



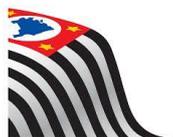
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Rede Paulista de Ouvidorias

Relatório de Atividades

2º semestre de 2016

Março 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.....	3
Resumo esquemático	4
Introdução	5
a) Dados Estatísticos Gerais do ano de 2016.....	5
b) Dados Estatísticos Gerais do 2º Semestre de 2016	10
c) Considerações Gerais	17
d) Recomendações.....	18
Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo	18
Dados por Secretaria	21
Secretaria da Administração Penitenciária	22
Secretaria da Agricultura e Abastecimento.....	27
Casa Civil - Emplasa	34
Secretaria da Cultura	37
Secretaria de Desenvolvimento,Econômico,Ciência,Tecnologia e Inovação	42
Secretaria de Desenvolvimento Social	57
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	62
Secretaria da Educação.....	67
Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho.....	72
Secretaria de Energia e Mineração.....	76
Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude.....	82
Secretaria da Fazenda.....	87
Secretaria de Governo.....	93
Secretaria da Habitação.....	127
Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania.....	132
Secretaria de Logística e Transportes.....	142
Secretaria do Meio Ambiente.....	149
Secretaria de Planejamento e Gestão	156
Procuradoria Geral do Estado	162
Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	166
Secretaria de Estado da Saúde	171
Secretaria da Segurança Pública.....	176
Secretaria dos Transportes Metropolitanos.....	181

Apresentação

Ao completar o segundo ano de sua instituição, em virtude do Decreto nº 61.175, de 18 de março de 2015, a Ouvidoria Geral do Estado apresenta o relatório das atividades desenvolvidas no segundo semestre de 2016 pelas Ouvidorias das Secretarias de Estado, das Autarquias, das Fundações Públicas, das Empresas controladas pelo Estado e das Empresas concessionárias de serviços públicos estaduais, totalizando, atualmente, 365 unidades especialmente voltadas a atender aos cidadãos brasileiros de São Paulo, de modo a bem cumprir a Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado (Lei Estadual nº 10.294/99), pioneira norma bandeirante que inspira anteprojeto análogo em tramitação no Congresso Nacional.

Na segunda metade do ano passado foram recebidas, analisadas, encaminhadas e respondidas 537.727 manifestações individuais, a maior parte delas solicitando informações (58%), fazendo reclamações (30%) ou formulando elogios (9%), principalmente por meio de comunicação telefônica (42%), presencial (22%) ou eletrônica (20%), versando sobre questões de atendimento (32%), legislação (12%) ou procedimentos (9%), sendo os entes estaduais mais demandados justamente aqueles com maior proximidade junto à população, como a Secretaria da Saúde, e os prestadores de serviços públicos nas áreas de fornecimento de água e energia elétrica (Sabesp e Eletropaulo).

Além de viabilizar a efetiva e cotidiana participação popular na gestão estatal, fortalecendo a democracia, as Ouvidorias, sendo integrantes da Administração Pública e do sistema de controle interno do Poder Executivo, colaboram para o aperfeiçoamento das políticas, buscam a crescente qualidade dos serviços prestados e a consecução dos resultados governamentais, tudo de forma transparente e participativa, como revela o presente relatório, o qual não apenas registra todas as manifestações recebidas e as providências adotadas, mas também contribui com recomendações ofertadas aos gestores, com vistas a reduzir insatisfações e reforçar o reconhecimento geral quanto à importância do serviço público de qualidade, acessível, com eficiência e voltado a quem mais precisa.

Ouvir é respeitar. São Paulo ouve você.

Gustavo Ungaro
Ouvidor Geral do Estado de São Paulo

Resumo esquemático



Introdução

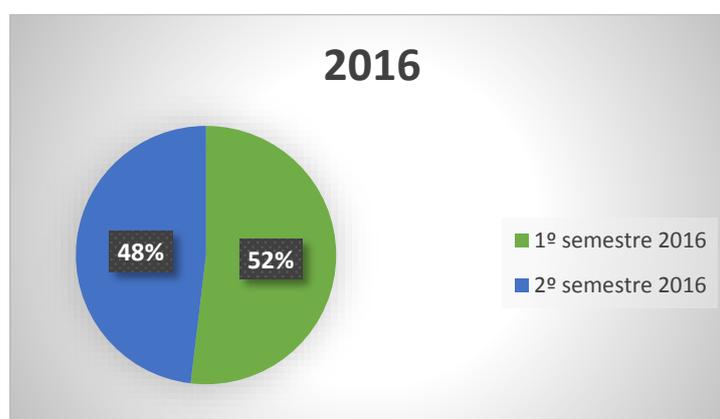
A Ouvidoria Geral do Estado, em cumprimento à Lei n. 10.294/99 e regulamentações posteriores, apresenta a 25ª edição do Relatório da Rede Paulista de Ouvidorias do Estado de São Paulo, compreendendo o período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2016, apresentando dados estatísticos quantitativos e qualitativos registrados pelas Ouvidorias das Secretarias de Estado e respectivos órgãos vinculados.

O Relatório das Ouvidorias do segundo semestre de 2016 contém:

- Dados estatísticos gerais do ano de 2016;
- Dados estatísticos gerais do segundo semestre de 2016;
- Considerações Gerais;
- Recomendações;
- Dados estatísticos da Ouvidoria Geral;
- Apresentação dos dados por Secretaria: tabelas, gráficos, manifestações mais relevantes / frequentes e recomendações.

a) Dados Estatísticos Gerais do ano de 2016

A Rede Paulista de Ouvidorias atendeu no ano o total de **1.117.618** manifestações, sendo 579.891 no primeiro semestre e 537.727 no segundo semestre. Os números representam **11%** de aumento em relação ao ano de 2015.



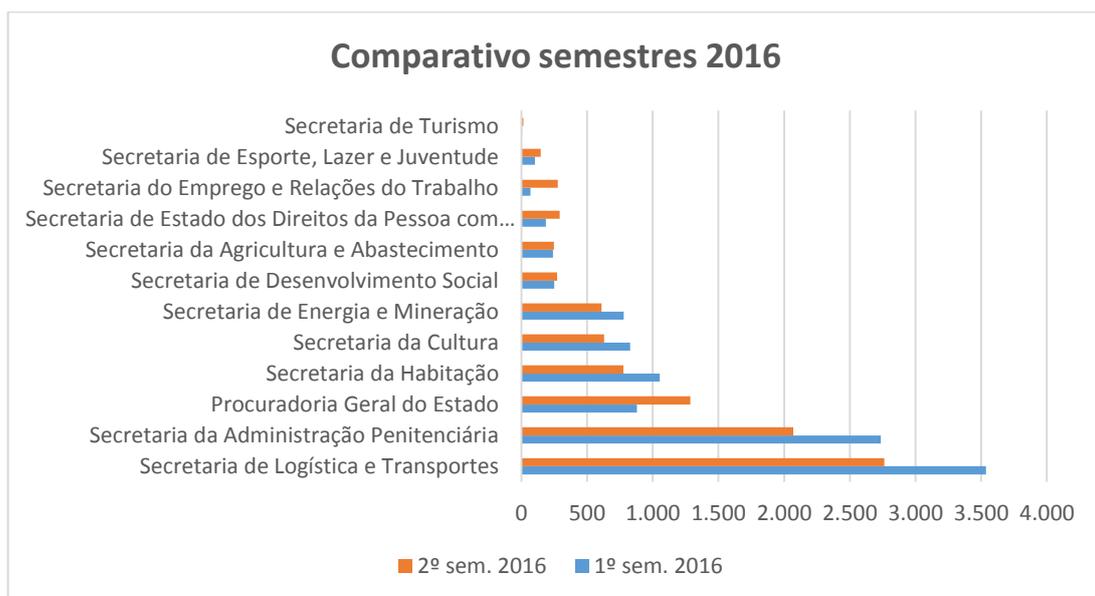
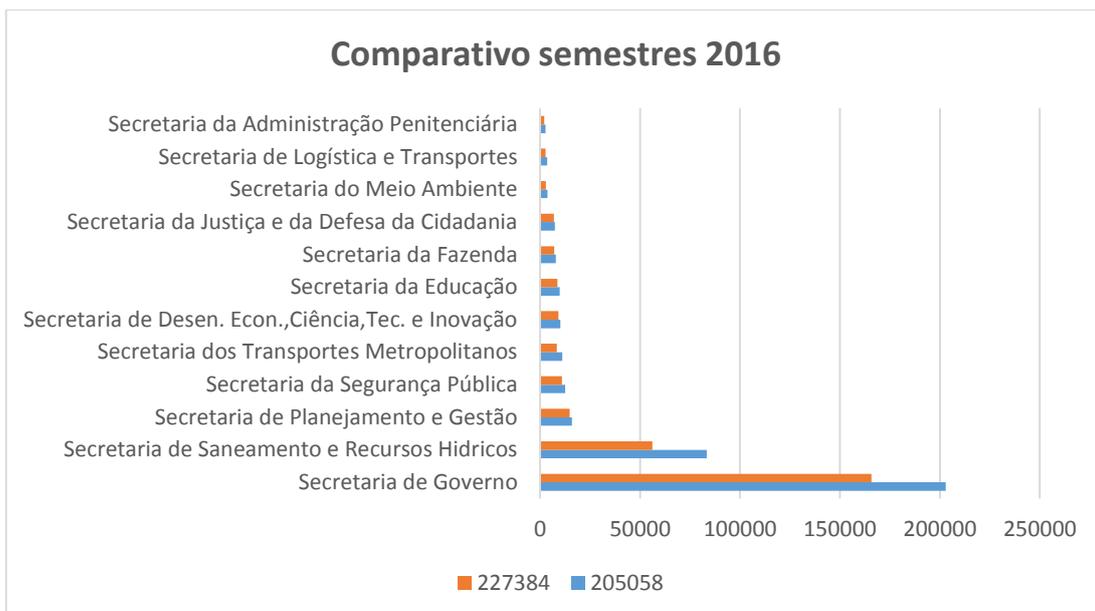
Comparando os dados apresentados nos semestres de 2011 a 2015:

Ano	1º semestre	2º semestre	Total
2011	705.462	513.762	1.219.224
2012	548.266	538.589	1.086.855
2013	558.176	597.195	1.155.371
2014	622.246	562.334	1.184.580
2015	510.870	494.319	1.005.189
2016	579.891	537.727	1.117.618



Observe-se que os primeiros semestres de cada ano apresentam um atendimento quantitativamente superior aos dos segundos semestres, refletindo questões sazonais e pontuais. Na tabela abaixo encontram-se os dados comparativos entre o primeiro e segundo semestre de 2016 por Secretaria.

SECRETARIAS				
		Quantidade		TOTAL
		1º sem. 2016	2º sem. 2016	
1	Secretaria de Estado da Saúde	205.009	227.384	432.393
2	Secretaria de Governo	203.014	165.807	368.821
3	Secretaria de Saneamento e Recursos Hidricos	83.349	56.162	139.511
4	Secretaria de Planejamento e Gestão	15.832	14.806	30.638
5	Secretaria da Segurança Pública	12.451	10.909	23.360
6	Secretaria de Desen. Econ.,Ciência,Tec. e Inovação	10.154	9.177	19.331
7	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	10.984	8.253	19.237
8	Secretaria da Educação	9.729	8.627	18.356
9	Secretaria da Fazenda	7.692	7.122	14.814
10	Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania	7.324	6.947	14.271
11	Casa Civil	18	10.343	10.361
12	Secretaria do Meio Ambiente	3.666	2.809	6.475
13	Secretaria de Logística e Transportes	3.536	2.763	6.299
14	Secretaria da Administração Penitenciária	2.736	2.070	4.806
15	Procuradoria Geral do Estado	880	1.287	2.167
16	Secretaria da Habitação	1.054	777	1.831
17	Secretaria da Cultura	828	630	1.458
18	Secretaria de Energia e Mineração	780	609	1.389
19	Secretaria de Desenvolvimento Social	250	271	521
20	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	241	247	488
21	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	186	291	477
22	Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	70	276	346
23	Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude	102	146	248
24	Secretaria de Turismo	6	14	20
TOTAL		579.891	537.727	1.117.618



O conteúdo deste relatório também reflete as diversas atividades resultantes de esforços para qualificar e aprimorar a atuação das Ouvidorias. A Ouvidoria é um direito do cidadão, usuário de serviços públicos, e um dever inerente a todos os membros da administração pública estadual, objetivando facilitar, priorizar e auxiliar o encaminhamento de demandas e melhorar a qualidade dos serviços oferecidos.

Cabe destacar, também, que no período foram desenvolvidas ações de atualização e modernização do Sistema de Registro de Manifestações. Inicialmente houve a preocupação com o acesso do

cidadão, tendo sido implantada uma nova versão do Portal www.ouvidoria.sp.gov.br, que permite aos usuários a conexão por smartphones e tablets. Em seguida, os membros da Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público - CCISP realizaram reuniões com a Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação-UTIC e Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - PRODESP para apresentar sugestões para problemas encontrados na operacionalização do Sistema. Em 2016, o Sistema passou por modificações relacionadas às funcionalidades dos relatórios, a fim de facilitar a extração de dados estatísticos e permitir análise mais acurada das informações. Para 2017 a expectativa é aperfeiçoar o sistema, permitindo cruzamentos de dados e outras alterações discutidas com os maiores usuários, nos meses de novembro e dezembro de 2016.

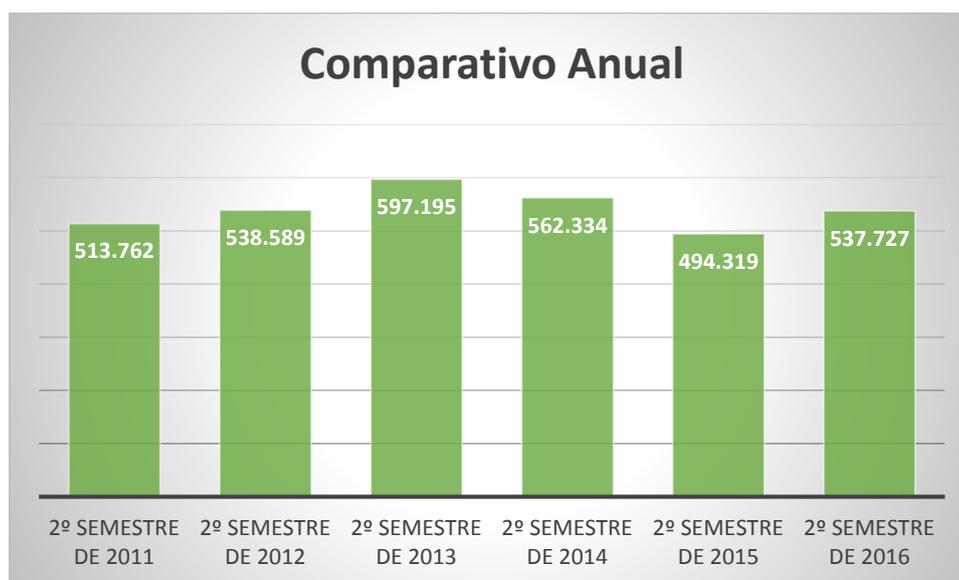
O Sistema de Registro de Manifestações, após diversas alterações passou a emitir os relatórios estatísticos automaticamente. A inclusão dos dados, de acordo com o artigo 3º, do Decreto 50.656, de 30 de março de 2006 se dá de 2 formas: Pela utilização direta do Sistema para registro, encaminhamento, tratamento e atendimento das manifestações recebidas dos usuários, ou pela inserção de dados gerenciais de atendimento da Ouvidoria.

Desta forma, dos 122 órgãos cadastrados no Sistema, 46 utilizam para registro e encaminhamento de manifestações e 76 apenas para a inserção de dados. Do total de demandas do segundo semestre de 2016, aproximadamente 10% são as manifestações inseridas diretamente no Sistema. Ao longo do tempo de atuação das Ouvidorias, desde a edição da Lei 10.294/99, órgãos e instituições da administração direta e indireta optaram por construir sistemas próprios, especialmente aqueles que recebem grande volume de demandas. Por outro lado, a nova configuração do Sistema também atraiu outros órgãos como Detran, ARTESP, grandes usuários que buscaram no Sistema Ouvidoria soluções para o registro de manifestações.

b) Dados Estatísticos Gerais do 2º Semestre de 2016

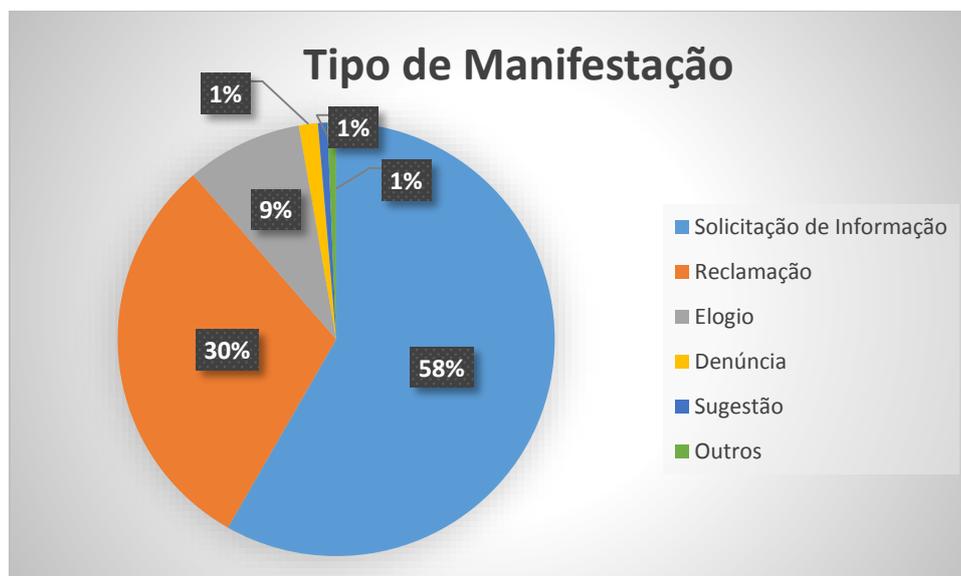
Comparativamente, os dados relativos aos segundos semestres de 2011 a 2016 são os seguintes:

2º Semestre de 2011	513.762
2º Semestre de 2012	538.589
2º Semestre de 2013	597.195
2º Semestre de 2014	562.334
2º Semestre de 2015	494.319
2º Semestre de 2016	537.727



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Solicitação de Informação	313.235
Reclamação	163.502
Elogio	46.283
Denúncia	7.527
Sugestão	3.681
Outros	3.499
Total:	537.727

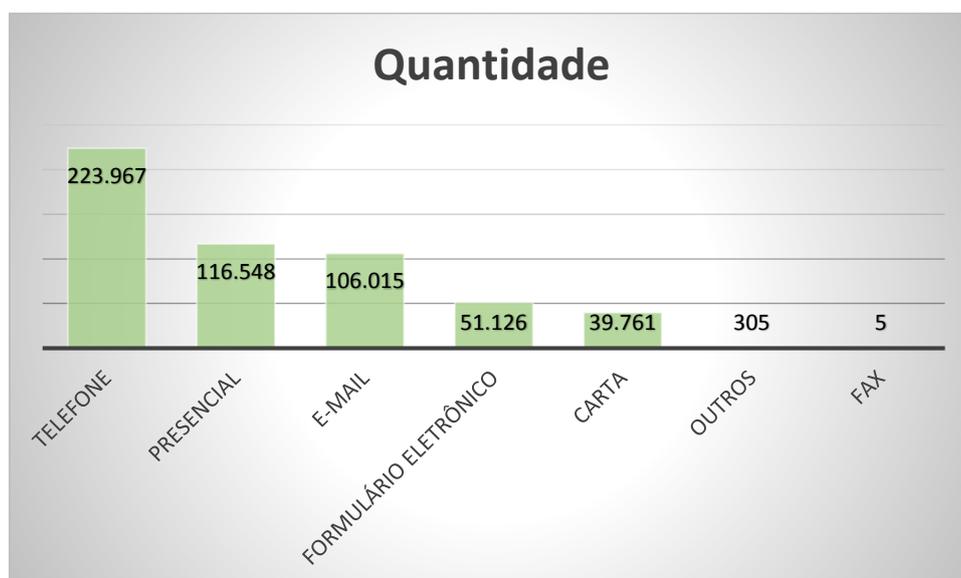


Total por Secretaria/Tipo de Manifestação

Secretarias		N	Denúncia	Elogio	Outros	Sugestão	Reclamação	Informação
1	Casa Civil	10.343	218	40	194	99	822	8.970
2	Procuradoria Geral do Estado	1.287	54	5	108	7	293	820
3	Secretaria da Administração Penitenciária	2.070	174	4	14	1	379	1.498
4	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	247	20	3	26	0	61	139
5	Secretaria da Cultura	630	87	38	29	29	207	240
6	Secretaria da Educação	8.627	633	29	2	166	5.009	2.788
7	Secretaria da Fazenda	7.122	83	54	91	4	1.363	5.527
8	Secretaria da Habitação	777	346	1	4	1	281	144
9	Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania	6.947	338	182	118	27	1.655	4.629
10	Secretaria da Segurança Pública	10.909	2.171	247	93	48	3.013	5.337
11	Secretaria de Desen. Econ., Ciência, Tec. e Inovação	9.177	463	413	548	247	3.985	3.530
12	Secretaria de Desenvolvimento Social	271	21	3	25	3	71	148
13	Secretaria de Energia e Mineração	609	9	0	519	0	59	22
14	Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude	146	13	1	9	8	61	54
15	Secretaria de Estado da Saúde	227.384	569	37.429	63	2.197	41.473	145.653
16	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	291	28	1	17	10	61	174
17	Secretaria de Governo	165.807	662	6.982	833	457	68.311	88.562
18	Secretaria de Logística e Transportes	2.763	38	17	29	38	857	1.790
19	Secretaria de Planejamento e Gestão	14.806	679	390	74	126	9.477	4.095
20	Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	56.162	107	74	39	27	22.105	33.810
21	Secretaria de Turismo	14	0	0	0	0	4	10
22	Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	276	2	0	2	3	51	218
23	Secretaria do Meio Ambiente	2.809	607	94	21	36	810	1.241
24	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	8.253	205	292	643	151	3.118	3.844
TOTAL		537.727	7.527	46.299	3.501	3.685	163.526	313.243

Forma de Contato

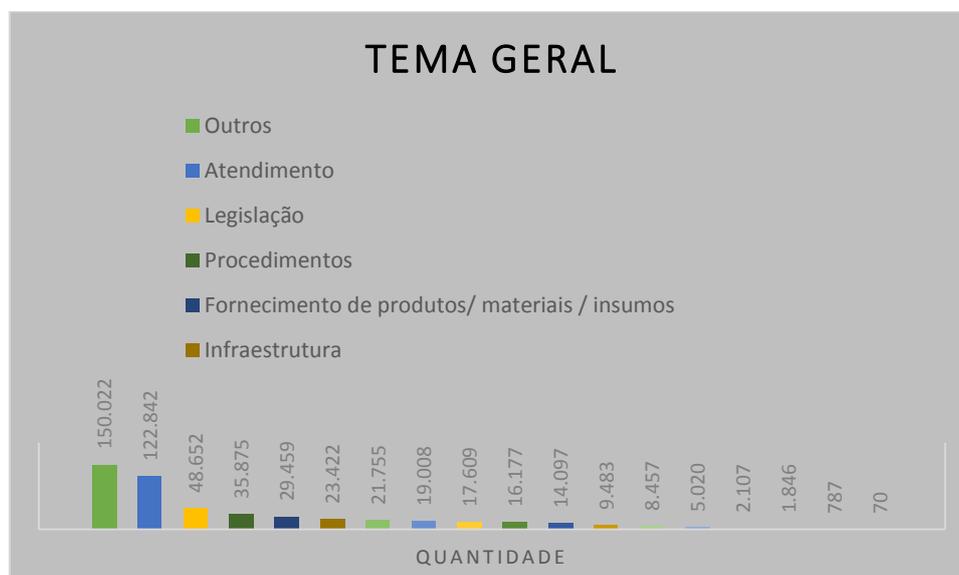
	Quantidade
Telefone	223.967
Presencial	116.548
E-mail	106.015
Formulário Eletrônico	51.126
Carta	39.761
Outros	305
Fax	5
Total:	537.727



Tema Geral

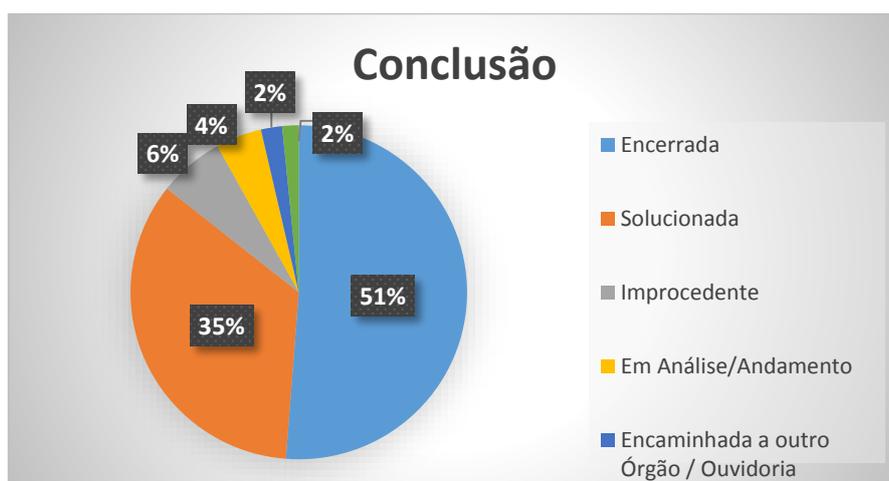
Tema Geral	Quantidade
Outros	150.022
Atendimento	122.842
Legislação	48.652
Procedimentos	35.875
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	29.459
Infraestrutura	23.422
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	21.755
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	19.008
Taxas/Pagamentos	17.609
Danos Materiais e/ou Pessoais	16.177
Comunicação	14.097
Acesso	9.483
Políticas públicas	8.457
Competência de outro órgão	5.020
Fiscalização	2.107
Descumprimento de ordem judicial	1.846
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	787
Patrimônio público	70
Total:	526.688

*Manifestações encaminhadas a outros órgãos não tem classificação por tema geral.



Conclusão

Entrada	Quantidade
Encerrada	275.430
Solucionada	185.236
Improcedente	33.854
Em Análise/Andamento	23.768
Encaminhada a outro Órgão / Ouvidoria	10.944
Solucionada Parcialmente	8.495
Total:	537.727



As 5 Secretarias com maior número de demandas registradas, comparativamente aos segundos semestres dos anos de 2011 a 2016, são as seguintes:

Secretarias	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Governo	**				175.765	165.807
Saúde	148.499	63.018	100.094	103.494	104.124	227.384
Saneamento e Recursos Hídricos	122.440	64.218	59.225	95.421	97.065	56.162
Planejamento e Gestão	490	3.571	5.535	7.898	30.007	14.806
Transportes Metropolitanos	171.776	156.776	125.318	109.915	13.990	
Energia e Mineração	*	108.166	105.685	131.480		
Segurança Pública						10.909

* Secretaria de Energia e Mineração implantada em 2012.

** Secretaria de Governo implantada em 2015

Historicamente, a Secretaria de Transportes Metropolitanos mantinha o primeiro lugar na quantidade de registro de demandas. No segundo semestre de 2014 a Secretaria de Energia superou a marca e atendeu 131.480 usuários. A partir de janeiro de 2015, com a nova estrutura administrativa, a Secretaria de Governo assumiu essa posição, tendo como principais demandas os problemas relacionados ao consumo de energia elétrica distribuída pelas concessionárias, destacando-se a indenização por danos elétricos, variação de consumo e falta de energia, esta última com números significativos em decorrência de condições climáticas desfavoráveis. A partir do primeiro semestre de 2016, a Secretaria da Saúde tomou a dianteira e tem se caracterizado como órgão com o maior número de manifestações registradas, com destaque para as questões relacionadas a demora em consultas ou exames.

No semestre as 3 Secretarias com maior e menor demanda de atendimento foram:

2º semestre 2016	Maior Demanda	2º semestre 2016	Menor Demanda
Saúde	227.384	Turismo	14
Governo	165.807	Esporte, Lazer e Juventude	146
Saneamento e Recursos Hídricos	56.162	Agricultura e Abastecimento	247

No relatório são encontrados dados gerais de atendimento, dados segmentados por cada Secretaria e respectivos órgãos vinculados, manifestações mais relevantes e/ou frequentes e recomendações propostas pela Ouvidoria, quando cabível.

Síntese dos dados estatísticos do 2º Semestre de 2015

Total de Atendimentos (manifestações registradas)	537.727
Tipo de Manifestação mais demandada	Informação, com 313.235 registros
Forma de contato mais utilizada	Telefone com 41% dos atendimentos
Conclusão mais frequente	Encerrada com 51% dos registros
Secretaria mais demandada	Secretaria da Saúde
Secretaria mais elogiada	Secretaria da Saúde com 37.429 registros, seguida da Secretaria de Governo com 6.982.
Secretaria que recebeu mais sugestões	Secretaria da Saúde com 2.197 manifestações e Secretaria de Governo com 457.
Órgão mais demandado	SABESP com 55.963 manifestações e Eletropaulo com 53.880

c) Considerações Gerais

Foram relatadas pelas Ouvidorias da Rede Paulista algumas dificuldades para a execução de suas funções. A mais comum é o descumprimento do prazo de resposta pelos setores competentes. 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”, o que não vem sendo observado, obrigando, por vezes, o encerramento da manifestação sem retorno ao usuário.

Com menor incidência outras questões também foram apontadas:

- Expressivo aumento do volume de demandas;
- Respostas inadequadas, sem clareza, objetividade e sem conteúdo técnico relevante;
- Equipe da Ouvidoria insuficiente para a demanda;
- Espaço físico impróprio, Infraestrutura limitada, dificuldade de acesso à ouvidoria;
- Resistência dos colaboradores em compreender o papel da Ouvidoria, especialmente o direito ao sigilo dos dados do cidadão;
- Existência de múltiplos canais de contato – portas de entrada (SIC, Ouvidoria, Fale Conosco, Canal de Denúncias);
- Usuários que desconhecem o papel da Ouvidoria e do respectivo órgão;
- Atualização de Sistema próprio e Sistema Ouvidoria;
- Ouvidor com múltiplas funções e participações em Comissões, Conselhos, sem dedicação exclusiva;
- Remuneração inadequada para a atividade.

Reconhecer as dificuldades dos Ouvidores e suas equipes é de fundamental importância para a estratégia de atuação da Rede Paulista de Ouvidorias, pois possibilita o desenvolvimento de ações e recomendações capazes de eliminar ou minimizar seus efeitos, em prol do aprimoramento do atendimento ao cidadão.

Ressalte-se, por oportuno, que a Fundação Padre Anchieta – TV Cultura, a Fundação Memorial da América Latina e a Fundação Dr. Manuel Pedro Pimentel – FUNAP não dispõem de Ouvidor designado.

d) 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 novamente as recomendações apresentadas nos relatórios anteriores:

1. Recomendar aos Senhores Secretários e Gestores que determinem aos seus subordinados o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos no Decreto 60.399/2014.
2. Recomendar aos Senhores Secretários e Gestores o uso do Sistema: ouvidoria.sp.gov.br, em razão da necessidade de fornecimento de número de protocolo, acompanhamento da manifestação pela web por parte do usuário, agilização e facilidade de emissão de relatórios e pesquisa de satisfação dos usuários, entre outras funcionalidades recentemente desenvolvidas.
3. Recomendar aos Senhores Secretários e Gestores a designação formal dos Ouvidores, bem como o encaminhamento dos dados dos responsáveis à Ouvidoria Geral do Estado.
4. Recomendar aos Senhores Secretários e Gestores especial atenção aos órgãos de atendimento aos servidores, em especial SPPREV, que apresenta elevado grau de dificuldade no acesso dos usuários e longo tempo de espera para a solução das demandas.

Ouvidoria Geraldo Estado de São Paulo

A Ouvidoria Geral do Estado tem como atribuição a promoção e defesa dos usuários de serviços públicos, o fomento da transparência pública, a orientação normativa e o acompanhamento das Ouvidorias, conforme disposto no Decreto n. 61.175/2015.

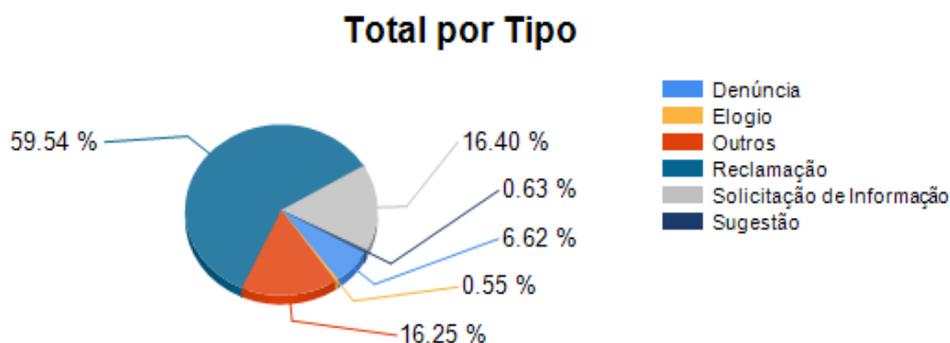
Por meio do Núcleo de Coordenação da Rede Paulista de Ouvidorias, a Ouvidoria Geral recebeu e encaminhou às Ouvidorias competentes 1.268 manifestações, com destaque para Detran, Educação, SPPREV, Saúde, ARTESP e IAMSPE. A demanda causa impacto no desenvolvimento das atividades, uma vez que o atendimento tem asoberbado a equipe, reduzindo o tempo disponível para a realização de suas atribuições precípuas como ações de controle, monitoramento, treinamento e aperfeiçoamento do Sistema.

No ano de 2016, o Núcleo de Coordenação da Rede Paulista de Ouvidorias atendeu 3.026 usuários. O número representa aumento de aproximadamente 280% em relação ao ano de 2015 (806, no

total). Foram 1.758 manifestações no primeiro semestre e 1.268 no segundo semestre. As manifestações foram recebidas a partir de diversos canais: E-mail: ouvidoriageral@sp.gov.br, Fale Conosco da Ouvidoria Geral do Estado, Portal da Transparência, Portal Cidadão SP, Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo, além do atendimento telefônico e presencial, também executados pelo Núcleo.

