



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Rede Paulista de Ouvidorias

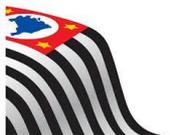
Relatório de Atividades

2º semestre de 2015

Março de 2016

SECRETARIA DE GOVERNO - OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

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



Sumário

I.	Apresentação.....	1
II.	Dados Gerais – Anual e por Semestre.....	2
	a) Dados Estatísticos Gerais do ano 2015.....	2
	b) Dados Estatísticos Gerais do 2º Semestre de 2015.....	6
	c) Ouvidoria Geral	12
	d) Considerações Gerais.....	14
	e) Recomendações.....	15
III.	Dados por Secretaria.....	16
	1. Secretaria Administração Penitenciária.....	17
	2. Secretaria Agricultura e Abastecimento.....	21
	3. Casa Civil.....	25
	4. Secretaria Cultura.....	29
	5. Secretaria de Desenvolvimento, Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação.....	32
	6. Secretaria de Desenvolvimento Social.....	36
	7. Secretaria de Direito da Pessoa com Deficiência.....	39
	8. Secretaria de Educação.....	42
	9. Secretaria de Emprego e Relações de Trabalho.....	46
	10. Secretaria de Energia.....	49
	11. Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude.....	53
	12. Secretaria da Fazenda.....	56
	13. Secretaria de Governo.....	59
	14. Secretaria da Habitação.....	65
	15. Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania.....	69
	16. Secretaria da Logística e Transporte.....	74
	17. Secretaria do Meio Ambiente.....	78
	18. Secretaria de Planejamento e Gestão.....	82
	19. Procuradoria Geral.....	87
	20. Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos.....	90
	21. Secretaria da Saúde.....	94
	22. Secretaria de Segurança Pública.....	98
	23. Secretaria de Transportes Metropolitanos.....	101
	24. Secretaria de Turismo.....	105
	Anexo 1 Universidades.....	108

I. Apresentação

Completando seu primeiro ano de criação e funcionamento, a Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo, instituída pelo Governador Geraldo Alckmin por meio do Decreto n. 61.175/2015, na Secretaria de Governo, responsável pela coordenação da Rede Paulista de Ouvidorias e pela promoção da transparência pública, zelando pela efetividade do acesso a informação e buscando contribuir para a melhoria da gestão pública, dá a público o presente Relatório, fruto do trabalho cotidiano das 358 Ouvidorias em funcionamento na Administração Direta, Indireta e Concessionárias de Serviços Públicos.

Os dados revelam a intensa participação dos cidadãos, com mais de 1 milhão de demandas atendidas no período de um ano, sendo que, no segundo semestre de 2015, foram 289.158 pedidos de informação, 162.002 reclamações, 24.911 elogios, 7.911 denúncias, 4.095 sugestões e 6.242 outras manifestações, por telefone, carta, e-mail, sistema eletrônico ou presencialmente.

Além de registrar a manifestação dos destinatários das políticas estaduais, o trabalho das Ouvidorias permite conhecer e aperfeiçoar os serviços prestados, de modo a assegurar os direitos fundamentais dos usuários, expressamente reconhecidos pela Lei n. 10.294/99: acesso a informação, qualidade e controle adequado. As recomendações feitas, assim, representam o esforço e a colaboração das Ouvidorias para com os gestores públicos, fazendo valer os anseios da população.

Usuários e gestores do serviço público: continuem a contar com as Ouvidorias.

Ouvir é respeitar. São Paulo ouve você.

Gustavo Ungaro

Ouvidor Geral do Estado

II. Dados Gerais - Anual e por Semestre

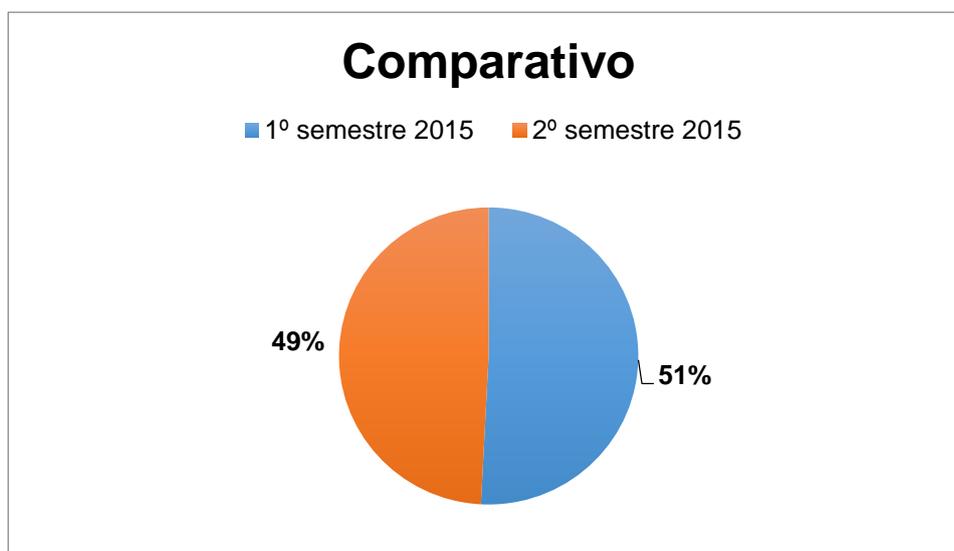
A Ouvidoria Geral do Estado, em cumprimento à Lei n. 10.294/99 e regulamentações posteriores, apresenta a 23ª edição do Relatório da Rede Paulista de Ouvidorias do Estado de São Paulo, compreendendo o período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2015, apresentando dados estatísticos quantitativos e qualitativos registrados pelas Ouvidorias das Secretarias de Estado e respectivos órgãos vinculados.

O Relatório das Ouvidorias do segundo semestre de 2015 contém:

- Dados estatísticos gerais do ano de 2015;
- Dados estatísticos gerais do segundo semestre de 2015;
- Dados estatísticos da Ouvidoria Geral;
- Considerações Gerais;
- Recomendações;
- Apresentação dos dados por Secretaria: tabelas, gráficos, manifestações mais relevantes / frequentes e recomendações.

a) Dados Estatísticos Gerais do ano 2015

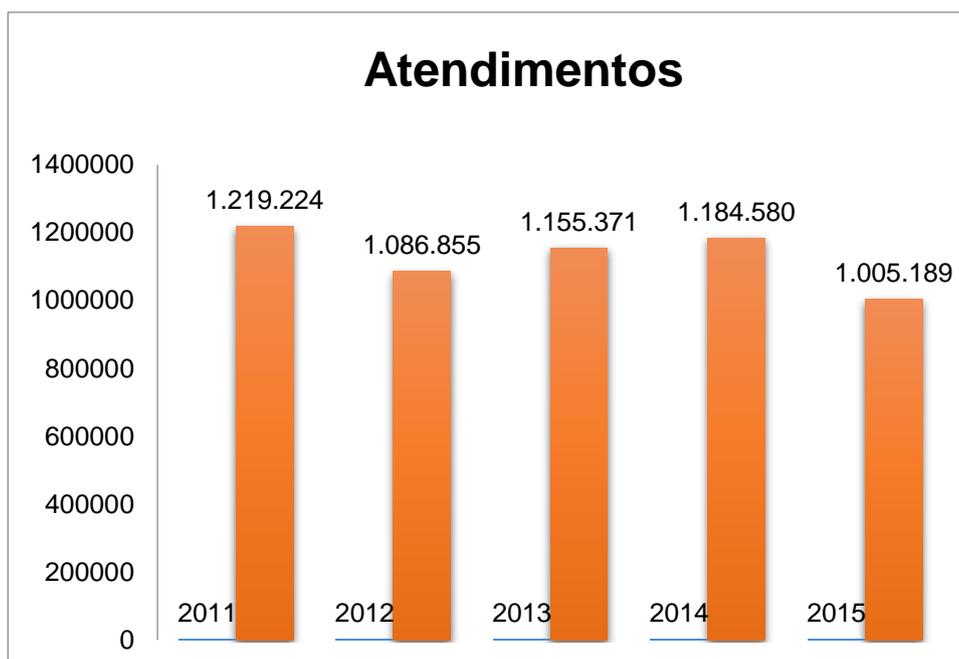
A Rede Paulista de Ouvidorias atendeu no ano o total de 1.005.189 manifestações, sendo 510.870 no primeiro semestre e 494.319 no segundo semestre. O número não engloba 4.310 manifestações atendidas pelas Universidades (Anexo 1 - USP, UNICAMP, UNESP e UNIVESP), não contabilizadas conforme o Decreto n. 61.175/15, e também os atendimentos da Ouvidoria Geral do Estado, no total de 806, que foram encaminhados às respectivas Ouvidorias, evitando assim duplicidade de registros.



Os números representam uma redução de aproximadamente 15% em relação ao ano de 2014, com um total de 179.391 atendimentos a menos que o ano anterior.

Comparando os dados apresentados nos semestres de 2011 a 2015:

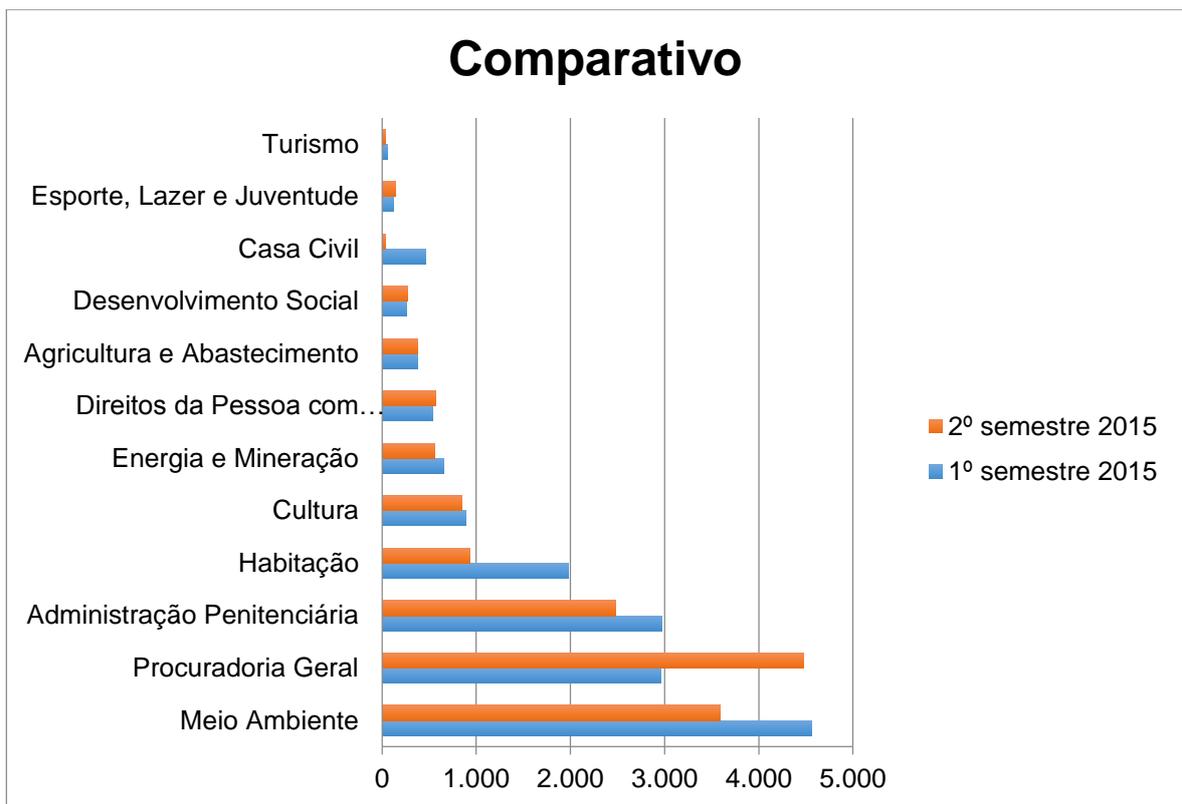
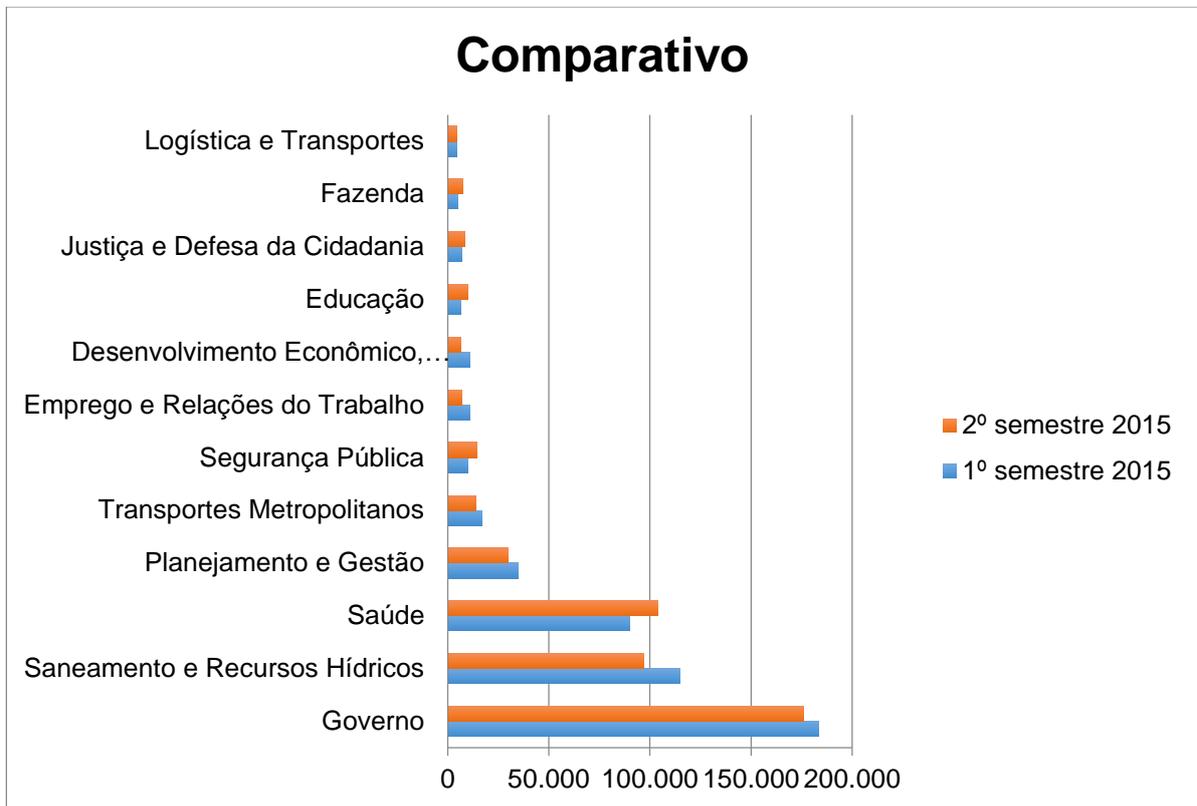
Ano	1º semestre	2º semestre	Total
2011	705.462	513.762	1.219.224
2012	548.266	538.589	1.086.855
2013	558.176	597.195	1.155.371
2014	622.246	562.334	1.184.580
2015	510.870	494.319	1.005.189



