidade
Denúncia	106
Elogio	471
Outros	671
Reclamação	2335
Solicitação de Informação	7343
Sugestão	153
Total:	11079

Total por Tipo



Forma de Contato

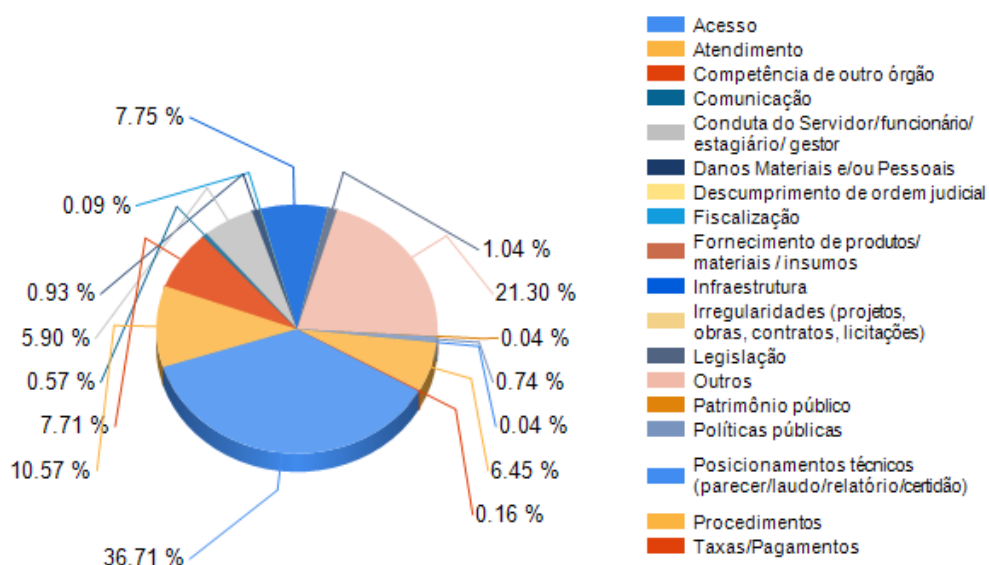
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	12	28	0	65	0	106
Elogio	9	98	61	19	284	0	471
Outros	2	562	96	9	2	0	671
Reclamação	6	413	1507	16	392	1	2335
Solicitação de Informação	20	6071	575	4	673	0	7343
Sugestão	1	23	95	0	34	0	153
Total	39	7179	2362	48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



Tema Geral

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

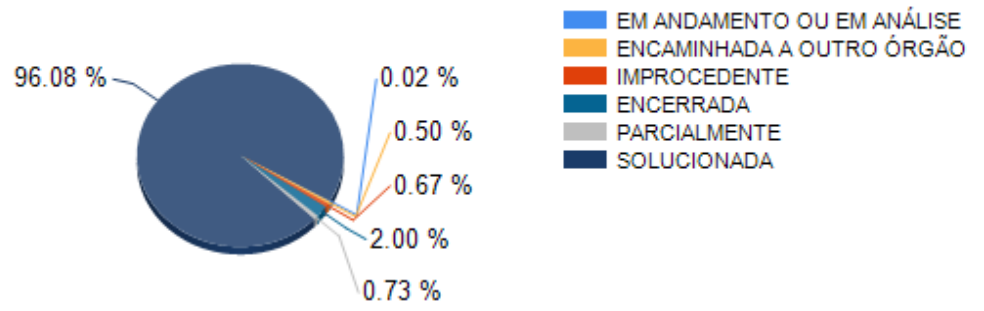
Tema Geral



Conclusão

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

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
-------	--	---------------	--------------

Empregados / Atendimento: Diferente dos semestres anteriores, nesse, a tipologia com maior número de demandas foi a de 'Elogios'. Houve um aumento considerável de manifestações direcionadas aos empregados, tanto de Segurança quanto de Estação, com relação ao atendimento prestado. Importante ressaltar que a maioria das manifestações foram recebidas através do novo canal disponibilizado pela Companhia no final de junho/2017, 'Metrô Conecta', aplicativo para dispositivos móveis, disponível 24 horas.

Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos: No segundo semestre de 2017 houve uma queda nas demandas que tratam de indenizações/ressarcimentos, em torno de 27%. Apesar dessa queda, esse tema ocupou o segundo lugar entre os mais demandados. Dentre as manifestações mais recorrentes estão pedidos de ressarcimentos de despesas médicas, aparelhos celulares, reembolso de passagens e danos em óculos em decorrência do fechamento de portas do trem. A maioria dos pedidos foram indeferidos devido ao fato de não ter sido denotado culpabilidade da Companhia e sim desatenção por parte do usuário.