Os dados quantitativos da Ouvidoria Geral, no segundo semestre de 2016, estão assim distribuídos:

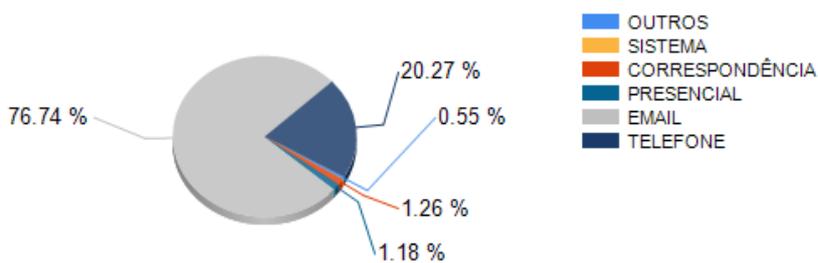
Ouvidoria Geral	
Tipo de Manifestação	Total
Reclamação	755
Informação	208
Denúncia	84
Sugestões	8
Outros	206
Elogio	7
Total	1.268



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	3	5	68	8	0	0	84
Elogio	0	1	6	0	0	0	7
Outros	4	38	159	0	0	5	206
Reclamação	7	102	637	7	0	2	755
Solicitação de Informação	1	110	97	0	0	0	208
Sugestão	0	1	6	1	0	0	8
Total	15	257	973	16	0	7	1268

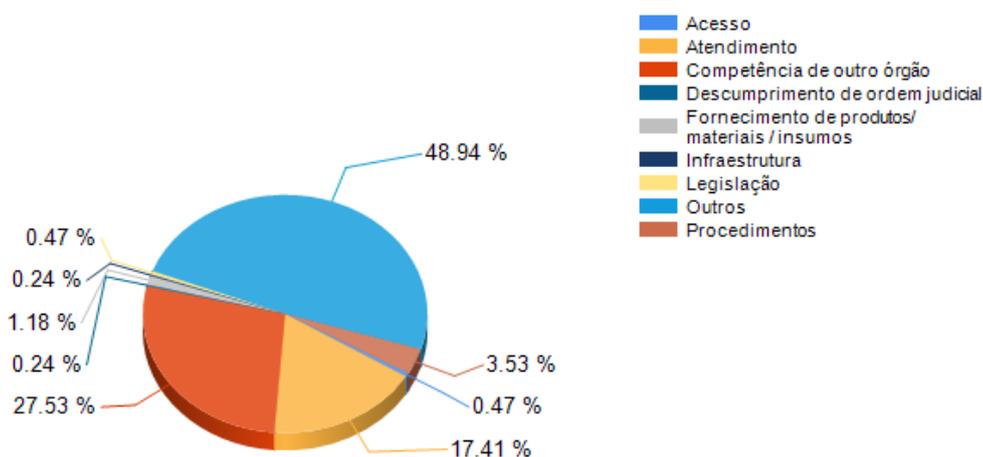
Forma de Contato



Tema Geral

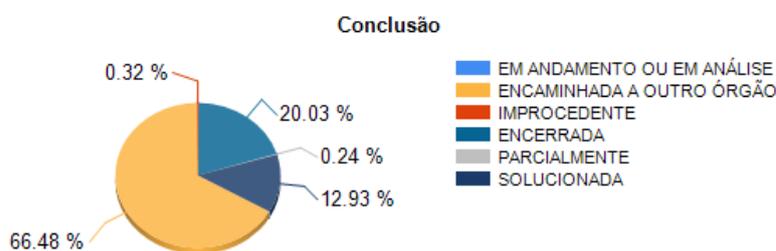
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	1	1	2
Atendimento	0	1	4	8	61	0	74
Competência de outro órgão	2	0	2	93	20	0	117
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	1	0	1
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	1	4	0	5
Infraestrutura	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	0	0	0	0	2	0	2
Outros	5	1	132	38	32	0	208
Procedimentos	0	0	1	2	12	0	15
Total	8	2	139	142	133	1	425

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	3	0	4	1	76	0	84
Elogio	0	0	2	0	5	0	7
Outros	28	0	109	2	67	0	206
Reclamação	42	1	99	0	613	0	755
Solicitação de Informação	91	2	39	1	75	0	208
Sugestão	0	0	1	0	7	0	8
Total	164	3	254	4	843	0	1268



Dados por Secretaria

A apresentação dos dados por Secretaria contém:

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

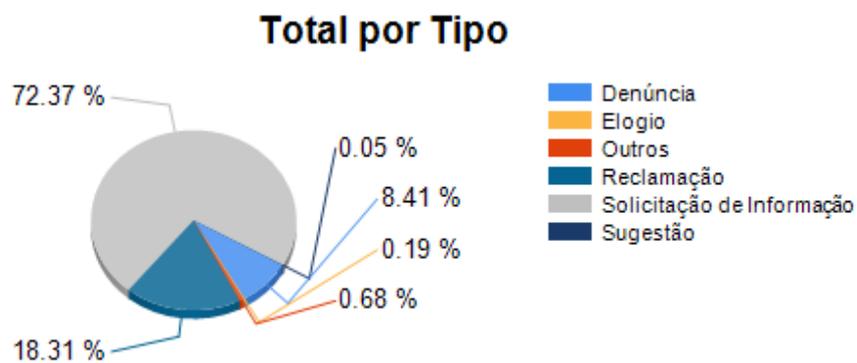
Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo
Núcleo de Coordenação da Rede Paulista de Ouvidorias

Março, 2017

Secretaria da Administração Penitenciária

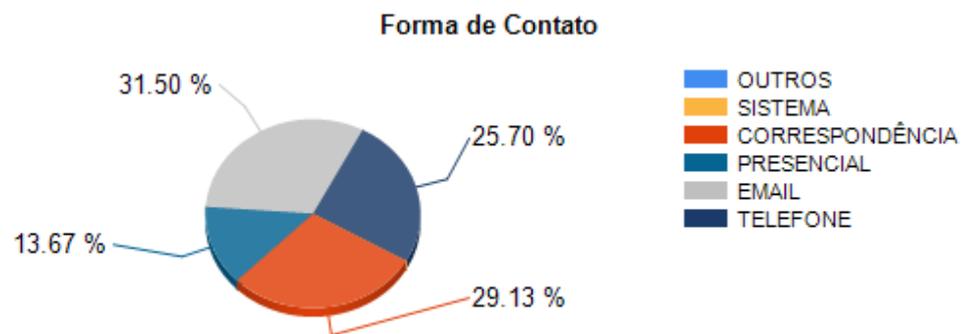
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	174
Elogio	4
Outros	14
Reclamação	379
Solicitação de Informação	1498
Sugestão	1
Total:	2070



Forma de Contato

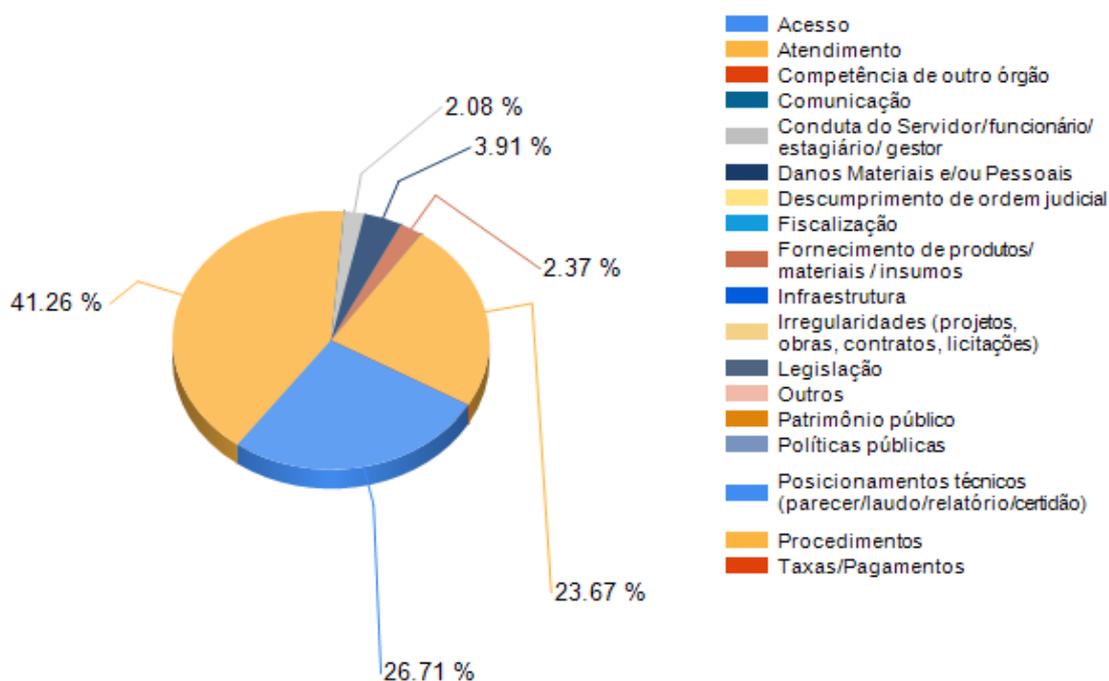
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	25	1	82	66	0	0	174
Elogio	0	2	2	0	0	0	4
Outros	0	1	12	1	0	0	14
Reclamação	53	56	133	137	0	0	379
Solicitação de Informação	205	472	422	399	0	0	1498
Sugestão	0	0	1	0	0	0	1
Total	283	532	652	603	0	0	2070



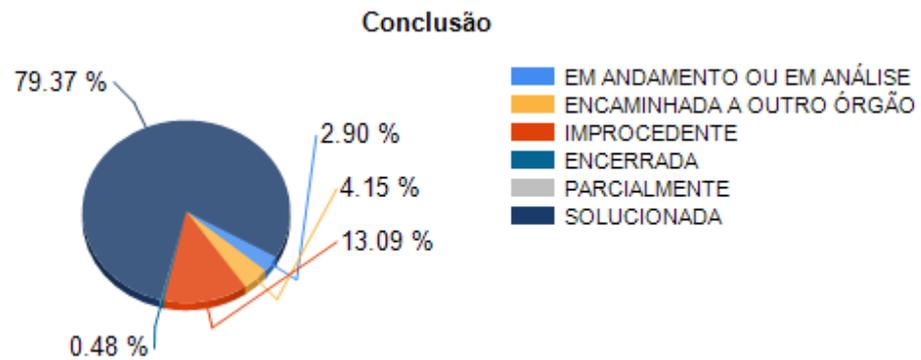
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	26	0	0	180	347	0	553
Atendimento	13	4	14	70	753	0	854
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	43	0	0	0	0	0	43
Danos Materiais e/ou Pessoais	81	0	0	0	0	0	81
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	10	0	0	37	1	1	49
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	1	0	0	92	397	0	490
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	174	4	14	379	1498	1	2070

Tema Geral



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	35	0	0	99	32	8	174
Elogio	3	0	0	0	1	0	4
Outros	5	0	0	9	0	0	14
Reclamação	193	0	0	125	21	40	379
Solicitação de Informação	1406	0	10	38	32	12	1498
Sugestão	1	0	0	0	0	0	1
Total	1643	0	10	271	86	60	2070

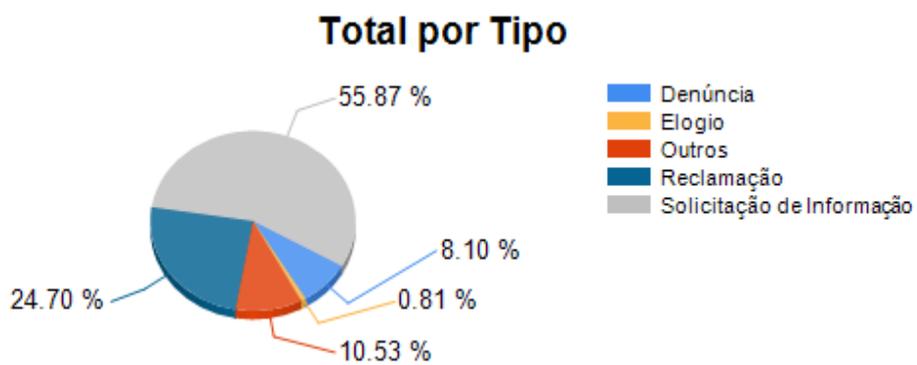


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap	Solicitação de atendimento com advogado.		
Secretaria da Administração Penitenciária - Sede	<p>Atendimento à saúde. Problemas com escolta para a realização de atendimento 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.</p> <p>Assistência Jurídica: o aumento da população carcerária e o reduzido número de profissionais dentro das unidades prisionais, tem dificultado o atendimento jurídico, principalmente aos presos provisórios (maior parte da população), bem como acentuada demorada nos pedidos de progressão de regime.</p> <p>Inclusão/exclusão/suspensão de rol: Dificuldades encontradas pelo público externo (familiares) em obter, pelos servidores das Unidades Prisionais, informações e orientações de procedimentos.</p>	<p>No tocante as ações pertinentes à assistência à saúde e assistência jurídica deixamos de propor recomendações, haja vista que entendemos que as ações necessárias e cabíveis a esta Secretaria vem sendo adotadas. No tocante as manifestações de inclusão/exclusão /suspensão de visitantes, recomendamos que as unidades prisionais esclareçam o público solicitante (visitantes), de forma legível e acessível, de preferência por escrito, sobre os procedimentos de: inclusão de visitantes, documentação necessária, dias de visita, vestimentas proibidas, itens pessoais e de higiene que podem ser encaminhado aos presos, etc..</p>	<p>Não encontramos dificuldades, uma vez que no desempenho de nossas funções, todas as situações são satisfatórias</p>

Secretaria da Agricultura e Abastecimento

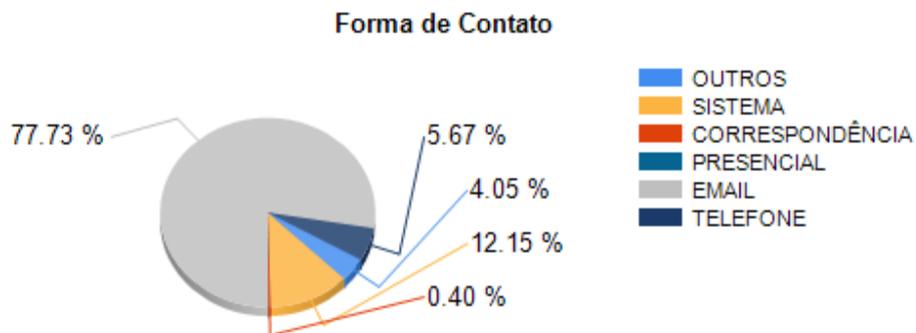
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	20
Elogio	2
Outros	26
Reclamação	61
Solicitação de Informação	138
Total:	247



Forma de Contato

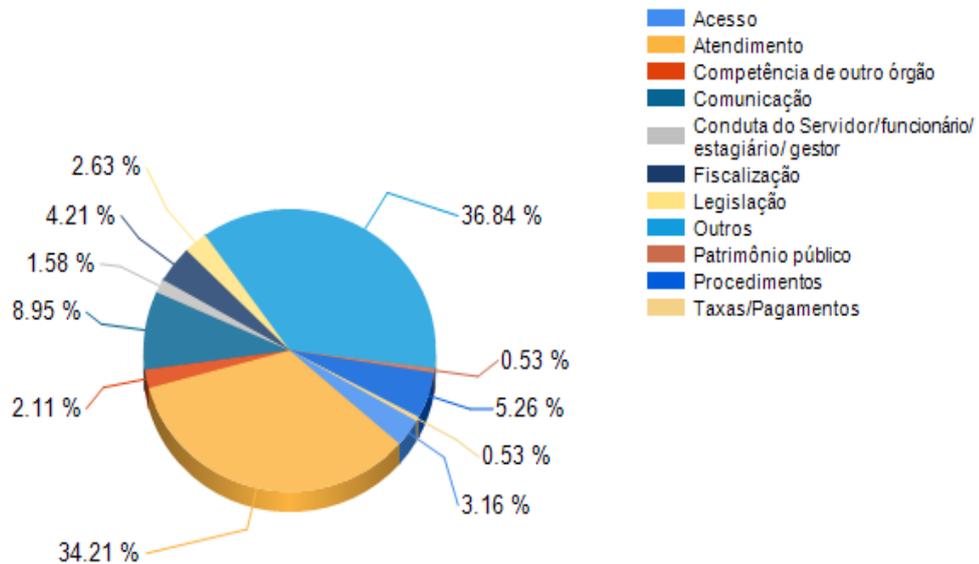
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspo ndência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	17	0	2	0	20
Elogio	0	0	1	0	1	0	2
Outros	0	0	22	0	2	2	26
Reclamação	0	4	42	1	13	1	61
Solicitação de Informação	0	9	110	0	12	7	138
Total	0	14	192	1	30	10	247



Tema Geral

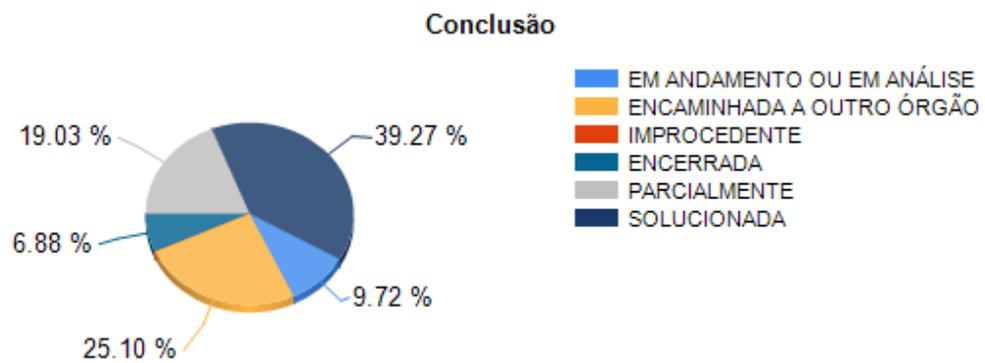
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	1	4	0	6
Atendimento	0	1	4	11	49	0	65
Competência de outro órgão	1	0	0	1	2	0	4
Comunicação	2	0	0	4	11	0	17
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	0	0	1	1	0	3
Fiscalização	6	0	0	2	0	0	8
Legislação	0	0	0	2	3	0	5
Outros	3	2	14	32	19	0	70
Patrimônio público	0	0	1	0	0	0	1
Procedimentos	0	0	1	1	8	0	10
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	1	0	1
Total	13	3	21	55	98	0	190

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	7	3	0	0	9	1	20
Elogio	2	0	0	0	0	0	2
Outros	6	7	6	0	5	2	26
Reclamação	17	29	2	0	7	6	61
Solicitação de Informação	65	8	9	0	41	15	138
Total	97	47	17	0	62	24	247



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Agência Paulista de Tecnologia dos Agronegócios - APTA	Sem manifestações relevantes	Nada consta	Estou recebendo várias manifestações de outros órgãos.
Companhia de Desenvolvimento Agrícola de São Paulo - Codasp	1- Solicitação de fornecedores sobre a data a ser realizado os pagamentos em atraso. 2- Solicitação sobre a forma para ingressar no quadro de funcionários da Companhia. 3- Solicitação de informação de municípios sobre o Programa Melhor Caminho/Pontos Críticos.	Devido a constância em certos registros na Ouvidoria recomendamos que a Diretoria divulgasse informações de interesse público amplo diretamente no site da Companhia, como por exemplo: Estatuto Social da Companhia, mapa do Estado de São Paulo com as áreas de atendimento de cada Centro de Negócios. As recomendações foram acatadas e já disponibilizadas no site.	Esse ano especificamente devido ao grande volume financeiro que a Companhia possui em atraso com fornecedores recebemos diversas ligações com reclamações, por vezes até agressivas, e sem informar os dados e nem respeitar o ouvidor, o que não permitia nem a inclusão da manifestação no sistema. Com a obtenção do crédito especial no final de 2016 conseguimos regularizar as pendências, sendo assim, acredito que essa dificuldade tenha sido pontual do exercício.
Coordenadoria de Assistência Técnica Integral - CATI	1) Informações técnicas (adquirir mudas de castanha portuguesa e de sementes orgânica de milho, orientações no plantio de uvas, etc.); 2) Informações administrativas (aquisição de livros com cursos, atendimento por servidores estaduais, elogio a técnico estadual, etc.); 3) Informações sobre cursos e programas estaduais agrícolas.	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	- Solicitação de informação - Cadastro no sistema GEDAVE - Denúncia - Conservação e preservação do solo agrícola - Reclamação - Dificuldade de relatório área vegetal	Desde o início 14/12/2016 das atividades como ouvidor não temos recomendação encaminhada ao dirigente.	Desde o início 14/12/2016 das atividades como ouvidor até o momento não temos tido dificuldades.

Coordenadoria de Desenvolvimento dos Agronegócios - CODEAGRO	As informações mais frequentes neste semestre foram: - Solicitações de Informações referente ao Programa Viva Leite transferido no início do ano de 2011, para a Secretaria de Desenvolvimento Social ? SEDS. - 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.	Disponibilizar um link no site da Coordenadoria de Desenvolvimento dos Agronegócios ? CODEAGRO, com as oportunidades de estágios disponibilizadas 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, Economia, Direito e Informática.	- Não houve dificuldades neste semestre, destacando que os atendimentos, ocorreram por meio de emails encaminhados ao Sistema de Ouvidoria Codeagro e telefone. Há de se destacar que prestamos também atendimento por carta, ofício e presencialmente.
Departamento de Descentralização do Desenvolvimento	As manifestações mais frequentes são informações sobre nossos serviços, eventos e dúvidas de alguns benefícios com o Núcleo de pessoal	Todas recomendações foram acatadas	nenhuma
Instituto Agrônomo	Informação - solicitação de venda de sementes, mudas ou prestação de serviços Relacionamento com a comunidade - solicitação de permissão para acesso público a áreas da Instituição para caminhadas, prática de esportes Reclamação - insatisfação com prazo na entrega ou qualidade de serviços.	Não houve recomendação da Ouvidoria ao dirigente do IAC	Neste 2º semestre de 2016, experimentamos alguma dificuldade na adaptação ao novo Sistema, incorrendo em relativa demora no encaminhamento e solução de uma manifestação mais crítica (reclamação relativa ao Curso de MBA Fitossanidade IAC)
Instituto Biológico	2 pedidos de informação. Foram atendidos imediatamente pela própria Ouvidoria	Não se aplica	Não temos dificuldades. A demanda é reduzida. O Diretor de Departamento sempre apoiou e colaborou nos pedidos e solicitações dessa ouvidoria. O corpo de funcionários e pesquisadores atendem prontamente todas as manifestações. Além disso temos outro canal para interação com os clientes. "Fale Conosco".

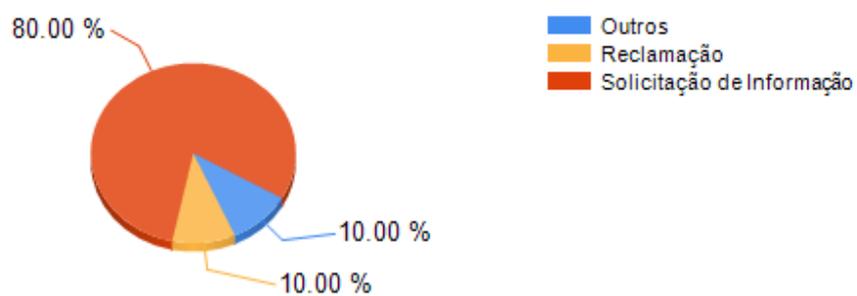
Instituto de Economia Agrícola	As manifestações mais demandadas são informações sobre preços de terras, produção agropecuária e preços agrícolas	Nada consta	Nada consta
Instituto de Pesca	Período da Piracema Criação de peixes	Todas as vezes que envio o e-mail para o responsável da área, oriento que deve responder com cópia para a ouvidoria, pois assim tenho o controle de que as mensagens são respondidas e tenho como relatar no relatório semestral.	Até o momento não tive dificuldades
Instituto de Tecnologia de Alimentos - ITAL	Foram recebidas no período 3 (três) manifestações, sendo uma denúncia, uma reclamação e uma solicitação de informação. A denúncia estava relacionada à outro Órgão e foi enviada uma orientação ao manifestante. A reclamação foi analisada e para melhor entendimento solicitamos ao manifestante mais informações por e-mail, porém ele não respondeu. A solicitação de informação foi encaminhada internamente ao responsável e a resposta foi enviada ao manifestante.	As manifestações recebidas foram conduzidas internamente e as soluções necessárias foram acatadas.	Não houve grandes dificuldades para atuação da Ouvidoria, temos o apoio dos Órgãos superiores para esclarecimento e orientação.
Instituto de Zootecnia	Neste período tivemos somente uma manifestação via e-mail solicitando informação a respeito do uso das casas pertencentes a instituição.	A informação foi repassada ao solicitante.	Nada a declarar.
Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	1- Informação/Reclamação - Homologação do Resultado Final da CPRTI 2015 2- Informação/Reclamação - Concurso Público/Estágio/Horário/Contagem de Tempo 3- Solicitação de informação - Programas/Projetos/Procedimentos da SAA	- Desenvolvimento de treinamentos, divulgação de roteiros/orientações, elaboração de guia de perguntas e respostas e divulgação dos meios de contato das áreas. - As recomendações estão sendo analisadas pelas áreas competentes.	Não houve dificuldades na atuação.

Casa Civil - Emplasa

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Outros	1
Reclamação	1
Solicitação de Informação	8
Total:	10

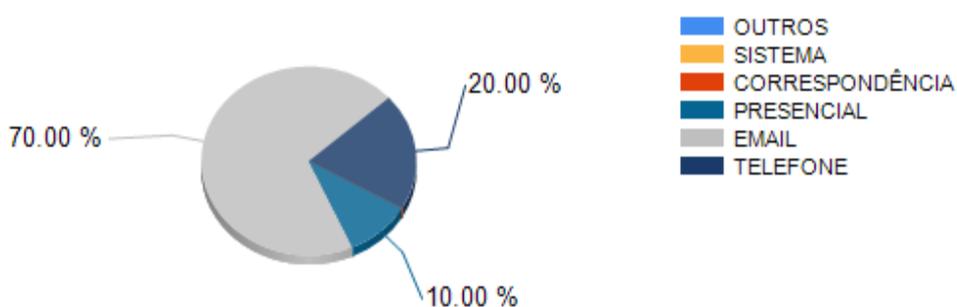
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Outros	0	0	1	0	0	0	1
Reclamação	0	1	0	0	0	0	1
Solicitação de Informação	1	1	6	0	0	0	8
Total	1	2	7	0	0	0	10

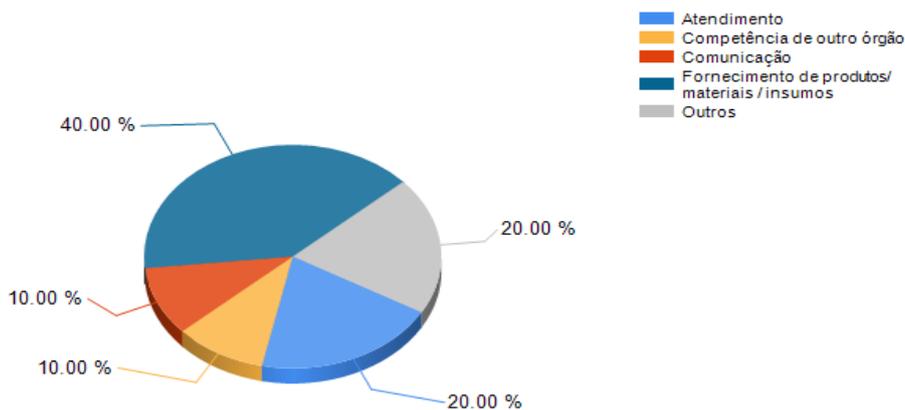
Forma de Contato



Tema Geral

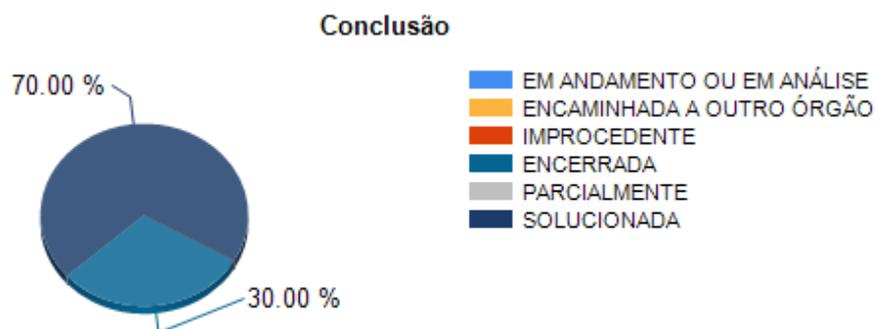
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	0	2	0	2
Competência de outro órgão	0	0	0	0	1	0	1
Comunicação	0	0	0	1	0	0	1
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	4	0	4
Outros	0	0	1	0	1	0	2
Total	0	0	1	1	8	0	10

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Outros	1	0	0	0	0	0	1
Reclamação	1	0	0	0	0	0	1
Solicitação de Informação	5	0	3	0	0	0	8
Total	7	0	3	0	0	0	10



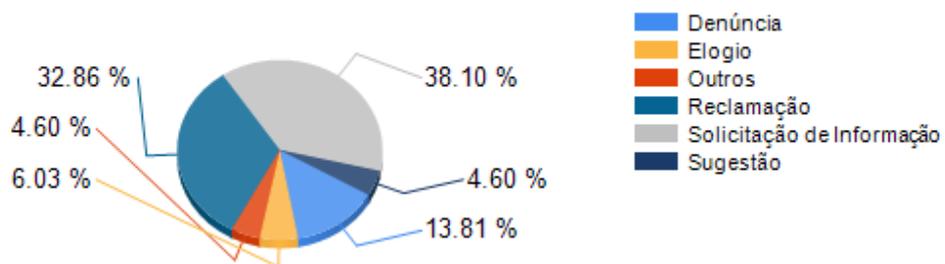
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Empresa Paulista de Planejamento Metropolitano S/A - Emplasa	As três manifestações mais frequentes foram pedidos de informações para obtenção de mapas, publicações e dados. Não tivemos problemas no período reportado.	Não há recomendações.	Esta Ouvidoria não tem enfrentado dificuldades para sua atuação.

Secretaria da Cultura

Tipo de Manifestação

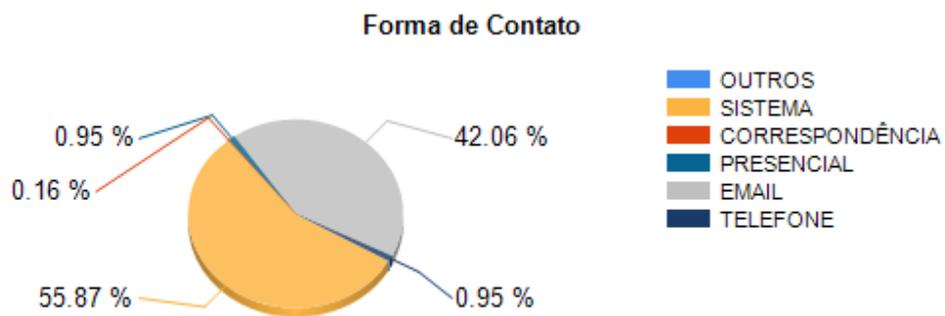
Tipo	Quantidade
Denúncia	87
Elogio	38
Outros	29
Reclamação	207
Solicitação de Informação	240
Sugestão	29
Total:	630

Total por Tipo



Forma de Contato

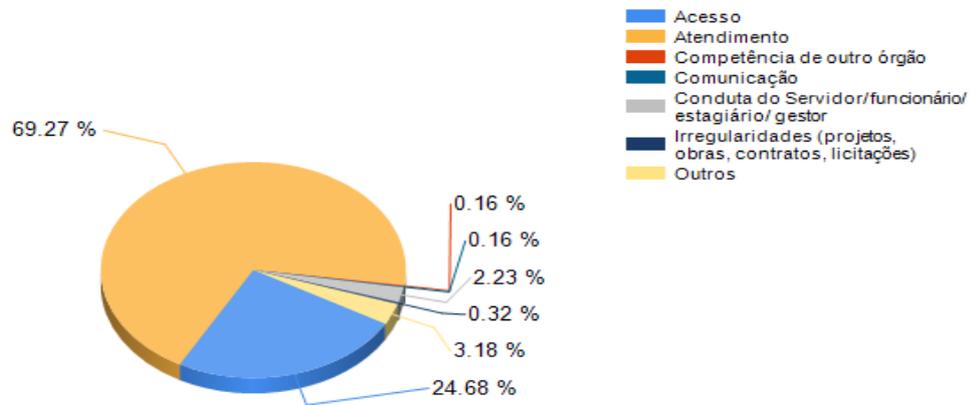
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	2	2	13	0	70	0	87
Elogio	0	0	4	0	34	0	38
Outros	0	0	15	0	14	0	29
Reclamação	4	2	77	1	123	0	207
Solicitação de Informação	0	0	144	0	96	0	240
Sugestão	0	2	12	0	15	0	29
Total	6	6	265	1	352	0	630



Tema Geral

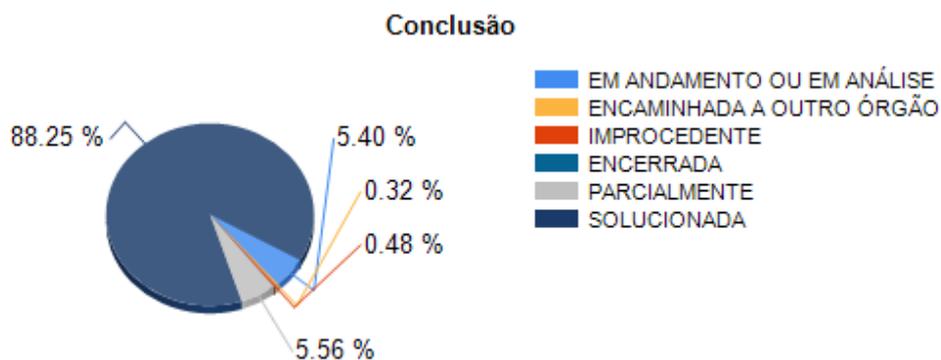
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	16	2	5	55	73	4	155
Atendimento	59	36	19	143	154	24	435
Competência de outro órgão	0	0	1	0	0	0	1
Comunicação	0	0	0	0	1	0	1
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	9	0	0	5	0	0	14
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	2	0	0	0	0	0	2
Outros	1	0	4	4	10	1	20
Total	87	38	29	207	238	29	628

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	66	12	0	1	0	8	87
Elogio	37	0	0	0	0	1	38
Outros	29	0	0	0	0	0	29
Reclamação	180	14	0	2	0	11	207
Solicitação de Informação	218	7	0	0	2	13	240
Sugestão	26	2	0	0	0	1	29
Total	556	35	0	3	2	34	630



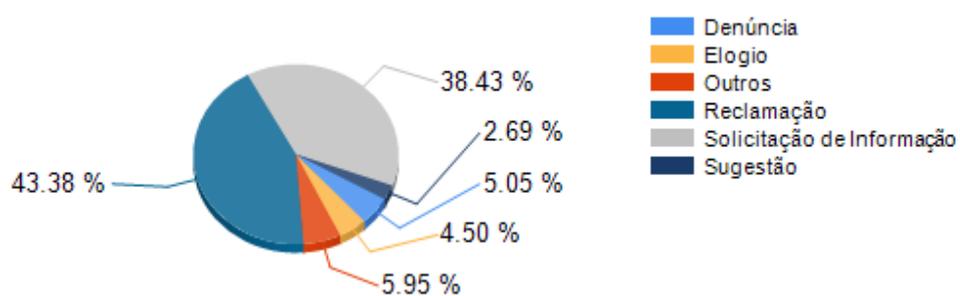
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Cultura - Sede	<p>Durante o 2º semestre de 2016, consideramos relevantes às Denúncias que totalizaram 87 Demandas registradas. Dessa totalidade 58 demandas são oriundas de projetos/ programas desenvolvidos pela Unidade de Formação Cultural, às quais 45 Denúncias correspondem a ocorrências no Conservatório Musical Dr. Carlos de Campos de Tatuí. Os assuntos que permeiam essas Denúncias são sobre irregularidades na administração e corpo docente, bem como a falta de comunicação com os alunos. Outro item que merece ser mencionado são as Reclamações que totalizaram 207 Demandas. Constatamos que na categoria de Reclamações a Unidade de Formação Cultural novamente registra maior número com 85 Demandas, às quais 39 versam sobre Fechamento das Oficinas Culturais e 22 sobre o Projeto Guri. Citamos ainda a Unidade de Difusão de Biblioteca e Leitura com 53 Demandas, cujos assuntos abordados são dificuldades de acesso na São Paulo, Biblioteca de São Paulo e o retorno do projeto Revelando São Paulo entre outros.</p>	<p>Em vista da quantidade de Denúncias e Reclamações apontadas neste Relatório citando a Unidade de Formação Cultural, recomendamos que a Coordenação da Unidade, bem como os gestores da pasta, fiquem em alerta quanto aos acontecimentos e desenvolvimento dos projetos executados pelas referidas Organizações Sociais. Nesse sentido, esta Ouvidoria esclarece que iniciou discussão com a Unidade envolvida, e o Conservatório de Tatuí, sobre a necessidade de averiguação dos fatos, bem como procedimentos e providências que possam ser tomadas. Esclarecemos ainda que com auxílio da gestão da Pasta, Consultoria Jurídica e Coordenador da Unidade, foi realizada Reunião com a administração do Conservatório, propondo medidas imediatas e conclusivas para solução do caso, o que foi acatado de imediato pelos representantes do Conservatório. Registramos ainda que a Organização Social de Cultura Santa Marcelina, responsável pela administração da EMESP - Escola de Música do Estado de São Paulo e Projeto Guri da capital e grande São Paulo, até pouco tempo atrás ainda mantinha em seu site informações de uma Ouvidoria própria, contrariando dessa forma o disposto na Lei nº 10.294 de 20 de abril de 1999 - artigo 8º Parágrafo 1º e 2º e Lei nº 12.806 de 01 de fevereiro de 2008. Muito embora, referida situação já tenha sido resolvida, ratificamos que todos os Equipamentos Culturais administrados pelas respectivas Organizações Sociais de Cultura, devidamente qualificadas, devem ter expostos em lugar de fácil visibilidade para o cidadão, a indicação da Ouvidoria estadual (www.ouvidoria.sp.gov.br). Aproveitamos para lembrar a importância da padronização dos dados da Ouvidoria no site de todos os Equipamentos Culturais da Secretaria da Cultura, em conformidade com a Coordenação de Comunicação da Pasta. Nesse sentido, esta Ouvidoria se coloca à disposição para auxiliar o que for necessário.</p>	<p>A Ouvidoria vem tentando realizar seu trabalho da melhor forma possível, no entanto para alcançar o Resultado de Excelência, é fundamental a colaboração dos gestores das Unidades, e Gabinete. Dessa forma, consideramos importante a convocação da Ouvidoria para participação nas Reuniões da Pasta, lembrando que para bom desempenho das funções das Ouvidorias, é necessário ter conhecimento de toda estrutura e funcionamento da instituição, utilizando dessa maneira para subsidiar os processos internos. Temos certeza que a troca de conhecimento e experiências em muito poderá colaborar. No que diz respeito às respostas encaminhadas a Ouvidoria, devem ser respondidas com clareza, explicitando qual a medida tomada para que tal fato não seja recorrente. Ratificamos, a necessidade de tratamento diferenciado no caso de Denúncias e Reclamações graves. É fundamental o acompanhamento dos gestores dessas Demandas, bem como a sua conclusão final, informando a esta Ouvidoria a atitude tomada para solução dos problemas. Finalizando, preocupados em colaborar na solução das questões apresentadas principalmente no que diz respeito a fatos que envolvem os Equipamentos Culturais da Secretaria, esta Ouvidoria vem solicitar a instalação da Comissão de Ética o mais breve possível, conforme estabelecido na Lei nº Estadual de 10.294 de 20 de abril de 1999 que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo- Seção IV - Parágrafo 1º e 2º do artigo 8º.</p>

Secretaria de Desenvolvimento, Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação

Tipo de Manifestação

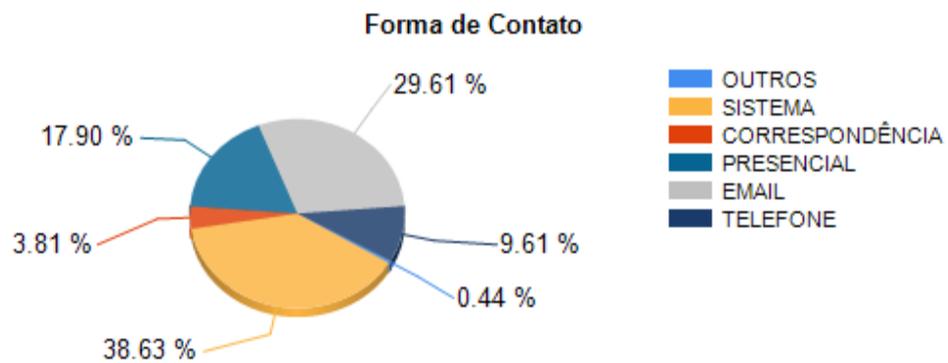
Tipo	Quantidade
Denúncia	463
Elogio	413
Outros	546
Reclamação	3981
Solicitação de Informação	3527
Sugestão	247
Total:	9177

Total por Tipo



Forma de Contato

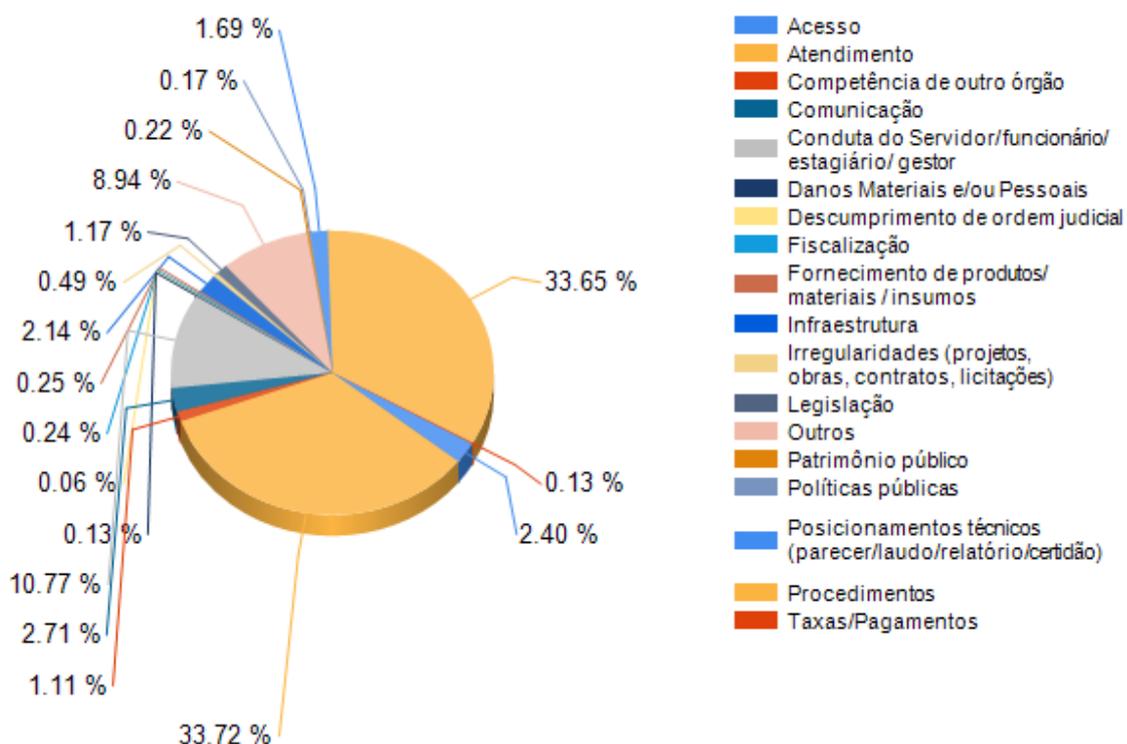
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	33	15	131	7	277	0	463
Elogio	114	15	89	146	47	2	413
Outros	112	29	227	8	167	3	546
Reclamação	803	351	670	134	2003	20	3981
Solicitação de Informação	519	468	1508	12	1006	14	3527
Sugestão	62	4	92	43	45	1	247
Total	1643	882	2717	350	3545	40	9177



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	0	4	140	64	5	214
Atendimento	35	338	298	1091	1139	106	3007
Competência de outro órgão	4	0	9	33	51	2	99
Comunicação	6	3	36	25	166	6	242
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	179	8	11	733	28	1	960
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	0	11	0	0	12
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	5	0	0	5
Fiscalização	8	0	0	13	0	0	21
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	19	3	0	22
Infraestrutura	18	6	2	137	2	26	191
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	40	0	0	4	0	0	44
Legislação	13	0	2	47	40	2	104
Outros	50	38	133	415	144	17	797
Patrimônio público	13	0	0	7	0	0	20
Políticas públicas	0	1	0	7	4	3	15
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	12	1	0	69	67	2	151
Procedimentos	45	14	48	1077	1781	36	3001
Taxas/Pagamentos	0	0	2	10	0	0	12
Total	425	409	545	3843	3489	206	8917

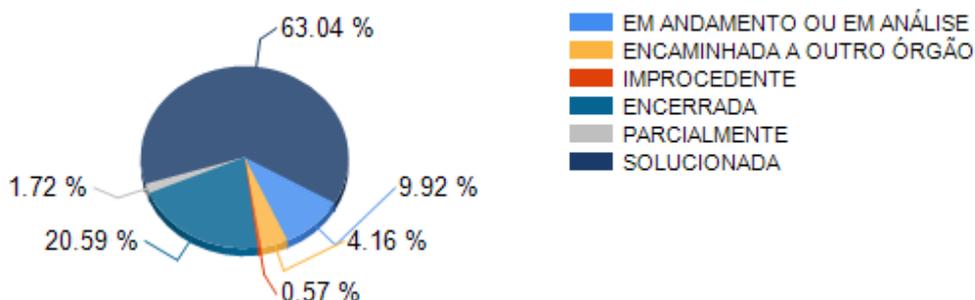
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	238	12	58	7	38	110	463
Elogio	266	12	62	0	1	68	409
Outros	405	1	76	7	5	52	546
Reclamação	1950	78	1298	21	165	493	4005
Solicitação de Informação	2811	37	357	13	169	156	3543
Sugestão	115	18	39	4	4	31	211
Total	5785	158	1890	52	382	910	9177

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	Acesso ao atendimento na Ginecologia (mais frequente), Odontologia e Saúde Mental - falta de horários nas agendas.	Dirigentes cientificados quanto à dificuldade de acesso à Ginecologia	Nada a declarar.
Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	_ tempo de espera para consulta, paciente que chega para consulta geralmente com transporte público de outro município, solicita rapidez no atendimento, geralmente não entende o sistema de senha e vem na ouvidoria solicitar prioridade. - A solicitação de relatórios médicos para perícia, este semestre foi um dos motivos de reclamação, pois houve uma demora em faze-los. - Houve uma diminuição de recursos do município de Campinas, gerando reclamação principalmente do transporte (ambulancias)	Sistema de senha estão sendo revistos.	Não houve dificuldades por parte desta Ouvidoria.
Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	1) Concursos Públicos de ETECS e FATECS : reclamações e denúncias sobre os procedimentos das unidades. 2) Comportamento inadequado dos funcionários, professores e diretores, quanto atendimento aos usuários. 3) Cursos de EAD (Educação a Distância), oferecidos pelas FATECS com inúmeros problemas quanto o atendimento aos alunos, como também sobre o Sistema Integrado de Gestão Acadêmica -SIGA.	1) Averiguação e apuração, pelos canais competentes, quanto a denúncias de assédio moral e sexual (acatada). 2) Problemas de Infraestrutura, quanto a reformas nas ETECS e FATECS para adequação de espaços para armazenamento de alimentos dos alunos . (acatada) 3) Encaminhamento à área competente sobre o fornecimento de refeições para as Escolas Técnicas Agrícolas. (acatada)	1) Os usuários que escrevem à Ouvidoria tem dificuldade em entender nossas reais atribuições, mesmo constando no site do Centro Paula Souza informações quando a mesma deverá ser acionada . 2) Dificuldade dos usuários em entender que há prazo para respostas; 3) Dificuldade de esclarecer o reclamado quanto ao direito de sigilo do reclamante.