Observe-se que geralmente os primeiros semestres de cada ano apresentam um atendimento quantitativamente superior aos dos segundos semestres, refletindo questões sazonais e pontuais.

Na tabela abaixo estão os dados comparativos entre o primeiro e segundo semestre de 2015 por Secretaria. A Secretaria de Governo apresentou o maior número de atendimentos, principalmente por ser a Pasta à qual se vinculam Artesp e Arsesp, com elevado número de manifestações recebidas pelas concessionárias de distribuição de energia elétrica.

Secretarias	1º semestre 2015	2º semestre 2015	TOTAL
Governo	183.443	175.765	359.208
Saneamento e Recursos Hídricos	115.157	97.065	212.222
Saúde	89.825	104.124	193.949
Planejamento e Gestão	35.014	30.007	65.021
Transportes Metropolitanos	16.776	13.990	30.766
Segurança Pública	9.710	14.724	24.434
Emprego e Relações do Trabalho	10.841	7.159	18.000
Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação	11.168	6.831	17.999
Educação	6.803	9.888	16.691
Justiça e Defesa da Cidadania	7.128	8.603	15.731
Fazenda	4.783	7.413	12.196
Logística e Transportes	4.390	4.429	8.819
Meio Ambiente	4.560	3.596	8.156
Procuradoria Geral	2.963	4.476	7.439
Administração Penitenciária	2.969	2.485	5.454
Habitação	1.980	937	2.917
Cultura	888	846	1.734
Energia e Mineração	657	556	1.213
Direitos da Pessoa com Deficiência	537	572	1.109
Agricultura e Abastecimento	379	372	751
Desenvolvimento Social	260	268	528
Casa Civil	466	38	504
Esporte, Lazer e Juventude	122	136	258
Turismo	51	39	90
Total por semestre	510.870	494.319	1.005.189



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.

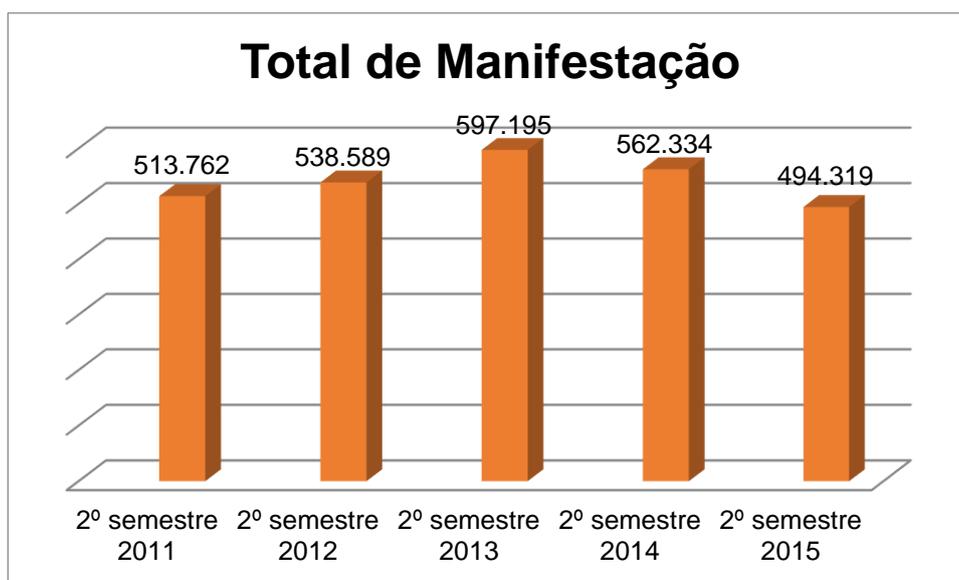
Cabe destacar também que, no ano de 2015, foram mantidas ações de atualização e modernização do Sistema de Registro de Manifestações. Inicialmente houve a preocupação com o acesso do cidadão, tendo sido implantada uma nova versão do Portal www.ouvidoria.sp.gov.br, que permite aos usuários a conexão por 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, que foram sanados prontamente. No momento, o Sistema está passando por modificações relacionadas às funcionalidades dos relatórios, a fim de facilitar a extração de dados estatísticos, e atenderá à determinação do Conselho de Transparência da Administração Pública, propiciando a emissão de relatórios trimestrais ou com periodicidade inferior, a critério do gestor.

b) Dados Estatísticos Gerais do 2º Semestre de 2015

Para a compilação dos dados, manteve-se a utilização do formulário, similar aos semestres anteriores, com a finalidade de simplificar o conteúdo, permitir a inserção de comparações e informações de caráter quantitativo e qualitativo, buscando captar aspectos essenciais da atuação das Ouvidorias, como recomendações, dificuldades e observações. Para o próximo semestre, de janeiro a junho de 2016, a expectativa é que se possa extrair diretamente do sistema os dados estatísticos necessários para a elaboração do relatório.

Comparativamente, os dados relativos aos segundos semestres de 2011 a 2015 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



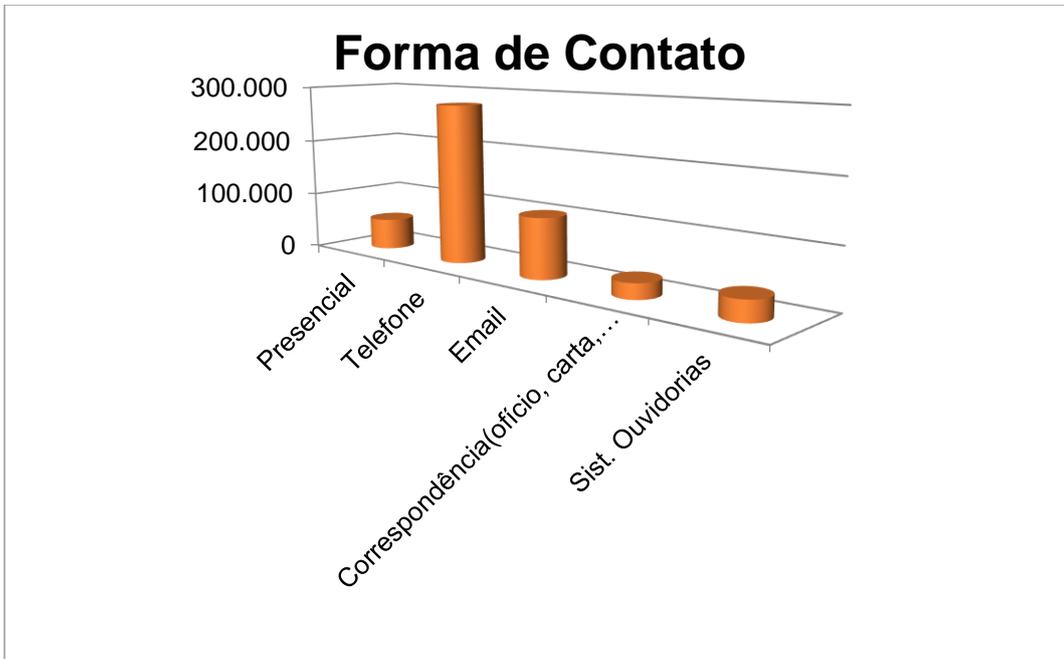
Tipo de Manifestação no 2º Semestre de 2015

Tipo	Quantidade
Informação	289.158
Reclamação	162.002
Elogio	24.911
Denúncia	7.911
Outros	6.242
Sugestão	4.095
Total	494.319



Forma de Contato no segundo semestre de 2015

Forma de Contato	Quantidade
Telefone	276.407
E-mail	103.405
Presencial	54.197
Sist. Ouvidorias	34.181
Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).	26.129
Total	494.319



Conclusão das reclamações no 2º Semestre de 2015

Entrada	Quantidade
Solucionada	353.335
Encerrada	56.490
Improcedente	36.924
Em andamento	24.405
Solucionada Parcialmente	11.777
Enc. Outro Órgão	11.388
Total	494.319



As Secretarias com maior número de demandas registradas, comparativamente aos segundos semestres dos anos de 2011 a 2015, são as seguintes:

Secretarias	2011	2012	2013	2014	2015
Governo	**				175.765
Saúde	148.499	63.018	100.094	103.494	104.124
Saneamento e Recursos Hídricos	122.440	64.218	59.225	95.421	97.065
Planejamento e Gestão	490	3.571	5.535	7.898	30.007
Transportes Metropolitanos	171.776	156.776	125.318	109.915	13.990
Energia e Mineração	*	108.166	105.685	131.480	556

* 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.

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.

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

2º semestre 2015	Maior Demanda	1º semestre 2015	Menor Demanda
Governo	183.230	Turismo	51
Saneamento e Recursos Hídricos	115.157	Esporte, Lazer e Juventude	122
Saúde	89.825	Desenvolvimento Social	260

Obs.: Os dados relativos à Ouvidoria da Casa Civil foram incorporados pela Ouvidoria da Secretaria de Governo.

Síntese dos dados estatísticos do 2º Semestre de 2015

Total de Atendimentos (manifestações registradas)	494.319
Tipo de Manifestação mais demandada	Informação
Forma de contato mais utilizada	Telefone com 56% dos atendimentos
Conclusão mais frequente	Solucionada com 72% dos registros
Secretaria mais demandada	Secretaria de Governo
Secretaria mais elogiada	Secretaria da Saúde com 16.416 registros
Secretaria que recebeu mais sugestões	Secretaria da Saúde com 2.159 manifestações
Órgão mais demandado	SABESP com 96.639 manifestações

c) Ouvidoria Geral

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. 61.175/15.

Por meio do Núcleo de Coordenação da Rede Paulista de Ouvidorias, a Ouvidoria Geral recebeu e encaminhou às Ouvidorias competentes 806 manifestações. A Ouvidoria mais demandada foi a da Secretaria de Educação, seguida pela Ouvidoria do Detran.

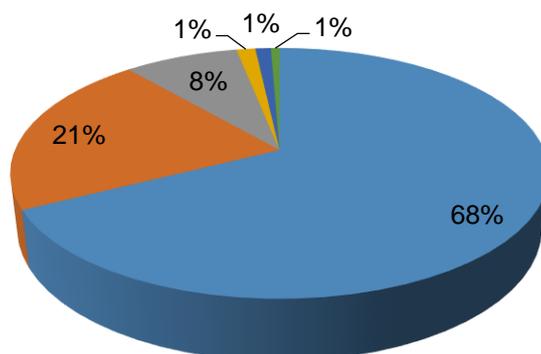
Essas manifestações foram recebidas a partir de diversos canais: E-mail: ouvidoriageral@sp.gov.br, Fale Conosco da Ouvidoria Geral do Estado, Portal da Transparência, Portal Cidadão SP, Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo, além do atendimento telefônico e presencial, também executados pelo Núcleo.