Expansão / Prazo de entrega das novas estações e Expansão de Rede: As manifestações sobre Expansão de rede, em sua maioria, referem-se às solicitações de informações sobre o 'prazo de entrega de novas estações', bem como, sobre 'traçado de novas linhas', com destaque para as Linhas 5-Lilás e 4-Amarela.

Empregados / Atendimento: A Ouvidoria encaminha os elogios às áreas responsáveis para que, tanto as chefias quando os empregados envolvidos, tomem conhecimento dos elogios e para que sirva de agente motivador e continuem melhorado cada vez mais os serviços prestados.

Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos: Cada caso é minuciosamente analisado e a Ouvidoria envolve, também, as áreas de Operação, Manutenção e Jurídica da Companhia. Essas quatro áreas promoveram reuniões, em 2017, para discutir sobre o tema e alinhar novos procedimentos a fim de identificar/orientar o usuário, no primeiro atendimento, a procurar pela Ouvidoria, canal que trata de indenizações/ressarcimentos, evitando-se, assim, que esses usuários, por falta de conhecimento, acionem o Ministério Público como primeira opção.

Expansão / Prazo de entrega das novas estações e Expansão de Rede: A Ouvidoria vem seguindo a mesma linha do semestre anterior, sem recomendações às áreas sobre o tema 'expansão de rede', já que se trata de assunto que envolve Políticas Públicas, orçamentos e decisões do Governo do Estado.

Recomendações Gerais: Mensalmente apresentamos à Presidência da Companhia as manifestações tratadas pela Ouvidoria, através de relatórios, destacando-se, além dos índices das reclamações, sugestões e denúncias, as manifestações mais relevantes, o que funciona como agente facilitador na tomada de decisões sobre a implementação de ações corretivas para a melhoria dos serviços prestados.

Empregados / Atendimento: Algumas manifestações não são claras quanto à descrição do empregado que prestou o serviço, sem nome, descrição física, horário de atendimento dificultando, assim, a identificação para que o empregado tome conhecimento do elogio.

Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos: Uma das maiores dificuldades que nos deparamos é a ansiedade por parte do manifestante que espera uma resposta imediata sobre sua solicitação, bem como, a expectativa gerada no momento em que é solicitada documentação comprobatória do bem e/ou do dano. Cria-se uma expectativa que, na maioria das vezes, não é atendida causando descontentamento ao usuário.

Expansão / Prazo de entrega das novas estações e Expansão de Rede: É necessária a solicitação de subsídios às áreas responsáveis a cada manifestação recebida, já que o prazo de entrega de novas estações são 'previsões', passíveis de mudanças, por envolver políticas públicas.

<p style="text-align: center;">Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM</p>	<p>Ao longo do primeiro semestre de 2017 as três manifestações com maior número de registros foram relativas aos seguintes motivos VELOCIDADE REDUZIDA, PROCEDIMENTO e COMÉRCIO AMBULANTE. De acordo com o tipo, as principais queixas foram:</p> <p>VELOCIDADE REDUZIDA: deslocamento em velocidade baixa, principalmente nas Linhas 11-Coral (Luz ? Estudantes) e 12-Safira (Brás ? Calmon Viana);</p> <p>COMÉRCIO AMBULANTE: atuação de ambulantes no sistema;</p> <p>PROCEDIMENTO: apreensão de bilhetes (sobretudo especiais, utilizados indevidamente), falta de troco, impedimento de acesso às áreas destinadas ao embarque preferencial (diversas estações) e ao acesso preferencial da Estação Antônio João e falta de combate das equipes de segurança ao comércio ambulante, pedintes, assaltos etc).</p>	<p>COMÉRCIO AMBULANTE: intensificação de fiscalização nos pontos mencionados pelos usuários.</p> <p>PROCEDIMENTO: intensificação da atuação das equipes de segurança para o combate ao comércio ambulante e outros ilícitos. As demais reclamações classificadas como procedimento não geraram recomendações pois resultam do correto atendimento aos procedimentos da Companhia para a prevenção de acidentes, com a restrição de acesso pela passagem em nível da Estação Antônio João (motivada pelo fechamento para reparos, pela prefeitura local, da escada de acesso ao viaduto utilizado pelos usuários para a travessia para o lado oposto da estação) e de prejuízo ao erário, como a utilização inadequada de bilhetes especiais, a comercialização de direito de viagem e venda de passagem com valor inferior ao cobrado nas bilheterias.</p>	<p>VELOCIDADE REDUZIDA: por questões de segurança operacional os trens devem circular em menor velocidade nos trechos com restrições. Na Linha 12-Safira (Brás ? Calmon Viana) essas alterações ocorrem por conta da construção da Linha 13-Jade, que seguirá até o Aeroporto Internacional André Franco Montoro, em Cumbica (Guarulhos), cujo traçado tem início na Estação Engenheiro Goulart, que foi reconstruída e vem passando por obras de alteração e construção de vias para atender ao novo serviço.</p> <p>Já na Linha 11-Coral (Luz ? Estudantes) a maior quantidade de reclamações foi gerada por apenas um cidadão que, por repetidas vezes, queixou-se de restrição de velocidade no trecho entre as estações Vila Matilde e Guilhermina Esperança, não concordando com as informações repassadas por esta Ouvidoria de que o local passa por obras substituição total do lastro (que dá sustentação para os dormentes), execução de dreno, substituição de dormentes e correção geométrica mecanizada. Além da extensão da área e da complexidade dos serviços, a maior parte das atividades ocorre com o sistema em pleno funcionamento (com trens operando), e que nenhuma tarefa é executada durante os horários de pico, limitando o tempo de atuação das equipes.</p>
--	--	--	---