Faculdade de Medicina de Marília - Famema	<p>1. Atendimento ? Demora no atendimento Ambulatorial e da equipe do Pronto Socorro, ocasionado um tempo de espera excessivo e uma insatisfação do usuário; 2. Acesso ? Demora no agendamento de exames, decorrente de aparelhos quebrados, ocasionando vários cancelamentos, gerando demanda reprimida. 3. Cirurgia ? Repetitivos cancelamentos da mesma cirurgia em virtude da falta de leito, materiais e recursos humanos; 4. Elogio ? Cortesia no atendimento ambulatorial e hospitalar dispensado aos pacientes;</p>	<p>As recomendações referentes às manifestações mais frequentes/relevantes com relação ao atendimento foram trabalhadas junto às chefias/diretorias e estão sendo tomadas providências como: implantação do laboratório no Pronto Socorro, definição de coordenadores responsáveis por cada equipe clínicos/cirúrgicos, ortopedia e psiquiatria. 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: - as respostas das manifestações por parte das chefias/diretorias, muitas sem resolutividade, gera descontentamento por parte do manifestante e retrabalho para o serviço de Ouvidoria, pois é necessário um novo reenvio, para um novo parecer, resultando vários retornos ao mesmo manifestante; - grande número de aparelhos quebrados, por grande período de tempo, gerando uma demanda excessiva e os pacientes na tentativa de obter o exame, procura a Ouvidoria acreditando que terá uma solução imediata na realização do exame; A Ouvidoria está sendo cada vez mais procurada com índice de satisfação elevado pela acolhida e orientação.</p>
Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp	<p>Manifestações mais frequentes são pedidos de emprego; Propagandas de cursos em geral; Solicitação de informações, desde vestibulares aos cursos de aprimoramento da Famerp.</p>		<p>Nenhuma</p>
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp	<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 procedimentos para obtenção de auxílio.</p>	<p>A Ouvidoria não tem tido dificuldades para obter respostas rápidas e satisfatórias.</p>	<p>Nenhuma dificuldade.</p>
Hemocentro de Campinas/Unicamp	<p>Demora no atendimento / tempo de permanência no serviço Disponibilização de sinal wifi Cobrança de estacionamento da unidade PUCC</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	Principais manifestações: 1 - Falta de medicação especialmente para pacientes transplantados nesta Instituição e doentes crônicos; 2 - Falta de leitos para internação, realização de exames e procedimentos cirurgicos; 3 - Número insuficiente de cotas de exames de alta complexidade.	1 - Estreitar laços da Ouvidoria com a Administração; Atendida 2 - Melhor organização na distribuição de leitos através de sincronia entre a data de internação e o procedimento, uma vez que o paciente interna e fica muitos dias aguardando procedimentos e ocupando leito desnecessariamente , ocasionando custo para a Instituição, desgaste para o paciente internado e prejuízo aos paciente que aguardam em casa vaga para exames e cirurgias que requerem internação. (Não atendida) 3 - Cumprimento do prazo estabelecido por esta Ouvidoria para resposta ao usuário de dez dias úteis. (parcialmente cumprida).	- Alguns profissionais ainda demonstram resistência em entender o papel da Ouvidoria e apresentam demora em responder demandas de suas respectivas áreas e em alguns casos acabam por não responder desrespeitando um direito garantido em lei do usuário.
Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - Ipen	As reclamações mais frequentes foram dos clientes que apontaram problemas em relação aos reagentes liofilizados. A segunda maior reclamação trata-se dos Geradores de Tecnécio , principal radiofármaco utilizado no País. A terceira reclamação possui referência com radioisótopos primários I-131, TI-201	Problemas no fornecimento dos radiofármacos pelos fornecedores internacionais.	A ouvidoria desenvolve seus trabalhos junto à Gerência Comercial. O quadro de servidores insuficiente

<p>Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp</p>	<p>As manifestações mais frequentes referem-se aos serviços de: 1) Regularização cadastral das empresas; 2) prazo de atendimento maior dos processos/requerimentos/ofícios que demandam procedimentos internos (regularidade cadastral, documentos para instrução do despacho final, exame e manifestação da Procuradoria desta Casa, etc...) 3) certidão de inteiro teor</p>	<p>* Participação no Curso de Capacitação e Certificação de Ouvidor nos dias 30, 31 de agosto e 01 de setembro de 2016, realizado pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO), Certificado registrado sob nº CC08/07/16. * Realização da primeira fase do projeto de implantação da Ouvidoria Interna (elaboração de manual básico sobre Ouvidoria Interna com conceito, objetivo, legislação, etc..) * As demandas sobre a estrutura física e pessoal da Ouvidoria Jucesp continuam na pauta de atendimento da Casa, porém, ainda na dependência da possibilidade de mudança da sede da Jucesp, ocupando prédio próprio.</p>	<p>Nada a acrescentar.</p>
--	---	---	----------------------------

<p>Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia - Sede</p>	<p>As manifestações mais frequentes no decorrer do 2º Semestre de 2016 foram de usuários dos serviços prestados pela Subsecretaria do Trabalho Artesanal nas Comunidades - Sutaco, solicitando informações sobre o procedimento para obter a carteira de artesanato. Esclarecemos que as manifestações de usuários sobre os serviços prestados pela Sutaco que foram apresentadas em separado, não somadas as manifestações da Ouvidoria - Sede, são de usuários que se dirigem diretamente àquela Subsecretaria. No próximo relatório deve haver uma correção desse procedimento com o registro das manifestações diretamente no Sistema de Ouvidorias. Não podemos deixar de registrar, ainda, a dificuldade do atendimento interno, pois os funcionários temem represálias e acabam não formalizando suas manifestações, mesmo com a opção de sigilo.</p>	<p>nada a declarar</p>	<p>A principal dificuldade é quanto a localização da Ouvidoria, que apesar de estar junto ao Gabinete do Secretário, está distante de seus principais usuários, os dos serviços prestados pela Sutaco.</p>
<p>SUTACO</p>	<p>Solicitação de informações pertinentes aos serviços de cadastro. Emissão de notas fiscais, comercialização (Projeto ADESF /SUTACO Indicação de artesãos selecionados e orientação de trabalhos acadêmicos.</p>	<p>Melhoria da comunicação entre os setores da Subsecretaria SUTACO Treinamento/Reciclagem de servidores, estagiários, prestadores de serviços. Com o atual status de Subsecretaria recomendamos que sejam mantidas as orientações citadas.</p>	<p>Nada a declarar.</p>

<p>Universidade de São Paulo</p>	<p>No período, os temas mais salientes foram: o barulho provocado por bandas, vagas nas creches da Universidade e conflitos interpessoais. O barulho provocado pelas bandas, que atormenta os que trabalham na USP, bem como os que residem nas redondezas do campus da Cidade Universitária e do Quadrilátero da Saúde, na Av. Dr. Arnaldo, é problema antigo, que a Prefeitura não consegue equacionar. Temos conversado sobre o tema com sucessivos prefeitos, mas até agora não tivemos êxito. O problema das creches diz respeito à decisão da USP de abrir vagas apenas para filhos de funcionários ou docentes que já tivessem outra criança matriculada. As creches foram muito atingidas pelo Programa de Demissão Voluntária da universidade. Em momento de restrição orçamentária e corte de gastos, a direção da Universidade decidiu redimensionar a oferta de creches. Há muita grita entre estudantes, professores e funcionárias da USP, mas não se vislumbra uma solução que contente a todos. A Ouvidoria Geral nada pode fazer. Finalmente, temos atuado, caso a caso, para ajudar a resolver os conflitos interpessoais, com êxito relativo.</p>	<p>A Ouvidoria Geral tem recomendado à Prefeitura que encontre uma solução negociada para as bandas e fanfarras, por meio de cessão de espaço fechado. Não há nada que possamos fazer para encaminhar solução para as creches, uma vez que trata-se de decisão orçamentária da alçada do Conselho Universitário. Temos sugerido também que a Universidade elabore um código de conduta que tipifique assédio moral e defina como tratá-lo institucionalmente.</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. Embora mantendo nossos critérios, vamos estudar a possibilidade de organizar os dados, também, de acordo com as sugestões dos senhores. 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. A Ouvidoria Geral é um órgão enxuto, que não dispõe de funcionário que possa se dedicar a construir novo banco, de conformidade com as recomendações feitas por V. Sas.</p>
----------------------------------	--	---	---

<p>Universidade Estadual de Campinas - Unicamp</p>	<p>1 - INFRAESTRUTURA DO CAMPUS - continuam crescentes as reclamações sobre dificuldades de estacionamento , especialmente nas áreas em que estão situados os hospitais e no Ciclo Básico . O número de vagas existentes é insuficiente em comparação ao número de automóveis que circulam diariamente no campus , e não há fiscalização em relação ao uso indevido das vagas especiais (destinadas às pessoas deficientes e aos idosos) . 2- RELACIONAMENTOS INTERPESSOAIS - como ocorrido em períodos anteriores , há um expressivo número de reclamações sobre dificuldades de relacionamento entre os diversos segmentos (docentes, alunos e funcionários) envolvendo conflitos não administrados a contento , gerando sério comprometimento na produtividade e criando um ambiente de convívio pouco harmônico. As manifestações dos indivíduos relatam conflitos advindos de posturas autoritárias, eventos de assédio moral , assédio sexual , atitudes discriminatórias relativas à raça , gênero e opções religiosas . 3 - GREVE - este período ocorreram inúmeras manifestações a respeito da greve e as dificuldades decorrentes. Tivemos um número significativo de alunos que não aderiram a greve e apresentavam suas reclamações sobre a impossibilidade de terem suas aulas e avaliações regulares . Recebemos também , um número elevado de registros feitos pelos docentes , que encontravam-se impedidos, por um grupo de alunos grevistas, de aplicar as provas . Alguns pais de alunos comunicaram-se com a Ouvidoria , apontando suas preocupações e intencionando que este período de crise , rapidamente, fosse superado e que a rotina universitária brevemente se regularizasse. Da mesma forma, recebemos manifestações da sociedade, em geral , expressando descontentamento acerca da situação vivenciada na universidade e sugerindo um posicionamento mais rigoroso de parte da administração.</p>	<p>Com o objetivo obter um diagnóstico fidedigno e completo em relação às dificuldades relacionais e aos conflitos vivenciados por toda a comunidade universitária , sugerimos a realização de uma pesquisa a ser aplicada , inicialmente, junto aos alunos possibilitando que pudessem expor claramente seus sentimentos de forma sigilosa , evitando , assim, o receio à possíveis represálias. Neste projeto, a proposta de aplicação de um questionário faz parte de um trabalho conjunto com a Ouvidoria da Unesp. Por meio da coleta de informações e a compilação dos dados é possível realizar um estudo mais aprofundado e mapear as dificuldades mais recorrentes, para então realizar ações preventivas , bem como oferecer espaços formais para a realização das técnicas de mediação e resolução consensual dos conflitos. Esta sugestão foi recebida de forma positiva pela Coordenação Geral da Universidade , no entanto , possivelmente em</p>	<p>As dificuldades na atuação da Ouvidoria foram relatadas em relatórios anteriores e são recorrentes : 1- a equipe constituída no início de nossas atividades é bastante restrita e, com a transferência de funcionária para outro setor, desde o ano de 2009, encontra-se ainda mais defasada; 2- a localização da Ouvidoria da Unicamp (3º andar) dificulta e impede o acesso dos usuários portadores de necessidades especiais. Obs. Há um espaço térreo reservado para a Ouvidoria que está sendo reformado e acreditamos que em breve esta dificuldade será equacionada. 3- falta de um regimento interno que, em consonância com a legislação do estado, possa balizar as atividades da Ouvidoria na universidade. A maior dificuldade reside no respeito ao prazo de retorno de parte dos responsáveis . Algumas áreas permanecem sem responder às demandas e questionamentos, desrespeitando claramente o direito do cidadão à obtenção de uma resposta e colocando em risco a credibilidade de todo nosso trabalho. 4- em alguns casos, as ações adotadas , pelas unidades envolvidas, na solução das reclamações são pontuais e de caráter paliativo . Nem sempre é possível constatar que houve uma reflexão aprofundada sobre a ocorrência , com vistas a promover mudanças nos processos e consequentes melhorias. Assim as reincidências ocorrem com relativa frequência e sem a adoção de prática e mecanismos preventivos. 5- os usuários da Ouvidoria, ocasionalmente, apresentam suas manifestações, de forma repetida, aos diferentes canais de comunicação da universidade (incluindo emails pessoais de professores, disponíveis nos sites das unidades, por exemplo) . Não havendo uma forma sistematizada e efetiva de "comunicação intra institucional " é possível que ocorra o indesejável fornecimento de respostas diferentes expedidas</p>
--	---	---	---

		virtude da extensa greve, ainda não pôde ser efetivada .	pelos vários destinatários , além de ampliar o retrabalho no tratamento das manifestações .
--	--	--	---

<p>Universidade Estadual Paulista - Unesp</p>	<p>Foram mais frequentes as Solicitações de informações sobre Vestibular (VUNESP) e que foram reencaminhadas a este órgão, seguidas de demandas da Graduação, transferências, certificados de cursos de extensão, tratamento em clínicas. Seguiram-se Reclamações sobre atendimentos em clínicas, questões sobre relacionamento aluno-professor, atrasos em certificado de cursos de extensão e à distância, greve, estrutura de campus. Houve Denúncias sobre maus tratos em relações professor-aluno, uso impróprio de meios on-line por professor aposentado de um campus da unesp com afirmações persecutórias e agressivas .</p>	<p>Numa das Ouvidorias Locais com clínica foi sugerido: 1. Estabelecer um processo educativo contínuo dos alunos orientando quanto aos processos de encaminhamento de reclamações aos respectivos, conselhos e seções e Ouvidoria. 2.Estabelecer junto ao Conselho de Curso o processo educativo quanto a deveres e direitos dos alunos, docentes e instituição, enfocando nas irregularidades que são consideradas ?normais?, mas que constituem crimes e atos de corrupção. 3. Estabelecer programa contínuo enfocando a avaliação e a melhoria das relações interpessoais, envolvendo os diferentes seguimentos (docentes, funcionários e alunos). 4. Solicitação da instalação de um PC no andar térreo para facilitar o acesso do usuário à Pesquisa de Satisfação (foi encaminhado o orçamento e direcionado à direção para providencias em 2015). 5. Planejamento de Programa Educativo relacionado ao Assédio Moral no trabalho com convocação de</p>	<p>Uma das unidades apontou o seguinte: O ouvidor é docente ativo, não aposentado, e está envolvidas em inúmeras e diversificadas atividades tanto da unidade quanto da reitoria : ensino de graduação e pós-graduação, pesquisa, extensão e cultura, o que limita o tempo de dedicação à ouvidoria. Também há necessidade de uma atenção redobrada para evitar conflitos de interesse. Neste aspecto também há o risco da comunidade confundir a função do docente com a de ouvidor quando este está realizando suas outras atividades de rotina ou representando outros em suas atividades. Além disso, torna-se inviável ao mesmo estar disponível para contatos por telefone ou contato pessoal, a não ser em casos específicos e previamente agendados. Com a designação do Ouvidor Suplente, parte destas dificuldades se reduziu, pois temos buscado nos dividir quando há processos de averiguação e também participar juntas em reuniões de averiguação. A comunidade ainda apresenta dificuldades para entender o papel da ouvidoria e muitas vezes a utiliza de maneira errônea: solicitando informações, o que deveria ser solicitado ao Fale Conosco ou enviando reclamações que deveriam ser enviadas primeiramente aos setores responsáveis pelo assunto e somente encaminhar à ouvidoria quando não atendido.</p>
---	---	---	---

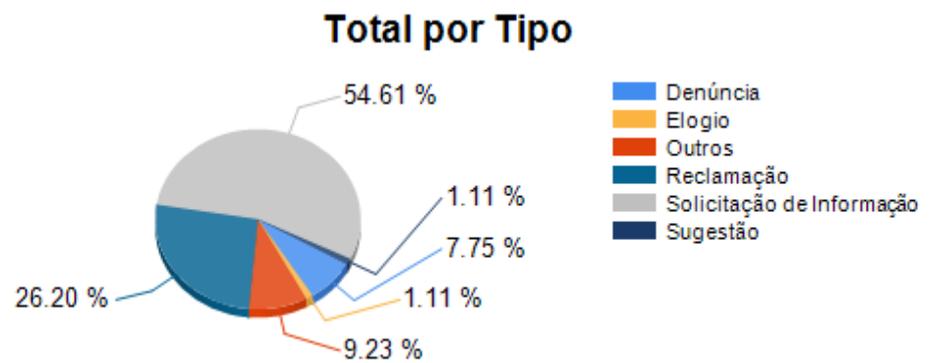
		<p>funcionários e docentes. (solicitação realizada no final de 2014). 6. Embora não exista uma ocorrência formal na Ouvidoria, verificamos em relatos pessoais e durante reuniões, oficinas e outros que o índice de insatisfação e relatos de doenças e crises de estresse, pânico e depressão, bem como os relatos de dificuldades nos relacionamentos interpessoais entre docentes, funcionários e alunos, aumentaram significativamente nos últimos anos. A Universidade precisa de ter um olhar mais atento para este fato. É necessário que se tome medidas preventivas e que se criem meios que permitam intervenções adequadas, bem como se estabeleçam com urgência mudanças administrativas em setores, bem como em determinações e resoluções que claramente geram sobrecarga, pressão, competitividade e egocentrismos, elementos causadores de insatisfação e conflitos. (solicitação realizada no final de 2014).</p>	
<p>Universidade Virtual do Estado de São Paulo (UNIVESP)</p>	<p>As manifestações mais frequentes, ao longo do 2º semestre de 2016, estavam voltadas para a busca de informações, isto é, maiores esclarecimentos a respeito de procedimentos e prazos para análise de solicitações acadêmicas.</p>		<p>O presente relatório foi preenchido pela Ouvidoria Sede da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação em razão do recente desligamento do responsável interino da Ouvidoria UNIVESP e</p>

			não ter sido designado o substituto.
--	--	--	--------------------------------------

Secretaria de Desenvolvimento Social

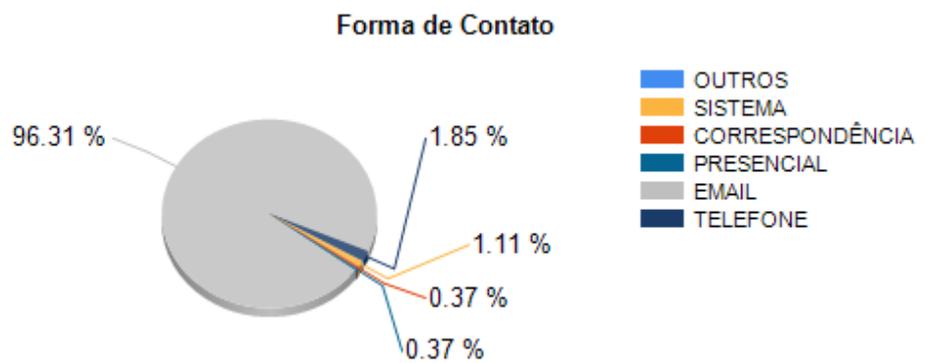
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	21
Elogio	3
Outros	25
Reclamação	71
Solicitação de Informação	148
Sugestão	3
Total:	271



Forma de Contato

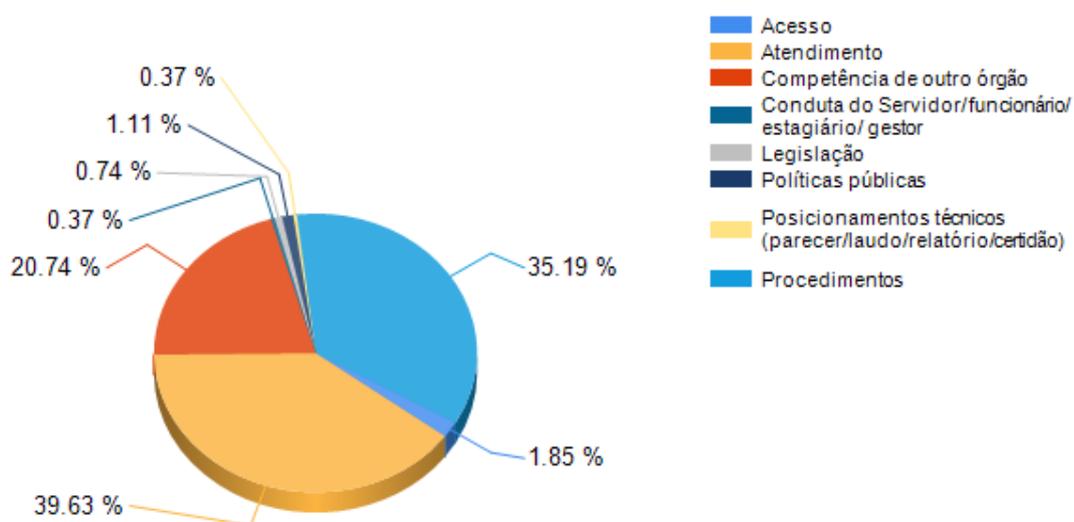
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	20	1	0	0	21
Elogio	0	0	3	0	0	0	3
Outros	0	0	24	0	1	0	25
Reclamação	1	5	64	0	1	0	71
Solicitação de Informação	0	0	147	0	1	0	148
Sugestão	0	0	3	0	0	0	3
Total	1	5	261	1	3	0	271



Tema Geral

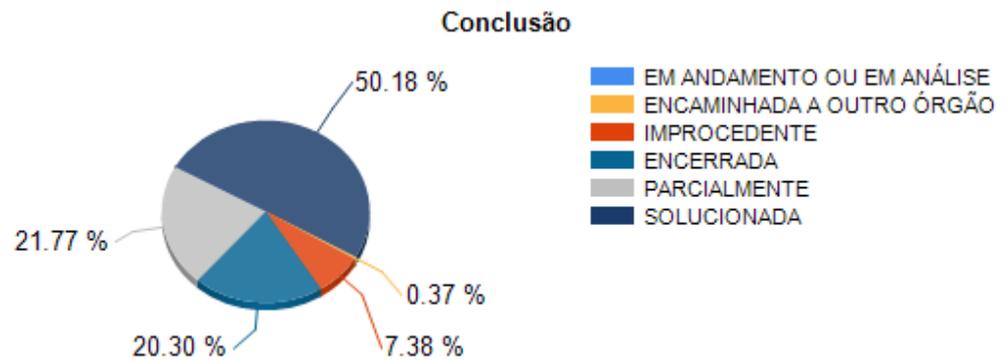
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	2	0	3	0	5
Atendimento	14	3	2	53	32	3	107
Competência de outro órgão	3	0	11	8	34	0	56
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	0	0	0	0	2	0	2
Políticas públicas	0	0	2	0	1	0	3
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	1	0	1
Procedimentos	3	0	7	10	75	0	95
Total	21	3	24	71	148	3	270

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	12	3	3	3	0	0	21
Elogio	3	0	0	0	0	0	3
Outros	2	8	10	4	1	0	25
Reclamação	42	16	6	7	0	0	71
Solicitação de Informação	75	32	35	6	0	0	148
Sugestão	2	0	1	0	0	0	3
Total	136	59	55	20	1	0	271

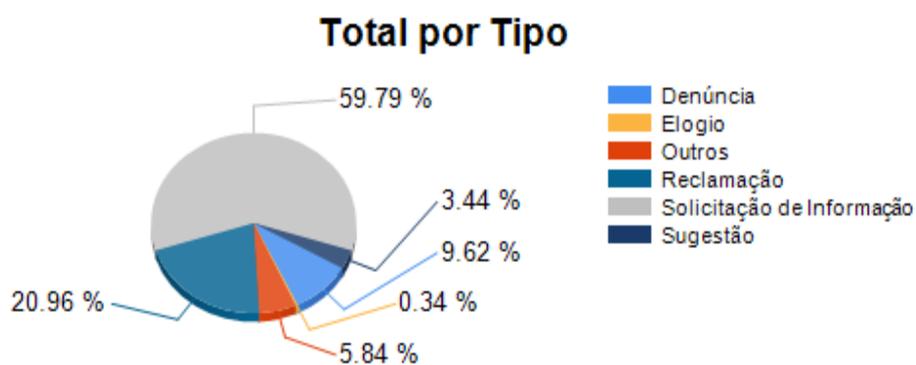


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	<p>Entre os Programas e Ações da Pasta, o Vivaleite e o Bom Prato foram os mais mencionados. Geralmente sobre o atendimento feito pelas entidades parceiras, a insuficiência de vagas para os beneficiários do leite e quotas nos restaurantes, a qualidade e quantidade dos produtos. Denunciaram a cobrança de taxas pelas entidades que distribuem o leite e privilegiam pessoas fora do Programa. Continuam os pedidos/sugestões de novos restaurantes em cidades e regiões carentes. As solicitações de informações e reclamações sobre Programas com transferência de renda, local de inscrição, cadastro, execução, falta de vagas, são constantes. Procedimentos e atendimentos esses, feitos por outros órgãos como o CRAS-Centro de Referência de Assistência Social, unidade pública municipal e porta de entrada da assistência social.</p>	<p>Os coordenadores e diretores, tomam ciência das demandas mais relevantes. As demais, são repassadas aos técnicos das áreas. Dessa forma, podem mapear e evitar reincidências de problemas no atendimento: o Bom Prato serve diariamente mais de 84 mil refeições e o Vivaleite, 450 mil beneficiários em todo Estado. Intensificar a fiscalização, supervisão e tomada de providências, foram diligências sugeridas e acatadas pelos Programas e Diretorias Regionais, inclusive, face aos órgãos municipais, entidades parceiras dos Programas etc.</p>	<p>As dificuldades decorrem da demanda de serviços, distância, locomoção dos técnicos etc. As reuniões semanais do Sr. Secretário com os dirigentes da Pasta continuam, e muito contribuem no trabalho da Ouvidoria.</p>

Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

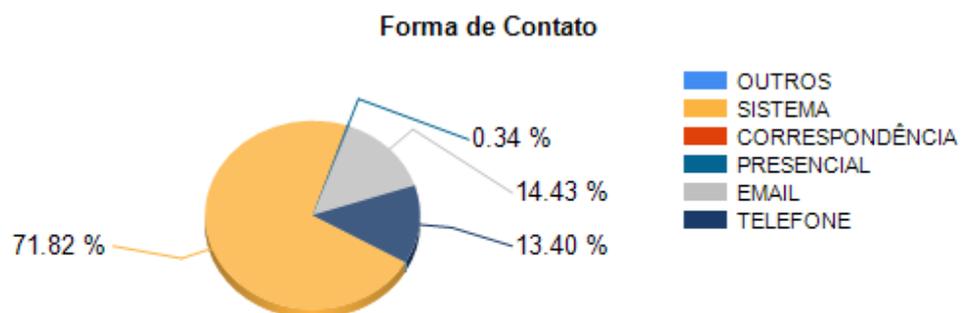
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	28
Elogio	1
Outros	17
Reclamação	61
Solicitação de Informação	174
Sugestão	10
Total:	291



Forma de Contato

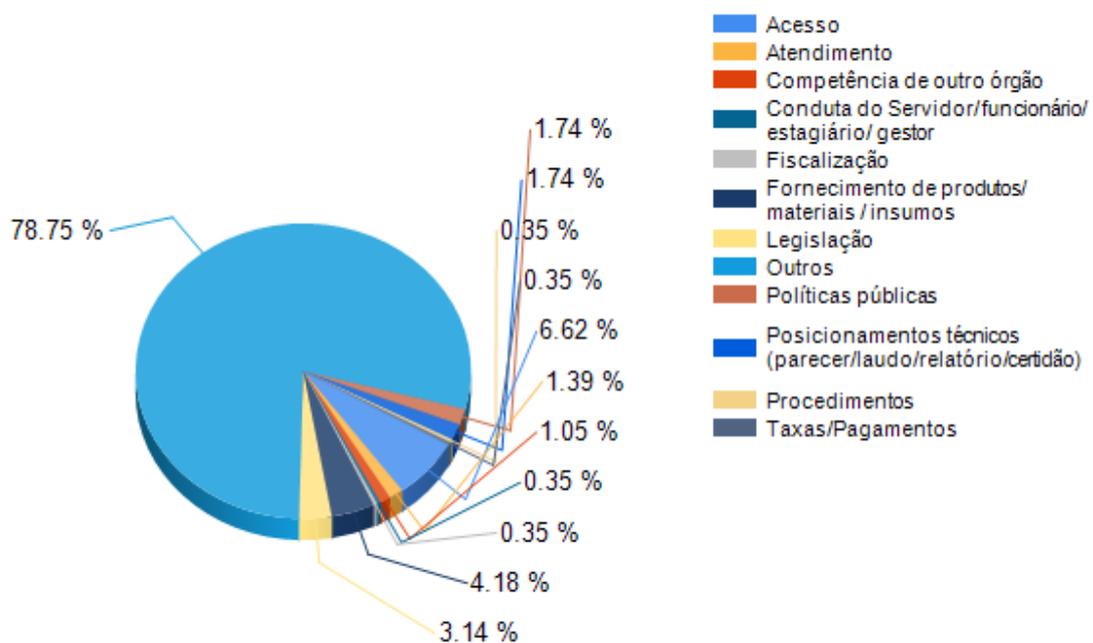
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	3	1	0	24	0	28
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	0	0	17	0	17
Reclamação	0	3	7	0	51	0	61
Solicitação de Informação	1	33	33	0	107	0	174
Sugestão	0	0	1	0	9	0	10
Total	1	39	42	0	209	0	291



Tema Geral

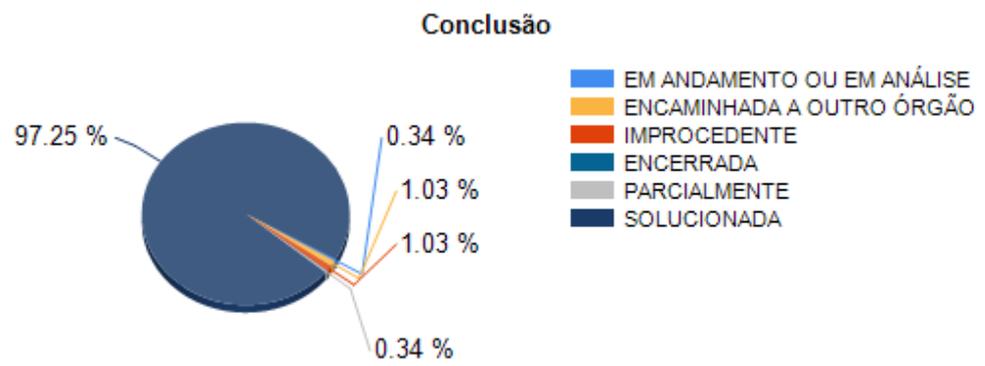
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	4	0	0	3	12	0	19
Atendimento	2	0	0	0	2	0	4
Competência de outro órgão	0	0	0	2	1	0	3
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	0	1	0	1
Fiscalização	0	0	0	1	0	0	1
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	1	0	1	0	10	0	12
Legislação	1	0	1	0	6	1	9
Outros	18	1	14	51	133	9	226
Políticas públicas	0	0	0	1	4	0	5
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certi dão)	1	0	0	2	2	0	5
Procedimentos	0	0	0	0	1	0	1
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	1	0	1
Total	27	1	16	60	173	10	287

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	27	0	0	0	0	1	28
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Outros	15	0	0	1	1	0	17
Reclamação	57	1	0	2	1	0	61
Solicitação de Informação	173	0	0	0	1	0	174
Sugestão	10	0	0	0	0	0	10
Total	283	1	0	3	3	1	291



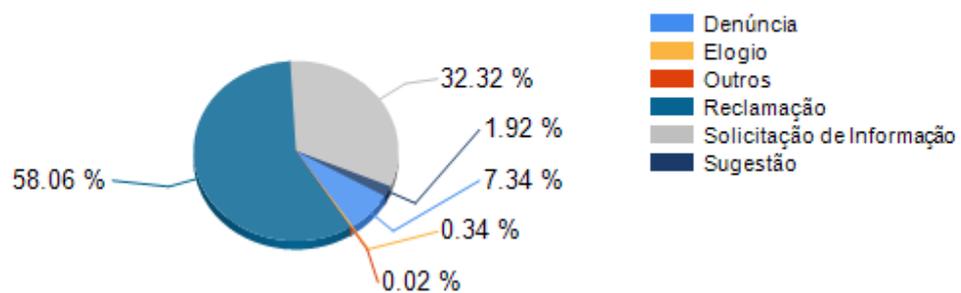
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	<p>- Transporte: muitos tem dúvidas sobre bilhetes para o transporte e muitos nos procuram para saber se existe a gratuidade para pessoas com deficiência nos ônibus de viagem para dentro do Estado de São Paulo. Esse benefício ainda não existe. - Ações da Secretaria: muitas pessoas nos procuram para saber sobre ações da Secretaria. Neste período a ação mais procurada foi o Centro de Treinamento Paraolímpico Brasileiro, muitos perguntam se o espaço é aberto à práticas de esporte ou se apenas clubes podem ter acesso. - Trabalho: recebemos muitas manifestações de cidadãos que buscam emprego e de empresas que buscam divulgar suas vagas.</p>	<p>Recomendamos que sejam levadas em consideração as manifestações frequentes/relevantes acima citadas, afim de que sejam contempladas as demandas.</p>	<p>A maior dificuldade ainda é o tempo para resposta, apesar desse período ser oficial, muitos cidadãos não entendem o prazo definido para esse retorno.</p>

Secretaria da Educação

Tipo de Manifestação

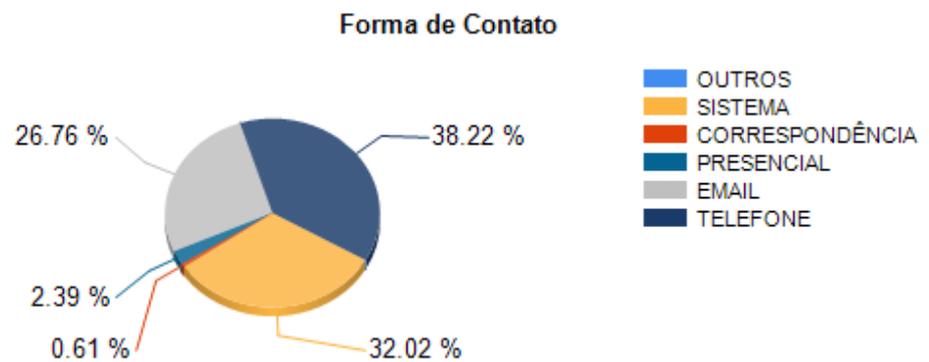
Tipo	Quantidade
Denúncia	633
Elogio	29
Outros	2
Reclamação	5009
Solicitação de Informação	2788
Sugestão	166
Total:	8627