Os dados quantitativos da Ouvidoria Geral estão assim distribuídos:

Ouvidoria Geral	
Tipo de Manifestação	Total
Reclamação	544
Informação	171
Denúncia	66
Sugestões	11
Outros	9
Elogio	5
Total	806

2015

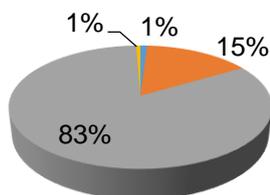
■ Reclamação ■ Informação ■ Denúncia ■ Sugestões ■ Outros ■ Elogio



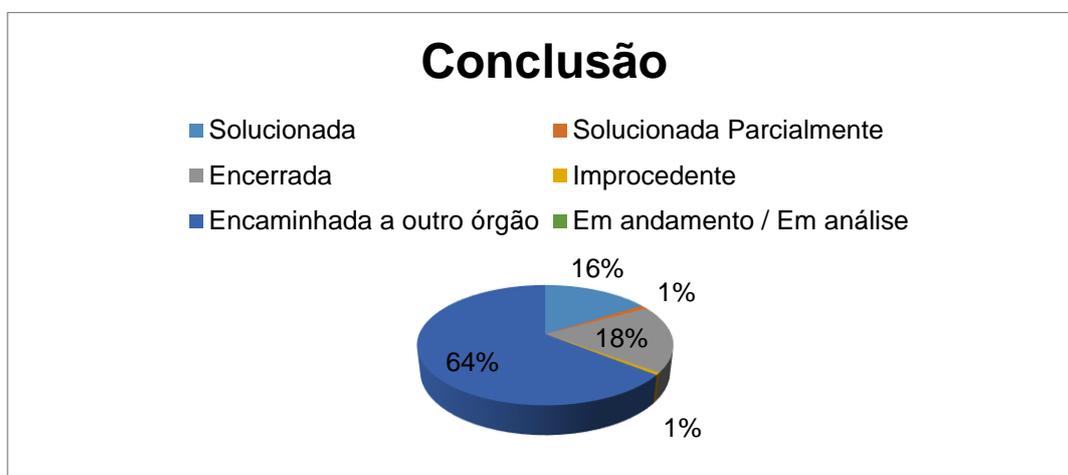
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).	Sistema Ouvidorias	Total
Reclamação	3	65	474	2	0	544
Informação	2	50	118	1	0	171
Denúncia	3	7	54	2	0	66
Sugestão	0	0	11	0	0	11
Outros	0	1	8	0	0	9
Elogio	0	2	3	0	0	5
Total	8	125	668	5	0	806

Forma de Contato

■ Presencial
 ■ Telefone
 ■ Email
 ■ Correspondência(ofício, carta, fax, fomrulário).
 ■ Sistema Ouvidorias



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento / Em análise	Total
Reclamação	56	6	96	2	384	0	544
Informação	64	2	30	1	74	0	171
Denúncia	6	0	15	0	45	0	66
Sugestão	1	0	0	0	10	0	11
Outros	2	0	4	1	2	0	9
Elogio	0	0	1	1	3	0	5
Total	129	8	146	5	518	0	806



d) 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:

- Dificuldade em compartilhar informações entre Ouvidorias do mesmo segmento;

- Respostas inadequadas, termos técnicos, sem objetividade;
- Equipe da Ouvidoria insuficiente para a demanda;
- Espaço físico impróprio, Infraestrutura limitada;
- Resistência dos colaboradores em compreender o papel da Ouvidoria;
- Ausência de protocolo para lidar com atendimento a pessoas que apresentam visíveis distúrbios psicológicos;
- Deficiência na comunicação direta com os gestores;
- Existência de múltiplos canais de contato – portas de entrada (SIC, Ouvidoria, Fale Conosco);
- Sensibilização dos gestores e das equipes das áreas administrativas e técnicas dos órgãos;
- Usuários que desconhecem o papel da Ouvidoria e do respectivo órgão;
- Reincidência de demandas de outros órgãos;
- Atualização de Sistema próprio;
- Ouvidor com múltiplas funções e participações em Comissões, Conselhos;
- Dificuldade para emitir relatórios;

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. Basta citar, por exemplo, os esforços da Ouvidoria Geral do Estado em fornecer capacitação, treinamento, atualização do sistema, com vantagens de caráter operacional e agilização das demandas.

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.

e) Recomendações

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

1. Recomendar aos Senhores 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, 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.

III. Dados por Secretaria

A apresentação dos dados por Secretaria contém:

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

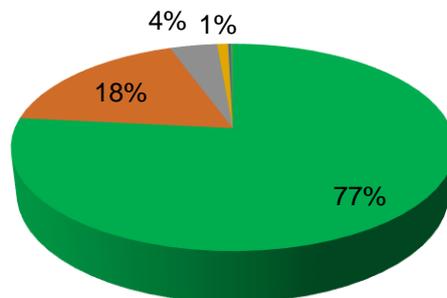
1. Secretaria de Administração Penitenciária

Secretaria da Administração Penitenciária	
	2015
Informação	1.904
Reclamação	444
Denúncia	103
Outros	24
Elogio	5
Sugestão	5
Total	2.485

	SEDE	FUNAP	TOTAL
Informação	1.887	17	1.904
Reclamação	444	0	444
Denúncia	103	0	103
Outros	24	0	24
Elogio	5	0	5
Sugestão	5	0	5
Total	2.468	17	2.485

2º semestre 2015

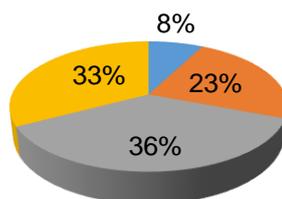
■ Informação ■ Reclamação ■ Denúncia ■ Outros ■ Elogio ■ Sugestão



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	140	501	685	578	0	1.904
Reclamação	44	74	149	177	0	444
Denúncia	4	0	49	50	0	103
Outros	1	2	17	4	0	24
Elogio	0	0	5	0	0	5
Sugestão	0	0	0	5	0	5
Total	189	577	905	814	0	2.485

Forma de Contato

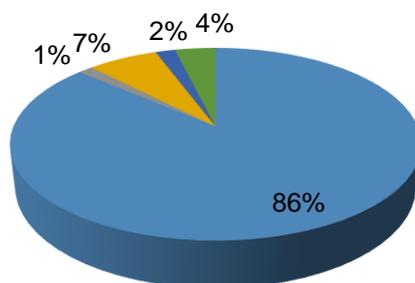
- Presencial
- Telefone
- Email
- Correspondência(ofício, carta, fax, formulário).
- Sist. Ouvidorias



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	1.831	0	23	3	3	44	1.904
Reclamação	252	0	11	114	22	45	444
Denúncia	31	0	0	47	20	5	103
Outros	24	0	0	0	0	0	24
Elogio	5	0	0	0	0	0	5
Sugestão	3	0	0	0	1	1	5
Total	2.146	0	34	164	46	95	2.485

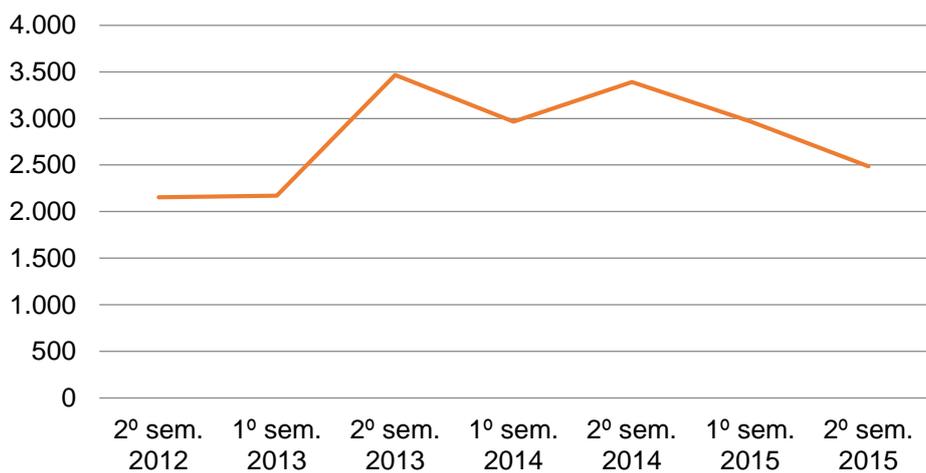
Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Informação	1.228	1.017	2.379	2.200	2.454	2.119	1.904
Reclamação	617	874	860	602	700	622	444
Denúncia	235	255	223	162	235	228	103
Outros	35	12	3	1	0	0	24
Elogio	29	8	1	0	1	0	5
Sugestão	10	4	1	2	2	0	5
Total	2.154	2.170	3.467	2.967	3.392	2.969	2.485

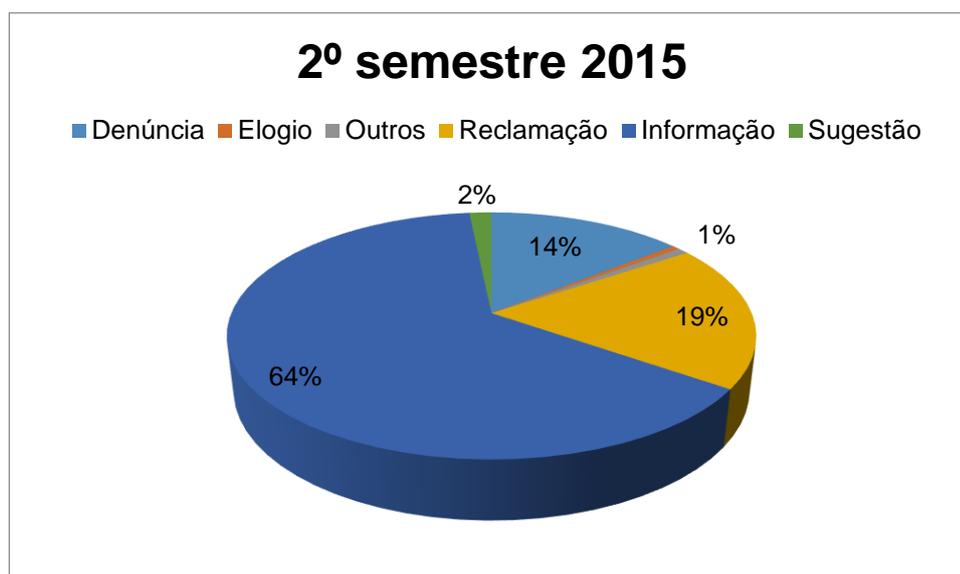
Evolução



Manifestações mais relevantes / frequentes	Escolta para atendimento à saúde, dificuldade no atendimento à saúde nas unidades prisionais do interior, celas com população acima da capacidade, acompanhamento jurídico. Demora nos pedidos de progressão de pena, dificuldade dos visitantes em obter informações e orientações.
Recomendações da Ouvidoria	Ações intersecretariais para o atendimento à saúde do reeducando, especialmente na rede municipal e assistência jurídica.

2. Secretaria de Agricultura e Abastecimento

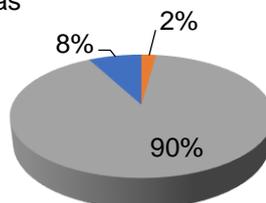
Secretaria da Agricultura e Abastecimento	
	2015
Informação	237
Reclamação	71
Denúncia	53
Sugestão	6
Outros	3
Elogio	2
Total	372



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	0	3	215	0	19	237
Reclamação	0	1	63	0	7	71
Denúncia	0	3	50	0	0	53
Sugestão	0	0	6	0	0	6
Outros	0	0	0	0	3	3
Elogio	0	1	1	0	0	2
Total	0	8	335	0	29	372

Forma de Contato

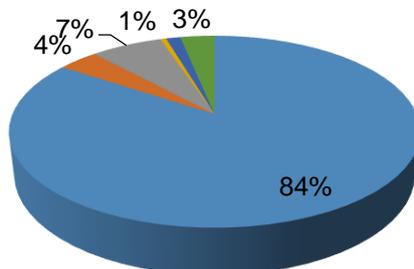
- Presencial
- Telefone
- Email
- Correspondência(Ofício, carta, fax, formulário).
- Sist. Ouvidorias



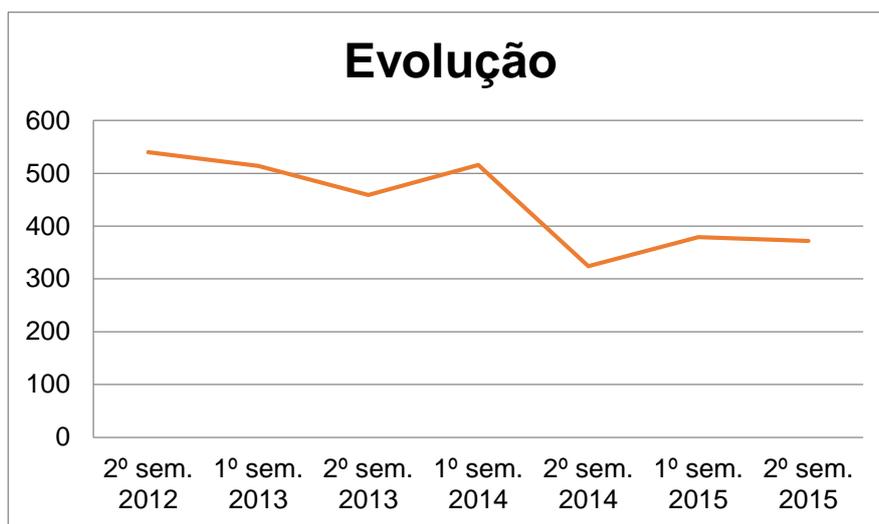
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	207	8	19	1	2	0	237
Reclamação	57	4	2	1	1	6	71
Denúncia	43	2	0	0	2	6	53
Sugestão	6	0	0	0	0	0	6
Outros	0	0	3	0	0	0	3
Elogio	1	0	1	0	0	0	2
Total	314	14	25	2	5	12	372

Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Informação	439	354	338	349	253	273	237
Reclamação	76	109	80	65	33	63	71
Denúncia	12	45	34	37	28	31	53
Sugestão	0	3	6	1	0	3	6
Outros	4	1	0	63	2	4	3
Elogio	9	2	1	1	8	5	2
Total	540	514	459	516	324	379	372



Manifestações mais relevantes / frequentes	<p>APTA - Pedido de informações sobre sistemas da Secretaria.</p> <p>CATI - Informações técnicas (plantio lichia, tratamento de madeira de eucalipto). Informações administrativas (doação de exemplares, aquisição de livros e folhetos). Informações sobre cursos e as Casas da Agricultura.</p> <p>CDA – Sistema GEDAVE: Sistema em manutenção ou funcionalidade indisponível. Atendimento: falta de servidores, demora para atendimento das solicitações, mau atendimento por falta de servidores, denúncias de eventos clandestinos.</p> <p>CODEAGRO – Solicitações de Informações referente à distribuição de cestas básicas, programa encerrado no ano de 2005, substituído pela Renda Cidadã da Secretaria de Desenvolvimento Social. Solicitações de Informações sobre os livros e publicações de educação alimentar contendo receitas saudáveis e desperdício alimentar elaborados pelo Centro de Segurança Alimentar e Nutricional Sustentável – CESANS.</p> <p>CODASP – Concurso público e Programa Melhor Caminho, previsão de pagamento de fornecedores.</p> <p>IZ – Informações a respeito de produtos desenvolvidos pela instituição e sobre o curso de pós-graduação. A mais relevante foi a denúncia de um ex-aluno contra uma pesquisadora da instituição, que ainda está sendo</p>
--	--

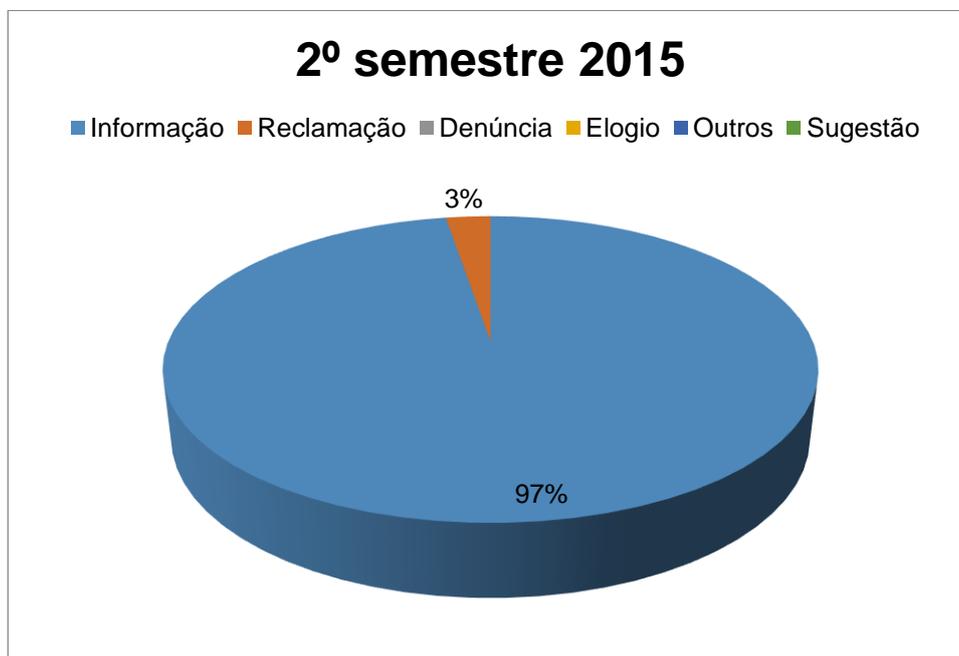
	<p>avaliada pela direção do instituto.</p> <p>IB – Pedido de informações sobre produtos e serviços, principalmente venda de antígenos.</p> <p>IEA/APTA– Informações técnicas.</p> <p>IAC – Solicitação de análises laboratoriais, informações sobre cultivares. Oferta de serviços e produtos.</p> <p>Solicitação de Informações sobre as publicações.</p>
Recomendações da Ouvidoria	<p>APTA - Procurar sempre qualificar os canais de atendimento com uma linguagem de fácil entendimento e eficácia, visando deixar explícitos os serviços prestados no âmbito estadual e federal.</p> <p>CATI – Abrir canal direto para atendimento online ao cidadão sobre informações técnicas.</p> <p>CDA - A falta de servidores tem impossibilitado as ações de competência legal. Há processo solicitando a abertura de concurso, a ser analisado com urgência.</p>

3. Casa Civil

Casa Civil	
	2015
Informação	37
Reclamação	1
Denúncia	0
Elogio	0
Outros	0
Sugestão	0
Total	38

Obs.: Os dados não englobam os atendimentos da Ouvidoria da Casa Civil – Sede que foram incorporados pela Ouvidoria da Secretaria de Governo.

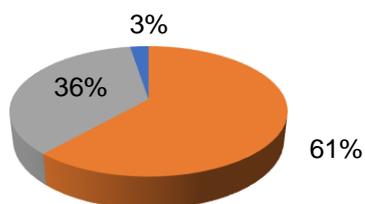
	SEDE	AGEM	AGEMCAMP	Emplasa	Total
Informação	0	0	0	37	37
Reclamação	0	0	0	1	1
Denúncia	0	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0
Sugestão	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	38	38



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	0	24	12	0	1	37
Reclamação	0	0	1	0	0	1
Denúncia	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
Sugestão	0	0	0	0	0	0
Total	0	24	13	0	1	38

Forma de Contato

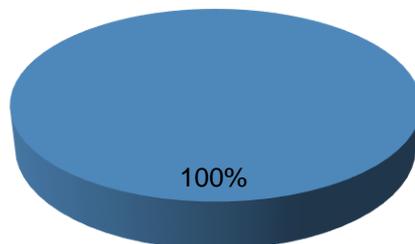
- Presencial
- Telefone
- Email
- correspondência(ofício, carta, fax, formulário).
- Sist. Ouvidorias



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	37	0	0	0	0	0	37
Reclamação	1	0	0	0	0	0	1
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	38	0	0	0	0	0	38

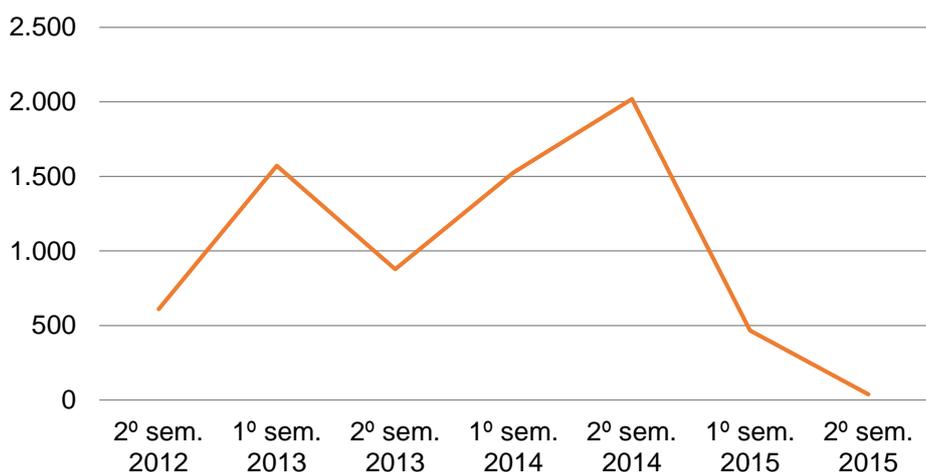
Conclusão

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



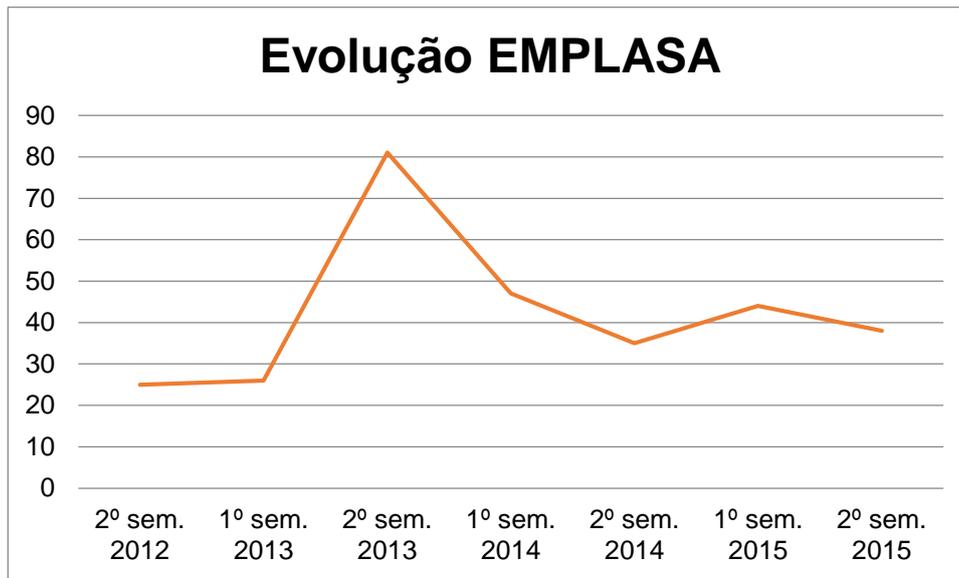
Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Informação	225	343	255	278	300	131	37
Reclamação	234	448	375	404	646	141	1
Denúncia	100	121	80	348	411	17	0
Elogio	7	27	25	24	16	6	0
Outros	1	3	3	15	1	33	0
Sugestão	42	629	139	458	645	138	0
Total	609	1.571	877	1.527	2.019	466	38

Evolução Casa Civil



Obs.: Sem os dados da Ouvidoria Sede.

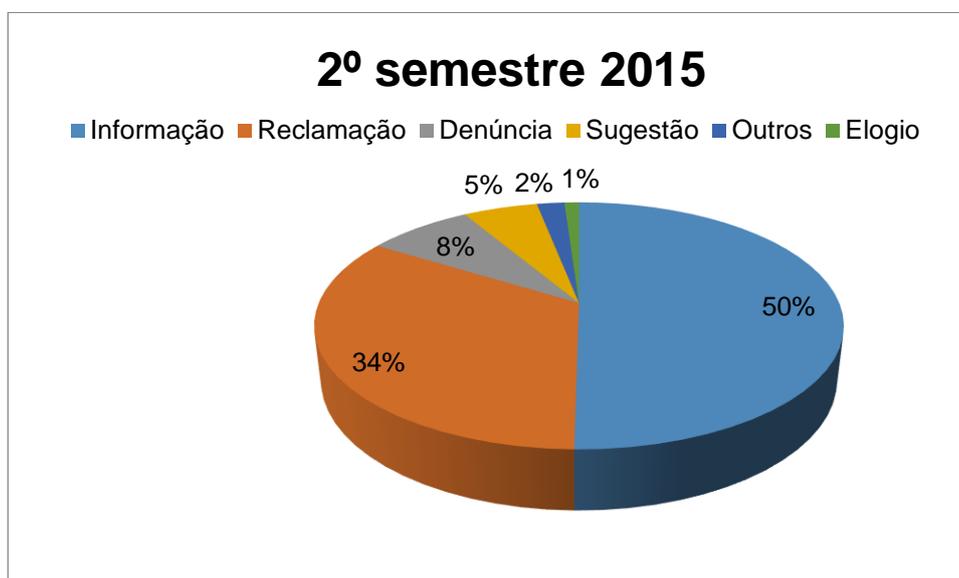
Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Informação	9	2	74	46	35	44	37
Reclamação	3	8	3	1	0	0	1
Denúncia	0	15	1	0	0	0	0
Elogio	10	1	3	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Sugestão	3	0	0	0	0	0	0
Total	25	26	81	47	35	44	38



Manifestações mais relevantes / frequentes	Solicitações relativas a concurso, fotos e mapas.
Recomendações da Ouvidoria	Não foram relatadas

4. Secretaria da Cultura

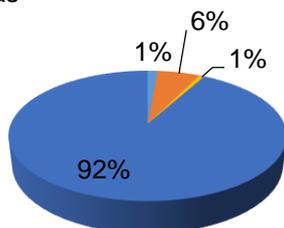
Secretaria da Cultura	
	2015
Informação	425
Reclamação	284
Denúncia	65
Sugestão	46
Outros	17
Elogio	9
Total	846



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	6	43	0	1	375	425
Reclamação	4	7	0	2	271	284
Denúncia	2	0	0	3	60	65
Sugestão	0	0	0	0	46	46
Outros	0	0	0	0	17	17
Elogio	0	0	0	0	9	9
Total	12	50	0	6	778	846