<p>Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU</p>	<p>Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU Assunto: Linha Intermunicipal Metropolitana Manifestações: Horário (descumprimento da partida, intervalo entre partidas, reprogramação horária); Tripulação/Funcionário (comportamento inadequado); Inobservância de Ponto (não parar o veículo para embarque ou desembarque).</p>	<p>Com base nos apontamentos fornecidos pelos usuários, promover o aprimoramento do serviço e buscar soluções possíveis. Promover agenda positiva no sentido de alcançar a excelência dos resultados.</p>	<p>Continuar buscando alternativas de evolução do processo, na contratação de profissionais, aquisição de equipamentos atualizados, bem como treinamentos constantes.</p>
<p>Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede</p>	<p>1) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP: Linha de ônibus intermunicipal: - Não cumprimento da tabela horária nas partidas dos ônibus; - Veículos em mau estado de conservação; - Mau comportamento dos motoristas;</p> <hr/> <hr/> <hr/> <p>2) Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ: Passeios Turísticos - Solicitação de Informação: Informações sobre datas e horários disponíveis para compra de bilhetes.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <p>3) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP: Bilhete BOM Sênior (cartão que garante a gratuidade nos transportes metropolitanos aos cidadãos maiores de 60 anos. (Lei nº 15.187, de 29 de outubro de 2013). - Solicitação de Informação para aquisição do cartão;</p>	<p>As demandas recebidas pela Ouvidoria passam por processo de análise, direcionamento, tratamento, entre outros casos, não técnico, informamos resposta de imediato. Todas as manifestações são analisadas com propósito de melhoria, no caso das sugestões são realizados estudos para a viabilidade de implantação. Para as demandas de maior incidência e impacto aos cidadãos, encaminhamos sugestões para as áreas responsáveis avaliar e apontar uma solução eficaz para o problema.</p>	<p>Não há.</p>

<p>VIAQUATRO - CONCESSIONÁRIA DA LINHA 4 DO METRÔ DE SÃO PAULO</p>	<p>- Interferências da Operação Diferenciada PAESE: Reclamações sobre a operação diferenciada devido à operação PAESE aos domingos e/ou feriados para obras das futuras estações da Linha 4-Amarela que são de responsabilidade do Governo do Estado. - Bilheteria da Estação Butantã ? Quantidade insuficiente de guichês para atender a demanda. - Interligação Estações Paulista e Consolação: Insatisfação com a transferência da Linha 4-Amarela (Estação Paulista) para a Linha 2-Verde (Estação Consolação), o espaço é insuficiente devido ao grande fluxo de passageiros.</p>	<p>A alta direção da Concessionária atua como facilitador desse trabalho, respaldando as oportunidades de melhoria apontadas pela Ouvidoria e ajudando a disseminar a política de atendimento e a missão do Ouvidor, que é representar o usuário, dando-lhe voz e defendendo seus direitos.</p>	<p>Nesse semestre não houve dificuldades que possam representar obstáculos à atuação da Ouvidoria.</p>
--	--	---	--