Total por Tipo



Forma de Contato

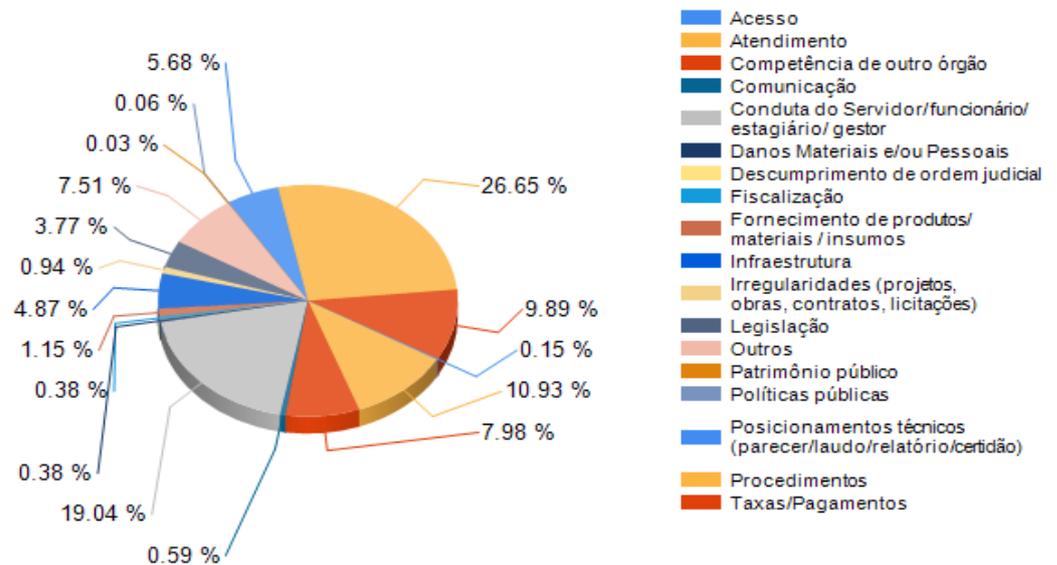
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	21	273	15	19	305	0	633
Elogio	0	0	0	0	29	0	29
Outros	0	0	0	0	2	0	2
Reclamação	174	1745	1173	25	1892	0	5009
Solicitação de Informação	11	1246	1068	6	457	0	2788
Sugestão	0	33	53	3	77	0	166
Total	206	3297	2309	53	2762	0	8627



Tema Geral

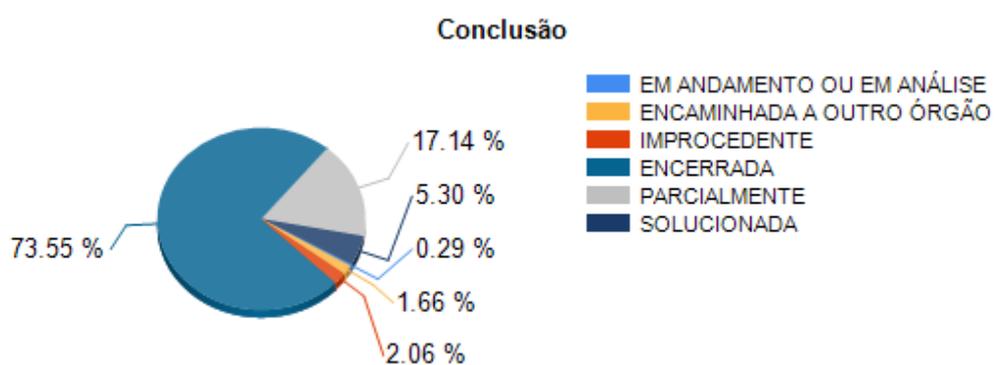
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	11	2	0	13
Atendimento	0	10	0	362	571	0	943
Competência de outro órgão	0	0	0	7	681	0	688
Comunicação	0	0	0	47	4	0	51
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	591	6	0	988	57	0	1642
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	33	0	0	33
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	32	1	0	33
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	7	0	0	85	7	0	99
Infraestrutura	0	0	0	373	20	27	420
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	79	2	0	81
Legislação	0	0	0	43	211	71	325
Outros	24	0	2	546	76	0	648
Patrimônio público	0	0	0	0	3	0	3
Políticas públicas	0	0	0	2	3	0	5
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	11	0	0	433	46	0	490
Procedimentos	0	13	0	1140	1078	68	2299
Taxas/Pagamentos	0	0	0	827	26	0	853
Total	633	29	2	5008	2788	166	8626

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	57	44	456	60	4	12	633
Elogio	25	0	4	0	0	0	29
Outros	0	0	0	0	0	2	2
Reclamação	296	1346	3191	104	61	11	5009
Solicitação de Informação	58	62	2581	10	77	0	2788
Sugestão	21	27	113	4	1	0	166
Total	457	1479	6345	178	143	25	8627



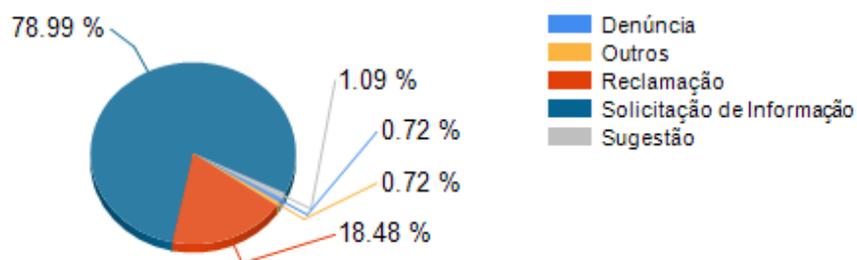
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	1) Internet - sem sinal 2) TI Infraestrutura ? Manutenção de Micro 3) Escola da Família	Trimestralmente enviamos relatório para a Presidência da Fundação, onde indicamos 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: Gestão	No segundo semestre de 2016, 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 do Emprego e Relações do Trabalho

Tipo de Manifestação

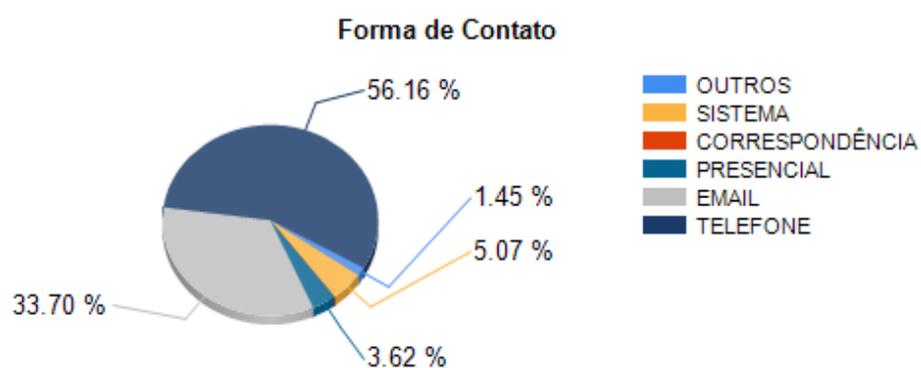
Tipo	Quantidade
Denúncia	2
Outros	2
Reclamação	51
Solicitação de Informação	218
Sugestão	3
Total:	276

Total por Tipo



Forma de Contato

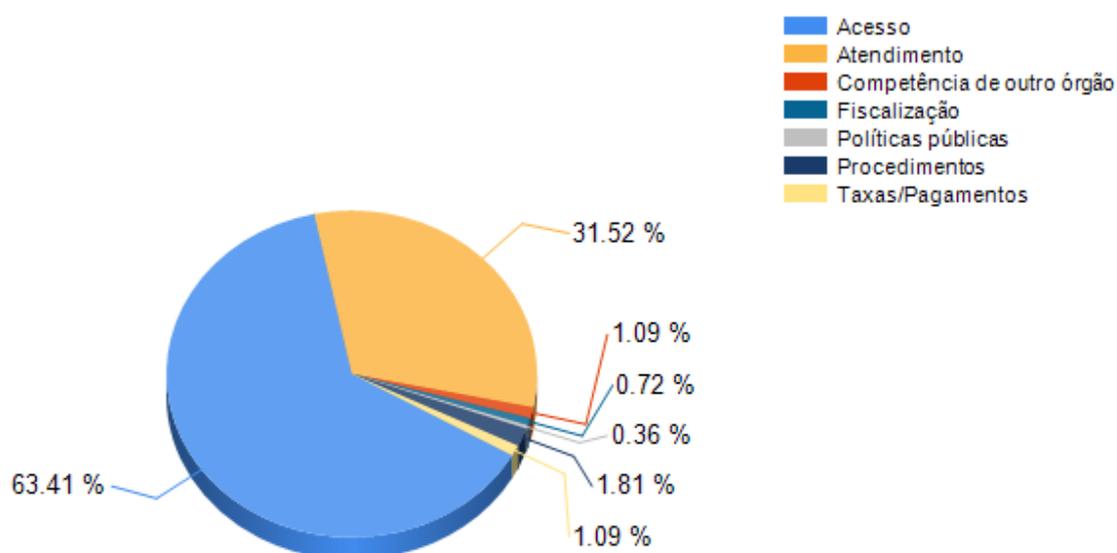
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	2	0	2
Outros	1	1	0	0	0	0	2
Reclamação	1	1	46	0	3	0	51
Solicitação de Informação	8	153	44	0	9	4	218
Sugestão	0	0	3	0	0	0	3
Total	10	155	93	0	14	4	276



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	0	1	25	146	2	175
Atendimento	0	0	1	22	64	0	87
Competência de outro órgão	0	0	0	0	2	1	3
Fiscalização	0	0	0	1	1	0	2
Políticas públicas	0	0	0	0	1	0	1
Procedimentos	1	0	0	0	4	0	5
Taxas/Pagamentos	0	0	0	3	0	0	3
Total	2	0	2	51	218	3	276

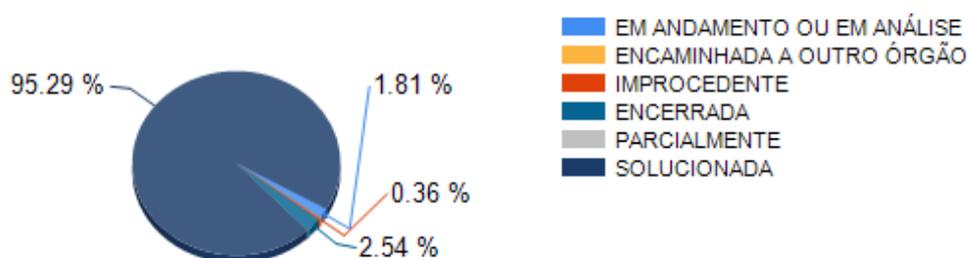
Tema Geral



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	0	2
Outros	1	0	1	0	0	0	2
Reclamação	48	0	0	0	0	3	51
Solicitação de Informação	210	0	6	1	0	1	218
Sugestão	2	0	0	0	0	1	3
Total	263	0	7	1	0	5	276

Conclusão



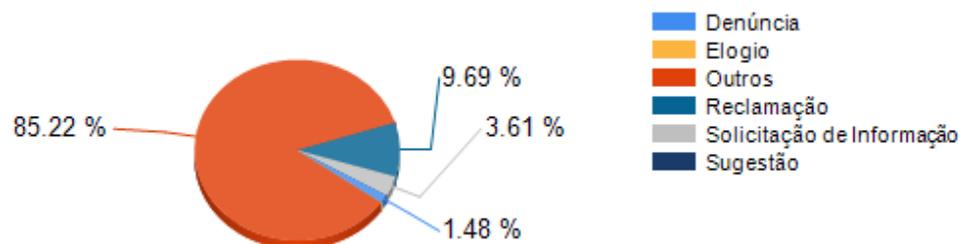
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho - Sede	Banco do Povo, (Unidades fechadas, analise dos processos e parcerias com prefeituras). Seguro Desemprego, (Sistema de entrada de seguro desemprego, ministrado pelo Governo 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	9
Elogio	0
Outros	519
Reclamação	59
Solicitação de Informação	22
Sugestão	0
Total:	609

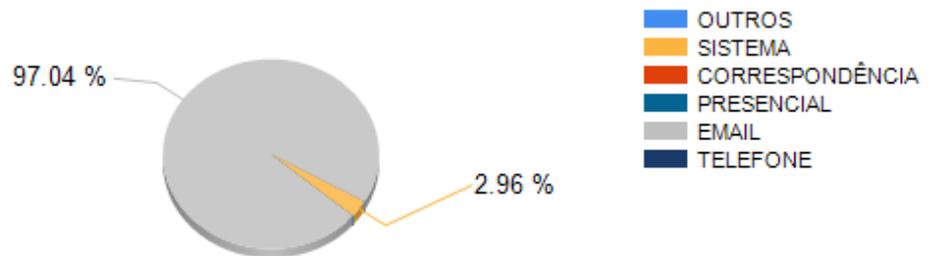
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	9	0	0	0	9
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	515	0	4	0	519
Reclamação	0	0	54	0	5	0	59
Solicitação de Informação	0	0	13	0	9	0	22
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	591	0	18	0	609

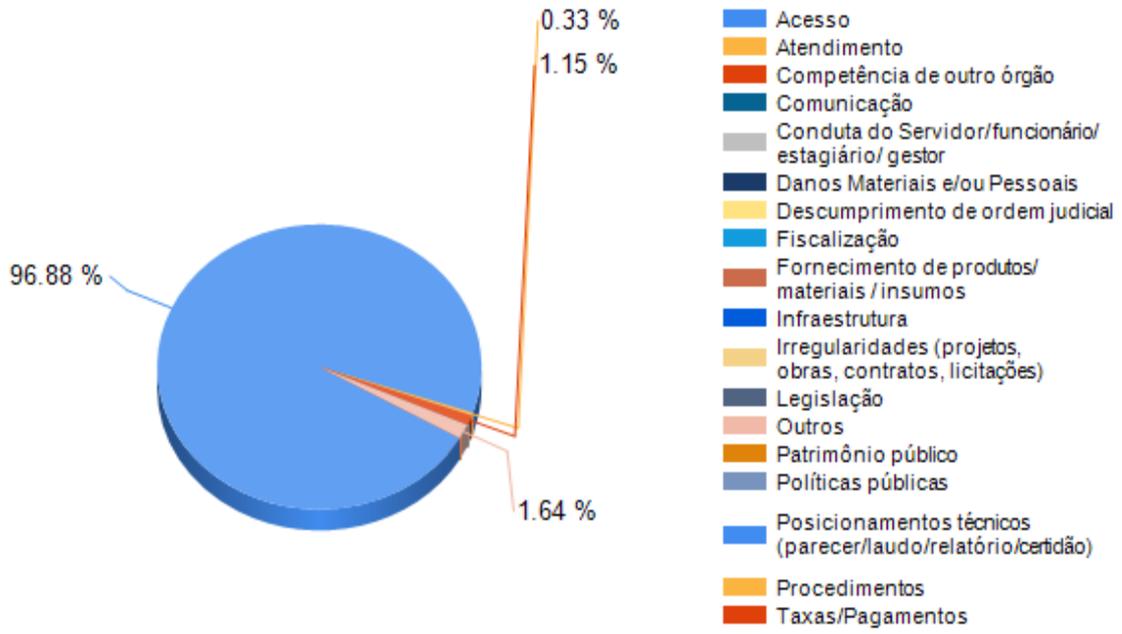
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	9	0	515	54	11	0	589
Atendimento	0	0	0	1	1	0	2
Competência de outro órgão	0	0	3	3	1	0	7
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	1	0	9	0	10
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	9	0	519	58	22	0	608

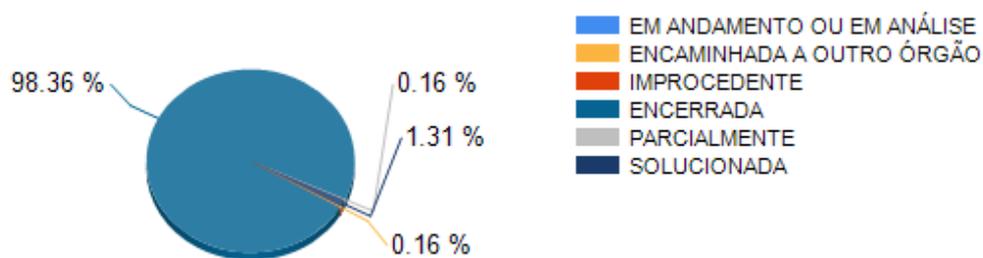
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	9	0	0	0	9
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	519	0	0	0	519
Reclamação	1	0	57	0	1	0	59
Solicitação de Informação	7	1	14	0	0	0	22
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	8	1	599	0	1	0	609

Conclusão

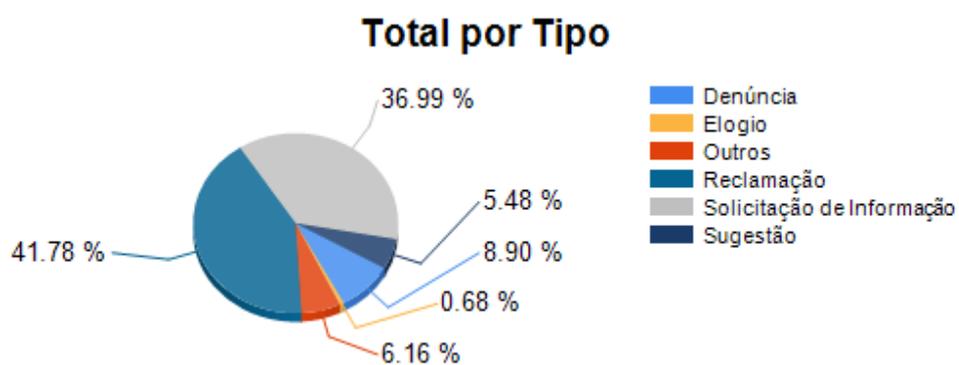


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Energética de São Paulo - Cesp	A manifestação mais relevante da CESP no segundo semestre de 2016 foi referente a assuntos ligados à área de distribuição de energia, pela qual a empresa não responde desde 1998. Normalmente são manifestações de reclamação por falta de energia elétrica que deveriam ser encaminhadas para a Arsesp. As demais manifestações se dividiram em assuntos de recursos humanos, patrimônio, informações gerais da empresa e assuntos não relacionados à Ouvidoria.		
Empresa Metropolitana de Água e Energia S/A - Emae	- Informação referente à processo judicial		
Secretaria de Energia e Mineração - Sede	Lixo no terreno da EMAE Poda Árvore Iluminação Pública	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.

Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude

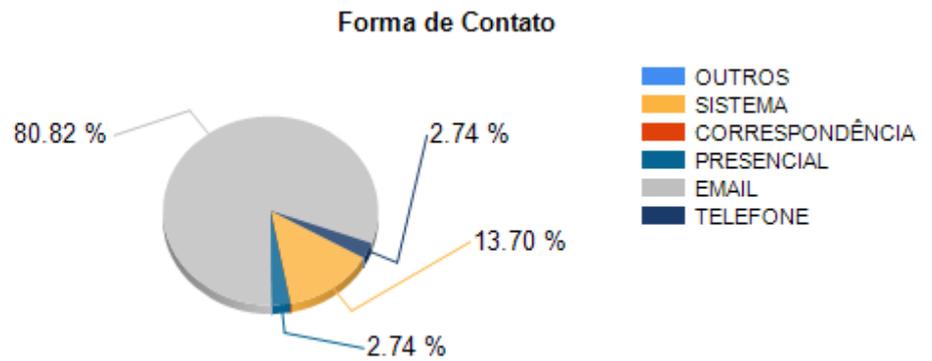
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	13
Elogio	1
Outros	9
Reclamação	61
Solicitação de Informação	54
Sugestão	8
Total:	146



Forma de Contato

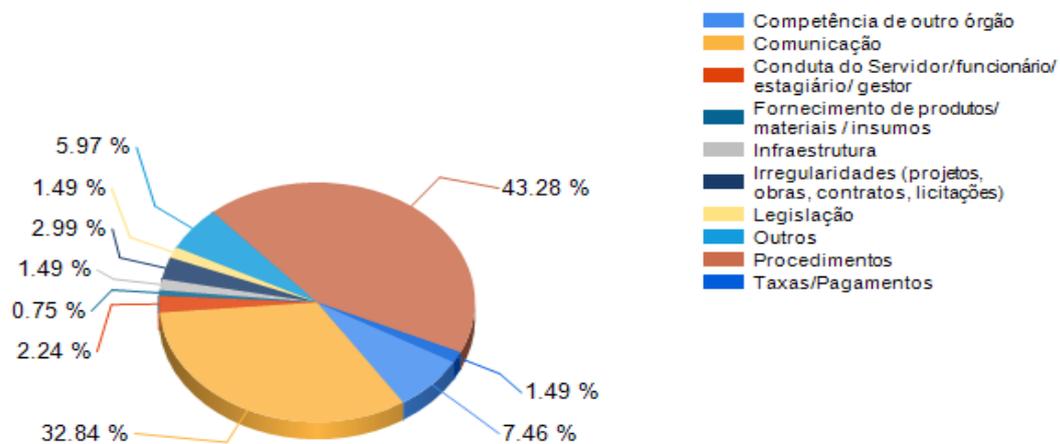
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	3	2	4	0	4	0	13
Elogio	0	0	1	0	0	0	1
Outros	0	0	9	0	0	0	9
Reclamação	1	0	49	0	11	0	61
Solicitação de Informação	0	1	49	0	4	0	54
Sugestão	0	1	6	0	1	0	8
Total	4	4	118	0	20	0	146



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Competência de outro órgão	2	0	0	5	2	1	10
Comunicação	0	0	1	0	43	0	44
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	3	0	0	0	0	0	3
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	1	0	0	1
Infraestrutura	0	0	0	2	0	0	2
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	4	0	0	0	0	0	4
Legislação	0	0	1	1	0	0	2
Outros	1	0	5	1	0	1	8
Procedimentos	0	1	1	49	1	6	58
Taxas/Pagamentos	1	0	0	1	0	0	2
Total	11	1	8	60	46	8	134

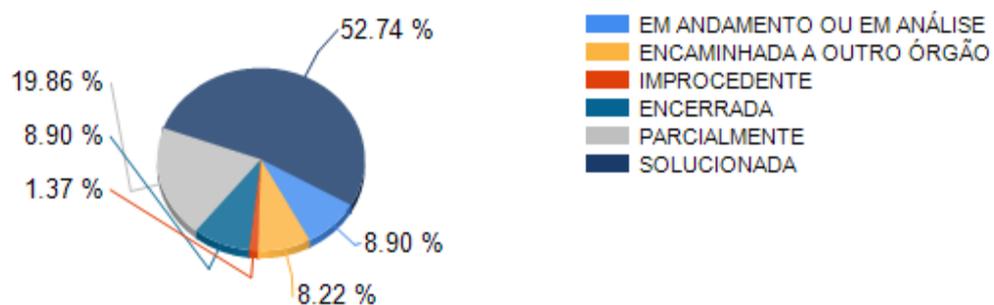
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	8	0	1	1	2	1	13
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Outros	4	0	2	0	1	2	9
Reclamação	20	29	6	0	1	5	61
Solicitação de Informação	37	0	3	1	8	5	54
Sugestão	7	0	1	0	0	0	8
Total	77	29	13	2	12	13	146

Conclusão

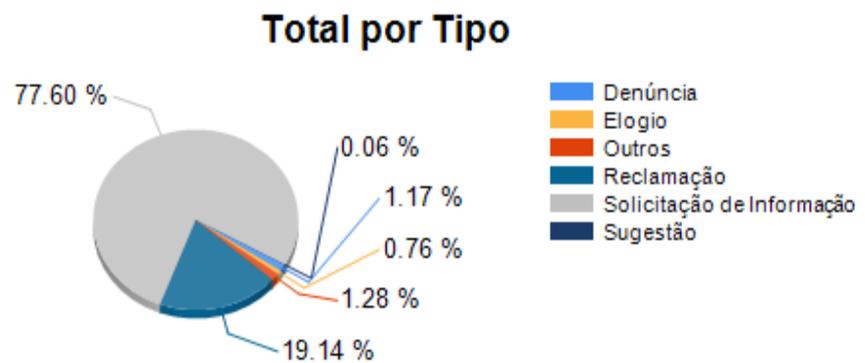


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude - Sede	São os assuntos das manifestações e questões específicas mais frequentes e/ou mais relevante que chegaram ao nosso conhecimento: 1. Jogos Escolares do Estado de São Paulo: a Ouvidoria recebeu diversas manifestações referente a uma das etapas Jogos Escolares do Estado de São Paulo. 2. Centros de Excelências: a Ouvidoria recebeu algumas manifestações sobre os Centros de Excelências. 3. Denúncias relevantes: queixa de assédio sexual; Projeto Esporte Social da Prefeitura de Jiquara; Projeto de Lei Paulista de Incentivo ao Esporte, denúncia em face do Instituto DAKPA.	No segundo semestre de 2016, parte das manifestações que chegaram ao conhecimento desta Ouvidoria é de cunho informativo ou de assistência ao usuário e as manifestações consideradas mais graves são encaminhadas para providências. 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 Jogos Escolares do Estado de São Paulo, os reclamantes alegaram que não seria possível a participação nos Jogos Escolares da Juventude. Apesar da Ouvidoria ter sido informada em reunião que o assunto estava resolvido, não recebemos da área responsável uma resposta formal sobre, porém, os interessados foram informados que o assunto estava resolvido e foram esclarecidos e orientados dentro das possibilidades da Ouvidoria. Em relação as manifestações sobre Centros de Excelências, os interessados se mostraram insatisfeitos, mencionando os problemas ocorridos com a interrupção das modalidades esportivas. O caso foi encaminhado à área responsável e após esclarecimento, todos os interessados foram informados e esclarecidos sobre o assunto. Quanto as denúncias, a denúncia sobre assédio sexual foi um caso delicado (com solicitação de sigilo e sem provas). Neste caso, foi necessário uma participação efetiva da Ouvidoria em que foi realizada reunião com os superiores responsáveis para discutir o assunto. No mais, os envolvidos foram chamados para serem cientificados e advertidos sobre a acusação. Já as denúncias sobre Projeto Esporte Social da Prefeitura de Jiquara e Projeto da Lei Paulista de Incentivo ao Esporte, denúncia em face do Instituto DAKPA, o primeiro caso encontra-se em processo de apuração e o segundo caso foi solucionado.	Acredito que uma das dificuldades desta Ouvidoria está ligada a uma das questões fundamentais para o funcionamento de qualquer departamento ou setor em qualquer instituição pública ou privada; é a remuneração. Creio que pelas atribuições exercidas pelo Ouvidor da Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude, esta função deveria ter a sua remuneração analisada com mais apreço. É uma questão já questionada em alguns momentos e também informada no relatório de 2014, porém, sem um retorno positivo. Recebendo um salário líquido de 1449,35 (referente o mês de outubro de 2016), o Ouvidor esta responsável pela Ouvidoria da Pasta e, também, pelas Demandas do Cidadão e colaborador das atualizações do Guiaserv e Biblioteca Virtual (referente aos programas e projetos da pasta). Durante o ano de 2016, a Ouvidoria recebeu uma demanda total de 375, sendo 248 provenientes da Ouvidoria e 127 das Demandas do Cidadão. Existem estudos que mostram a importância da remuneração, pois é dela que dão sustento a suas famílias, que possuem um padrão de vida. Se existisse uma valorização nesse sentido, conseqüentemente, também, haveria efeitos positivos para o órgão público.

Secretaria da Fazenda

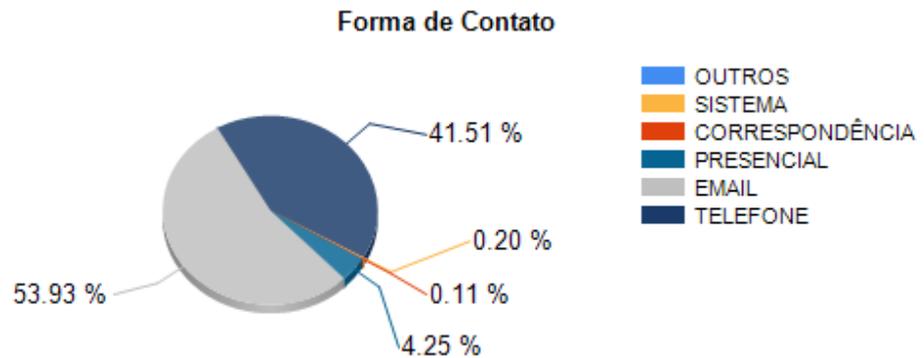
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	83
Elogio	54
Outros	91
Reclamação	1363
Solicitação de Informação	5527
Sugestão	4
Total:	7122



Forma de Contato

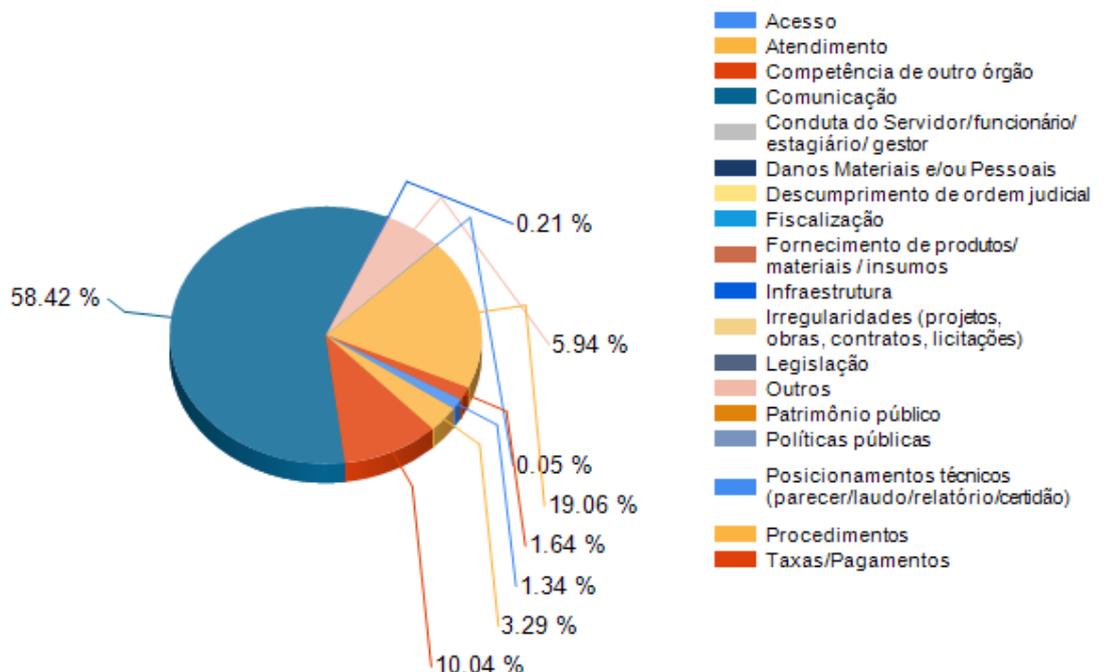
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	6	0	71	5	1	0	83
Elogio	15	22	17	0	0	0	54
Outros	3	40	47	1	0	0	91
Reclamação	193	7	1153	0	10	0	1363
Solicitação de Informação	86	2887	2550	2	2	0	5527
Sugestão	0	0	3	0	1	0	4
Total	303	2956	3841	8	14	0	7122



Tema Geral

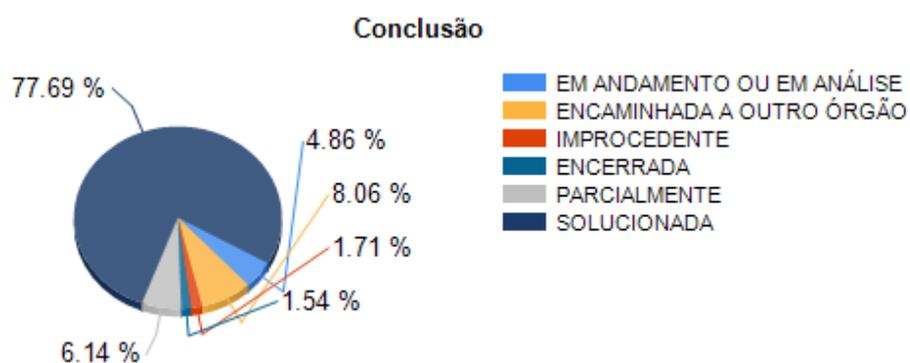
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	2	74	0	76
Atendimento	6	51	27	47	54	1	186
Competência de outro órgão	0	0	0	1	567	0	568
Comunicação	0	0	0	0	3304	0	3304
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	0	0	0	0
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	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	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	221	9	105	1	336
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	3	0	3
Procedimentos	0	3	0	1074	1	0	1078
Taxas/Pagamentos	72	0	0	19	0	2	93
Total	78	54	248	1164	4108	4	5656

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminha da a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	72	0	5	1	3	0	81
Elogio	53	0	1	0	0	0	54
Outros	0	0	54	0	0	164	218
Reclamação	1164	3	9	17	6	39	1238
Solicitação de Informação	4242	434	39	104	565	143	5527
Sugestão	2	0	2	0	0	0	4
Total	5533	437	110	122	574	346	7122



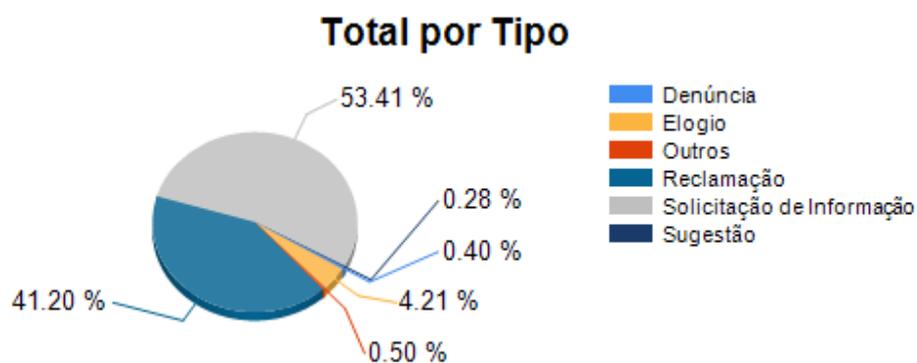
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Seguros do Estado de São Paulo - Cosesp	1-Informações sobre a existência de seguros na COSESP; 2-Pedido de informação de sinistro; 3-Pedido de complemento de indenização.	Não houve a necessidade de recomendações aos dirigentes do Órgão.	Não há observações a serem relatadas.
Desenvolve SP	A Ouvidoria da Desenvolve SP assegurou durante todo o 2º semestre de 2016 o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida. As manifestações, com conteúdo de críticas, elogios, reclamações e sugestões 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 Definitiva, prazo de liberação. Carteira dos Advogados - Boletos com registro - devido a exigência da FEBRABAN Carteira dos Advogados - resgate da contribuição		
São Paulo Previdência - SPPREV	Certidão de Tempo de Contribuição Concessão de Aposentadoria Revisão de Aposentadoria	Readequação do atendimento na Ouvidoria - acatada Reestruturação do local de atendimento da Ouvidoria - em trâmite na autarquia	No momento, é necessário adequar nossa estrutura física para otimizar o atendimento.