Forma de Contato

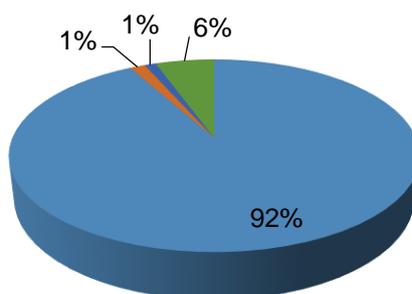
- Presencial
- Telefone
- Email
- correspondência(ofício, carta, fax, formulário).
- Sist. Ouvidorias



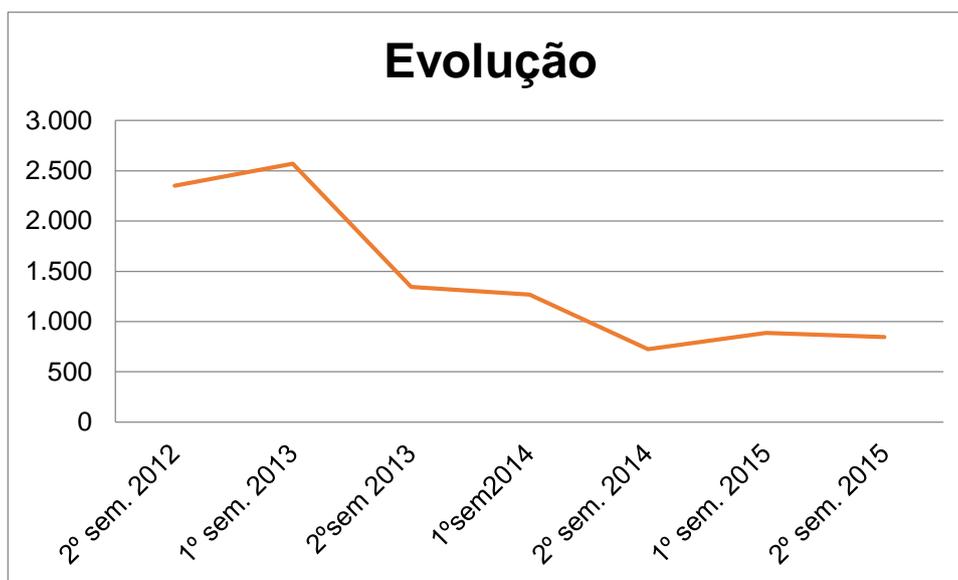
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	411	0	0	0	3	11	425
Reclamação	253	0	0	0	3	28	284
Denúncia	46	12	0	0	1	6	65
Sugestão	45	0	0	0	0	1	46
Outros	14	0	0	0	2	1	17
Elogio	9	0	0	0	0	0	9
Total	778	12	0	0	9	47	846

Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2ºsem. 2013	1ºsem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Informação	2.059	2.278	1.056	947	435	496	425
Reclamação	217	204	206	240	228	267	284
Denúncia	26	35	37	33	27	54	65
Sugestão	20	36	17	25	27	30	46
Outros	13	8	14	14	0	35	17
Elogio	16	9	13	9	8	6	9
Total	2.351	2.570	1.343	1.268	725	888	846

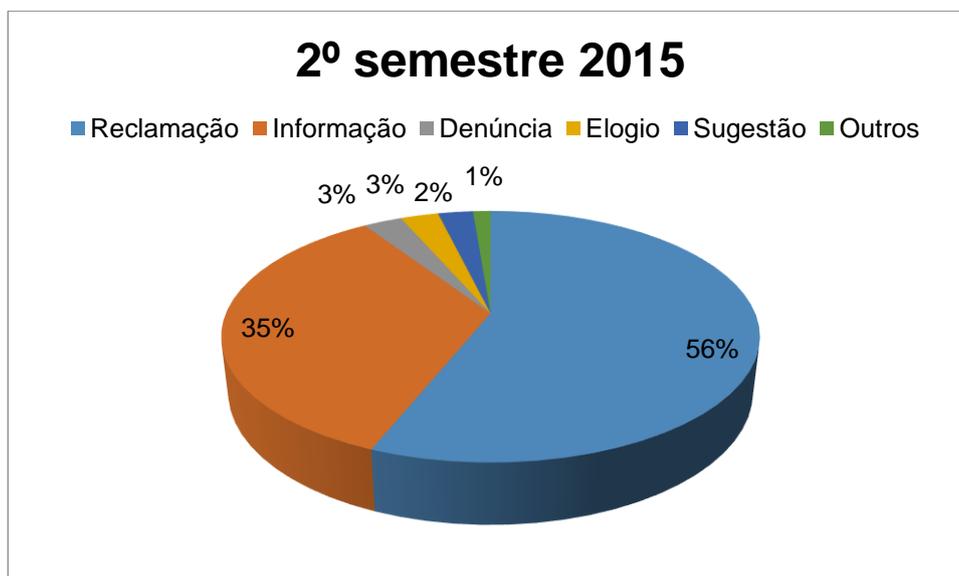


<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>Informação: com 50% total das demandas do semestre. Os temas abordados abrangem Museus - UPPM, com destaque ao Museu da Imigração, Catavento Cultural e Pinacoteca do Estado. O item denúncia requer atenção pela sua linha crescente. Unidade de Fomento - UFDP, com total de 21 demandas, das quais 13 são direcionadas a Organização Social de Cultura ABAÇAI, concentradas nos projetos: Revelando São Paulo, Festa Cigana e questões administrativas. A Unidade de Fomento e Difusão Cultural figura com maior número de demandas distribuídas, na sua maioria entre Sala São Paulo e Programa de Ação Cultural.</p>
<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>Necessidade de averiguação e apuração dos casos de denúncias e reclamações consideradas graves, por parte dos gestores das organizações sociais que administram equipamentos culturais, bem como acompanhamento de coordenadores em suas respectivas unidades. Atenção especial no encaminhamento das respostas em tempo hábil, bem como quanto ao seu conteúdo, visando informações claras, objetivas e adequadas.</p>

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

Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação	
2015	
Reclamação	3.831
Informação	2.367
Denúncia	189
Elogio	186
Sugestão	172
Outros	86
Total	6.831

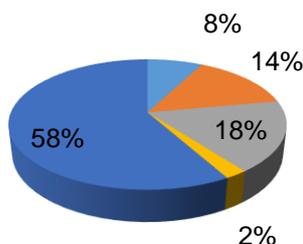
	SEDE	Centro Paula Souza	Fac. Marília	FAMERP	Fund. Amparo	IPEN	IPT	Junta Com.	SUTACO	TOTAL
Reclamação	735	1.046	288	0	46	44	36	1.618	18	3.831
Informação	290	295	80	0	10	170	10	281	1.231	2.367
Denúncia	5	129	8	0	32	0	4	11	0	189
Elogio	26	34	60	0	0	4	0	6	56	186
Sugestão	1	26	44	0	1	96	2	2	0	172
Outros	8	30	1	14	6	0	0	27	0	86
Total	1.065	1.560	481	14	95	314	52	1.945	1.305	6.831



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	TOTAL
Reclamação	109	430	383	56	2.853	3.831
Informação	408	539	683	0	737	2.367
Denúncia	1	4	38	1	145	189
Elogio	4	4	73	52	53	186
Sugestão	1	0	5	41	125	172
Outros	0	7	20	1	58	86
Total	523	984	1.202	151	3.971	6.831

Forma de Contato

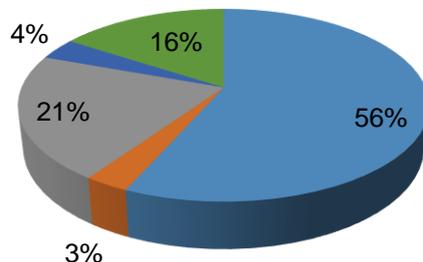
- Presencial
- Telefone
- Email
- correspondência(ofício, carta, fax, formulário).
- Sist. Ouvidorias



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	TOTAL
Reclamação	1.768	199	1.090	0	105	669	3.831
Informação	1.814	4	249	0	132	168	2.367
Denúncia	65	0	43	0	4	77	189
Elogio	150	0	3	0	1	32	186
Sugestão	37	0	16	0	0	119	172
Outros	31	2	33	0	6	14	86
Total	3.865	205	1.434	0	248	1.079	6.831

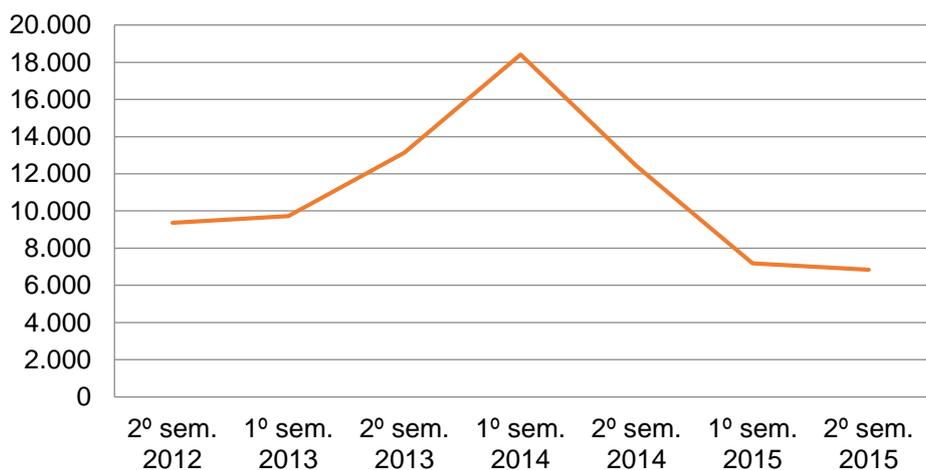
Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Reclamação	3.837	4.305	6.056	9.816	7.409	4.200	3.831
Informação	3.768	3.683	5.390	7.488	3.641	2.372	2.367
Denúncia	240	272	360	342	421	150	189
Elogio	404	348	593	355	552	261	186
Sugestão	529	368	382	186	149	108	172
Outros	583	741	367	228	244	90	86
Total	9.361	9.717	13.148	18.415	12.416	7.181	6.831

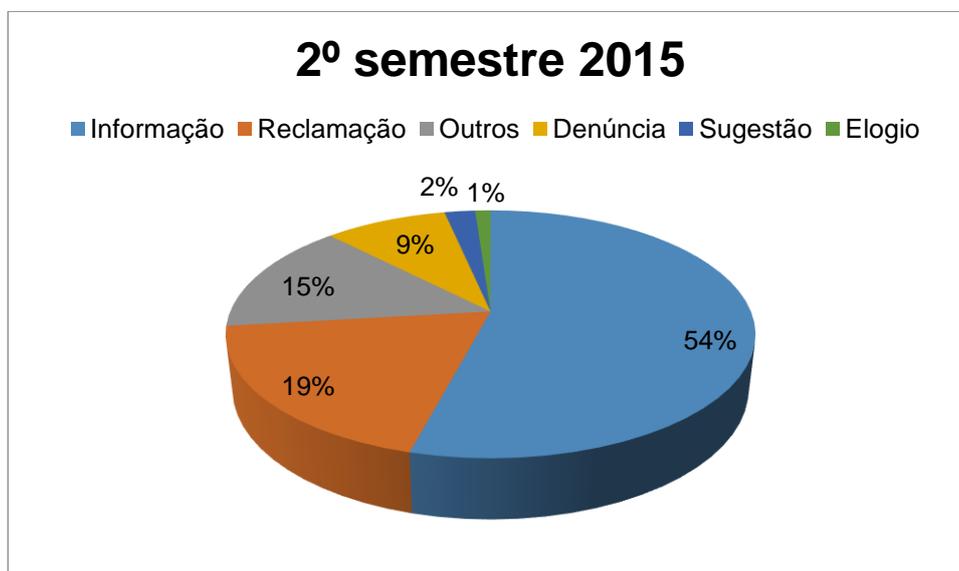
Evolução



<p>Manifestações mais relevantes/frequentes</p>	<p>Sede – Aproximadamente 70% das manifestações corresponderam à JUCESP.</p> <p>JUCESP – Emissão de fotocópia, regularização cadastral de empresas, serviços que dependem de cópia digitalizada de documentos arquivados.</p> <p>CEETEPS– Dificuldades de alunos no EAD das FATEC. Atribuições de aula, falta de professores.</p> <p>FAMEMA – Demora no agendamento de cirurgias, solicitação de agendamento ou antecipação de cirurgias. Demora ou atendimento inapropriado no atendimento médico. Elogios ao atendimento dos pacientes, informações sobre vestibular.</p> <p>FAMERP – Envio de currículo para emprego.</p> <p>FAPESP - Procedimentos para concessão de auxílio, reclamações sobre prazos e exigências, denúncias contra pesquisadores e bolsistas por supostas más práticas.</p> <p>IPEN – Aquisição de radiofármacos, problemas com reagentes liofilizados: Kits utilizados juntamente com os Geradores de Tecnécio para diagnóstico de diversas patologias; Geradores de Tecnécio utilizado em Medicina Nuclear e radioisótopos primários I-131, TI-201 e Ga-67.</p> <p>IPT – Qualidade das refeições e plano de saúde dos funcionários, processo seletivo para estagiários, concurso público e tempo de resposta à solicitação.</p> <p>SUTACO – Solicitação de informações sobre serviços de cadastramento e emissão de notas fiscais, eventos, comercialização, indicação de artesãos selecionados, orientação em trabalhos acadêmicos e indicação de bibliografia.</p>
<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>JUCESP – Recomendações sobre a estrutura física e de pessoal da Ouvidoria não puderam ser contempladas, considerando possibilidade de mudança de sede. Estão sendo implantadas recomendações sobre a digitalização de documentos arquivados, agilizando assim o tempo de atendimento dos serviços.</p> <p>CEETEPS – Curso de capacitação realizado pelo CETEC para diretores de serviço sobre assédio moral, participação da Ouvidoria no curso de capacitação aos novos diretores de ETEC, reformulação das atribuições da Ouvidoria que até o 1º semestre de 2015 acumulava a prestação de serviços do Fale Conosco.</p> <p>FAMEMA – Estrutura física e material que dependem de recursos e questões organizacionais que vem sendo trabalhadas no Colegiado</p> <p>IPEN – Ampliação do número de fornecedores de radioisótopos por meio de novas licitações internacionais, desenvolvimento e fornecimento de novos radiofármacos.</p> <p>IPT – Dar maior visibilidade aos contratos firmados referentes aos serviços relacionados a benefícios para empregados, destacando as obrigações das empresas contratadas e o papel do Departamento de Benefícios a Empregados. Rever atividades da Central de Relacionamento com o cliente.</p> <p>SUTACO – Melhoria da comunicação interna, treinamento de servidores, estagiários e prestadores de serviços.</p>