Secretaria de Estado da Fazenda - Sede	<p>- Alteração Cadastral: demora para análise e homologação de cadastro de contribuinte do ICMS (Inscrição Estadual); - Demora para 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; e - Dificuldade de entrega da Declaração de Substituição Tributária, Diferencial de Alíquota e Antecipação (DeSTDA) das empresas enquadradas no Simples Nacional (Lei Complementar federal nº 123/2006): o sistema informatizado (web) apresentou problema na recepção das declarações, impedindo a entrega das informações no prazo regido pela legislação.</p>	<p>A Ouvidoria Fazendária propôs a prorrogação da data de entrega da DeSTDA pelos contribuintes, prontamente acatada pela à Coordenadoria da Administração Tributária, resultando em absorção e eliminação do impacto gerado pela insegurança do contribuinte do ICMS. Com relação aos procedimentos de análise de processos (cadastro; e isenção), os quais se tornaram morosos no último semestre em razão dos movimentos sindicais, as áreas técnicas atuaram em conjunto com a Ouvidoria para ser alcançado o maior número de resoluções de problemas. No entanto, a proporção de entrada de petições foi maior do que a capacidade de tratamento pelas equipes que, efetivamente, produziam os atos conclusivos, resultando em estoques de pedidos que foram diminuídos somente no final do semestre.</p>	<p>Por força da ação sindical os procedimentos adotados pelos servidores nos Postos Fiscais onerou o atendimento ao contribuinte e aumentou o tempo da tomada de decisão para a conclusão dos processos. Assim, a maior dificuldade enfrentada no último semestre foi diminuir o tempo de resposta e assegurar a efetividade das resoluções aos problemas dos usuários do serviço público.</p>
SP - PREVCOM	<p>Assunto: login e senha, questionamento quanto prazo de pagamento de resgate, questionamentos diversos sobre a previdencia.</p>		<p>Sem problemas</p>

Secretaria de Governo

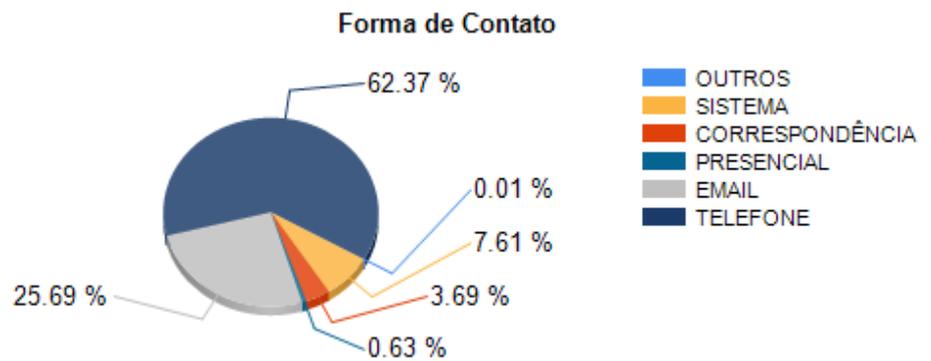
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	662
Elogio	6982
Outros	833
Reclamação	68311
Solicitação de Informação	88562
Sugestão	457
Total:	165807



Forma de Contato

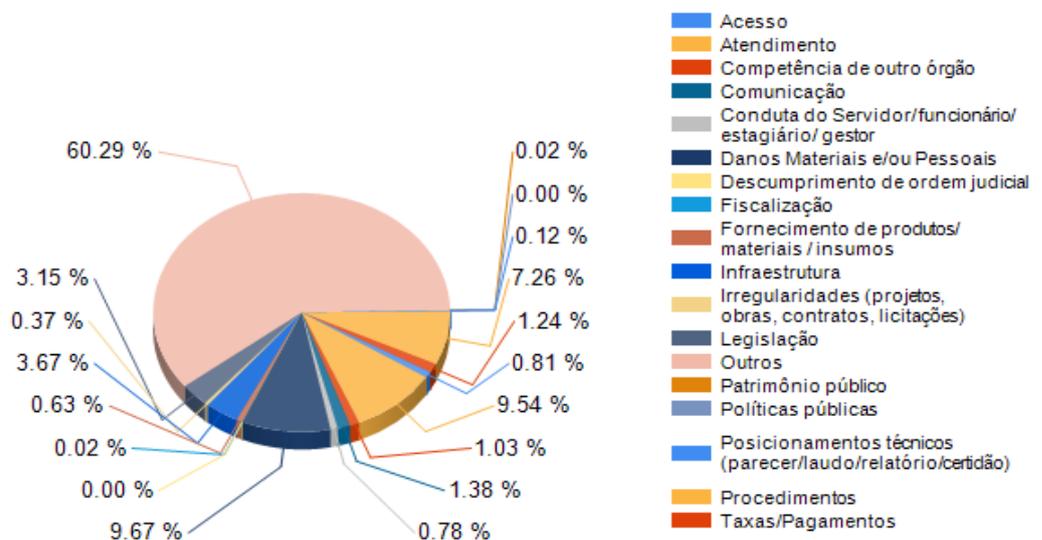
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	6	228	230	13	185	0	662
Elogio	313	5547	349	540	233	0	6982
Outros	32	155	369	26	246	5	833
Reclamação	337	35478	20646	5110	6735	5	68311
Solicitação de Informação	304	61862	20852	411	5131	2	88562
Sugestão	46	144	151	23	93	0	457
Total	1038	103414	42597	6123	12623	12	165807



Tema Geral

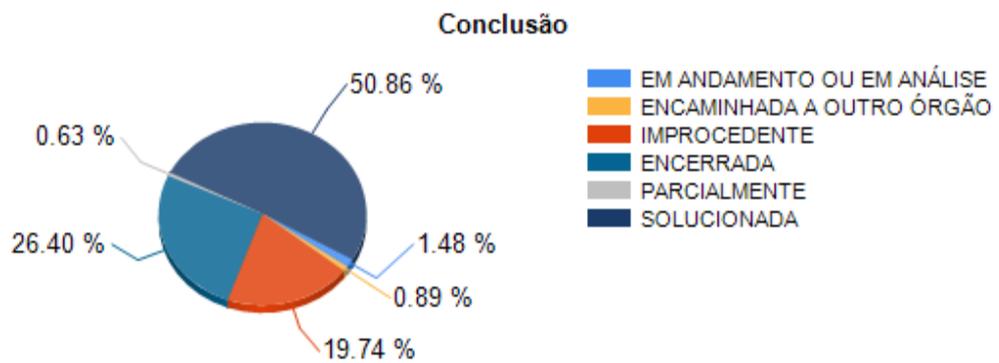
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	3	1	862	457	6	1329
Atendimento	16	6030	161	5050	4401	36	15694
Competência de outro órgão	8	3	2	971	683	22	1689
Comunicação	0	1	30	180	1988	76	2275
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	3	476	0	489	318	1	1287
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	86	9365	6352	103	15907
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	1	0	1
Fiscalização	12	0	1	20	8	0	41
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	3	895	145	1	1044
Infraestrutura	11	239	40	4007	1590	155	6042
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	68	0	0	268	277	3	616
Legislação	159	0	31	664	4303	16	5173
Outros	264	217	243	40085	58274	61	99144
Patrimônio público	0	0	3	1	29	0	33
Políticas públicas	2	0	0	2	3	0	7
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	1	1	19	172	0	193
Procedimentos	33	6	120	2861	8833	82	11935
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1557	474	2	2033
Total	577	6976	722	67296	88308	564	164443

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	210	14	56	207	84	91	662
Elogio	6877	15	78	4	6	2	6982
Outros	321	0	379	10	112	11	833
Reclamação	32483	551	2015	30192	822	2251	68314
Solicitação de Informação	44156	443	41199	2231	429	101	88559
Sugestão	279	16	42	92	23	5	457
Total	84326	1039	43769	32736	1476	2461	165807



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - Arsesp	- Cobrança indevida: usuários reclamam de valores cobrados em faturas. 100 registros (10% do total) - Faturamento: questões relacionadas a erro na fatura. 97 registros (10% do total). - Ressarcimento por danos elétricos (PID): pedido de indenização por danos a equipamentos elétricos devido a picos de tensão. 72 registros (7%).	Nada a declarar.	Nada a declarar.
Agência Reguladora de Serviços Públicos, Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp	As manifestações relacionadas à prestação do serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros (1.981) representaram 58% do total de demandas registradas na Ouvidoria no semestre. Dentre elas destacam-se, pela frequência, as reclamações acerca de alteração e supressão de horários e atrasos das viagens (360) e concessão da gratuidade ao idoso no transporte rodoviário (269). Já as manifestações relacionadas aos serviços prestados na malha rodoviária concedida (767) representam 23% do total do semestre. Dentre elas destacam-se, pela frequência, as que versam sobre o pedágio (216) - cobrança da tarifa para moto, isenção e valor da tarifa (104), etc..	1. Indicadores Ouvidoria Para melhor acompanhamento das atividades desenvolvidas na Ouvidoria e para a Ouvidoria, bem como para a definição de ações, foi recomendada à ampliação do número e tipo de indicadores. Eles passaram a possibilitar, assim, o levantamento de dados relacionados ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e pelas áreas técnica junto à mesma. Recomendação acatada. Os indicadores contribuem para a melhoria dos trabalho desenvolvido pela Artesp. 2. Divulgação Ouvidoria (0800) Visando melhorar a divulgação do número de telefone 0800 da Ouvidoria da Agência aos usuários, foi recomendado: - Vistoria da sinalização existente nas praças de pedágio (placas) e solicitação de correção das não conformidades identificadas. - Revisão da forma como o número 0800 é divulgado nos guichês de vendas de passagens e veículos do transporte intermunicipal de passageiros. A recomendação foi parcialmente acatada, pois estava em andamento processo de licitação do transporte intermunicipal de passageiros. As não conformidades identificadas nas placas das praças de pedágio foram corrigidas. 3. Acessibilidade Ouvidoria Atualmente o 0800 da Artesp não possui recursos tecnológicos para atender deficientes auditivos e/ou de fala. Como o atendimento desse canal é prestado por empresa terceirizada, foi recomendada a revisão do contrato/edital para	1. Dificuldades: O desempenho da Ouvidoria foi impactado pela redução do quadro de funcionários da Artesp e de empresas que prestam serviços à mesma. A Agência, no entanto, já realizou e irá realizar novos processos licitatórios e abriu as inscrições para o seu primeiro Concurso Público. 2. Observações: Tendo em vista que a partir do 1º semestre de 2016 a Ouvidoria da Artesp passou a utilizar o Sistema de Ouvidorias do Estado e que o 0800 da Agência insere as manifestações nesse Sistema através do Portal, os dados das manifestações registradas pelo mesmo não constam em ?telefone?, mas em ?Sistema?. Assim, é importante informar que 971 manifestações foram registradas por meio desse canal. No que tange às manifestações que foram registradas na Ouvidoria da Artesp e encaminhadas para as empresas analisarem, tratarem e responderem diretamente ao cidadão, cabe informar que elas integram os números do tema geral ?competência outros órgãos?.

que o 0800 também seja acessível a esses deficientes.

Recomendação acatada uma vez que esta acessibilidade deve ser garantida.

4. Transporte

intermunicipal de passageiros
Com o objetivo de melhorar o serviço prestado pelas empresas do transporte regular

intermunicipal de passageiros (rodoviário e suburbano), foram feitas as seguintes

recomendações: - Envio de e-mail às empresas solicitando a revisão e constante atualização das informações disponibilizadas em seus sites; - Envio de comunicado às empresas sobre a qualidade do atendimento que deve ser prestado por seus funcionários aos usuários; - Envio de comunicado às empresas sobre as diretrizes de concessão do passe escolar; - Reforço das ações fiscais nos terminais rodoviários; - Reforço da fiscalização das condições dos veículos. As recomendações foram acatadas tendo em vista que contribuem para a melhoria dos serviços.

5. Transparência ativa A Artesp já disponibiliza, em seu site, dados e informações. Tendo em vista, no entanto, que está em desenvolvimento um novo Portal (site) e que o mesmo possibilitará a diversificação dos serviços prestados pela Agência através dele, foi recomendada a identificação de quais outros dados e informações devem e podem ser disponibilizados.

Recomendação acatada. O trabalho é necessário e pertinente para a ampliação da transparência ativa da Artesp.

Autovias	<p>1 - Informação para abertura de Processo de Ressarcimento de Danos. Considerado pela frequência, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia (184 registros =16,6%). 2 - Pedágio cobrança automática. Considerado pela frequência as manifestações que remetem a problemas relacionados a não liberação automática das cancelas, sendo, reclamações (52 registros - 4,7%) e informações de evasão em pista automática (42 registros = 3,8%). 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 (75 registros = 6,8%).</p>	Não houve recomendações formais da Ouvidoria neste período.	Não houve dificuldades de atuação, nem observações da Ouvidoria neste período.
Caiuá Distribuição de Energia S.A.	<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: 21,72% sobre o total de reclamações recebidas no período; 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: 20% sobre o total de reclamações recebidas no período; 3. Reclamação sobre Faturas: Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao critério de faturamento utilizado pela distribuidora (faturamento por média devido impedimento de acesso à leitura e plurimensal) e taxas cobradas (segunda via, religação, etc.) Participação: 9,31% sobre o total de reclamações recebidas no período.</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);</p>	Nada a declarar.

<p>CART - Concessionária Auto Raposo Tavares</p>	<p>A manifestação de condições da rodovia é a demanda mais frequentes do segundo semestre de 2016, onde se destaca a irregularidade no pavimento. Geralmente os usuários não pontuam um local específico, então esclarecemos que a concessionários mantem equipes ao longo do corredor que executam reparos diariamente, tratando o pavimento de forma emergencial e definitiva. Observamos no segundo semestre de 2016 um relevante número de demandas de elogios principalmente ao atendimento da equipe de 0800 e ao atendimento da equipe operacional principalmente pontuando a cordialidade e qualidade no atendimento. No que tange a relevância observamos também um número expressivo de solicitações de documentos internos (imagens de câmeras) para utilização pessoal.</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 2016 não tivemos dificuldades relevantes.</p>
--	---	---	---

CCR AutoBAN	<p>1) Troco Errado: No período de julho a dezembro de 2016 foram registradas 255 manifestações de usuários questionando troco recebido errado nas praças de pedágio da AutoBAN. Apesar de ser a reclamação mais frequente, com um número 80% maior que o período anterior, 142 manifestações no período de 2015, observou-se que a tarifa praticada anteriormente nas praças de maior fluxo de veículos, não tinha centavos em sua composição, o que neste período trouxe necessidade de mais agilidade por parte do agente ao fazer o troco ao usuário e também, do usuário em oferecer moedas para pagamento e assim, a probabilidade de falha aumentou. 2) Evasão de Pedágio: Observou-se no período um acréscimo de 88% das manifestações de usuários questionando sobre evasão de pedágio nas faixas de cobrança automática. Foram 120 processos no período de julho a dezembro de 2016 em comparação com o mesmo período de 2015 (64 processos no ano anterior). Somada à implantação da portaria que caracteriza a infração por sistema automático não metrológico de fiscalização, entendemos serem as causas do aumento desse tipo de questionamento. Talvez por causa da crise econômica ter aumentado o número de usuários sem dispositivo eletrônico, o número de evasão de pedágio registrado na concessionária teve incremento de mais de 100% em relação ao ano de 2015. Na Concessionária AutoBAN, a operação com a implantação da Portaria 179 teve início no final de setembro 2016. 3) Fila de Pedágio: É a terceira reclamação mais frequente, aumento de 158% em comparação com o mesmo período do ano anterior: 93 manifestações em 2016 (36</p>	<p>Complexo Viário de Jundiaí - Sugestão acatada: Com o início das obras do Complexo Viário de Jundiaí em 19 de abril de 2016, houve participação da Ouvidoria em reuniões com alta Direção da Instituição e nessas reuniões partiu da Ouvidora a sugestão de apresentar a maquete (representação em escala reduzida da obra realizada) em local público para visitação, contribuindo assim para que usuários que utilizam o trecho da rodovia, lindeiros e moradores da cidade conhecessem com detalhes o projeto. Após acatada a sugestão pela alta direção, foi feita a programação de percorrer a cidade nos principais pontos de circulação de pessoas, como por exemplo shoppings e prefeitura. Em 12 de agosto teve início a exposição pública da maquete no Maxi Shopping Jundiaí, porém, ocorreu a intervenção do poder público, obrigando a retirada da maquete deste estabelecimento por causa de período de eleições municipais. Com a mudança da gestão municipal, a sugestão é que seja retomada esta atividade. Desse modo, a maquete encontra-se no C.A.L. - Centro de Atendimento ao Lindeiro e está à disposição para visitação por meio de agendamento com a Ouvidoria. Evasão de pedágio - Recomendação acatada: Com a mensuração das manifestações de usuários tratadas pela Ouvidoria da concessionária, observou-se um acréscimo no número de processos em relação à evasão de pedágio. Com isso, a Ouvidoria provocou junto às áreas responsáveis uma revisitação dos procedimentos desse assunto de evasão de pedágio. Classificação em sistema foi uma das pautas desse alinhamento, identificada a necessidade de algumas alterações na árvore de classificações com início de operação em janeiro de 2017. Entende-se que, com isso, haverá melhor resultado nas mensurações e um maior envolvimento entre os setores</p>	<p>No entendimento da Ouvidoria, trata-se de uma oportunidade de melhoria em sistema, já que a inserção das respostas às manifestações de usuários na ARTESP por meio do sistema do site da Ouvidoria Geral pode gerar algumas dificuldades. Hoje a inserção das respostas é limitada a textos, sem a possibilidade de enviar mais de um anexo, e este devendo ser em PDF com até 4 MB. Citamos exemplos da necessidade de envio de arquivos em Excel ou uma gravação na extensão em mp3. Nas condições atuais, além de responder no link do site, especificamos que serão enviados por e-mail para Ouvidoria da ARTESP tais complementos.</p>
-------------	--	---	--

	<p>processos em 2015). Observou-se que, assim como troco errado, fila de pedágio também teve reflexo da tarifa em sua composição de valor com centavos nas praças de maior fluxo de veículos, cobrança iniciada a partir de julho/2016. Também importante relatar a falta de moedas no comércio em geral. Apesar das campanhas internas (gincana com premiações aos colaboradores) e externas, (com informativos aos usuários para utilizarem suas moedas para pagamento da tarifa de pedágio), a necessidade de um grande volume dessas moedas reflete diretamente no tempo de cobrança da tarifa, visto que é necessário solicitar ao usuário valor trocado para facilitar a cobrança de tarifa e consequente maior tempo de operação.</p>	<p>(Ouvidoria, 0800 e Acordos), para facilitar o desfecho e possíveis melhorias dos processos.</p>	
--	--	--	--

<p>CCR RodoAnel Oeste</p>	<p>Frequente e Relevante - 1- Reclamação pelo pavimento da Rodovia RodoAnel Oeste - com buracos e trincas - Pavimento de concreto (flexível) com diversos buracos e trincas durante sua extensão. Este é um defeito existente desde a construção da obra do RodoAnel (realizada pelo DERSA) e, desde então, a Concessionária estuda a melhor forma de recuperação diante dos danos extensos existentes. Frequente - 2- Reclamação por troco errado no pedágio - Falha na devolução de troco aos usuários pelos arrecadadores das praças de pedágio da concessionária CCR RodoAnel Oeste. Frequente - 3- informação de ressarcimento- Pedidos de informação de como funciona o processo de ressarcimentos, quais os critérios, o que a concessionaria ressarce e os prazos. Nem todos os casos são apresentados para solicitação de ressarcimento.</p>	<p>1- Pavimento da Rodovia RodoAnel Oeste - A ouvidoria encaminha todos as reclamações e pedidos de ressarcimento a área responsável e cobra o cronograma de obras para soluções definitivas. Mediante o volume de reclamações, a CCR RodoAnelOeste aprovou na Agencia Reguladora um cronograma de obras para recuperação deste pavimento em toda a extensão. As obras foram iniciadas em dezembro de 2016, com conclusão prevista para maio de 2018. Atualmente as intervenções estão nos pontos mais críticos, como no presente momento, em que encontra-se no KM 17. Todo o pavimento será trocado de concreto por asfalto, onde as reclamações tendem a diminuir, visto que é um material de possui um reparo mais fácil. As recomendações sobre melhora do pavimento foram acatadas, inclusive em fase de obras de recuperação total. 2 - Pedágio:Troco Errado - A ouvidoria encaminha mensalmente relatório com os indicadores de gestão, do qual troco errado é contabilizado. Por tratar-se de trabalho manual, há uma margem maior de erros, do que nas transações eletrônicas. De qualquer forma, a recomendação de que a gestão e coordenação da arrecadação tenha um trabalho junto aos colaboradores para treinar, capacitar e advertir nos casos de incidência dessa situação. As recomendações foram acatadas e a supervisão das 13 praças de pedágio desta concessão estão passando por treinamento constantes sobre contagem de cédulas e entrega de numerário. 3 - informação de ressarcimento - Situações comuns do dia a dia dos motoristas e uma fiscalização menos ostensiva dos caminhões mais envelhecidos que rodam em nossas rodovias, faz com que os mesmos trafeguem com mais desgaste e, soltem objetos ao longo do percurso como por exemplo ressolagem (pedaço de pneu). Há ainda o fator</p>	<p>1 - Dificuldade para que a gestão do atendimento assimile as reclamações com maturidade, considerando que o papel da Ouvidoria é levantar as insatisfações e o impacto da atividade positiva ou negativamente nos usuários. 2 - Há assuntos que não temos competência legal para atuação, como exemplo, são os casos de reclamações por roubos na via, cujo poder de policia legalmente é de competência exclusiva da polícia. Outro exemplo são os casos de evasão de pedágio, cuja penalização e fiscalização dependem do Departamento de Estradas e Rodagem. E agora, crescente, da má conservação dos caminhões que circulam, que acabam por deixar muitos objetos sobre a pista. 3- Central de atendimento 0800 - A área de 0800 neste ano de 2016 passou a ser gerida pelo mesmo gestor da área de atendimento. A preocupação da ouvidoria é que agora a Central 0800 recebe reclamações de alguns setores, porém que são geridos pelo mesmo gerente da própria central, e com isso pode ocorrer algum filtro e esta manifestação não chegar a conhecimento da ouvidoria, ou chegar modificada.</p>
---------------------------	---	--	--

		<p>comportamental e educacional dos motoristas que jogam lixo pela janela e, para acrescentar a região que margeia o trecho oeste é praticamente toda de comunidades que usam a região como depósito de lixo. Assim, a Ouvidoria acompanha as campanhas na região de conscientização e, se atenta para que os ciclos sejam cumpridos.</p>	
--	--	---	--

CCR SPVias	<p>1- Reclamação de atendimento nas praças de pedágio e interação com cliente (tráfego), sendo que 54% refere-se a colaboradores das Praças de Pedágio; 2- Reclamação de quantidade de cabines abertas, principalmente na Praça de Pedágio de Alambari (Rodovia Raposo Tavares - SP270) e Praça de Pedágio Quadra (Rodovia Castello Branco - SP 280); 3- Solicitação de verificação de troco, principalmente nas Praças de Pedágio de Alambari e Itatinga.</p>	<p>A Ouvidoria juntamente com as áreas de Atendimento ao Cliente (Resgate, Pedágio e Interação/Tráfego) criou um novo procedimento, cujos colaboradores reclamados assinam um documento, na presença da liderança, após a devida reorientação sobre a instrução de trabalho. O procedimento foi criado pois evidenciamos que o número de reclamações nesse segmento estava subindo demais. A Diretoria acatou a recomendação. Além disso, estamos monitorando as reclamações de atendimento, pois acreditamos que, com o novo procedimento (formalização), o índice de reclamações diminuirá em 2017. Com relação às reclamações de quantidade de cabines nas praças de pedágio, continuamos alertando as áreas sobre os números. Por fim, quanto à solicitação de verificação de troco errado, continuamos monitorando os números e apresentando à área de pedágio. Não houve alteração significativa entre o 1º e o 2º semestre. De todo modo, a Diretoria esta a par das recomendações 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>
------------	--	--	---

<p>CCR ViaOeste</p>	<p>Frequente - 1 - Evasão de pedágio - muitos usuários que em descumprimento a legislação, ligam tentando pleitear uma forma de pagamento alternativa e não prevista no contrato de concessão. Relevante- 2 - Pavimento da Rodovia Presidente Castello Branco (SP280) - reclamação por desnível do pavimento e microfresagem (tipo de material usado em recuperação de asfalto) que desprende pedriscos após finalização da obra, em trechos específicos da Rodovia Castello Branco SP 280, trecho do interior de São Paulo. Relevante -3 -Passagem de motos de alta cilindrada nas pistas compartilhadas das praças de pedágio: motociclistas com motos de alta cilindrada ou maiores reclamavam do afunilamento para transpor as cabines de pedágio compartilhadas.</p>	<p>1 - Evasão de pedágio - esta é uma bandeira levantada por nossa Ouvidoria desde 2011, na qual levantamos o alto volume de atendimento tanto da equipe do 0800, quanto da Ouvidoria voltados para este usuário. Levantou-se ainda os riscos deste usuário de causar acidentes, inclusive com vítimas fatais. Em 2012, a Ouvidoria motivou a criação do Comitê de Evasões que visou avaliar mecanismos que, ao menos, inibissem o crescimento desta pratica ilegal (artigo. 209 do Código de Trânsito Brasileiro). Porém, já sabíamos que somente com a punição dos infratores reverteríamos este quadro. Felizmente, em 2016 tivemos a publicação da portaria 179/2016 do DER (departamento de estradas e rodagem) que viabiliza e regulamenta as multas para a punição desta pratica. A recomendação desta Ouvidoria, para se evitar esta pratica, é que a exemplo do órgão fiscalizador da Concessionária LAMSA no Rio de Janeiro , além de evasão de pedágio, o motorista seja multado também por utilização de faixa inadequada (artigo. 184 do Código de Transito Brasileiro) A recomendação encontra-se em analise na gestão da concessionária, pois depende de apoio/autorização de órgão publico. 2 - Pavimento da Rodovia Castello Branco - O pavimento da Rodovia da Castello ainda está sob revitalização e deve ser concluída até abril de 2017. Neste processo de recuperação de pavimento, uma das fases, deixa a rodovia levemente desnivelada, o que acaba sendo corrigido com a aplicação de microfresagem (tipo de material usado em recuperação de asfalto), uma das fases finais da recuperação. Após a obra, a pista volta a ser liberada pela Policia Militar Rodoviária para o trafego. A recomendação da Ouvidoria é no sentido de que seja intermediada com a Polícia um tempo mais extenso para secagem da microfresagem, evitando-se que os detritos acabem</p>	<p>1 - Dificuldade para que a gestão do atendimento assimile as reclamações com maturidade, considerando que o papel da Ouvidoria é levantar as insatisfações e o impacto da atividade positiva ou negativamente nos usuários. 2 - Há assuntos que não temos competência legal para atuação, como exemplo, são os casos de reclamações por roubos na via, cujo poder de polícia legalmente é de competência exclusiva da polícia. Outro exemplo são os casos de evasão de pedágio, cuja penalização e fiscalização dependem do DER. 3- Central de atendimento 0800 - A área de 0800 neste ano de 2016 passou a ser gerida pelo mesmo gestor da área de atendimento. A preocupação da ouvidoria é que agora a Central 0800 recebe reclamações de alguns setores, porém que são geridos pelo mesmo gerente da própria central, e com isso pode ocorrer algum filtro e esta manifestação não chegar a conhecimento da ouvidoria, ou chegar modificada.</p>
---------------------	---	--	---

deteriorando os veículos e, sendo objeto de reclamação. Esta recomendação encontra-se em análise, visto que dependemos do entendimento e autorização da Policia Militar Rodoviária. 3 - Pedágio - Motos alta cilindrada: Estas alterações na praças de pedágio das pistas compartilhadas, foram no passado objeto de estudo do Ministério Público, CCR Viaoeste e Agencia Reguladora (ARTESP), para se evitar o entrelaçamento de motos em praças de pedágio, já que nosso volume de passagem de motos é muito alto em comparação a qualquer outra rodovia do país. Embora as seções (passagens) das praças estivessem dentro das normas e coerentes para o limite de velocidade local, a Ouvidoria recomendou que fossem avaliadas alternativas para que facilitassem o trafego, mesmo em velocidade, destas motos maiores. Recomendamos ainda aos usuários para que obedecessem ao limite de velocidade do local para se evitar acidentes. A recomendação foi acatada e as pistas melhoradas para atender este tipo de fluxo.

<p>Centrovias Sistemas Rodoviários S.A</p>	<p>1. Ressarcimento- Procedimento: pedidos de informação dos usuários de rodovia sobre o procedimento para análise de ressarcimento (106 manifestações). 2. Evasão- Pista Automática: usuários do sistema automático consultaram a concessionária sobre o status dos dispositivos eletrônicos nas passagens realizadas em vias automáticas (96 manifestações). 3. Obras- Fluidez de tráfego: usuários reclamaram da fluidez de tráfego em trechos da rodovia SP310 que estavam com obras de pavimento (72 manifestações). 4. Evasão-Pista Manual: usuários das vias manuais consultaram a concessionária sobre possibilidade de pagamento da tarifa de pedágio posteriormente à passagem em via manual (45 manifestações).</p>	<p>OUV 01/2016: Recomendação de melhorias na sinalização da marginal de acesso ao Hospital Unimed na SP225, km 226+600 Leste (implementação de dispositivos na marginal). Objetivo: Mitigar os fatores de riscos às travessias de pedestres na via marginal. A recomendação foi acatada pelo dirigente da concessionária e o projeto para "Implantação de sonorizadores de alerta" e/ou "Implantação de ondulações transversais (lombada)" está em análise na Agência Reguladora.</p>	<p>Não houve dificuldade na atuação da Ouvidoria e não há observação a ser registrada.</p>
<p>Comgás</p>	<p>As 3 manifestações mais frequentes / relevantes no 2º semestre de 2016 são: - Consumo elevado; - Prestação de serviços de Assistência Técnica; - Contestação de Multa Contratual.</p>	<p>Analisando os dados do relatório do 2º semestre de 2016 com os do 1º semestre de 2016, constatamos que houve redução da quantidade total de reclamações registradas na Ouvidoria da Comgás em 9%. Tal redução ocorreu por diversas iniciativas voltadas à melhoria do atendimento ao cliente tais como para identificar a origem dos problemas que causam efeitos indesejados e buscar soluções a partir da identificação da causa raiz para reduzir as reclamações, além de melhorias relacionadas ao auto-atendimento no site da Comgás.</p>	<p>No 2º semestre de 2016 houve a implantação de melhorias com o objetivo de aperfeiçoar a obtenção de informações relacionadas ao atendimento ao cliente , tais como expandir os serviços no site da Comgás para melhoria das informações.</p>

<p>Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp</p>	<p>Casos da Prodesp: 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. ACESSA São Paulo ? reclamações sobre atendimento nos Postos. 4. Informações: Concursos Prodesp ? status de convocação dos candidatos.</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: Aguardando decisão. 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>O sistema SGMC - Sistema de gestão das Manifestações do Cidadão, utilizado pela Ouvidoria e por todos os Postos Poupatempo dependem de ajustes. O assunto está sendo tratado com possibilidades de solução no próximo semestre.</p>
---	--	---	--

<p>Companhia Nacional de Energia Elétrica</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: 26,89% 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: 17,64% sobre o total de reclamações; 3. Reclamação sobre Faturas: Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao critério de faturamento utilizado pela distribuidora (faturamento por média devido impedimento de acesso à leitura e plurimensal) e taxas cobradas (segunda via, religação, etc.). Participação: 7,56% 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).</p>	<p>Nada a declarar.</p>
---	---	--	-------------------------

<p>Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.</p>	<p>1 - Reclamação: Desconto Isenção - usuários isentados nas praças de bloqueio e que tiveram cobranças indevidas nas faturas. Os valores foram reembolsados pela concessionária. Ponto a Ponto - cadastrados nos sistema que tiveram cobranças indevidas nos pórticos. Os valores foram reembolsados pela concessionária. Troco de Pedágio - 53% das reclamações foram consideradas improcedentes e os demais tiveram o valor reembolsado pela concessionaria. 2 - Solicitação de Informação: Adesão Ponto a Ponto - cadastros realizados durante o semestre. Orientação Ressarcimento - usuários que tiveram orientação para o pleito do ressarcimento do dano no veiculo ocorrido nas rodovias concedidas. Cobrança Eletrônica de Tarifa - solicitação para verificação das passagens nas vias de pagamento eletrônico, decorrente de falha na abertura da cancela. 3 - Elogio: Atendimento Colaborador Tráfego - os colaboradores elogiados recebem uma carta da Ouvidoria agradecendo o bom atendimento prestado ao usuário. 4 -Ressarcimento: Objeto na Pista - a área de operações atua fortemente nas rodovias com o objetivo de diminuir o índice de ressarcimentos, decorrentes de objetos na pista.</p>	<p>Não houve registros de recomendações da Ouvidoria no segundo semestre.</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria no segundo semestre.</p>
<p>Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol</p>	<p>A manifestação mais frequente foi solicitação de informação de orientação de ressarcimento, foram registradas 232 solicitações, o equivalente a 30% do total das demandas. Posteriormente, tivemos elogios atendimento colaborador tráfego, foram 57 registros - 7% do total das demandas. Entre as mais relevantes, foi reclamação pavimento com 47 demandas, entretanto, com redução significativa de 75% comparando com o primeiro semestre.</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 - Informação sobre ressarcimento de danos - considerado pela frequência, ou seja a quantidade de informações solicitadas (272 - 14,6%) 2 - Informações sobre fornecimento de imagens das rodovias - considerado pela frequência, ou seja a quantidade de informações solicitadas (58 - 2,1%) 3 - Informações sobre pagamento pedágio pista manual - considerado pela frequência, ou seja a quantidade de informações solicitadas (97 - 7,7%)</p>	<p>Não houve recomendações formais da ouvidoria neste período.</p>	<p>Não houve dificuldades de atuação, nem observações da ouvidoria neste período.</p>
<p>Concessionária de Rodovias Tebe S/A</p>	<p>No segundo semestre de 2.016 tivemos 388 manifestações, sendo que 59,02% foram elogios em relação a satisfação dos usuários com o nosso atendimento. Na sequência, 9,79 % 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 médio e grande porte e colisão com objetos nas pistas de rolamento. Para finalizar, 5,41% das manifestações foram de reclamações relacionadas a pedidos de ressarcimentos envolvendo objetos, pedras e ressolagens na pista de rolamento. Dos pedidos apresentados 71,42% 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 Julho a Dezembro de 2.016.</p>	<p>No decorrer do 2º Semestre de 2.016, a diretoria da empresa solicitou aos colaboradores, que apresentassem sugestões para redução de custos em cada Departamento. Diante dessa solicitação, a Ouvidoria sugeriu um arquivo eletrônico de todos os registros de atendimentos, reduzindo assim a quantidade de impressões diárias. Essa sugestão além de ter como base a redução de custos na organização, também se refere a ações relacionadas a preservação do meio ambiente, pois com a redução de impressões, iremos utilizar menos papeis e menos energia. A recomendação foi apresentada à diretoria e está sendo analisada.</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 aos veículos dos usuários. Problema: os usuários relatam danos em seu para-brisa, 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 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: 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>1- Foi recomendado à área de comunicação, inserir no site da concessionária Tamoios as perguntas mais frequentes recebidas pela ouvidoria. A recomendação: foi acolhida e implementada. Motivo: facilitar o acesso de informações sobre questões recorrentes. 2- Foi recomendado à área de comunicação, inserir o e-mail da ouvidoria no folheto oficial de apresentação da concessionária. A recomendação: foi acolhida e implementada. Motivo: maior divulgação do e-mail da ouvidoria.</p>	<p>Não foram registradas dificuldades na atuação da ouvidoria dentro da empresa. Ao contrário, a diretoria e o presidente são disponíveis e apoiam.</p>
--	---	--	---

Concessionária Rodovias do Tietê	<p>1 - RECLAMAÇÃO PAVIMENTO SP 308: O pavimento da SP 308 foi executado respeitando integralmente o projeto executivo , porém um fenômeno raro, resultante da adição de um aditivo na mistura asfáltica prejudicou o mesmo que se agravou nos períodos de grande chuva. Para restabelecer a normalidade da circulação viária, a Rodovias do Tietê está executando nos períodos de chuva os tapa-buracos com recurso a uma massa fria e, posteriormente, e já com tempo seco, realiza os reparos definitivos que trazem o pavimento à condição inicial. Como forma de resolver definitivamente o problema, a concessionária apresentou à Agência Reguladora, uma proposta que visa substituir toda a camada asfáltica deste trecho, e que em um curto espaço de tempo não exista mais a necessidade de efetuar qualquer tipo de intervenção no pavimento e o usuário já disponha de um trecho em perfeitas condições de trafegabilidade. Já foram executadas as substituições em um trecho de 5 quilômetros e atualmente mais 5 estão em fase de execução. 2 - SOLICITAÇÃO DE ORIENTAÇÃO DE RESSARCIMENTO: Contato do usuário solicitando orientações para a abertura de processo de ressarcimento foi a segunda manifestação mais frequente na Ouvidoria da Rodovias do Tietê, o usuário e de toda a documentação necessária para a abertura do processo logo no primeiro contato. 3 - INTERDIÇÃO DE TRÁFEGO E DESVIO NA SP 300 : Um caminhão não respeitou a sinalização de limite de altura de um viaduto localizado no km 304 da rodovia Marechal Rondon - SP 300, o que prejudicou a estrutura do mesmo, faixa 2 sentido oeste e o acesso inferior permanecerão interditados até a conclusão de</p>	<p>A Ouvidoria da Rodovias do Tietê identificou um aumento no número de manifestações em relação ao acúmulo de lixo na faixa de domínio da rodovia SP 101, a respectiva rodovia passa pelo perímetro urbano dos municípios de Monte Mor, Hortolândia e Campinas. A área de comunicação irá iniciar um projeto de conscientização sobre a Dengue, e a área da conservação reforçou a orientação às suas equipes para que as limpezas nesta região sejam feitas com maior frequência.</p>	<p>A Ouvidoria não enfrentou dificuldades no período indicado.</p>
----------------------------------	---	---	--

	<p>recuperação. A interdição se trata de uma medida preventiva , a fim de trazer mais segurança e conforto aos motoristas. A previsão para liberação do tráfego e até dia 15 de março de 2017.</p>		
--	--	--	--

<p>Concessionária Rota das Bandeiras</p>	<p>1) Reclamações referente ao congestionamento 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.</p> <p>2) Reclamações quanto ao congestionamento gerado pela interdição de pista para a realização da obra de remodelação do trevo existente no km 91 da rodovia Dom Pedro I. O local passa por uma reformulação completa com a implantação de duas rotatórias, sendo uma de cada lado da pista, a construção de faixas de aceleração e desaceleração, além da ampliação da passagem inferior existente no local com o alargamento da passagem de 7 metros para 8,1 metros. A altura também foi elevada e passou de 3,63 metros para 7 metros.</p> <p>3) Reclamações sobre pedágio: troco errado e cobranças indevidas do Sistema Ponto a Ponto.</p>	<p>1) Durante este semestre foi realizado um treinamento com toda a equipe de operações da Concessionária (pedágio, inspeção, guincho e equipe 0800) e a Ouvidoria sugeriu uma atividade relacionada aos tipos de reclamações que são geradas na Ouvidoria. Acatada, uma atividade que contribui para a aplicação de boas práticas no atendimento e acolhimento do usuário. 2) Está em planejamento uma campanha "Todo Colaborador é um Ouvidor" que tem como objetivo despertar a visão dos colaboradores da organização na qualidade do serviço prestado e contribuir para ações de melhoria, com foco no usuário. Transformar a cultura de reclamação em cultura de participação. Acatada, esta ação deve motivar a qualidade dos serviços de atendimento da Concessionária de forma que o usuário possa se sentir satisfeito com os serviços oferecidos e ter suas necessidades atendidas. 3) Por meio do "Ciclo de seminários - conhecer para servir melhor" que a Concessionária mensalmente coloca em debate várias temas à diretoria, gerência e coordenadores, a Ouvidoria realizou uma apresentação abordando o tema ressarcimento dos usuários com um panorama do atual cenário e propostas para aperfeiçoamento na política de ressarcimento e atendimento ao usuário. Acatada, Concessionária avaliou de grande importância este tema para os processos de ressarcimento e esclarecimentos à todas áreas de como os processos são avaliados. 4) Divulgação dos elogios realizados pelos usuários aos integrantes da Concessionária no Jornal Interno "Tá na Rota". Acatada, Concessionária entendeu que a divulgação dos elogios, inclusive com a fotografia do integrante impressa no jornal, motiva nossos integrantes a boa prática da cordialidade e do bom atendimento. 5) Criação no site da Concessionária de um formulário, que pode ser preenchido pelo usuário, para receber informações</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>atualizadas sobre as condições de tráfego nas rodovias administradas pela Concessionária. Usuário preenche um formulário e indica os pontos de interesse na rodovia e recebe as informações por e-mail. Acatada, a Concessionária entendeu que seria importante fornecer ao usuário outro meio de obter informações mais rápidas do que acontece na rodovia e pode contribuir para melhorar o conforto do usuário quando trafegar pelas rodovias.</p>	
Concessionária SPMar	<p>As três manifestações mais frequentes estão relacionadas a questões da engenharia e pedágio. São elas: 1 - Obras - no km 66 da pista externa do Rodoanel Trecho Sul, houve um acidente de grande proporção que danificou o pavimento das três faixas de rolamento e acostamento. Foi necessária a intervenção emergencial da faixa da esquerda e acostamento no período diurno para o reparo no pavimento, o que ocasionou o congestionamento e reclamações dos usuários. 2 - Pavimento - recebemos um número significativo de manifestação, referente a quantidade de buraco no Rodoanel Trecho Sul. 3 - Forma de pagamento - usuários solicitando uma outra alternativa para o pagamento da tarifa de pedágio, quanto</p>	<p>Não foram feitas recomendações no período.</p>	<p>Nesse período houve um aumento significativo na demanda de manifestações recebidas na Ouvidoria. Desta forma, tivemos dificuldades no cumprimento do indicador interno de tempo de resposta ao usuário. Esse indicador serve para medir a quantidade de processos que a ouvidoria responde dentro do prazo estabelecido pela Concessionária.</p>

	este não tem o valor em espécie no momento da passagem pela praça de pedágio.		
CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)	Ressarcimento de Danos Elétricos - 3728 Interrupção no Fornecimento - 1564 Ligação Nova - 679 Os pedidos de indenizações de danos são significativos em função das interrupções de energia motivadas por fatores climáticos, causados por vento, chuva forte e quedas de árvores na rede.	nada a declarar	nada a declarar
Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A	No segundo semestre de 2016 foram mais frequente na Ouvidoria da Ecopistas as manifestações referente a: Choque na cancela (331 registros) - Solicitação da análise de ressarcimento referente a dano ocorrido após colisão nas cancelas das pistas AVI's. OSA (223 registros) - Relato de problemas durante as passagens pelas pistas automáticas (falha na leitura, TAG bloqueado, TAG não cadastrado e/ou não instalado, etc...) Elogio/Funcionário (134 registros) - Registros de elogios ao atendimento prestado pela Concessionária.	Durante o período informado, não houve a necessidade de recomendações por parte desta Ouvidoria.	Embora as áreas atendam as demandas da Ouvidoria, continuamos trabalhando para que o índice atendimento às respostas dentro do prazo aumente.

Ecovias	<p>As 3 manifestações mais frequentes foram: 356 manifestações relacionadas a multa por evasão de pedágio, 322 manifestações relacionadas as formas de pagamento e Reconhecimento de dívida e 164 manifestações relacionadas a contestação de fatura das Operadoras de Serviço de Arrecadação (Sem Parar e Conectcar).</p>	<p>Item 01: Reclamações de usuários relacionadas a qualidade do atendimento prestado pelos colaboradores. A Recomendação da Ouvidoria foi o treinamento de reciclagem sobre o padrão de atendimento e código de conduta para operadores de pedágio e serviço de guincho. A recomendação foi acatada. Item 02: Reclamações de usuários relacionadas a presença de vendedores ambulantes nas praças de pedágio. Como recomendação a Ouvidoria fomentou ações para coibir o comércio irregular nas praças de pedágio com apoio do DER (Departamento de Estradas de Rodagem) e PMR (Polícia Militar Rodoviária), através do grupo de trabalho formado pelo DER, Artesp, PMR e Concessionária. Além da campanha promovida para desestimular a atuação de ambulantes nos pedágios e que incluiu a distribuição de panfletos com o slogan (Diga não ao comércio irregular em rodovias) foram realizadas operações especiais de fiscalização conduzidas pelo DER e PMR, com apoio de colaboradores da concessionária. As recomendações foram acatadas.</p>	<p>Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações pelas área de engenharia e operações.</p>
EDP Bandeirante	<p>1ª) Falta de Energia - Demora para restabelecimento da energia elétrica 2ª) Atendimento ao Cliente - Atendimento Presencial e Call Center 3ª) Ressarcimento de Danos elétricos - Recurso do parecer do Ressarcimento de Danos Elétricos</p>	<p>Foram realizadas 14 recomendações para melhoria operacional de processos. Deste total: - 05 foram deferidas, porém, uma delas a implementação foi programada pela área de negócio; - 08 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 tem sido publicamente perceptível no Estado de São Paulo, refletindo diretamente nos assuntos relacionados a falta de energia e ressarcimento de danos elétricos.</p>
Elektro Eletricidade e Serviços	<p>Ressarcimento de Danos? Discordância das respostas recebidas. 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>No 2º semestre de 2016 as manifestações mais frequentes, em ordem de incidência, foram as relativas a questionamentos sobre leitura (contestação quanto ao procedimento da tomada de leitura, leitura faturada por média devido a impedimento de acesso; discordância da leitura coletada); valores cobrados nas faturas (principalmente após o aumento dos valores das contas em decorrência dos reajustes sucessivos tarifários) e sobre rejeição e prazo expirado de execução de religação.</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 que se apresentam com certa frequência destaca-se o volume de demandas que poderiam ser melhor avaliadas ainda em 1º nível, evitando-se o refluxo de atendimento e de análise , pois são demandas não necessariamente tão complexas que têm poderiam ser solucionadas no primeiro contato antes de migrarem para a Ouvidoria. Conhecendo esse cenário e, cientes de que é possível reverter esse quadro, as áreas de Atendimento ao Cliente, em conjunto com a área de Qualidade e Ouvidoria passaram a atuar de forma mais sinérgica compartilhando informações e análises quali-quantitativas visando melhorar aumentar a resolução no primeiro contato do cliente.</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: 24,24% 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: 22,72% sobre o total de reclamações; 3. Reclamação sobre Faturas: Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao critério de faturamento utilizado pela distribuidora (faturamento por média devido impedimento de acesso à leitura e plurimensal) e taxas cobradas (segunda via, religação, etc.). Participação: 9,09% 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.</p>	<p>Nada a declarar.</p>
--	---	--	-------------------------

Empresa Elétrica Bragantina S.A.	<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: 25,34% sobre o total de reclamações; 2. Reclamação de Demora no Restabelecimento do Fornecimento da Energia Elétrica: Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação a demora no restabelecimento do fornecimento de energia elétrica em sua unidade consumidora. Participação 10,46% sobre o total de reclamações. 1. Reclamação sobre Faturas: Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao critério de faturamento utilizado pela distribuidora (faturamento por média devido impedimento de acesso à leitura e plurimensal) e taxas cobradas (segunda via, religação, etc.) Participação: 7,98% 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 de Demora no Restabelecimento do Fornecimento da Energia Elétrica: Com o intuito de zelar pela qualidade do atendimento prestado, as reclamações entrantes desta tipologia são encaminhadas diretamente ao setor responsável para uma análise criteriosa da reclamação e providências de melhorias;</p>	Nada a declarar.
Gas Brasileiro Distribuidora S.A.	<p>As manifestações referem-se a problemas no atendimento de usuários (corte indevido; atendimento ruim; atraso na ligação de gás). 66% das demandas foram im procedentes.</p>	<p>As manifestações recebidas na Ouvidoria no 2o Semestre/2016 foram pontuais, não gerando recomendações específicas ao dirigente da Companhia.</p>	<p>Sem dificuldades na atuação da Ouvidoria no período do relatório.</p>
Gas Natural Fenosa São Paulo SUL - GNFPS	<p>Informação sobre débito; Informação sobre tarifas; Informação sobre serviço.</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 54% dos chamados recebidos, com destaque às consultas ao Diário Oficial: publicações do funcionalismo público, concursos e pedidos de exclusão de dados pessoais publicados no Caderno Judiciário. Em segundo lugar permanecem as Reclamações com 36%, que embora tenham decrescido em nº absoluto, percentualmente sofreram um acréscimo de 4% em relação ao semestre anterior. Vale ressaltar que metade das reclamações não são pertinentes aos serviços prestados pela IMESP. A outra metade está polarizada entre Certificados Digitais e Diário Oficial na Internet. O desencadeador do acréscimo de reclamações sobre Diário Oficial na Internet está relacionado ao fato do DO ter deixado de ser entregue impresso às secretarias de governo. Em terceiro lugar, com 4% registramos Expressão Livre, recurso que foi usado principalmente como forma de agradecer à algum serviço prestado. Em seguida estão os Elogios e Sugestões com 2%, cada. Os Elogios foram recebidos pelo Departamento de RH e Ouvidoria, pela sua atuação. As Sugestões referem-se ao Diário Oficial na Internet (mecanismos de busca e exposição de dados pessoais)</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>Casos do Poupatempo: 1. Agendamento: ? Portal Poupatempo - impossibilidade de recuperação de senha para emails desativados; necessidade de desvincular email de outro cadastro; CEP não encontrado; duplicidade de RG - CÓDIGO 01 ? Agendamento de dependentes. 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. Detran: veículos - postos com Ciretran sem datas disponíveis para agendamento de serviços veículo (despachantes) ; CNH - exames médicos/psicotécnicos - divisão equitativa; qualidade de atendimento médico. 4. Banco do Brasil: formas de pagamento; limites; queda de sistema.</p>	<p>5. Poupatempo ? Que o DETRAN aceite o protocolo do RG para solicitação de segunda via da CNH e apenas para retirá-la seja exigido o RG. Situação: realizado 6. Poupatempo ? Melhorar a informação sobre a não possibilidade de pagamento de taxa antecipada quando o agendamento é realizado pelo Disque Poupatempo. Situação: foi inserido comunicado que melhora a informação 7. Poupatempo ? Melhoria de informação para agendamento de "serviços de veículos". O Licenciamento não é agendado, embora se enquadre em "serviços de veículos" Situação: acordado e ainda não realizado 8. Poupatempo ? Melhoria de informação para agendamento de "renovação de CNH" através de Pop'ups informando sobre o exame toxicológico. Situação: Área entendeu melhor colocar diretamente a informação e não em Pop'ups</p>	<p>O sistema SGMC - Sistema de gestão das Manifestações do Cidadão, utilizado pela Ouvidoria e por todos os Postos Poupatempo dependem de ajustes. O assunto está sendo tratado com possibilidades de solução no próximo semestre.</p>
--------------------------------	---	--	--

<p>RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A</p>	<p>As manifestações mais frequentes no segundo semestre de 2016 foram: 1-) Assunto: Pedágio Problema: Pagamento posterior da tarifa de pedágio (264 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. Devido à greve bancária ocorrida em outubro, houve aumento de 72% deste tipo de manifestação em relação ao primeiro semestre, considerando que o pagamento da declaração deve ser realizado em agência bancária. 2-) Assunto: Ressarcimento Problema: Solicitação de procedimentos para ressarcimento de danos materiais (122 manifestações recebidas). Descrição: Usuários solicitam informações para pleitear ressarcimento junto à concessionária. Pedidos de ressarcimento por atropelamento de animais domésticos e choque contra objetos estão entre os pleitos mais frequentes. 3-) Assunto: Pedágio Problema: Evasão de pedágio (107 manifestações). Descrição: Usuários que evadiram o pedágio mantêm contato para tentar evitar a emissão de multa por evasão de pedágio.</p>	<p>A Ouvidoria recomendou à coordenação revisão dos procedimentos para pagamento posterior. A recomendação foi acatada e está em estudo está a possibilidade de disponibilizar mais formas de pagamento, além da existente.</p>	<p>Não houve dificuldades neste período. A Ouvidoria mantém bom relacionamento com todas as áreas da empresa e possui autonomia para a tratativa das manifestações.</p>
<p>Secretaria de Governo - Sede</p>	<p>Manifestações relacionadas aos órgãos vinculados, especialmente ARTESP e Poupatempo. As demandas mais frequentes foram as dirigidas à homologação da carreira de pesquisador científico. As demais são manifestações sobre assuntos variados, sem destaque para questões específicas.</p>	<p>Não foram emitidas recomendações no período.</p>	<p>Necessidade de implantação de Ouvidoria na Casa Civil ou apoio local junto à Ouvidoria da Secretaria de Governo. Dificuldades relacionadas a recursos materiais como atualização dos equipamentos de informática e telefonia que acabam por atrasar a execução de tarefas e atividades.</p>

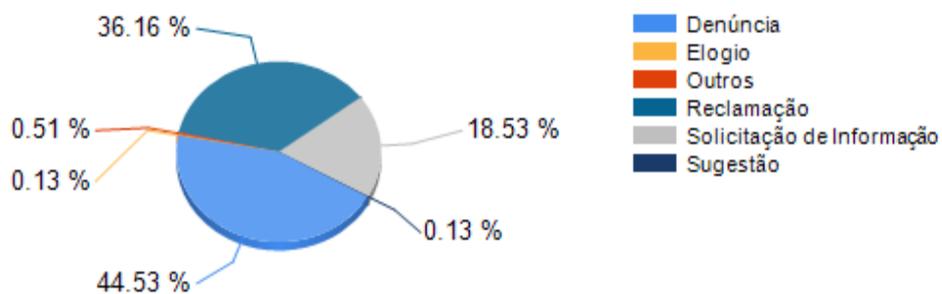
Vianorte	<p>1 - Informação para abertura de Processo de Ressarcimento de Danos. Considerado pela frequência, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia (109 registros = 15,0%). 2 - Pedágio cobrança automática Considerado pela frequência as manifestações que remetem a problemas relacionados a não liberação automática das cancelas, sendo, reclamações (25 registros = 3,4%) e informações de evasão de pedágio em pistas automáticas (45 registros = 6,2%); 3 - Solicitação de Imagens e Documentos da Concessionária Considerado pela frequência, a quantidade de solicitações de imagens e documentos internos da Concessionária (32 registros = 4,4%).</p>	Não houve recomendações formais da Ouvidoria neste período.	Não houve dificuldades de atuação, nem observações da Ouvidoria neste período.
ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A	<p>As manifestações recebidas com maior frequência foram: 1. Solicitações de Imagens/ Documentos (80), 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. (35) os usuários requerem o reparo emergencial em alguns pontos da Rodovia. A manifestação de maior relevância foi a relacionada a Atendimento, relacionamento e comportamento com o usuário, no entanto, nota-se que desde o primeiro semestre/2015 as manifestações estão reduzindo: Primeiro semestre/2015 (32) manifestações, (27) manifestações no segundo semestre/2016, primeiro semestre/2016 (26) manifestações e agora no segundo semestre/2016 (18) manifestações, a ViaRondon está focada para aprimorar o atendimento e a satisfação do usuário.</p>	<p>Visando sempre a satisfação dos usuários e a segurança viária, focamos no setor de engenharia. Desta forma, a equipe de engenharia conseguiu manter a uniformidade no pavimento, orientando as equipes e a intensificando as fiscalizações durante a execução das obras e em sua conclusão, bem como, quando do recebimento/conhecimento de uma irregularidade, providencia sua regularização de maneira imediata, propiciando comodidade e segurança aos usuários da Rodovia, garantindo a manutenção em todo o trecho administrado. Desta forma, o setor de engenharia acatou as recomendações surtindo efeito positivo, uma vez que, as reclamações de pavimento tiveram uma queda de mais de 50%.</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria no semestre. Cabe informar que, houve uma redução tanto nas manifestações recebidas diretamente pelos usuários quanto pela Artesp, demonstrando que a Concessionária esta logrando êxito em aprimorar o atendimento bem como a satisfação dos usuários.</p>

Secretaria da Habitação

Tipo de Manifestação

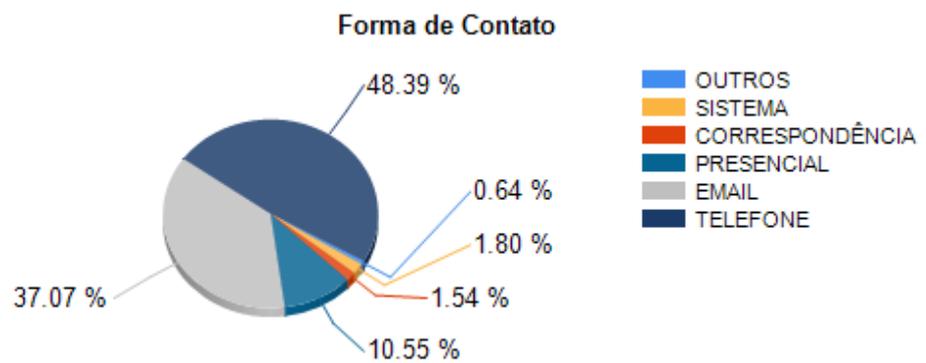
Tipo	Quantidade
Denúncia	346
Elogio	1
Outros	4
Reclamação	281
Solicitação de Informação	144
Sugestão	1
Total:	777

Total por Tipo



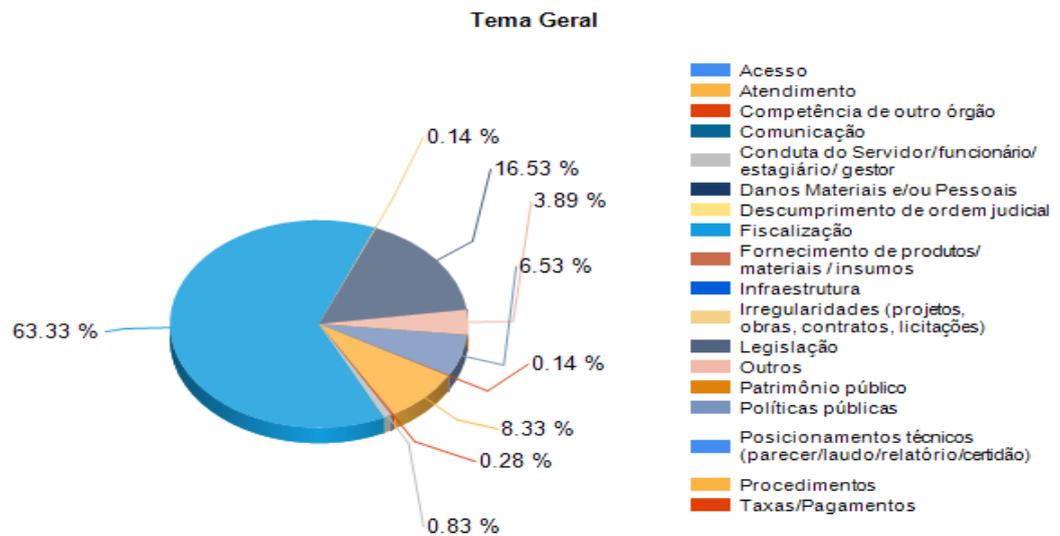
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	31	277	33	4	1	0	346
Elogio	0	0	1	0	0	0	1
Outros	0	0	2	0	2	0	4
Reclamação	38	77	146	7	8	5	281
Solicitação de Informação	13	22	106	1	2	0	144
Sugestão	0	0	0	0	1	0	1
Total	82	376	288	12	14	5	777



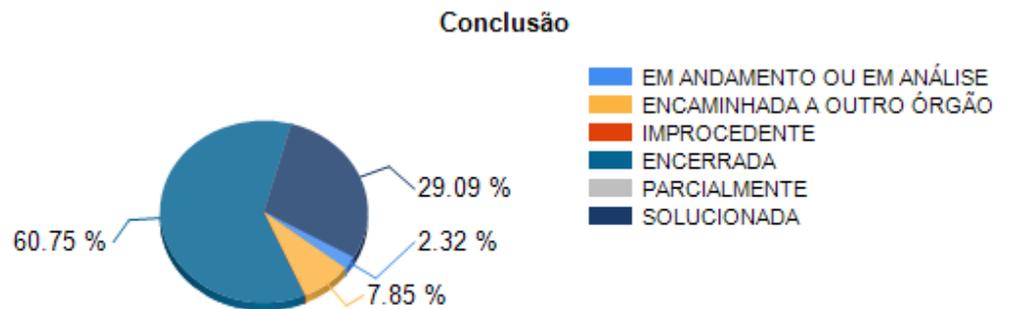
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	23	0	0	21	16	0	60
Competência de outro órgão	0	0	1	0	1	0	2
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	1	0	5	0	0	6
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	298	0	0	144	14	0	456
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	1	0	0	1
Legislação	1	0	0	72	46	0	119
Outros	19	0	0	5	3	1	28
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	3	0	0	20	24	0	47
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certi dão)	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	344	1	1	269	104	1	720



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	94	0	240	0	2	10	346
Elogio	0	0	1	0	0	0	1
Outros	0	0	0	0	3	1	4
Reclamação	100	0	162	0	12	7	281
Solicitação de Informação	31	0	69	0	44	0	144
Sugestão	1	0	0	0	0	0	1
Total	226	0	472	0	61	18	777



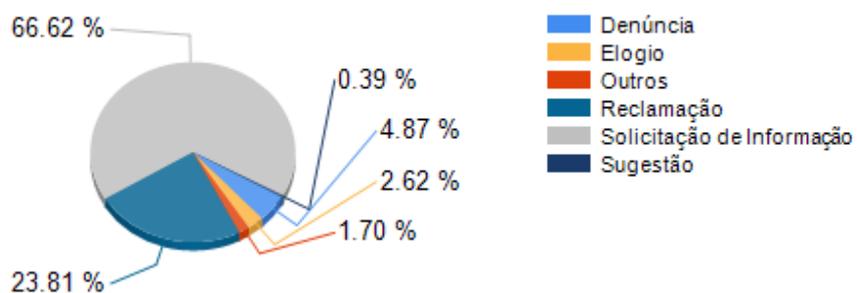
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	Apresentamos as 3 manifestações mais frequentes registradas no decorrer do 2º semestre de 2016. Questões referentes a obras; Questões relacionadas a irregularidades na ocupação das unidades habitacionais; Questões relacionadas a irregularidades na ocupação de terrenos/áreas da Companhia.	Ao final do relatório de atividade são apresentadas recomendações para cumprimento dos prazos determinados pelo Decreto objetivando a busca da resposta ou solução para o problema, melhorando a prestação de serviço ao mutuário e/ou usuário do serviço público.	No período, nada a declarar.
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 chegava por telefone, carta e-mail, etc, são registradas 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

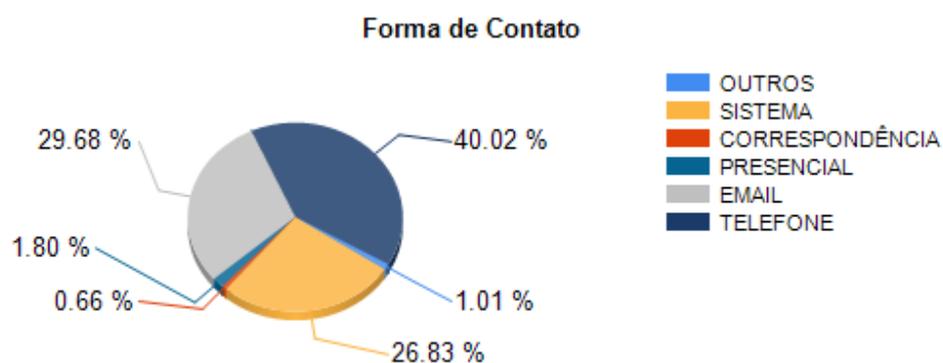
Tipo	Quantidade
Denúncia	338
Elogio	182
Outros	118
Reclamação	1654
Solicitação de Informação	4628
Sugestão	27
Total:	6947

Total por Tipo



Forma de Contato

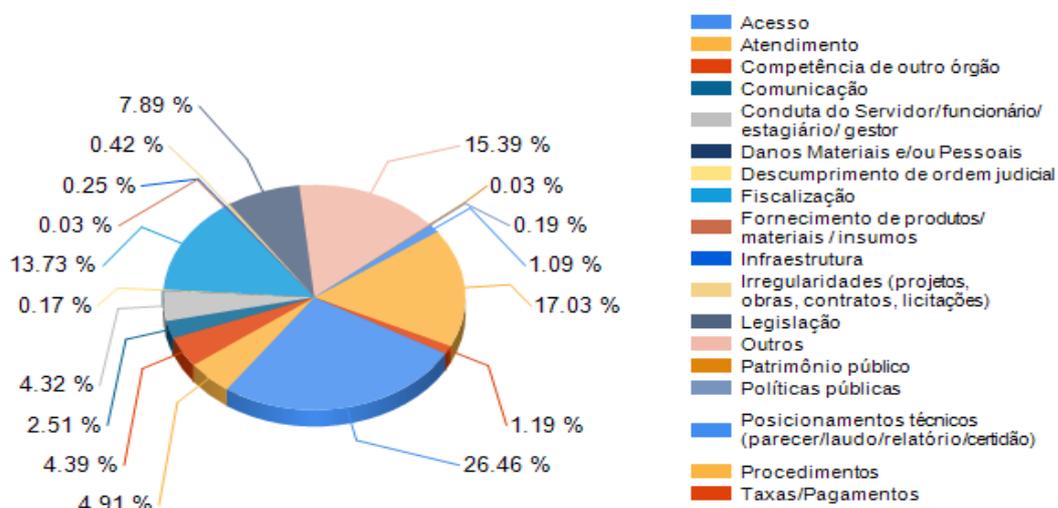
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	19	146	80	8	83	2	338
Elogio	2	36	77	9	24	34	182
Outros	0	6	28	0	82	2	118
Reclamação	77	510	790	19	233	25	1654
Solicitação de Informação	26	2079	1073	9	1434	7	4628
Sugestão	1	3	14	1	8	0	27
Total	125	2780	2062	46	1864	70	6947



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	1	7	85	1727	0	1821
Atendimento	22	19	11	122	161	3	338
Competência de outro órgão	16	1	35	22	228	0	302
Comunicação	0	1	0	4	166	2	173
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	63	146	0	58	30	0	297
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	12	0	0	12
Fiscalização	0	0	0	12	933	0	945
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	2	0	0	2
Infraestrutura	0	0	0	12	3	2	17
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	10	0	0	18	1	0	29
Legislação	81	0	1	52	407	2	543
Outros	43	0	50	506	456	4	1059
Patrimônio público	2	0	0	0	0	0	2
Políticas públicas	8	4	0	1	0	0	13
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidã o)	0	0	0	54	19	2	75
Procedimentos	110	0	0	589	464	9	1172
Taxas/Pagamentos	0	0	0	71	11	0	82
Total	356	172	104	1620	4606	24	6882

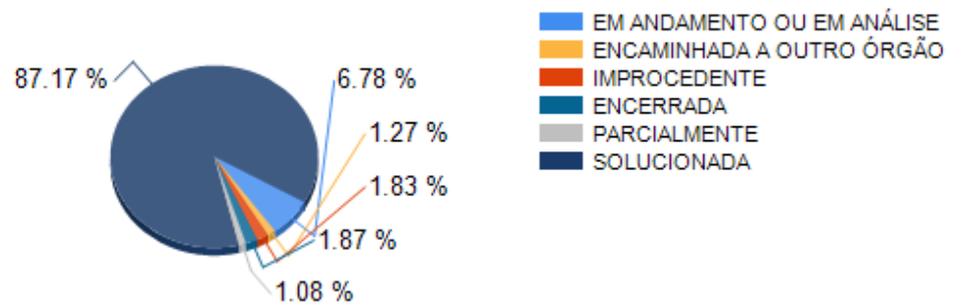
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	238	4	3	8	28	87	368
Elogio	175	1	2	0	1	1	180
Outros	47	1	50	9	7	4	118
Reclamação	1094	51	33	97	30	331	1636
Solicitação de Informação	4487	15	37	12	22	48	4621
Sugestão	15	3	5	1	0	0	24
Total	6056	75	130	127	88	471	6947

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 (572), quanto à Legislação (231), seguido da Comunicação na Instituição (166).	- 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	Irregularidades nos assentamentos: Arrendamento de lotes; falta de moradia; trabalho externo ao lote; Ater - Assistência técnica e extensão rural: ampliação do atendimento feito pelos técnicos da Fundação; Comissão de seleção à lotes rurais: críticas à alguns critérios adotados; pontuação divergente;	Fazer novas campanhas publicitárias objetivando diminuir as irregularidades nos assentamentos rurais; Fazer reuniões com as equipes técnicas de campo para tratar sobre as regras de portaria 50; portaria 77 e outras.	

Manifestações mais frequentes: Solicitação de informação - além das considerações apresentadas no semestre anterior, destacamos que são muito frequentes o pedido de esclarecimentos sobre os serviços prestados pela Autarquia e por quê os mesmos não podem ser realizados em outra cidade, em razão das dificuldades de locomoção que os usuários encontram para chegar até o IMESC; Reclamação - além das considerações apresentadas no semestre anterior, acrescentamos que o desconhecimento das razões que trazem o usuário ao IMESC, é motivo de reclamações de vários aspectos, tendo em vista que o usuário recebe pouca ou nenhuma informação, o que gera muita ansiedade e "falsa ilusão" de que saíra da perícia, bem como das dependências da Autarquia com o resultado em mãos. Esta situação de insegurança e/ou incapacidade para compreender, gera manifestações de reclamações as quais na verdade tem um conteúdo maior de pedido de informação e/ou esclarecimentos; Manifestação relevante: Denúncia - Conforme o registro na planilha, não tem números expressivos, porém é importante ressaltar que o termo denúncia utilizado pelos usuários dos serviços prestados pelo IMESC, não tem caráter de ilegalidade. O termo tem mais uma função de expressar queixa da insatisfação com o andamento da situação. Tudo isso gerado pela falta de conhecimento que o usuário tem sobre os motivos de sua vinda ao IMESC. Quando o resultado demora sair; quando o resultado não é favorável ou o esperado e ele "acredita e afirma" que sua posição é correta, é comum usar o termo "denúncia" para expressar sua queixa e/ou insatisfação.

Conforme relatado no semestre anterior, todas as recomendações encaminhadas aos dirigentes do Órgão são aceitas e acatadas sempre que estejam em acordo com o regimento e legislação que norteiam os procedimentos da Autarquia.

Também de acordo com o relatado no semestre anterior, a dificuldade é a falta de mão de obra para auxiliar, principalmente, no registro das informações. Foi atendido o pedido de contratação de um estagiário para auxiliar no atendimento telefônico, porém, em razão da substituição do órgão responsável pela seleção de estagiários, o processo demorou a ser concretizado, não havendo tempo hábil para a contratação, a qual será retomada no início de 2017.

Em relação às demandas metrológicas apuramos para o segundo semestre/2016, por meio do Ranking Mensal Acumulado a verificação metrológica 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 acumulados durante o semestre: Na análise semestral e anual obtivemos como os três mais reclamados, ocupando o primeiro lugar, com 76 durante o semestre e 198 durante o ano reclamações o 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. Do total anual, 178 demandas ou estabelecimentos revendedores de combustíveis, onde tiveram seus instrumentos verificados pelas equipes de fiscalização do Órgão 19,1% foram reprovados; O segundo lugar mais reclamado com 60 durante o semestre e 152 durante o ano ocupam as demandas registradas referentes aos produtos de Segurança de Aparelhos Eletrodomésticos e Similares. Do total anual verificado correspondente a 139 ou 91,4%, 108 ou 77,7% 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; E o terceiro lugar com 46 reclamações registradas durante o semestre e 107 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 95 demandas já atendidas pelas equipes de fiscalização do IPEM-SP, 25 ou 26,3% eram procedentes e tiveram seus instrumentos reprovados na verificação metrológica, ou seja, a desconfiança do consumidor em relação à deslealdade na pesagem foi comprovada.

Não foram enviadas, no período pela Ouvidoria, recomendações à Alta Direção do Órgão.

Não observamos dificuldades durante o primeiro semestre.

a) Elogios: foram registrados 153 elogios no total, sendo 56 em relação a conduta de equipes ou instituição, 89 de usuários que elogiaram a conduta individual de funcionários e 8 sobre outros assuntos. b) Reclamações de conduta de trabalho: foram registrados 51 protocolos de usuários que ficaram descontentes com o atendimento dos funcionários do Procon SP, sendo que o maior número (32 registros) apontam problemas de postura (descortesia/ falta de urbanidade) e abrangem na maior parte os funcionários do atendimento presencial. c) Reclamações de falta de retorno: 42 consumidores reclamaram que procuraram o Procon e não receberam um retorno da Fundação, sendo 18 que não tiveram confirmação do encaminhamento, 4 sem informações sobre os resultados de denúncias e 20 sobre outros assuntos variados. Destaca-se os casos em que após o prazo de 15 dias do registro no Atendimento Web, os consumidores não tiveram retorno do Procon.

a) Problema: frequentes reclamações registradas contra a Coordenadora do Procon Municipal de Cerqueira Cesar. Sugestão: considerando a gravidade dos relatos foi recomendada a observação das diretrizes e cláusulas do Termo do Convênio, com o intuito de garantir o seu cumprimento, para que os usuários recebam um atendimento digno e eficiente. Situação: acatada parcialmente, pois a Assessora Técnica da Diretoria de Relações Institucionais ciente dos fatos relatados informou que faria visita ao Procon. b) Problema: com o fechamento da entrada do Procon do nº 970 os usuários externos que participam das audiências no primeiro andar foram recebidos sem segurança. Sugestão: foi sugerida a sinalização na entrada do nº 930 para orientar os consumidores e a busca da solução mais rápida para a falta de segurança. Situação: acatada, pois a DAF sinalizou as entradas, em caráter emergencial deu encaminhamento ao processo de licitação, sendo o processo final de licitação finalizado no mês de novembro. c) Problema: funcionários das Áreas Técnicas e do Retorno que trabalham no 1º e 4º andar do Complexo Barra Funda reclamam da falta de materiais, da inadequação do espaço físico, das condições de iluminação e dos ares condicionados sem manutenção. Sugestão: realizar uma reunião com todos os setores envolvidos para análise dos problemas apontados e levantamento das possíveis soluções. Situação: acatada, pois foi realizada reunião com a Diretoria Administrativa Financeira, Ouvidoria, DAOC - Áreas Técnicas e DAOC ? Retorno e com os bibliotecários, que por consequência foram realizadas alterações no layout do andar que promoveu as melhorias necessárias e acordadas com todos os setores. d)

a) Paralisação de parte dos servidores do Procon SP Em razão da greve ter sido concluída no início do segundo semestre, os serviços de atendimento via internet (web e eletrônico) ficaram indisponíveis e via telefone, presencial e redes sociais operaram com capacidade reduzida. Mesmo com o retorno dos funcionários, houve um aumento na demanda do atendimento da Ouvidoria, em especial aquelas que apresentavam dificuldades no acesso à Fundação, pois houve um acúmulo de trabalho durante a greve que dificultou o bom andamento dos trabalhos da Fundação. b) Quadro insuficiente de pessoal A distribuição das atividades do Sistema de Ouvidorias, Serviço de Informação ao Cidadão, levantamento de dados e estudo de reavaliação dos temas seguem prejudicadas, como no semestre anterior, em função do aumento da demanda e greve. c) Dificuldades para emissão de relatórios Assim como no semestre anterior, considerando a intenção de produzir relatórios com menor periodicidade (trimestrais e mensais) e também com dados 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); - Da ausência de software que possibilite a consolidação dos dados e que permita o cruzamento das informações e análise qualificada; - Do trabalho de levantamento e consolidação de dados ser executada por um profissional que acumula esta função as tarefas diárias do Sistema de Ouvidorias. Porém cabe destacar que com a nova versão do Sistema de Ouvidorias, os relatórios emitidos para a SJDC puderem ser emitidos com mais rapidez e praticidade. d) Serviço de Informação ao Cidadão ?SIC Integra os trabalhos da

	<p>Problema: consumidores não conseguem contato por telefone com o setor de Retorno Sugestão: verificar a possibilidade de adequar as condições de recebimento de ligações Situação: acatada, a DAOC disponibilizou à Ouvidoria um telefone direto da Coordenação para os usuários que eventualmente não consigam contato com os telefones de retorno. e) Problema: usuários externos reclamam da falta de retorno do Atendimento Web e dificuldade de acesso a plataforma web (sistema travado) Sugestão: analisar uma alternativa para cumprimento do prazo do Atendimento Web e análise por parte da ATIC quanto o problema de travamento Situação: acatada, o setor do Atendimento a Distancia realizou mudança no procedimento de montagem de processo, foi disponibilizado dois estagiários para agilizar a abertura da reclamação e o retorno para o consumidor, o acesso a plataforma web foi regularizado. f) Problema: frequente registro de reclamações em relação ao resultado do concurso interno para progressão realizado em 2014, sem aplicação até o presente momento. Sugestão: sugerido que o andamento do processo seja publicado na intranet para que todos os funcionários interessados tenham acesso as informações e assim seja evitado o registro de reclamações contra a instituição Acatada: sob análise da Diretoria Executiva. g) Problema: a má conduta de funcionários do atendimento tem se mantido frequente nos relatórios da Ouvidoria Sugestão: elaboração de um plano de ações de requalificação para todos os funcionários. Acatada: em andamento, a Diretoria Executiva designou um funcionário para a elaboração do plano e tem como pretensão iniciar com os servidores do atendimento presencial.</p>	<p>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 e também a realização de palestras de divulgação da LAI.</p>
--	---	--

Os temas mais frequentes e/ou relevantes versam sobre: 1) Denúncia de Discriminação em razão de orientação e/ou identidade de gênero; 2) Denúncia Ético-racial; e 3) Competência de outro Órgão. A prevalência de manifestações acerca das temáticas de Diversidade Sexual e 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). Nas manifestações classificadas como Competência de Outro Órgão, cumpre destacar que 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 no Brasil, composto pelo Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, etc.

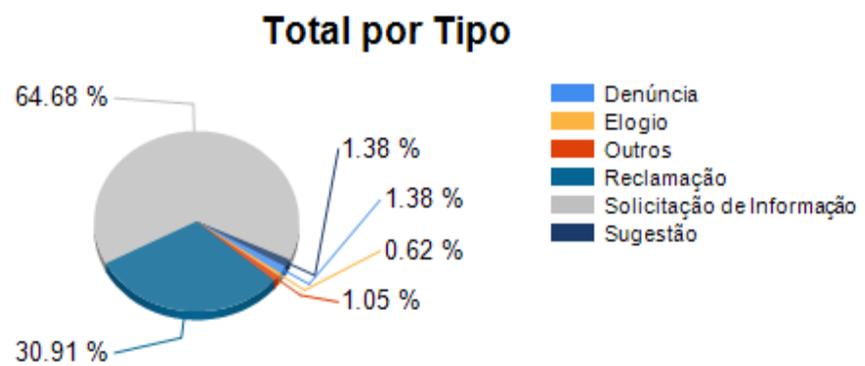
1) Necessidade de construção de parâmetros para o desenvolvimento do fluxo de atendimento de cidadãos com transtornos mentais, principalmente os com esquizofrenia. Pela competência, existe a necessidade de interlocução com a Municipalidade; 2) Recomendação para a continuidade do processo de centralização das informações do fluxo de processos, desde que competentes, no Sistema de Ouvidorias. A medida visa eliminar conflitos de informação e eventual retrabalho; 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 CEAÍ na qualidade de suplente da Pasta. A Ouvidora e o Ouvidor Substituto respondem pela Mediação de Conflitos da Secretaria da Justiça e da 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 2º semestre de 2016 por volta de outros 60 atendimentos presenciais e respondeu a aproximadamente 33 demandas declinadas no Sistema de Informações ao Cidadão (SIC).

Secretaria de Logística e Transportes

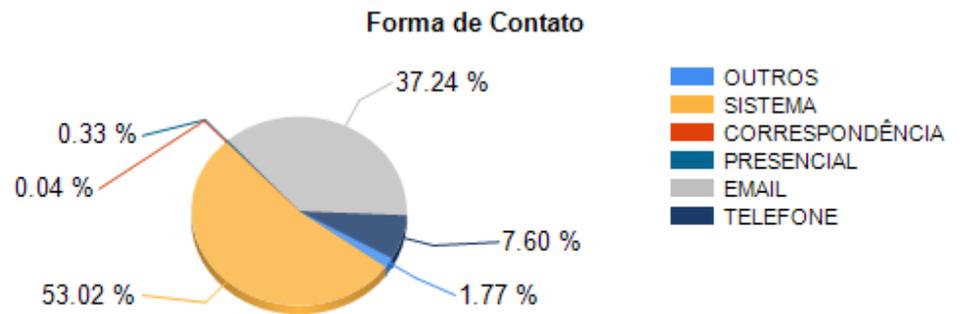
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	38
Elogio	17
Outros	29
Reclamação	854
Solicitação de Informação	1787
Sugestão	38
Total:	2763



Forma de Contato

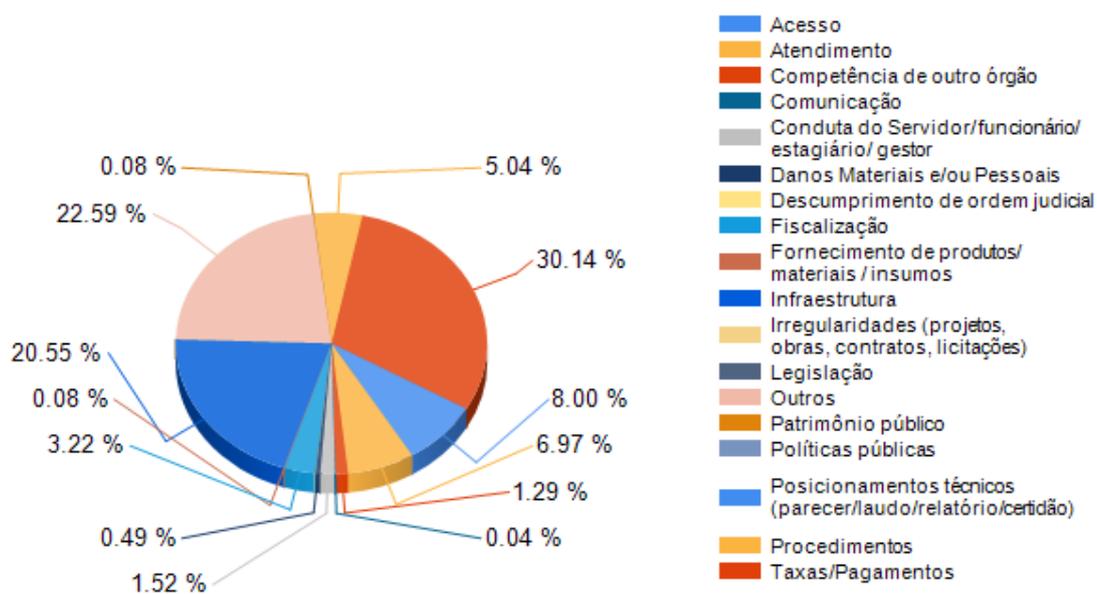
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	12	6	0	20	0	38
Elogio	0	2	13	0	2	0	17
Outros	1	1	9	0	18	0	29
Reclamação	4	134	517	0	187	12	854
Solicitação de Informação	4	60	463	1	1222	37	1787
Sugestão	0	1	21	0	16	0	38
Total	9	210	1029	1	1465	49	2763



Tema Geral

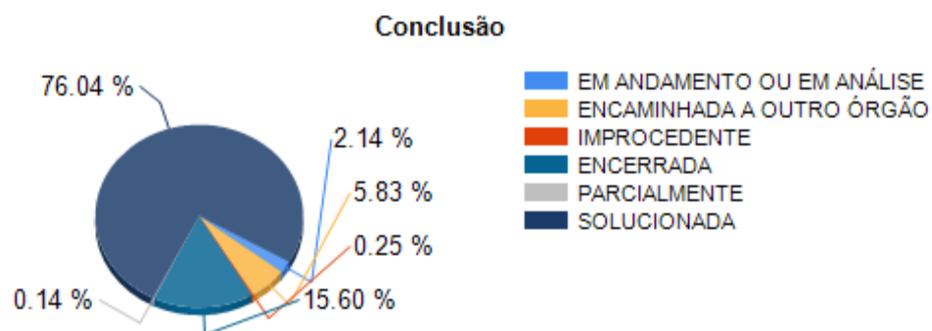
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	6	0	7	191	6	211
Atendimento	4	7	2	43	125	3	184
Competência de outro órgão	0	0	1	13	17	3	34
Comunicação	0	0	0	0	1	0	1
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	6	4	0	29	1	0	40
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	11	2	0	13
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	7	0	0	63	14	1	85
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	1	0	1	0	2
Infraestrutura	0	0	3	516	15	8	542
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	3	0	10	36	539	8	596
Patrimônio público	1	0	0	1	0	0	2
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certi dão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	1	0	1	18	112	1	133
Taxas/Pagamentos	1	0	3	67	722	2	795
Total	24	17	21	804	1740	32	2638

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	16	0	7	0	14	1	38
Elogio	17	0	0	0	0	0	17
Outros	13	0	6	1	8	1	29
Reclamação	573	2	195	6	60	18	854
Solicitação de Informação	1463	2	215	0	70	37	1787
Sugestão	19	0	8	0	9	2	38
Total	2101	4	431	7	161	59	2763



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Docas de São Sebastião	Não Houve nenhum tipo de manifestação significativa.	Encontra-se em desenvolvimento pela área de tecnologia, um novo Site, onde o cidadão poderá localizar os canais de atendimentos (Ouvidoria) com maior facilidade.	Não houve dificuldades na atuação dessa Ouvidoria.
Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	Reclamação sobre a manutenção de limpeza do Aeroporto de Ribeirão Preto, devido abandono de posto da empresa prestadora de serviço. Questão resolvida JULHO/16 Questionamento sobre a instalação de rampa / ponte de acesso da pista para a sala de desembarque / embarque do Aeroporto de Ribeirão Preto		O DAESP continua se desenvolvendo e aprimorando o atendimento aos usuários em 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	- Reclamação quanto ao atendimento do telefone 3311-1718. - Os usuários reclamam que não conseguem falar nesse telefone, dizendo que quando ligam a ligação cai, ou já vai direto para a avaliação da ligação. Tendo até que ligar várias vezes para conseguirem falar com a atendente. - Reclamação de que a Notificação da multa não chegou. - Os usuários alegam que não receberam a Notificação da multa antes de receberem a multa para pagamento, o que inviabiliza uma defesa ou uma indicação de condutor. - Reclamação das péssimas condições das estradas. - Os usuários reclamam que as condições de muitas estradas estão péssimas, com muitos buracos, causando prejuízo nos carros e quando tem de desviar dos buracos, correm o risco de acidente pois em algumas estradas eles tem que invadir a outra pista.	Nestes 6 meses, não encaminhamos recomendações aos dirigentes.	A nossa maior dificuldade está em obtermos as informações de algumas diretorias. Mesmo com cobranças, as respostas demoram a vir ou não vem.