6. Secretaria de Desenvolvimento Social

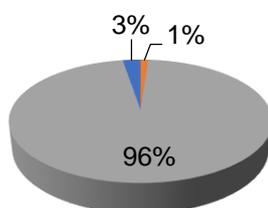
Secretaria de Desenvolvimento Social	
	2015
Informação	145
Reclamação	51
Outros	39
Denúncia	24
Sugestão	6
Elogio	3
Total	268



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	0	0	144	0	1	145
Reclamação	0	2	45	0	4	51
Outros	0	0	38	0	1	39
Denúncia	0	1	22	0	1	24
Sugestão	0	0	6	0	0	6
Elogio	0	0	3	0	0	3
Total	0	3	258	0	7	268

Forma de Contato

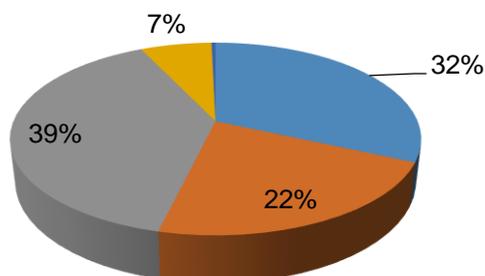
- Presencial
- Telefone
- Email
- Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).
- Sist. Ouvidorias



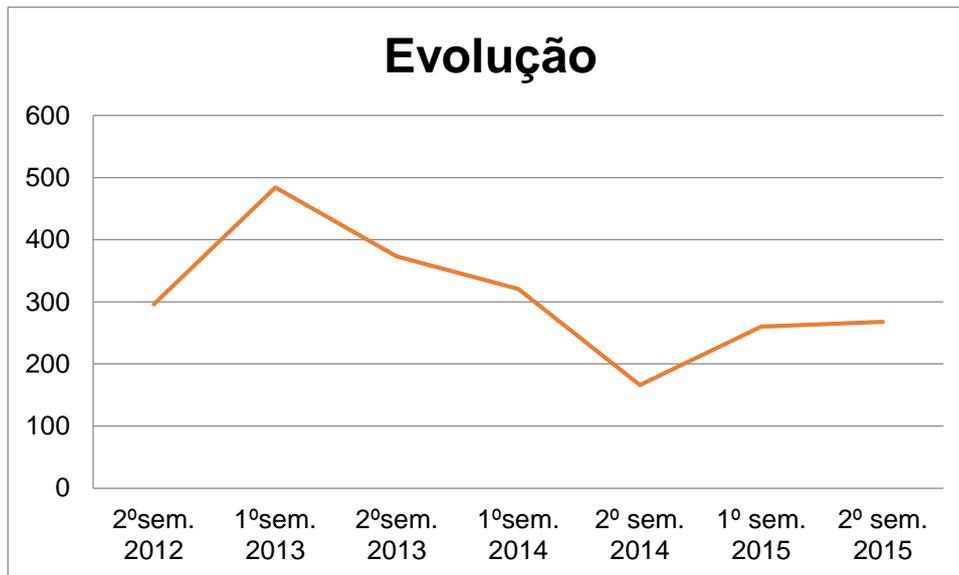
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	48	33	58	6	0	0	145
Reclamação	24	10	14	3	0	0	51
Outros	4	3	25	6	1	0	39
Denúncia	7	11	3	3	0	0	24
Sugestão	0	2	4	0	0	0	6
Elogio	2	0	1	0	0	0	3
Total	85	59	105	18	1	0	268

Conclusão

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



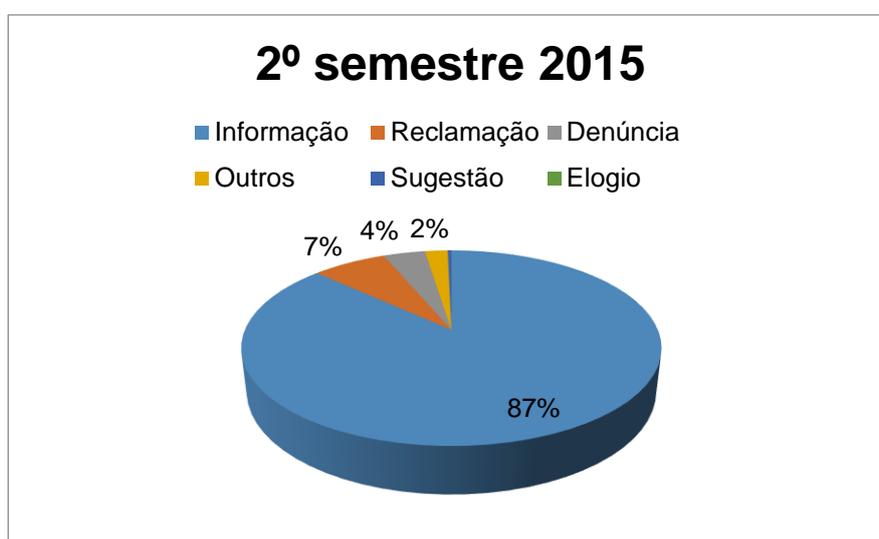
Tipo de Manifestação	2ºsem. 2012	1ºsem. 2013	2ºsem. 2013	1ºsem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Informação	145	252	178	158	87	128	145
Reclamação	49	75	42	50	36	52	51
Outros	65	105	122	86	24	49	39
Denúncia	32	25	14	14	10	19	24
Sugestão	5	24	16	12	8	10	6
Elogio	0	3	1	1	1	2	3
Total	296	484	373	321	166	260	268



Manifestações mais relevantes / frequentes	Dos programas e ações da Pasta, o Viva Leite foi o mais abordado, principalmente pela insatisfação no atendimento das Entidades parceiras e a insuficiência de vagas. Do programa Bom Prato, o atendimento e número limitado de quotas diárias foram motivos de reclamações; houve elogios, sugestões de novos restaurantes, principalmente em lugares de grande circulação como hospitais públicos, cidades e regiões carentes. Pedido de ajuda é constante, como doações, vagas em albergues e creches.
Recomendações da Ouvidoria	Intensificar a fiscalização, supervisão e tomada de providências foram diligências sugeridas aos programas e Diretorias Regionais, inclusive face aos órgãos municipais e entidades parceiras dos Programas.

7. Secretaria do Direito da Pessoa com Deficiência

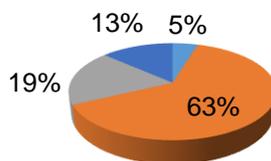
Secretaria do Direito da Pessoa com Deficiência	
	2015
Informação	497
Reclamação	39
Denúncia	22
Outros	12
Sugestão	2
Elogio	0
Total	572



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	22	345	98	0	32	497
Reclamação	5	5	6	0	23	39
Denúncia	0	2	3	0	17	22
Outros	0	9	0	0	3	12
Sugestão	0	0	0	0	2	2
Elogio	0	0	0	0	0	0
Total	27	361	107	0	77	572

Forma de Contato

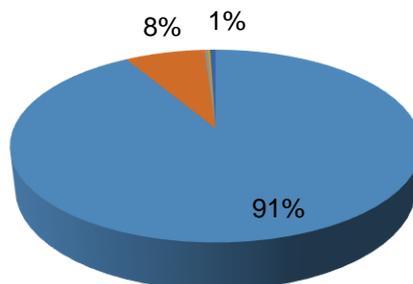
- Presencial
- Telefone
- Email
- Correspondência(Ofício, carta, fax, formulário).
- Sist. Ouvidorias



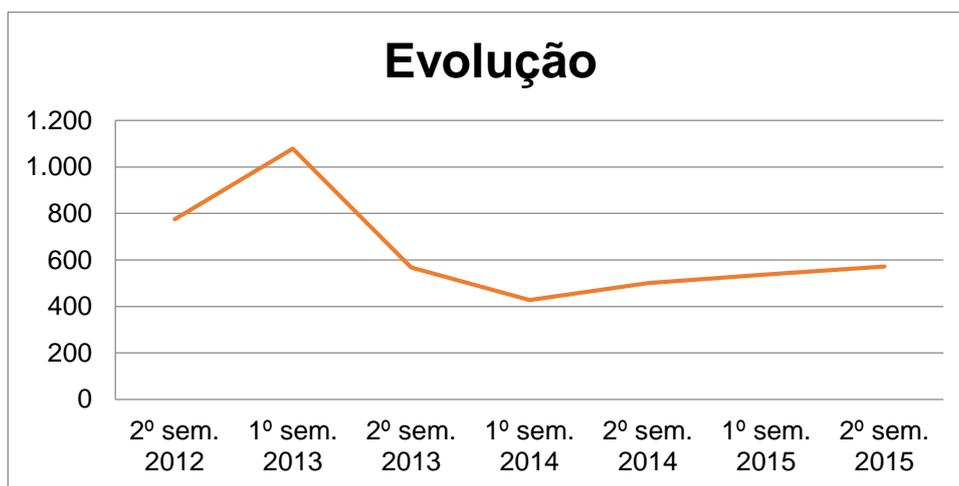
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	477	17	0	0	3	0	497
Reclamação	22	14	2	1	0	0	39
Denúncia	15	7	0	0	0	0	22
Outros	8	4	0	0	0	0	12
Sugestão	1	1	0	0	0	0	2
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Total	523	43	2	1	3	0	572

Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Informação	716	857	424	351	446	440	497
Reclamação	23	100	46	54	29	64	39
Denúncia	17	87	53	17	11	18	22
Outros	12	24	31	2	12	13	12
Sugestão	7	8	11	1	2	1	2
Elogio	0	2	3	3	0	1	0
Total	775	1.078	568	428	500	537	572

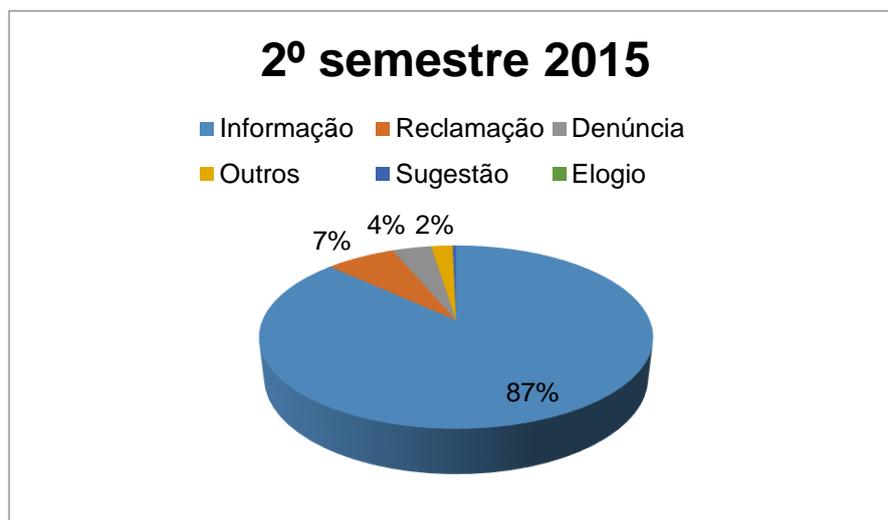


Manifestações mais relevantes / frequentes	Bilhete Intermunicipal, fornecimento de cadeiras de rodas, legislação.
Recomendações da Ouvidoria	Contemplar as demandas mais frequentes.