Departamento Hidroviário	<p>As manifestações mais frequentes foram solicitações de informação de dados de funcionamento da Hidrovia e da infraestrutura de transporte hidroviário, dos projetos de navegação pelo rio Tietê em desenvolvimento. Foram apresentadas manifestações solicitando visitas técnicas para estudos acadêmicos e realização de palestras, bem como de agradecimento pelo atendimento referente às informações prestadas.</p>	<p>Somente foram apresentadas manifestações com solicitações de informação, visitas técnicas e realização de palestras, 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>
Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa	<p>Neste segundo semestre, as manifestações mais frequentes se referiram: 1) a reclamações sobre o sistema de travessias litorâneas, em especial quanto às travessias entre os municípios de São Sebastião e Ilhabela, Santos e Guarujá e Praça da República e Vicente de Carvalho. Devido a necessidade de manutenções preventiva e corretiva, bem como a necessidade de renovação do Certificado de Segurança de parte das embarcações, houve uma redução temporária do número de embarcações disponíveis em tais sistemas de navegação; 2) a reclamações sobre impactos das obras do Rodoanel Mário Covas - Trecho Norte e de duplicação da Rodovia dos Tamoios - Trecho do Contornos nas áreas adjacentes, em especial quanto à rachaduras em imóveis residenciais.</p>	<p>1) Com relação à manutenção preventiva das embarcações, recomendamos a realização de análise quanto a possibilidade de revisão e/ou aperfeiçoamento do plano de manutenção das embarcações, de modo que o menor número possível de embarcações seja paralisado. Também foi recomendado o aperfeiçoamento do plano de comunicação com os usuários do serviço. A Diretoria de Operações prestou os esclarecimentos necessários e determinou a adoção das providências cabíveis; 2) No tocante aos impactos citados pelos reclamantes, as empresas contratadas pela DERSA dispõem de plano de ação para a realização de vistoria e avaliação prévia dos imóveis que estejam dentro da área de interferência das obras, com a emissão de laudo técnico e o acompanhamento dos casos críticos.</p>	<p>A Ouvidoria atuou de forma independente, tendo contado com o apoio irrestrito de todos os colaboradores, Diretores e Presidência da Empresa.</p>

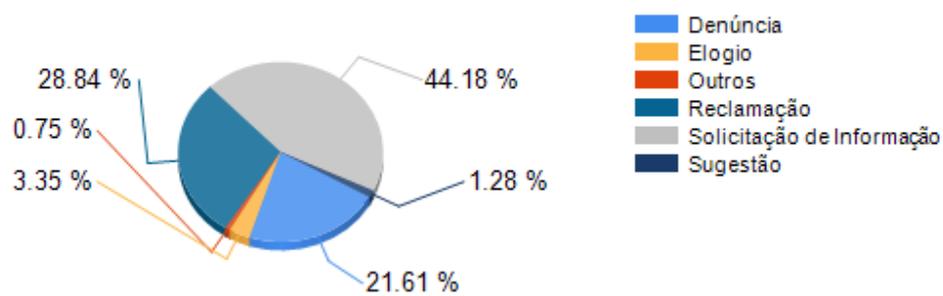
Secretaria de Logística e Transportes - Sede	Atendimento às solicitações dos usuários: 1-Término do rodoviário metropolitano; 2 - Projeto de concessão de 5 aeroportos estaduais prevê a ampliação, manutenção e exploração dos aeródromos pela iniciativa privada; 3- Melhoria na prestação do serviço de travessias	Agilização, esclarecimento e envio nas respostas elaboradas pelas Unidades em retorno às manifestações.	Esclarecimento/justificativa às reivindicações não atendidas. Acolhimento nas sugestões de modernização/desenvolvimento e modais que atendam bens e pessoas, com rapidez e eficiência.
--	--	---	--

Secretaria do Meio Ambiente

Tipo de Manifestação

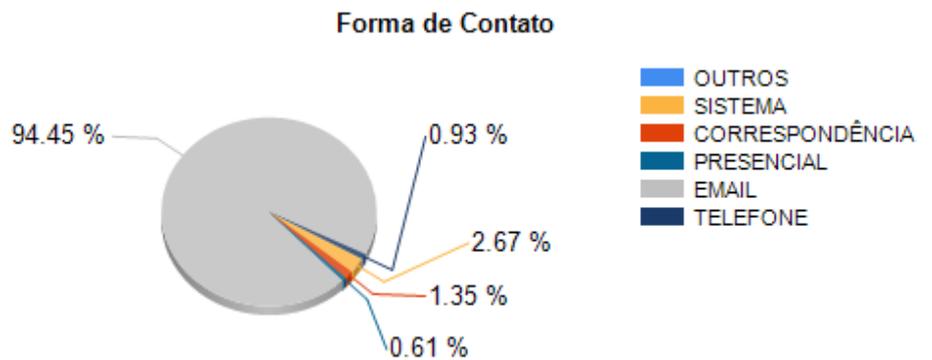
Tipo	Quantidade
Denúncia	607
Elogio	94
Outros	21
Reclamação	810
Solicitação de Informação	1241
Sugestão	36
Total:	2809

Total por Tipo



Forma de Contato

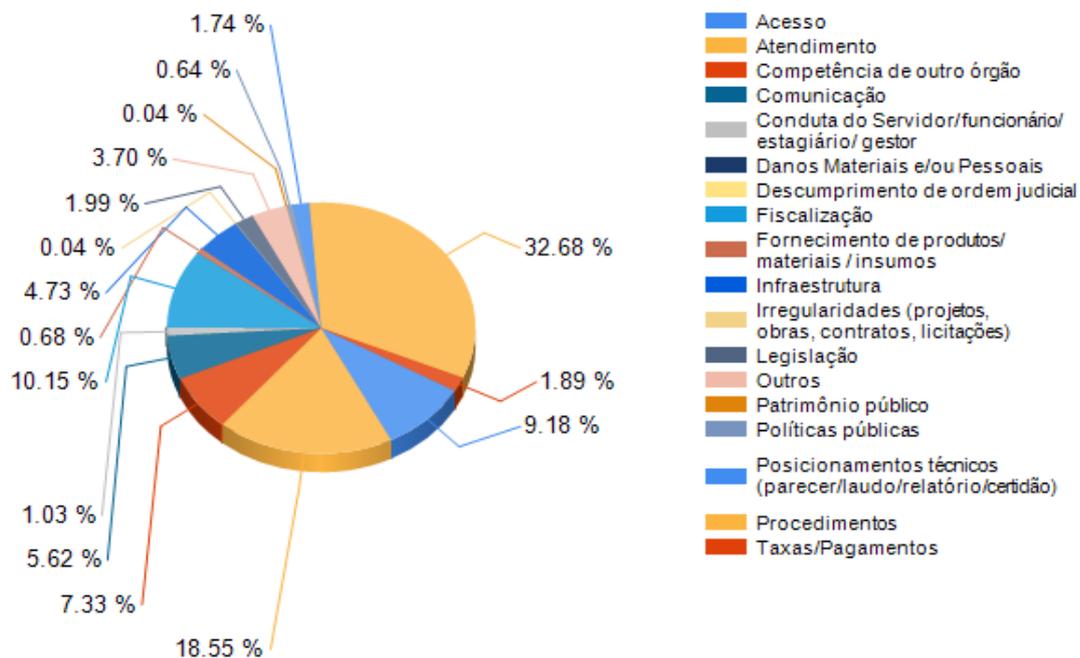
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	5	8	567	9	18	0	607
Elogio	0	0	94	0	0	0	94
Outros	0	0	19	1	1	0	21
Reclamação	11	12	743	26	18	0	810
Solicitação de Informação	1	6	1202	0	32	0	1241
Sugestão	0	0	28	2	6	0	36
Total	17	26	2653	38	75	0	2809



Tema Geral

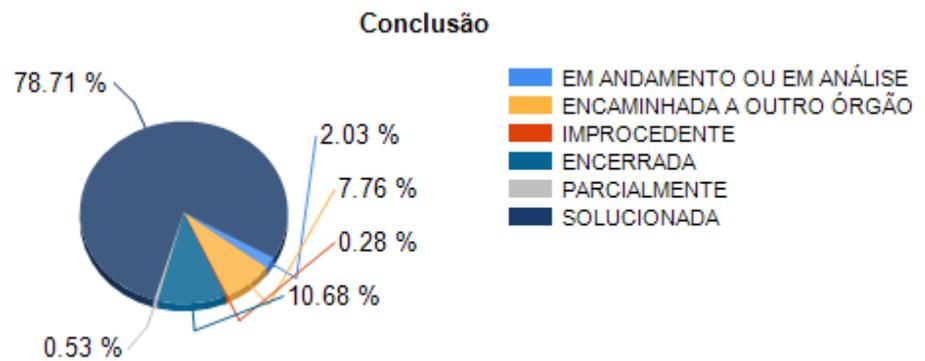
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	10	1	1	99	142	5	258
Atendimento	38	66	0	66	346	5	521
Competência de outro órgão	64	1	3	76	59	3	206
Comunicação	0	0	0	43	113	2	158
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	11	10	0	8	0	0	29
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	232	0	0	36	16	1	285
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	17	2	19
Infraestrutura	4	4	1	73	46	5	133
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	1	0	0	1
Legislação	1	0	0	8	46	1	56
Outros	0	5	12	69	12	6	104
Patrimônio público	1	0	0	0	0	0	1
Políticas públicas	0	0	0	2	13	3	18
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	2	2	0	22	22	1	49
Procedimentos	242	6	4	272	392	2	918
Taxas/Pagamentos	1	0	0	33	19	0	53
Total	606	95	21	808	1243	36	2809

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	465	3	25	0	88	27	608
Elogio	93	0	0	0	1	0	94
Outros	18	0	2	0	0	1	21
Reclamação	719	9	21	8	37	19	813
Solicitação de Informação	886	1	248	0	89	10	1234
Sugestão	30	2	4	0	3	0	39
Total	2211	15	300	8	218	57	2809



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	<p>Neste semestre as manifestações mais frequentes foram: Denúncias: 126 Manifestações referentes a problemas com poluição sonora, do ar, do solo e das águas, Reclamações: 124 manifestações referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais. Informações: 109 manifestações referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais. Classificamos como as mais relevantes, pois são assuntos que devem receber atenção especial por parte da CETESB, uma vez que interferem diretamente na qualidade de vida dos cidadãos Paulistas.</p>	<p>Continua melhoria no atendimento ao público, com a realização de treinamentos e reciclagens para os atendentes e demais funcionários das Agências Ambientais que realizam o trabalho, e melhorias nos procedimentos para tornar as análises dos processos de licenciamento mais céleres, pois as reclamações se concentram na demora de finalização destas análises e liberação das respectivas licenças ambientais.</p>	<p>Uma dificuldade encontrada no semestre foi a falta de respostas de algumas áreas em tempo hábil, proporcionando aos cidadãos uma avaliação negativa da CETESB, pois suas demandas não foram solucionadas em tempo hábil. Diante deste fato, realizamos levantamento em nossos arquivos, apurando a existência de 39 Expedientes pendentes, abertos no período de Julho a Dezembro de 2016. Ressaltamos que as dificuldades do dia a dia, face às complexidades e especificidades das atividades desenvolvidas pelas diversas áreas da Companhia, são desafios a serem vencidos e nosso propósito na Ouvidoria é atender às necessidades dos cidadãos, com celeridade e objetividade, em sintonia com as diretrizes da Companhia.</p>
Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	<p>Não houve muitas mudanças com relação ao 1º semestre de 2016. 1. Cerca de 80% das demandas de informações referem-se a visitação do Parque Estadual da Serra do Mar - "Caminhos do Mar. Todas foram atendidas prontamente. 2. Solicitação de informação referente à estágios, forma de contratação e programa "voluntariado" - Todas foram atendidas prontamente. 3. As reclamações na sua maioria referem-se ao estado de conservação das UC - infraestrutura, atendimento ao público e falta de informação. Esta Ouvidoria, em consenso com as diretorias responsáveis vem demonstrando ao reclamante/cidadão o que esta sendo feito dentro das UC, ou seja, de que forma a Fundação vem atuando para dirimir/sanar os problemas apontados.</p>	<p>Esta Ouvidoria recebe todas as informações/manifestações dos cidadãos, as quais são encaminhadas às áreas responsáveis. As demandas pertinentes a outros órgãos públicos são recebidas e encaminhadas ao destino adequado. Esta Ouvidoria preza pela excelência no atendimento ao cidadão. Recomendamos às Diretorias Técnicas e Administrativas, bem como às Assessorias desta Fundação Florestal que atendam no prazo máximo de 7 dias, a fim de agilizarmos a resposta ao cidadão, o que ocorre em 80% dos casos. Os outros 20% quando o assunto requer uma análise/resposta mais minuciosa ou um levantamento com prazo maior,</p>	<p>Não temos encontrado dificuldades com relação aos atendimentos , uma vez que a equipe técnica e administrativa da casa é bem atuante e colabora prontamente nas resposta. Com relação ao atendimento direto com o cidadão, sempre buscamos pelo diálogo e em algumas situações o chamamos para uma reunião conjunta com esta Ouvidoria e demais envolvidos, com o que tem dado bons resultados.</p>

Fundação Parque Zoológico de São Paulo	Atendimentos: atuação de colaboradores e funcionários de equipes internas e externas, com destaque para as equipes externas. Infraestrutura: comunicação visual do parque (placas dos recintos, sinalização interna, mapas e avisos sobre obras e recintos vazios) e conservação e limpeza. Exposição e manutenção de animais: questionamentos sobre a ausência de animais, desaparecimento de algumas espécies; sobre a saúde e o comportamento dos bichos e sobre a presença de animais sinantrópicos	Melhorar a comunicação visual do parque: a troca das placas do parque está prevista para o 1º semestre/17. Já os mapas serão revistos e atualizados no 2º semestre/17, de acordo com os trâmites legais para novas licitações. Sobre avisos de espécies em e/ou fora da exposição: está em estudo a colocação de um painel informativo na entrada do parque. Reforçar ações para controle de animais sinantrópicos: tarefa difícil no tocante aos urubus, porque são animais silvestres e como tais protegidos por lei. Além das providências já tomadas, outras medidas estão sendo estudadas para maior controle de urubus no parque.	Provar para alguns visitantes que a reclamação deles sobre a falta de água nos recintos não procede. O mesmo ocorre com as queixas sobre falta de sombreamento no recinto dos macacos. Isso só tem sido possível com a remessa de imagens da parte interna dos recintos. A recorrência de algumas demandas gera descontentamento nos visitantes que costumam visitar o parque com certa frequência, como exemplo o desaparecimento e a ausência de animais específicos. Fazer com que os visitantes compreendam que os mapas (guias) do parque são produzidos fora da Instituição e como tal têm um custo, portanto não há possibilidade de distribuição gratuita. Como opção oferecemos os painéis gratuitos distribuídos ao longo do parque.
Secretaria do Meio Ambiente - Sede	1. Parques Urbanos e Jardim Botânico: Informações sobre normas para realização de eventos/filmagens e visitas, opções de lazer, dias/horários de funcionamento, além de reclamações à infraestrutura como iluminação e segurança precárias (assaltos e arrastões em parques), restrições ao lazer e comércio de alimentos e bebidas; 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. DEFAU (Departamento de Fauna): informações sobre Programas de Soltura e Áreas de Soltura e Monitoramento de Fauna; Jardins Zoológicos, Centros de Reabilitação de Animais Silvestres, Criadores Comerciais Silvestre e invasão de animais silvestres em área urbana e estradas	As reclamações/denúncias e sugestões tem sido reportadas por esta Ouvidoria, imediatamente após seu recebimento, aos órgãos competentes. Com o apoio do Gabinete/SMA, houve um maior estreitamento de relações com a áreas técnicas, CETESB e Polícia Ambiental, facilitando ainda mais a tramitação e finalização das demandas encaminhadas pelo Cidadão. Exemplificamos tais ações, como a fiscalização de uma grande obra no centro do Município de Barueri, sem licenciamento o que resultou em embargo e multa em menos de 24 horas Entre 1270 Expedientes recebidos, 26% foram denúncias, em sua maioria atendidas através de ações imediatas e eficazes de fiscalização.	Enfatizamos ainda, na Cidade de São Sebastião, Pier dos Pescadores, a manutenção de embarcação poluindo o mar, com produtos tóxicos prontamente atendido e fiscalizado, mesmo com dificuldades logísticas. A Ouvidoria não encontrou dificuldades relevantes na sua atuação junto à Secretaria do Meio Ambiente, estando todos os canais de comunicação abertos ao Cidadão.

1. Parques Urbanos e Jardim Botânico: Informações sobre normas para realização de eventos/filmagens e visitas, opções de lazer, dias/horários de funcionamento, além de reclamações à infraestrutura como iluminação e segurança precárias (assaltos e arrastões em parques), restrições ao lazer e comércio de alimentos e bebidas; 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. DEFAU (Departamento de Fauna): informações sobre Programas de Soltura e Áreas de Soltura e Monitoramento de Fauna; Jardins Zoológicos, Centros de Reabilitação de Animais Silvestres, Criadores Comerciais Silvestre e invasão de animais silvestres em área urbana e estradas

As reclamações/denúncias e sugestões tem sido reportadas por esta Ouvidoria, imediatamente após seu recebimento, aos órgãos competentes. Com o apoio do Gabinete/SMA, houve um maior estreitamento de relações com a áreas técnicas, CETESB e Polícia Ambiental, facilitando ainda mais a tramitação e finalização das demandas encaminhadas pelo Cidadão. Exemplificamos tais ações, como a fiscalização de uma grande obra no centro do Município de Barueri, sem licenciamento o que resultou em embargo e multa em menos de 24 horas Entre 1270 Expedientes recebidos, 26% foram denúncias, em sua maioria atendidas através de ações imediatas e eficazes de fiscalização.

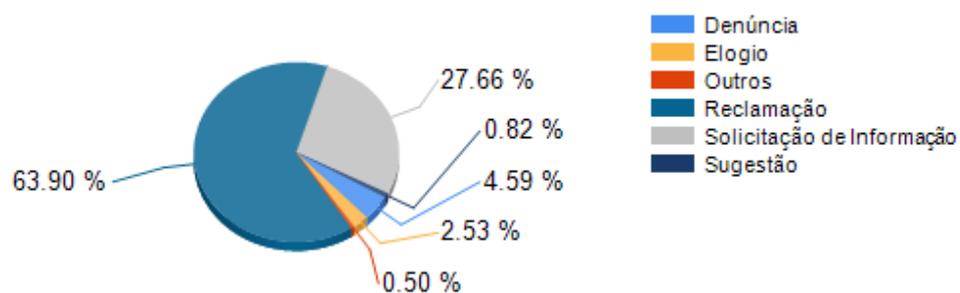
Enfatizamos ainda, na Cidade de São Sebastião, Pier dos Pescadores, a manutenção de embarcação poluindo o mar, com produtos tóxicos prontamente atendido e fiscalizado, mesmo com dificuldades logísticas. A Ouvidoria não encontrou dificuldades relevantes na sua atuação junto à Secretaria do Meio Ambiente, estando todos os canais de comunicação abertos ao Cidadão.

Secretaria de Planejamento e Gestão

Tipo de Manifestação

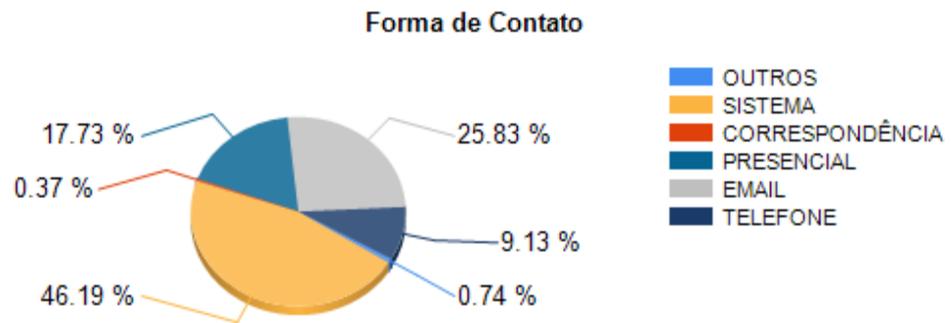
Tipo	Quantidade
Denúncia	679
Elogio	375
Outros	74
Reclamação	9461
Solicitação de Informação	4096
Sugestão	122
Total:	14807

Total por Tipo



Forma de Contato

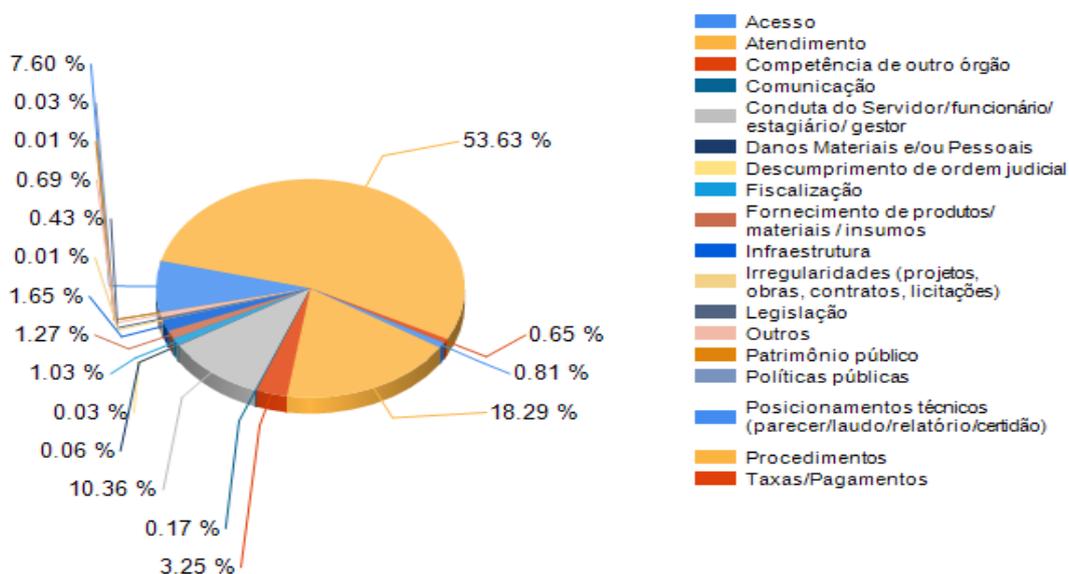
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	4	1	37	5	625	7	679
Elogio	114	19	132	1	98	11	375
Outros	4	3	13	0	53	1	74
Reclamação	2386	348	2764	47	3835	81	9461
Solicitação de Informação	94	979	857	1	2162	3	4096
Sugestão	23	2	22	1	67	7	122
Total	2625	1352	3825	55	6840	110	14807



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	3	81	30	6	120
Atendimento	8	61	7	1396	1211	15	2698
Competência de outro órgão	70	3	1	148	235	23	480
Comunicação	0	0	4	4	17	0	25
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	67	280	2	1176	1	2	1528
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	9	0	0	9
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	5	0	0	5
Fiscalização	113	0	0	9	30	0	152
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	183	4	1	188
Infraestrutura	1	5	0	228	0	10	244
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	1	0	0	2
Legislação	0	0	0	46	17	1	64
Outros	12	0	22	23	37	8	102
Patrimônio público	0	0	0	0	0	1	1
Políticas públicas	0	1	1	0	1	2	5
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	13	1	0	781	325	1	1121
Procedimentos	390	39	33	5286	2106	56	7910
Taxas/Pagamentos	3	0	0	71	22	0	96
Total	678	390	73	9447	4036	126	14750

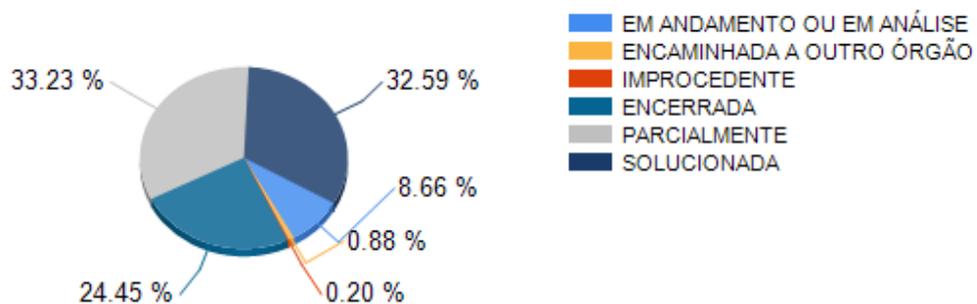
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	64	578	30	0	3	4	679
Elogio	124	9	121	0	0	121	375
Outros	27	27	15	4	0	1	74
Reclamação	2793	2187	3304	20	45	1112	9461
Solicitação de Informação	1780	2084	114	4	79	35	4096
Sugestão	38	35	36	1	3	9	122
Total	4826	4920	3620	29	130	1282	14807

Conclusão



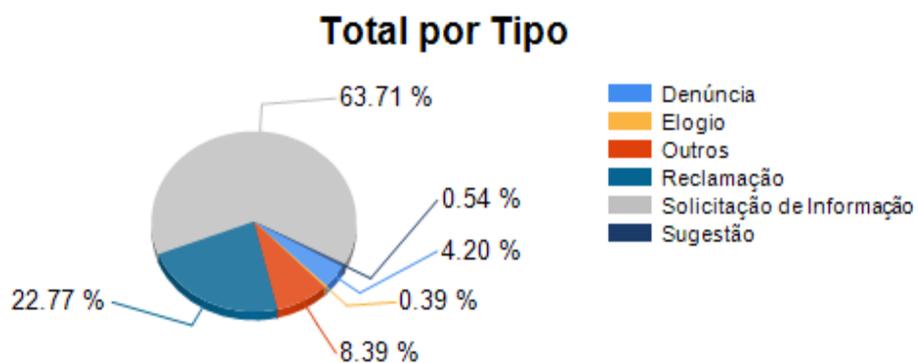
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Paulista de Obras e Serviços - CPOS	Solicitação de Informação sobre Boletim Referencial de Custos da CPOS. Solicitação de Informação sobre obras públicas de interesse do solicitante. Solicitação de Informação de competência de outros Órgãos .	nenhuma.	Observações: Mudanças da Chefia da CPOS, desligamento funcional do ouvidor.
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP	1. Manifestações referentes ao processo de primeira habilitação envolvendo reclamações e denúncias contra CFC's e reclamações sobre a não concordância com reprova em exame prático de direção veicular; 2. Manifestações referentes ao processo de suspensão da CNH e análise de recursos apresentados; 3. Manifestações sobre a transferência de propriedade de veículos.	1. A Ouvidoria apresentou sugestão sobre a responsabilização financeira de funcionário cujo eventual erro funcional acarretou prejuízo financeiro à cidadão usuário dos serviços do DETRAN. Dessa forma poderá haver o ressarcimento de eventual prejuízo ao cidadão. A sugestão foi acatada pela presidência da Autarquia e esta em processo de implantação; 2. A Ouvidoria apresentou também sugestões sobre prazos de resposta e atuações específicas sobre eventuais protocolos não respondidos dentro dos prazos legais. Foi promovida ampla divulgação sobre a necessidade de se responder os protocolos da Ouvidoria dentro dos prazos legais sendo que eventuais casos não respondidos serão informados à presidência da Autarquia para providências corretivas adequadas.	1. A principal dificuldade da ouvidoria continuou sendo o não cumprimento de prazos de respostas pelos setores responsáveis o que foi objeto de recomendação à Presidência da Autarquia conforme citado anteriormente; 2. Outra dificuldade da Ouvidoria é relacionada ao próprio sistema de registro das manifestações da Ouvidoria ?Sistema de Ouvidorias? que apresenta uma deficiência na parte de ?buscas de manifestações? o qual já foi inclusive solicitado aprimoramento junto à Ouvidoria geral do estado em esta em fase de estudo para possível providência corretiva.

<p>Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade</p>	<p>- Reclamações de cidadãos, ex-candidatos de pleitos eleitorais paulistas, sobre exposição de seus dados pessoais no site do Seade, no Sistema de Informações Eleitorais; - Solicitações de esclarecimentos, confirmando a autenticidade da Pesquisa de Emprego e Desemprego 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; - Solicitação de Informações socioeconômicas. Principais produtos: PIB e Informações dos Municípios Paulistas, IMP e IPRS/IPVS.</p>	<p>Não houve recomendações no período.</p>	<p>Cabe observar que as principais manifestações atendidas pela Ouvidoria não provêm de usuários de informações, e sim de cidadãos que mantém outros tipos de relacionamento com a Fundação Seade, desse modo: - ex-candidatos de eleições ocorridas no Estado de São Paulo, por não compreender que, a partir do momento de sua candidatura, seus dados se tornaram públicos, reclamam da exposição desses na base de dados do Sistema de Informações Eleitorais, em que pese tal divulgação resulte de convênio da Fundação Seade com o TSE (Tribunal Superior Eleitoral) e reproduz informações divulgadas no site deste órgão e do TRE-SP (Tribunal Regional Eleitoral); - moradores de domicílios sorteados para participar de pesquisas do Seade.</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>
<p>Secretaria de Planejamento e Gestão - Sede</p>	<p>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 às licenças, negadas em todas as instâncias.</p>	<p>Nada a informar.</p>	<p>Nada a informar.</p>

Procuradoria Geral do Estado

Tipo de Manifestação

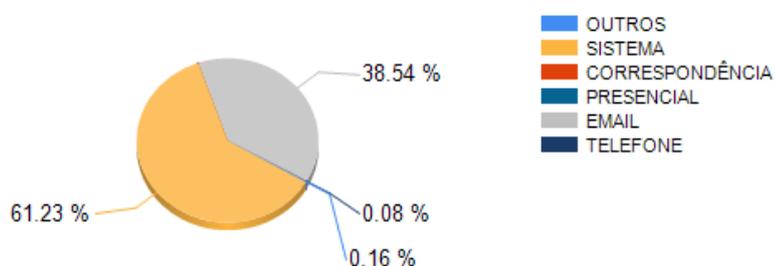
Tipo	Quantidade
Denúncia	54
Elogio	5
Outros	108
Reclamação	293
Solicitação de Informação	820
Sugestão	7
Total:	1287



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	2	0	52	0	54
Elogio	0	0	0	0	5	0	5
Outros	0	0	16	0	92	0	108
Reclamação	0	0	40	0	252	1	293
Solicitação de Informação	0	1	437	0	381	1	820
Sugestão	0	0	1	0	6	0	7
Total	0	1	496	0	788	2	1287

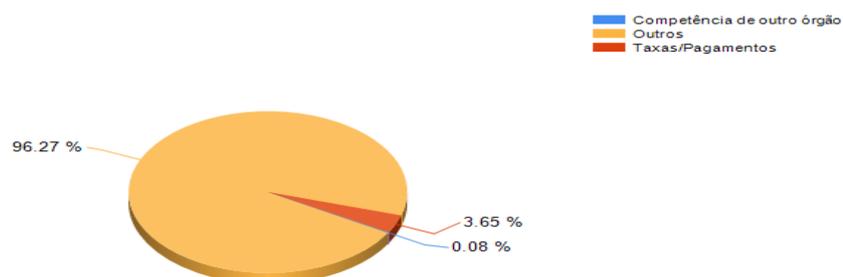
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Competência de outro órgão	0	0	0	1	0	0	1
Outros	54	5	106	280	787	7	1239
Taxas/Pagamentos	0	0	2	12	33	0	47
Total	54	5	108	293	820	7	1287

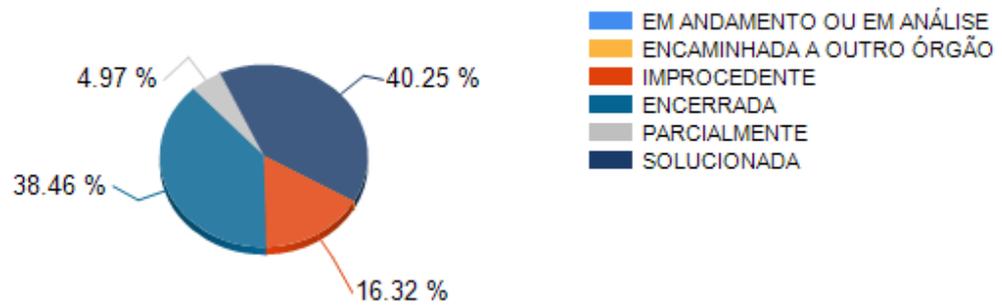
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	4	0	37	13	0	0	54
Elogio	2	0	2	1	0	0	5
Outros	31	4	56	17	0	0	108
Reclamação	76	21	123	73	0	0	293
Solicitação de Informação	403	39	274	104	0	0	820
Sugestão	2	0	3	2	0	0	7
Total	518	64	495	210	0	0	1287

Conclusão

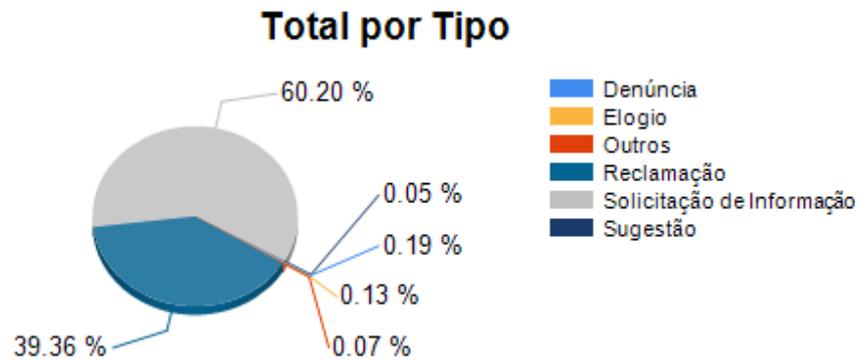


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Procuradoria Geral do Estado - Sede	<p>1. Os débitos relativos a IPVA, por ocasião de sua inscrição na Dívida Ativa, sofrem a incidência de correção monetária, juros de mora e multa de mora de 100% do valor do imposto atrasado. Estas cobranças estão determinadas nos artigos 27 e 28 da Lei nº 13.296/2008. Os contribuintes insurgem-se contra a aplicação da multa de mora e solicitam descontos ou anistia. 2. Atualmente não há possibilidade legal de parcelamento das dívidas relativas a IPVA. Os devedores solicitam a abertura de Programas de Parcelamento de Débitos ou a mudança da legislação, para que seja possível parcelar esse tipo de débito. O licenciamento do veículo permanece bloqueado até final pagamento do débito, 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 da dívida e o pagamento das custas do protesto ao Tabelião. O parcelamento permitiria o pagamento das custas do protesto após o recolhimento da primeira prestação e, assim, o rápido cancelamento do protesto. 3. A Secretaria da Fazenda começou a realizar a operação "De Olho na Placa", em decorrência do grande número de veículos registrados em outros Estados, para pagamento de IPVA em menor valor, apesar de seus proprietários serem residentes e domiciliados no Estado de São Paulo. Assim, passou a verificar a frequência com esses veículos circulam no Estado de São Paulo, analisando pedágios, radares, etc. Constatando que os veículo rodam rotineiramente pelo Estado de São Paulo, há cobrança do IPVA. Os devedores insurgem-se, alegando residirem nos Estados declarados e efetuarem os recolhimentos do IPVA para aqueles Estados.</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, antes que a Ouvidoria esteja apta a fornecer as informações solicitadas ou a atender às reclamações dos usuários. Se essas mensagens fosse retransmitidas com a informação do CPF dos interessados essa dificuldade seria superada. 2. As mensagens retransmitidas pelo sistema "Fale Conosco" não são imediatamente enviadas à Ouvidoria. Assim, muitas vezes os usuários demoram muito a receber suas respostas. 3. 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>

Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos

Tipo de Manifestação

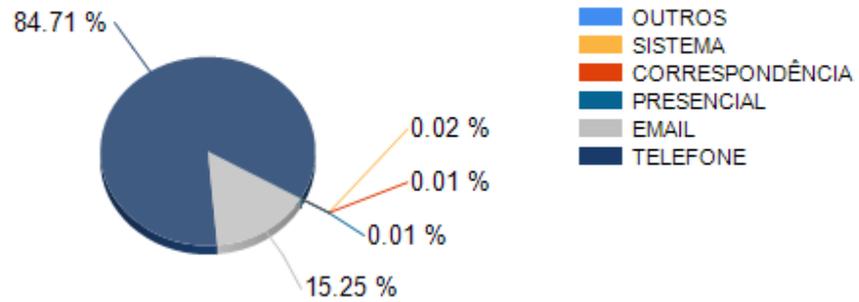
Tipo	Quantidade
Denúncia	107
Elogio	74
Outros	39
Reclamação	22105
Solicitação de Informação	33810
Sugestão	27
Total:	56162



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	42	61	2	2	0	107
Elogio	0	60	14	0	0	0	74
Outros	0	27	12	0	0	0	39
Reclamação	7	16341	5747	2	8	0	22105
Solicitação de Informação	0	31093	2715	0	2	0	33810
Sugestão	0	12	15	0	0	0	27
Total	7	47575	8564	4	12	0	56162

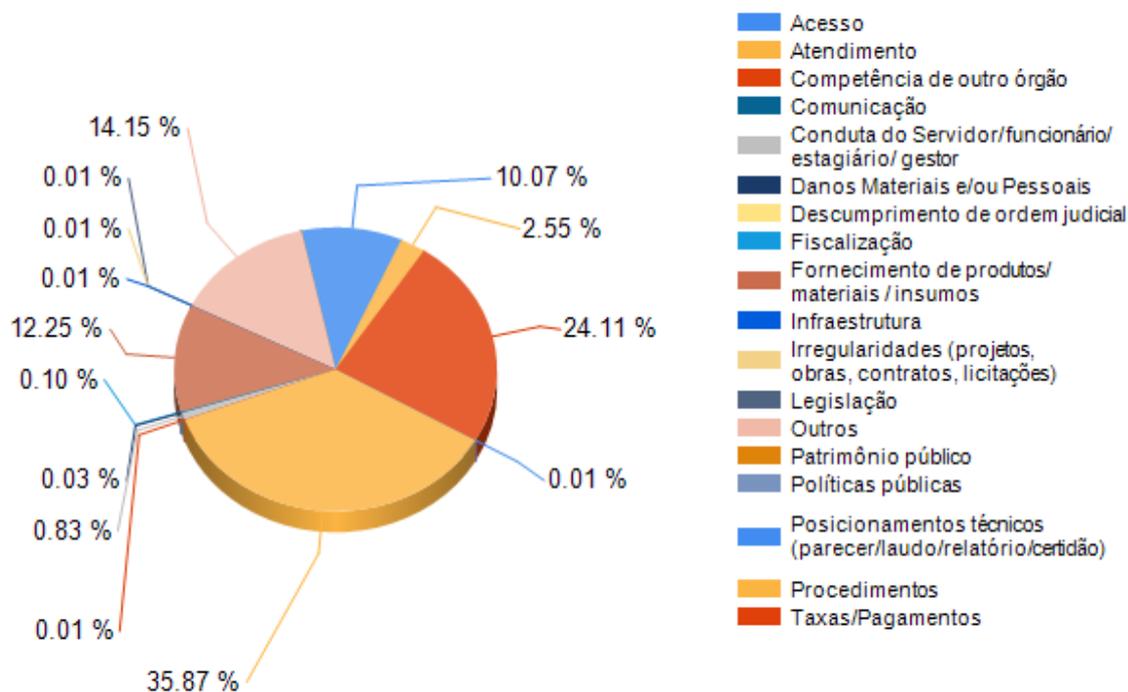
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	3	0	3
Atendimento	2	26	14	8404	11683	5	20134
Competência de outro órgão	2	0	0	5	0	0	7
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	46	0	0	338	81	0	465
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	13	4	0	17
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	52	0	0	0	4	0	56
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	8	2	3646	3214	3	6873
Infraestrutura	0	0	0	0	3	2	5
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	4	0	4
Legislação	0	0	0	0	8	0	8
Outros	0	17	3	3863	4054	2	7939
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	7	2	2038	3606	0	5653
Procedimentos	1	6	13	104	1297	9	1430
Taxas/Pagamentos	0	9	5	3674	9837	4	13529
Total	103	73	39	22085	33798	25	56123

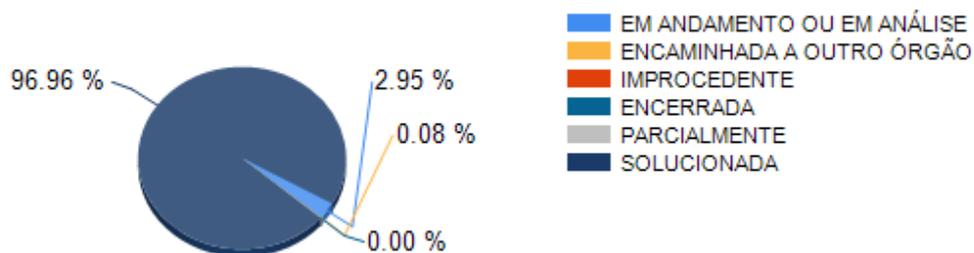
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	72	0	0	0	6	29	107
Elogio	73	0	0	0	1	0	74
Outros	37	0	0	0	0	2	39
Reclamação	20456	0	1	0	24	1624	22105
Solicitação de Informação	33796	0	0	0	12	2	33810
Sugestão	23	0	0	0	2	2	27
Total	54457	0	1	0	45	1659	56162

Conclusão

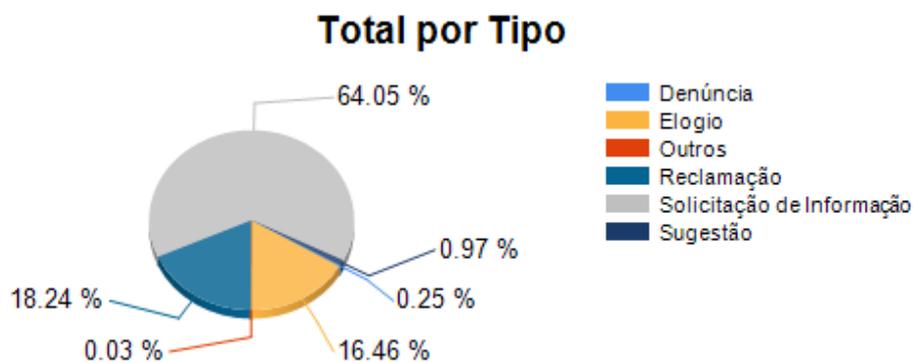


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	A Ouvidoria da Sabesp considera que as manifestações mais relevantes para análise de causa e melhoria de processos são aquelas em que os clientes manifestam discordância com algum aspecto da prestação de serviços, por isso, são consideradas, neste tópico, apenas as reclamações. O segundo semestre de 2016 consolida o final da crise hídrica, e nos remete aos mesmos totais do ano de 2013. 1º Falta d'água: 2.788; 2º Desobstrução de esgoto: 1.939; 3º Revisão de contas: 1.429. Mesmo com queda, falta d'água continua sendo o principal motivo das reclamações. A diminuição dos números de revisão de contas foi baseada no fim da concessão de bônus/ônus, que sempre foi motivo de insatisfação e dúvida por parte dos clientes.	A ouvidoria participa desde agosto de 2016, com as diretorias da empresa, de um grupo de trabalho que está revendo os procedimentos empresariais em busca de maior equilíbrio na relação empresa-cliente. Um relatório mensal é gerado e enviado aos Diretores e Superintendentes da empresa, com análise de pontos passíveis de melhoria e fornecendo subsídios para tomada de decisão no que se refere aos mesmos.	Não obstante nosso sistema de registro do atendimento continuar atendendo as necessidades desta ouvidoria, as atualizações que podem facilitar o trabalho só ocorrerão após a implantação do Sistema integrado de informações Sabesp (Projeto SIIS - Net@CRM), que padronizará e simplificará os processos e procedimentos, eliminando os riscos de obsolescência dos métodos atuais.
Departamento de Águas e Energia Elétrica - Dae	1 - Poços Denúncia de poços Clandestinos 2- Outorga - Demora no Processo 3 - captação de Águas Subterrâneas - Denúncia de Uso	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 um 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, pela Diretoria do Alto Tietê, que se justifica em razão de elevada demanda de trabalhos de fiscalização e com um número reduzido de funcionários.
Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos - Sede			A OUIDORIA 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 OUIDORIA 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

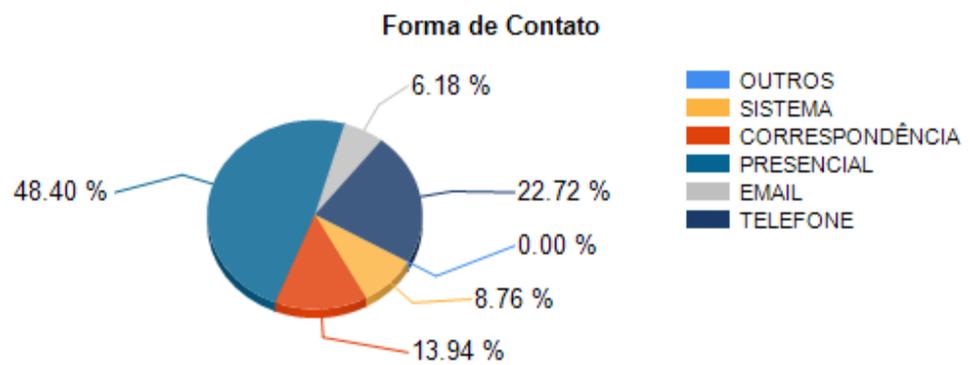
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	569
Elogio	37427
Outros	63
Reclamação	41467
Solicitação de Informação	145625
Sugestão	2197
Total:	227348



Forma de Contato

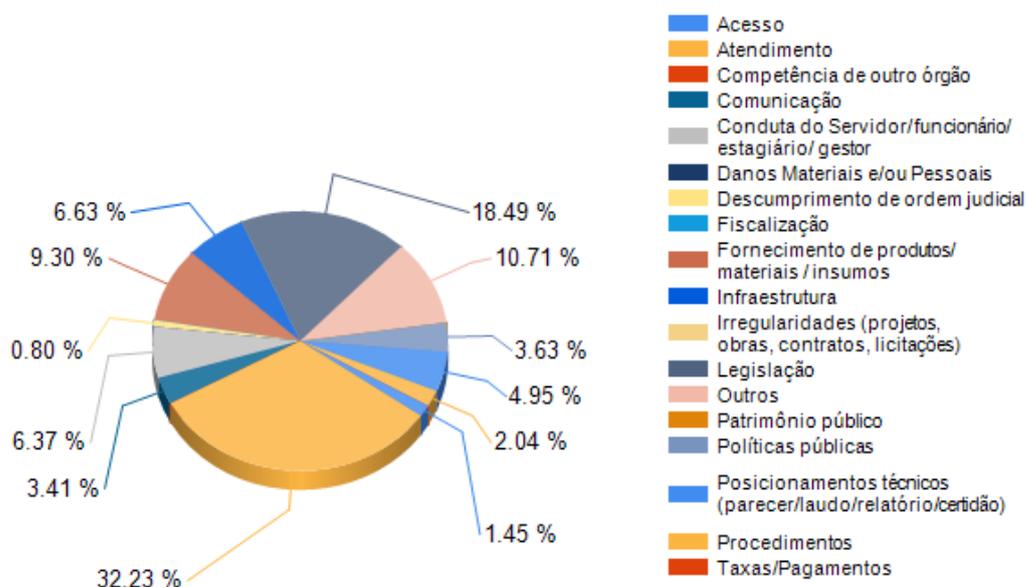
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	80	55	40	20	374	0	569
Elogio	6444	422	1386	24147	5028	0	37427
Outros	3	1	15	11	33	0	63
Reclamação	19274	5008	4157	4158	8869	1	41467
Solicitação de Informação	83926	46136	8369	2068	5126	0	145625
Sugestão	313	25	90	1286	483	0	2197
Total	110040	51647	14057	31690	19913	1	227348



Tema Geral

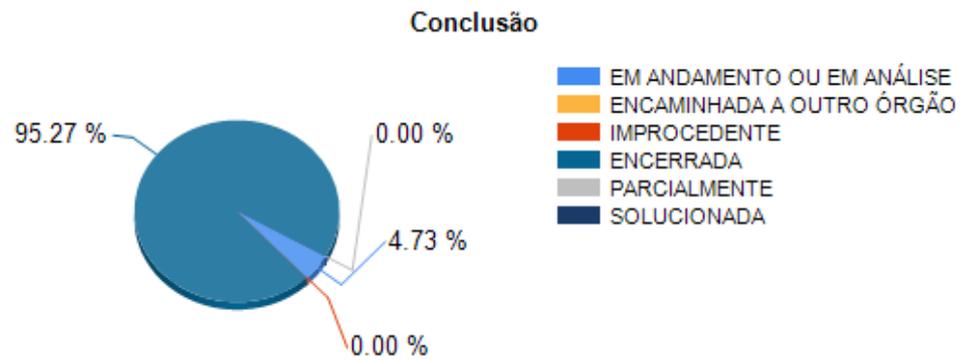
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	12	0	0	457	2823	0	3292
Atendimento	57	22131	0	1785	48489	807	73269
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	0	0	0	0	7738	12	7750
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	277	8749	0	4948	482	17	14473
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	789	1032	0	1821
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	164	0	0	8110	12849	21	21144
Infraestrutura	0	3642	0	3284	7715	423	15064
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	8	0	0	0	42028	0	42036
Outros	11	2905	63	11422	9082	867	24350
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	1	0	0	793	7460	0	8254
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	22	0	0	6789	4402	50	11263
Procedimentos	17	0	0	3090	1525	0	4632
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	569	37427	63	41467	145625	2197	227348

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	179	0	0	390	569
Elogio	0	0	37253	0	0	174	37427
Outros	0	0	28	0	0	35	63
Reclamação	0	0	31957	0	0	9510	41467
Solicitação de Informação	0	1	145085	2	0	537	145625
Sugestão	0	0	2100	0	0	97	2197
Total	0	1	216602	2	0	10743	227348

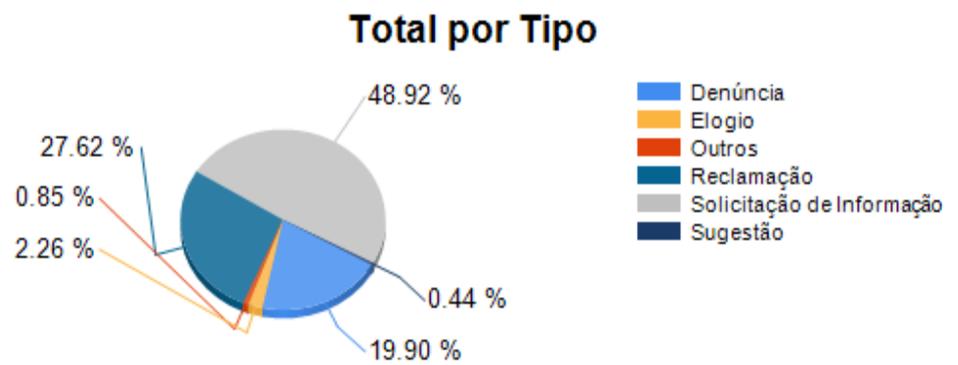


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Saúde - Sede	<p>3 Manifestações mais FREQUENTES: 1. Demora no agendamento de consultas médicas, principalmente na especialidade de Ortopedia. 2. Demora no agendamento de exames, especificamente Tomografia. 3. Insatisfação com o Atendimento do profissional Médico, independente da especialidade. 3 Manifestações mais RELEVANTES: 1. Insatisfação com o Atendimento do profissional Médico, independente da especialidade. 2. Demora no agendamento de consultas e exames. 3. Falta de Medicamento.</p>	<p>1. Sensibilizar a equipe profissional da Unidade, com relação ao trabalho desenvolvido pelo serviço de Ouvidoria. 2. Capacitar e treinar a equipe e o responsável pela Ouvidoria. 3. Utilizar os Relatórios de Ouvidoria para minimizar dificuldades e aumentar a resolutividade da Unidade. 4. Atuar em parceria com outros profissionais, serviços e Secretarias.</p>	<p>1. Falta de profissional para compor a Equipe de Ouvidoria. 2. Dificuldade de organizar fluxo interno. 3. Impossibilidade de dedicação exclusiva do Ouvidor.</p>

Secretaria da Segurança Pública

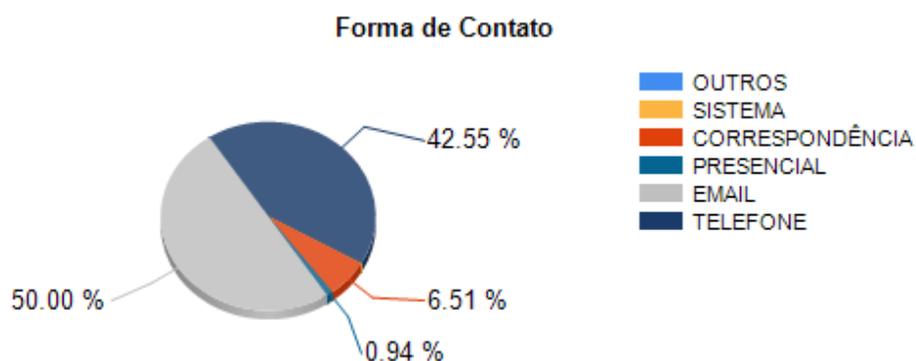
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	2171
Elogio	247
Outros	93
Reclamação	3013
Solicitação de Informação	5337
Sugestão	48
Total:	10909



Forma de Contato

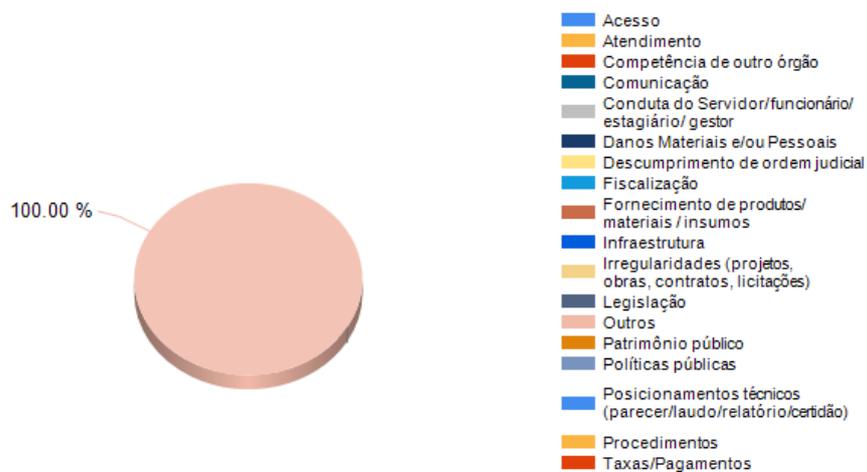
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	38	497	1215	421	0	0	2171
Elogio	0	55	188	4	0	0	247
Outros	0	17	23	53	0	0	93
Reclamação	23	825	2143	22	0	0	3013
Solicitação de Informação	40	3242	1846	209	0	0	5337
Sugestão	2	6	39	1	0	0	48
Total	103	4642	5454	710	0	0	10909



Tema Geral

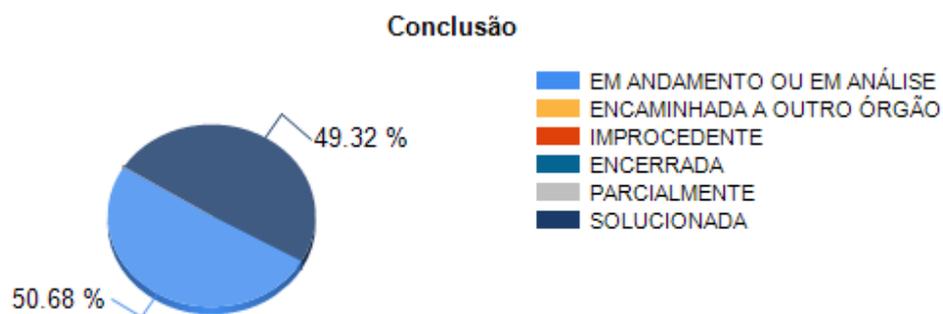
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	0	0	0	0	0	0	0
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	0	0	0	0
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento 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	2171	247	93	3013	5337	48	10909
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidã o)	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	2171	247	93	3013	5337	48	10909

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	0	2170	2171
Elogio	1	0	0	0	0	246	247
Outros	38	0	0	0	0	55	93
Reclamação	3	0	0	0	0	3010	3013
Solicitação de Informação	5337	0	0	0	0	0	5337
Sugestão	0	0	0	0	0	48	48
Total	5380	0	0	0	0	5529	10909

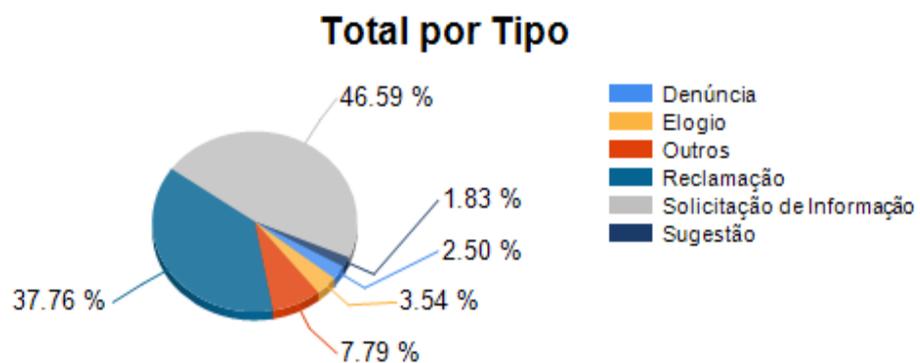


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Segurança Pública - Sede	As três manifestações de maior ocorrência foram: 1 - SOLICITAÇÃO DE POLICIAMENTO - 1116 demandas 2 - MÁ QUALIDADE NO ATENDIMENTO - 866 demandas 3 - SOLICITAÇÃO DE INTERVENÇÃO EM PONTO DE DROGAS - 678 demandas		

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

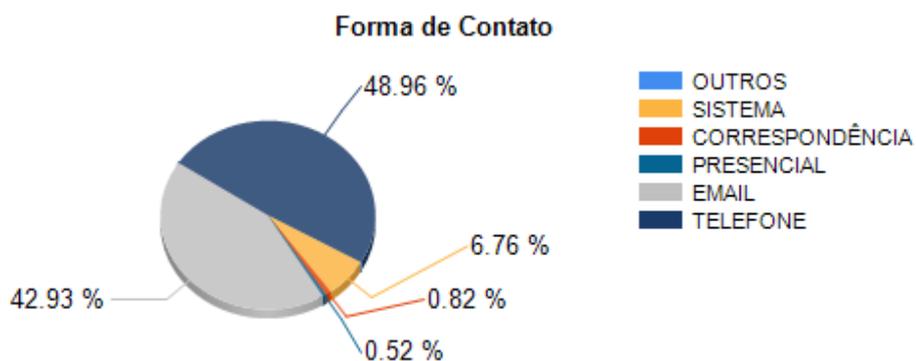
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	206
Elogio	292
Outros	643
Reclamação	3116
Solicitação de Informação	3845
Sugestão	151
Total:	8253



Forma de Contato

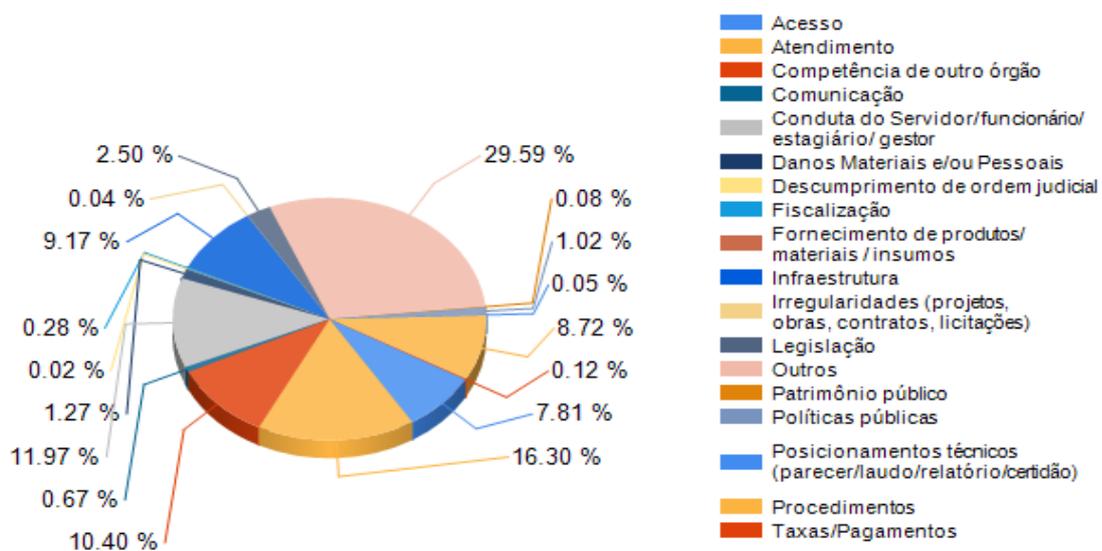
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	23	61	2	119	0	206
Elogio	0	134	79	18	61	0	292
Outros	3	537	86	14	3	0	643
Reclamação	21	618	2221	28	228	0	3116
Solicitação de Informação	15	2699	1004	2	125	0	3845
Sugestão	3	30	92	4	22	0	151
Total	43	4041	3543	68	558	0	8253



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	2	6	5	125	505	1	644
Atendimento	89	145	4	933	139	34	1344
Competência de outro órgão	11	6	2	137	691	11	858
Comunicação	0	7	1	13	27	7	55
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	27	98	33	788	34	7	987
Danos Materiais e/ou Pessoais	43	0	0	40	22	0	105
Descumprimento de ordem judicial	2	0	0	0	0	0	2
Fiscalização	2	0	0	20	1	0	23
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	1	22	3	359	351	20	756
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	2	0	0	1	0	0	3
Legislação	3	0	0	174	28	1	206
Outros	7	4	545	57	1814	13	2440
Patrimônio público	0	0	2	4	0	1	7
Políticas públicas	0	2	2	19	33	28	84
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	1	0	0	3	0	0	4
Procedimentos	14	2	46	434	195	28	719
Taxas/Pagamentos	0	0	0	6	4	0	10
Total	204	292	643	3113	3844	151	8247

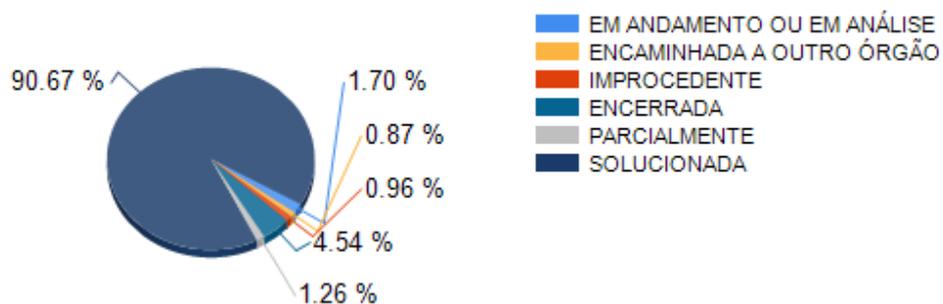
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	33	17	104	14	6	32	206
Elogio	285	1	1	0	5	0	292
Outros	642	0	1	0	0	0	643
Reclamação	2680	69	216	44	37	70	3116
Solicitação de Informação	3721	14	42	19	17	32	3845
Sugestão	122	3	11	2	7	6	151
Total	7483	104	375	79	72	140	8253

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia do Metropolitanano de São Paulo - Metrô	<p>Segurança ? Ambulantes: Durante o segundo semestre do ano, continuamos a receber diversas manifestações sobre a atuação de ambulantes em trens e estações do Metrô. Esses indivíduos permanecem onde há grande fluxo de pessoas, ?potenciais clientes?, compradores de suas mercadorias. E escolhem o Sistema Metroviário se aglomerando nos arredores, muitas vezes atrapalhando o acesso dos usuários às estações. Empregados da Estação ? Atendimento: A maioria das manifestações se refere ao atendimento prestado nas estações. Os usuários alegam falta de cortesia e de gentileza na abordagem desses empregados, ao serem acionados. Em contraponto, quase 40% dessas manifestações se referem a elogios, sendo mencionados, justamente esses dois quesitos; cortesia e gentileza. Segurança - Roubos e Furtos: Iguamente à questão dos ambulantes, é um fato que vem crescendo nas manifestações recebidas. Paralelamente à condição Sócio?Econômica da população, muitos indivíduos preferem cometer delitos ao enveredar pelo trabalho informal irregular, como no caso dos ambulantes. Nesta situação, meliantes se aproveitam de momentos de ausência dos Agentes de Segurança para roubar os usuários (muitas vezes munidos de armas de fogo e de armas brancas) que se veem obrigados a entregar-lhes seus pertences (mochilas, bolsas...). Na questão dos furtos, o item mais presente são os celulares, que sorrateiramente, são retirados de bolsos ou bolsas, sem que o usuário perceba.</p>	<p>Segurança ? Ambulantes e Roubos/Furtos: A Ouvidoria recomendou que a Segurança fosse intensificada, em locais onde acontece maior número de ocorrências. Como os empregados são acionados para atenderem a outros chamados, assim que percebem a ausência deles, os meliantes e, também, os ambulantes voltam a atuar. Recomendou-se, também, a contratação de mais empregados Agentes de Segurança, aumentando, desta forma, o contingente, de modo a se conseguir uma abrangência maior de estações do Metrô e, também, por todas as suas dependências. Empregados da Estação ? Atendimento: Quanto às reclamações dos usuários, ao serem encaminhadas ao gestor, a Ouvidoria solicita-a apuração do fato. A Ouvidoria recomendou aos gestores reciclagem sobre atendimento aos usuários. Com relação aos elogios, foi recomendado que fossem encaminhados para a Área Responsável para que, ao identificar o(s) empregado(s) envolvido(s) fizesse com que os referidos empregados tomassem conhecimento do elogio. Entendemos ser este, um fator de motivação para os empregados da Operação.</p>	<p>Segurança ? Ambulantes ? O problema não é específico das Estações e Trens do Metrô e sim consequência da própria condição de vida de País, especialmente nas grandes cidades, tornando-se, assim, de difícil solução em curto prazo. No âmbito do Metrô, essas questões têm sido objeto de preocupação constante e de atenção especial, com a adoção de estratégias específicas para cada tipo de problema. Como o comércio ambulante não é tipificado crime, nas atuações dos Agentes de Segurança, é necessário cautela para preservação da integridade física, tanto dos empregados, quanto dos próprios ambulantes que, uma vez abordados, são retirados do local e têm sua mercadoria recolhida. No entanto, assim que eles percebem a ausência desses empregados, os ambulantes voltam a atuar no local. Esta é a maior dificuldade observada. Empregados da Estação ? Atendimento: Normalmente, o empregado é informado sobre a reclamação. E, se forem necessárias, as providências são tomadas de acordo com o fato ocorrido. Não existe dificuldade por parte da Ouvidoria, neste quesito. Segurança - Roubos e Furtos: Os Agentes têm como função principal a proteção dos usuários e a manutenção da ordem nos trens e estações. Embora tenham "poder de polícia", este poder se mostra apenas no que se refere à retirada do meliante do Sistema e a "mobilização física do indivíduo". Eles são treinados e orientados a atuarem quanto às ocorrências que envolvem ?segurança operacional? no Sistema Metroviário.</p>

Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM	<p>Ao longo do segundo semestre de 2016 as três manifestações com maior número de registros foram relativas aos motivos PROCEDIMENTO, COMÉRCIO AMBULANTE e ATENDIMENTO, sendo: PROCEDIMENTO: interdição da passarela da Estação Antônio João pela prefeitura de Barueri para a realização de reparos na estrutura sem prévio aviso aos usuários ou à CPTM. As queixas foram motivadas porque a passarela era de responsabilidade da CPTM, queria efetuar a travessia pela via, utilizando a passagem em nível existente para o atendimento de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, ato não permitido pelos equipe de segurança que fazem a guarda do local. COMÉRCIO AMBULANTE: atuação de ambulantes no sistema ? especialmente na Linha 10-Turquesa. ATENDIMENTO: reclamação de respostas recebidas referentes às ações das equipes de segurança para combater o comércio ambulante nos trens e estações ? especialmente na Linha 10-Turquesa.</p>	<p>PROCEDIMENTO: interdição da passarela da Estação Antonio João. Ações conjunta com a prefeitura de Barueri para buscarem uma solução para a questão. Por questões de segurança a passarela manteve-se fechada durante a realização das obras, encontrando-se, neste momento, liberada para uso. COMÉRCIO AMBULANTE e ATENDIMENTO: atuação de ambulantes no sistema e resposta recebida ? especialmente na Linha 10-Turquesa. Intensificação da fiscalização nos pontos mencionados pelos usuários.</p>	<p>PROCEDIMENTO: interdição da passarela da Estação Antônio João pela prefeitura de Barueri. Não houve dificuldade no tratamento. COMÉRCIO AMBULANTE e ATENDIMENTO: atuação de ambulantes no sistema ? especialmente na Linha 10-Turquesa. Não houve dificuldade no tratamento com as áreas responsáveis pelo assunto. Por outro lado, a presença das equipes de segurança nos trens inibe a atuação dos vendedores. Entretanto, mediante a necessidade de atendimento de outras demandas ao longo do sistema e a impossibilidade de se manter agentes em todos os trens, os infratores retornam aos trens para comercializar as mercadorias.</p>
Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU	<p>- (Horário) Descumprimento da Tabela Horária; - (Tripulação/Funcionário) Comportamento inadequado de motorista, cobrador ou funcionário da empresa operadora/Terminal; - (Inobservância de Ponto) Não parar o veículo para embarque ou desembarque.</p>	<p>Sugestão de medidas de aprimoramento e busca de soluções para os desafios apontados pelos usuários. Realização, sempre que necessário, de encontros com gestores das áreas técnicas para análise dos principais episódios ocorridos, buscando alcançar a excelência nos resultados.</p>	<p>O processo de construção de uma Ouvidoria nasce de um trabalho de sensibilização junto aos Dirigentes, Gestores e Colaboradores, no sentido de mostrar a importância dessa ferramenta de gestão. É importante que todos saibam que o encaminhamento das atividades promovidas pela Ouvidoria não visa impedir o trabalho dos setores e, sim, ajudar no equacionamento de desafios existentes ou que venham a existir.</p>

1) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU
Assunto: Linha de ônibus intermunicipal - EMTU Problema:
* Não cumprimento dos horários programados; * Superlotação; * Falta de veículos nas linhas para o atendimento ao usuário; * Mau comportamento do motorista;

__ 2) Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô/ Companhia Paulista de Trens Metropolitano-CPTM / Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU
Assunto: Bilhete Especial do Desempregado (Decreto Estadual nº 32.144 de 14/08/90 e Resolução da Secretaria dos Transportes Metropolitanos nº 25 de 28/03/2003): Solicitação de Informação: Informações para aquisição do Bilhete Especial do Desempregado;

_____ 3) Empresa Metropolitana de Transportes - EMTU Assunto: Serviço Especial Conveniado - SEC (Ligado). Solicitação de Informação: Informações sobre a prestação de serviço para novos passageiros. Solicitação de Informação: Procedimentos necessários para fazer parte da equipe de trabalho, como motorista e assistente.

_____ 4) Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ Assunto: Reserva e compra de bilhetes para os passeios turísticos Solicitação de informação: Informações sobre datas e horários disponíveis para reservas e compras de bilhetes.

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.

Não há.

CARTÃO BOM: Catraca exclusiva para uso do bilhete Cartão BOM. Foco de reclamações na Estação Butantã devido ao grande número de falhas na catraca que aceita este bilhete. A ViaQuatro não é responsável pela manutenção desta catraca. Embora nesse semestre tenha sido implantada uma nova catraca para uso deste bilhete, as manifestações continuam e os passageiros 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. PLANO DE CONTINGÊNCIA- LUZ: Reclamações oriundas da estratégia operacional realizada na mesma plataforma da Estação Luz. Essa operação é necessária porque o espaço no final da linha em Luz, antes utilizado para manobra dos trens, agora é usado como estacionamento para os trens da Fase II. CONTROLE DE PRAGAS: No final do ultimo semestre a ViaQuatro recebeu muitas manifestações de usuários referente a grande quantidade de mosquitos no interior dos trens. Neste período do ano, quando a proliferação de mosquitos ocorre em toda a cidade, a ViaQuatro adotou ações emergenciais como a reaplicação dos inseticidas nos trens e reforço na concentração do produto. No entanto, todas essas ações não impedem totalmente a entrada de mosquitos nos trens e estações, uma vez que a propagação desses insetos tem causa em fatores externos. Sendo assim, a ViaQuatro também conta com o apoio dos órgãos públicos para o serviço de dedetização dos arredores da Linha 4-Amarela.

Não houve.

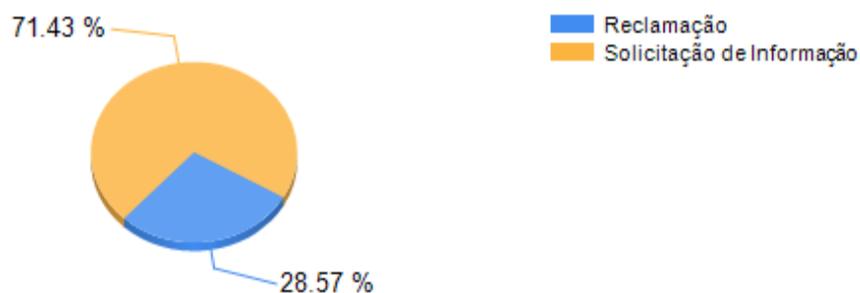
Não houve.

Secretaria de Turismo

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Reclamação	4
Solicitação de Informação	10
Total:	14

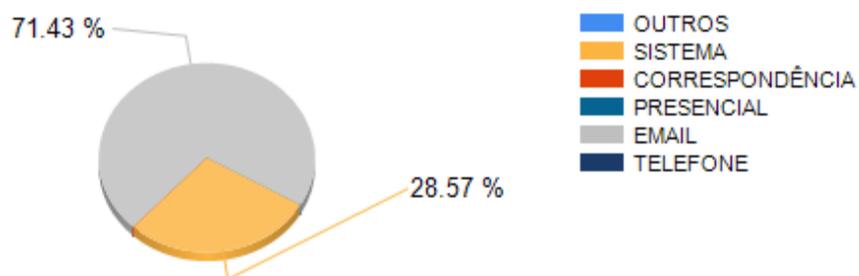
Total por Tipo



Forma de Contato

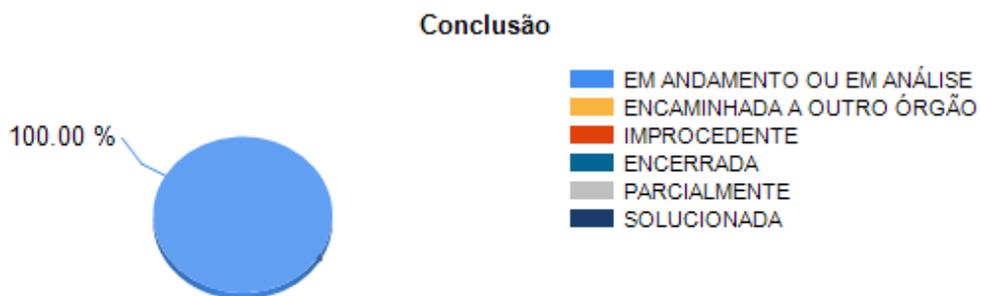
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Reclamação	0	0	2	0	2	0	4
Solicitação de Informação	0	0	8	0	2	0	10
Total	0	0	10	0	4	0	14

Forma de Contato



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Reclamação	0	0	0	0	0	4	4
Solicitação de Informação	0	0	0	0	0	10	10
Total	0	0	0	0	0	14	14



A Secretaria de Turismo não preencheu o relatório qualitativo do semestre.