8. Secretaria da Educação

Secretaria da Educação	
	2015
Informação	6.371
Reclamação	2.885
Denúncia	565
Sugestão	36
Elogio	31
Outros	0
Total	9.888

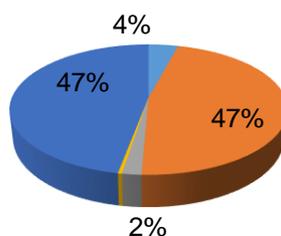
	SEDE	FDE	TOTAL
Informação	6.362	9	6.371
Reclamação	2.784	101	2.885
Denúncia	560	5	565
Sugestão	36	0	36
Elogio	30	1	31
Outros	0	0	0
Total	9.772	116	9.888



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	213	4.566	23	13	1.556	6.371
Reclamação	169	32	136	12	2.536	2.885
Denúncia	26	4	25	13	497	565
Sugestão	0	0	1	0	35	36
Elogio	0	0	1	0	30	31
Outros	0	0	0	0	0	0
Total	408	4.602	186	38	4.654	9.888

Forma de Contato

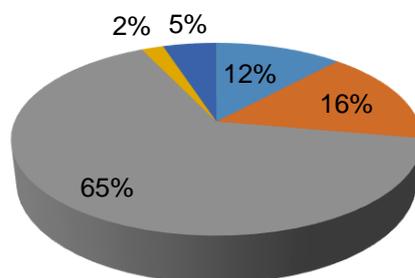
- Presencial
- Telefone
- Email
- Correspondência(ofício, carta, fax, formulário).
- Sist. Ouvidorias



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	388	223	5.296	52	410	2	6.371
Reclamação	608	1.241	876	83	77	0	2.885
Denúncia	154	95	237	70	8	1	565
Sugestão	2	9	24	0	1	0	36
Elogio	25	0	6	0	0	0	31
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Total	1.177	1.568	6.439	205	496	3	9.888

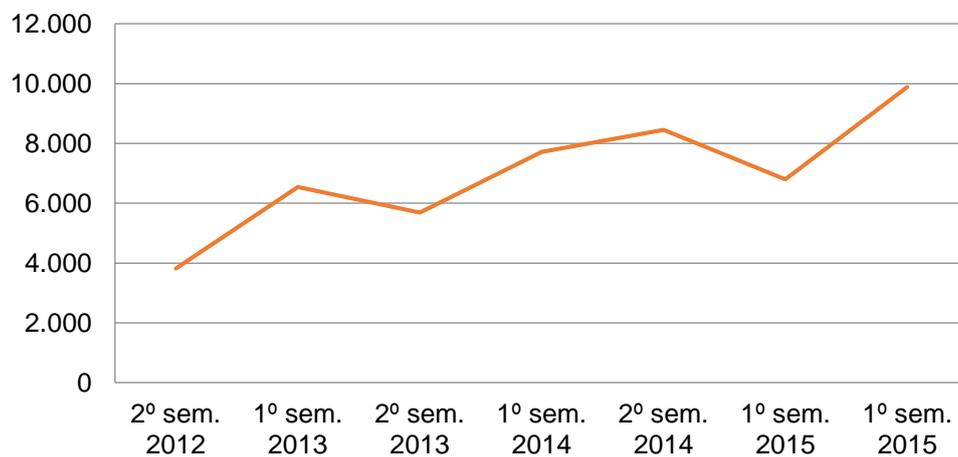
Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	1º sem. 2015
Informação	1.613	2.307	2.075	2.104	2.777	3.534	6.371
Reclamação	1.584	3.565	2.835	4.226	4.454	2.798	2.885
Denúncia	595	530	640	1.053	1.245	390	565
Sugestão	0	74	72	268	314	47	36
Elogio	31	62	68	64	74	34	31
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Total	3.823	6.538	5.690	7.715	8.455	6.803	9.888

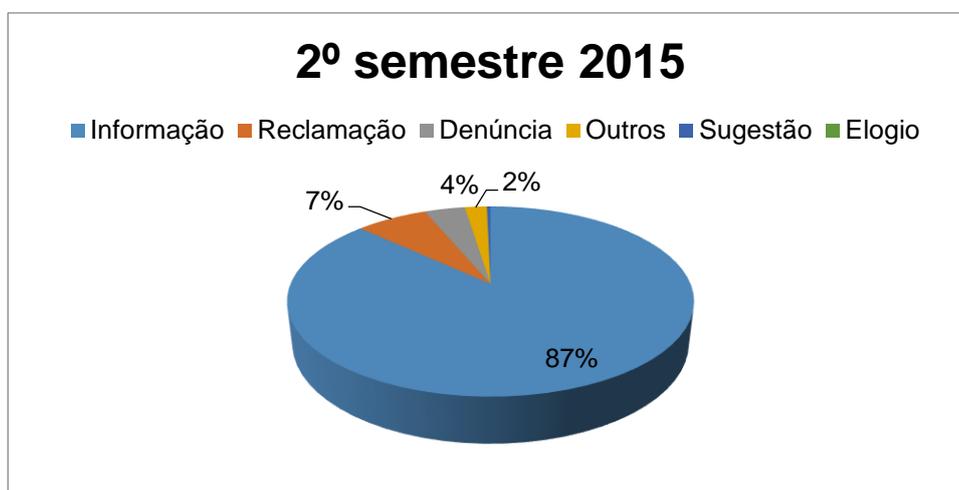
Evolução



<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>Sede – Pagamento, postura profissional dos servidores, atraso e morosidade na aposentadoria.</p> <p>FDE - Falta de toner para impressoras nas unidades escolares, falta de sinal de internet e manutenção de impressoras.</p>
<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>Sede – Conscientizar órgãos centrais e diretorias de ensino sobre a importância de observar os prazos e conteúdo das respostas fornecidas. Ações efetivas para diminuir internamente os prazos da tramitação de processos de Certidão de Tempo de Serviço e Aposentadoria. Relatórios da Ouvidoria pormenorizados para orientar os órgãos centrais, Diretorias de Ensino e Gabinete.</p>

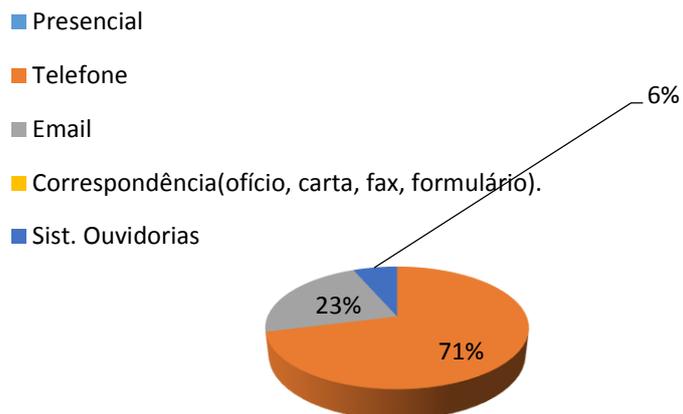
9. Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho

Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho	
	2015
Reclamação	3.435
Informação	1.801
Outros	1.307
Denúncia	603
Sugestão	13
Elogio	0
Total	7.159



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Reclamação	0	2.686	621	0	128	3.435
Informação	0	1.273	399	0	129	1.801
Outros	0	728	475	0	104	1.307
Denúncia	0	397	108	0	98	603
Sugestão	0	0	9	0	4	13
Elogio	0	0	0	0	0	0
Total	0	5.084	1.612	0	463	7.159

Forma de Contato

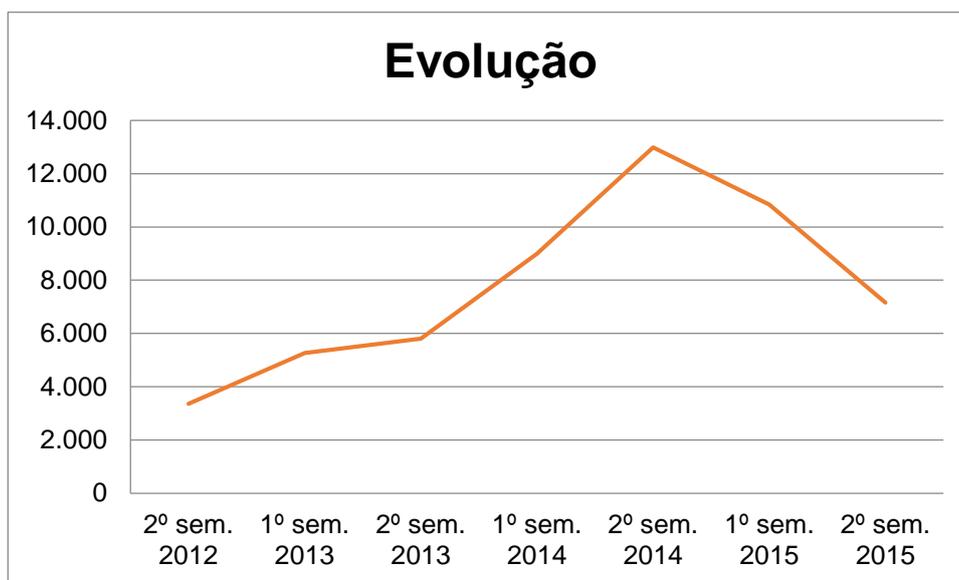


Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Reclamação	922	0	2.513	0	0	0	3.435
Informação	1.801	0	0	0	0	0	1.801
Outros	278	0	1.029	0	0	0	1.307
Denúncia	154	0	449	0	0	0	603
Sugestão	0	0	13	0	0	0	13
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Total	3.155	0	4.004	0	0	0	7.159

Conclusão



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Reclamação	634	1.050	1.566	1.064	1.484	4.785	3.435
Informação	2.637	2.757	3.888	4.237	6.686	647	1.801
Outros	4	90	0	2.039	2.009	4.876	1.307
Denúncia	81	1.035	138	1.645	2.801	518	603
Sugestão	0	332	215	3	8	15	13
Elogio	2	1	1	5	3	0	0
Total	3.358	5.265	5.808	8.993	12.991	10.841	7.159



Manifestações mais relevantes / frequentes	Banco do povo: unidades fechadas sem prévia comunicação, processos negados sem informação ao cliente. Seguro Desemprego: problemas com o sistema de entrada de seguro desemprego, ministrado pelo Governo Federal. Qualificação profissional, cursos em São Paulo e Grande São Paulo que não abrem inscrição.
Recomendações da Ouvidoria	Solicitação de SAC para o Banco do Povo.

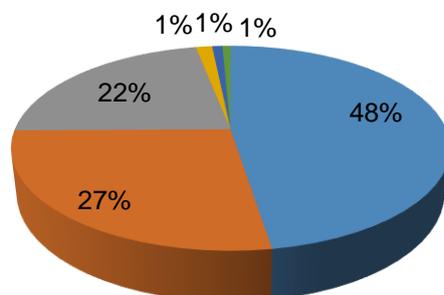
10. Secretaria de Energia e Mineração

Secretaria de Energia e Mineração	
	2015
Reclamação	264
Outros	152
Informação	123
Sugestão	8
Denúncia	5
Elogio	4
Total	556

	SEDE	CESP	EMAE	TOTAL
Reclamação	252	6	6	264
Outros	143	9	0	152
Informação	96	24	3	123
Sugestão	7	0	1	8
Denúncia	1	4	0	5
Elogio	4	0	0	4
Total	503	43	10	556

2º semestre 2015

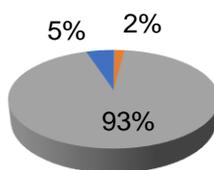
■ Reclamação ■ Outros ■ Informação ■ Sugestão ■ Denúncia ■ Elogio



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Reclamação	1	10	250	0	3	264
Outros	0	0	147	0	5	152
Informação	0	0	102	0	21	123
Sugestão	0	0	8	0	0	8
Denúncia	0	0	5	0	0	5
Elogio	0	0	4	0	0	4
Total	1	10	516	0	29	556

Forma de Contato

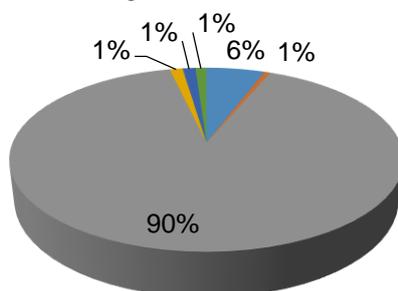
- Presencial
- Telefone
- Email
- Correspondência(ofício, carta, fax, formulário).
- Sist. Ouvidorias



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Reclamação	4	2	243	6	4	4	264
Outros	6	0	145	1	0	0	152
Informação	18	1	101	0	2	1	123
Sugestão	0	0	7	0	1	0	8
Denúncia	4	0	1	0	0	0	5
Elogio	0	0	4	0	0	0	4
Total	32	3	501	7	7	5	556

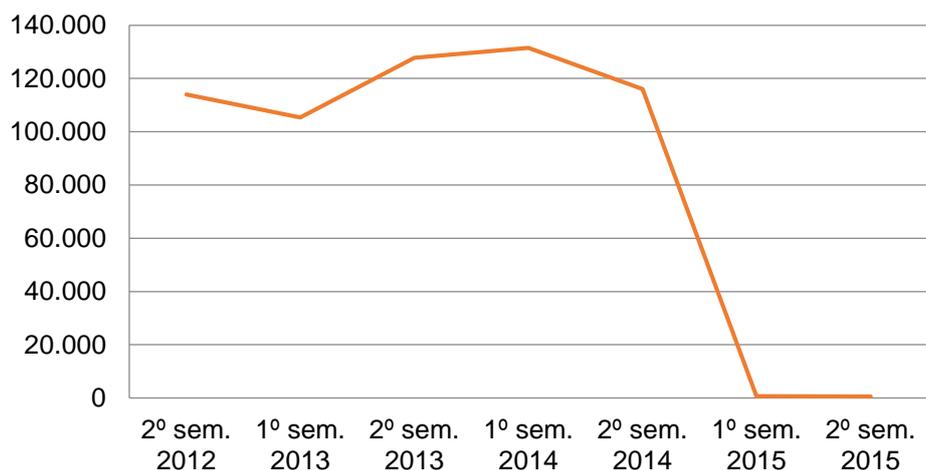
Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Reclamação	40.412	46.174	42.254	51.175	43.047	287	264
Outros	478	636	489	709	450	236	152
Informação	72.313	57.885	84.171	78.777	71.900	93	123
Sugestão	121	94	81	112	79	34	8
Denúncia	303	260	329	337	287	6	5
Elogio	339	305	408	370	310	1	4
Total	113.966	105.354	127.732	131.480	116.073	657	556

Evolução

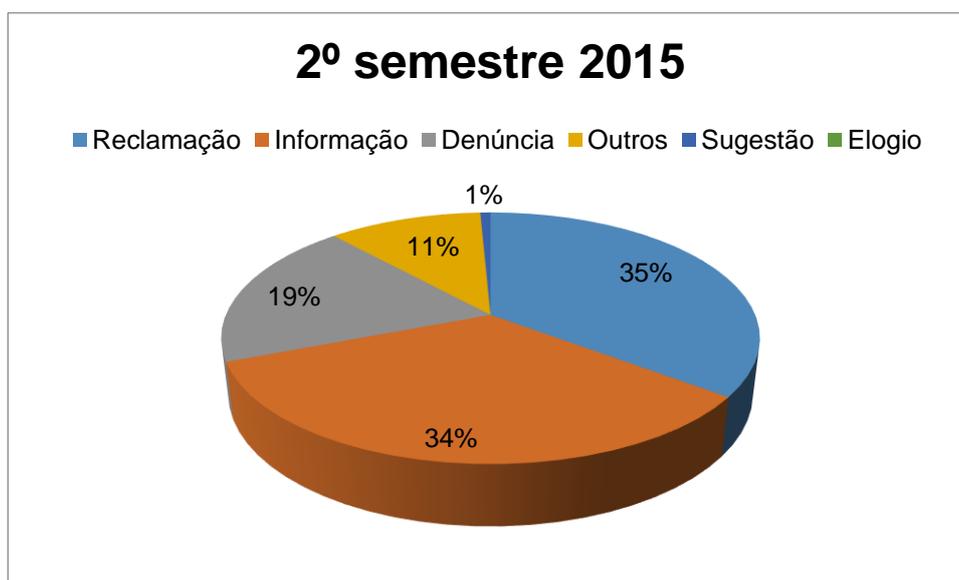


Obs.: Até o segundo semestre de 2014 integravam a Secretaria de Energia a ARSESP e as Concessionárias de Energia que atualmente estão na Secretaria de Governo.

<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>SEDE – Interrupção de fornecimento de energia, valor da fatura de energia, bandeiras tarifárias, faturas de energia em branco, iluminação pública CESP – Solicitação de informações sobre recursos humanos, patrimônio e meio ambiente. Reclamações sobre transmissão e distribuição de energia. EMAE – Fechamento do polo ecoturismo Caminhos do Mar, medidas de limpeza do Canal Pinheiros, poda de árvores e vegetação no espaço Convivência.</p>
<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>Não foram relatadas.</p>

11. Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude

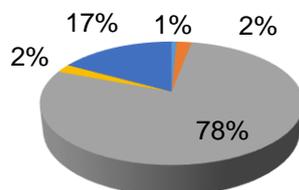
Secretaria Esporte, Lazer e Juventude	
	2015
Reclamação	48
Informação	46
Denúncia	26
Outros	15
Sugestão	1
Elogio	0
Total	136



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Reclamação	0	1	41	2	4	48
Informação	1	1	42	0	2	46
Denúncia	0	0	11	0	15	26
Outros	0	0	12	1	2	15
Sugestão	0	1	0	0	0	1
Elogio	0	0	0	0	0	0
Total	1	3	106	3	23	136

Forma de Contato

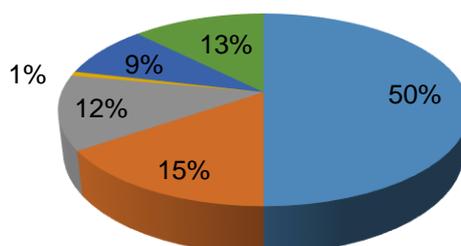
- Presencial
- Telefone
- Email
- Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).
- Sist. Ouvidorias



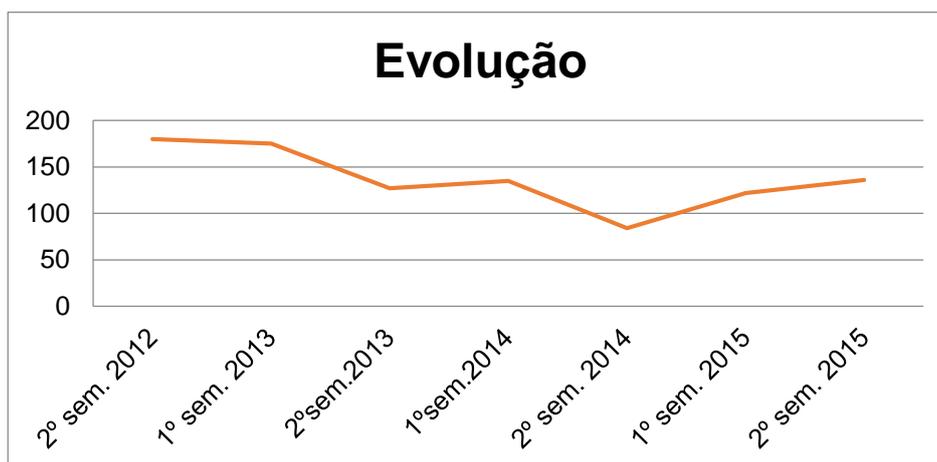
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Reclamação	27	7	8	0	1	5	48
Informação	28	4	2	0	11	1	46
Denúncia	2	9	3	1	0	11	26
Outros	10	1	4	0	0	0	15
Sugestão	1	0	0	0	0	0	1
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Total	68	21	17	1	12	17	136

Conclusão

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



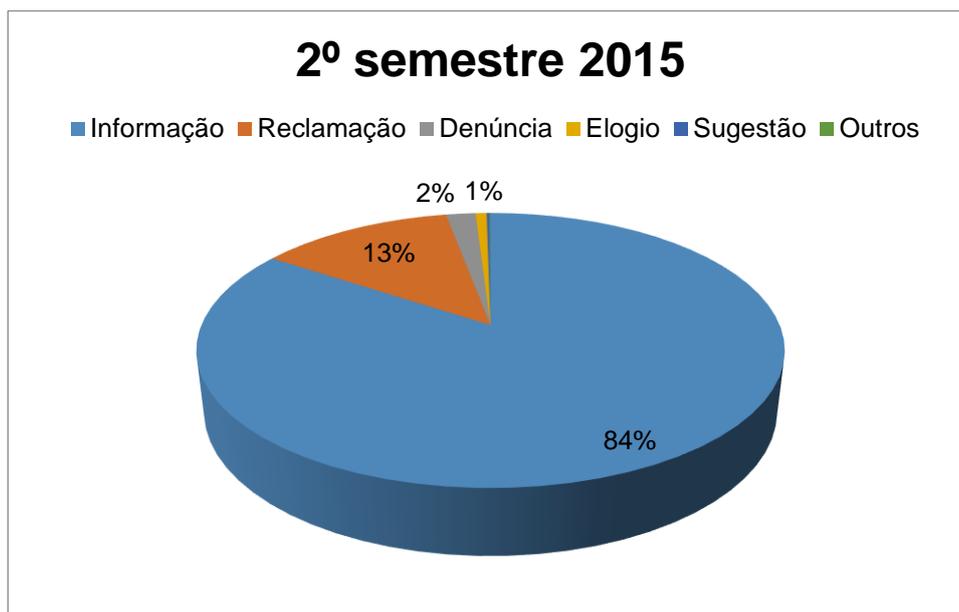
Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2ºsem. 2013	1ºsem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Reclamação	53	67	48	54	40	38	48
Informação	70	47	44	41	28	46	46
Denúncia	4	10	0	7	3	5	26
Outros	43	42	24	19	11	24	15
Sugestão	7	5	8	13	2	8	1
Elogio	3	4	3	1	0	1	0
Total	180	175	127	135	84	122	136



Manifestações mais relevantes / frequentes	Projeto Centro de Excelência - manifestações de usuários reclamando sobre o fim das aulas de natação, que se agravou pela manutenção de piscina do Conjunto Desportivo Constâncio Vaz Guimarães. Jogos Regionais e Jogos Abertos - reclamação de atletas referente às regras, questionamentos de atletas, solicitação de informação de atleta sobre inscrição, solicitação de informação de árbitros, curso de formação e pagamento de árbitro. Manifestações de um mesmo usuário que denuncia irregularidades de cursos e em seu pagamento referente a serviço realizado como árbitro, sendo casos ocorridos em 2011, 2012 e 2013.
Recomendações da Ouvidoria	Relatadas informações sobre o encaminhamento dos casos acima apresentados

12. Secretaria da Fazenda

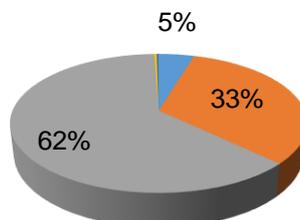
Secretaria da Fazenda	
	2015
Informação	6.251
Reclamação	945
Denúncia	144
Elogio	54
Sugestão	15
Outros	4
Total	7.413



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	144	2.351	3.740	1	15	6.251
Reclamação	183	42	713	4	3	945
Denúncia	10	0	115	18	1	144
Elogio	1	20	33	0	0	54
Sugestão	4	0	11	0	0	15
Outros	0	0	4	0	0	4
Total	342	2.413	4.616	23	19	7.413

Forma de Contato

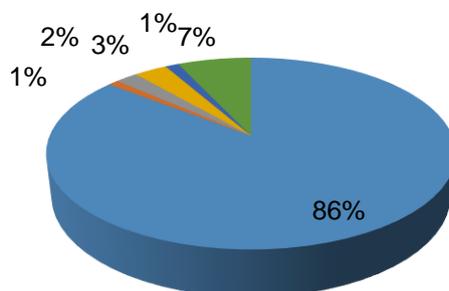
- Presencial
- Telefone
- Email
- Correspondência(Ofício, carta, fax, formulário).
- Sist. Ouvidorias



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	4.934	9	31	189	1.052	36	6.251
Reclamação	785	8	18	8	71	55	945
Denúncia	137	0	0	3	0	4	144
Elogio	53	0	1	0	0	0	54
Sugestão	8	0	0	6	0	1	15
Outros	4	0	0	0	0	0	4
Total	5.921	17	50	206	1.123	96	7.413

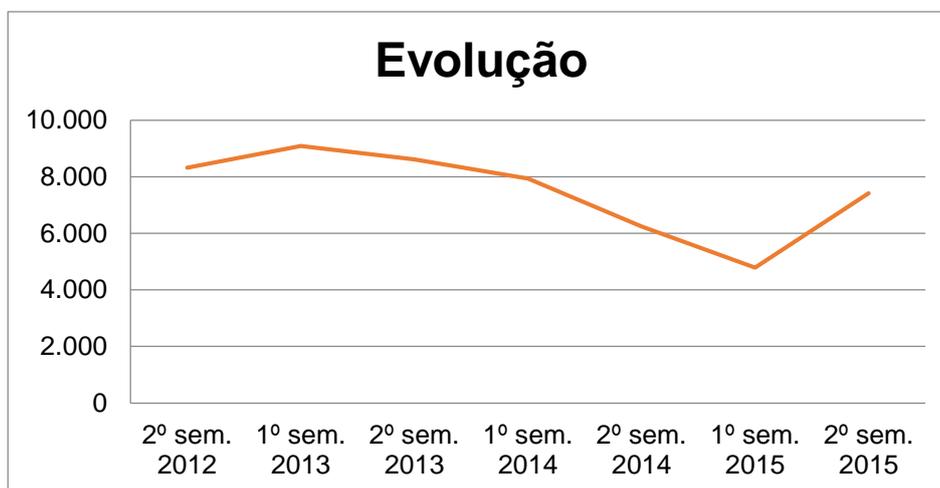
Conclusão

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



Tipo de	2º sem.	1º sem.	2º sem.	1º sem.	2º sem.	1º sem.	2º sem.
---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

Manifestação	2012	2013	2013	2014	2014	2015	2015
Informação	7.484	7.752	7.317	1.031	4.483	3.539	6.251
Reclamação	603	1.136	1.080	6.739	1.572	1.025	945
Denúncia	193	158	147	117	131	152	144
Elogio	21	23	44	33	31	45	54
Sugestão	12	17	23	19	18	11	15
Outros	4	2	6	1	6	11	4
Total	8.317	9.088	8.617	7.940	6.241	4.783	7.413

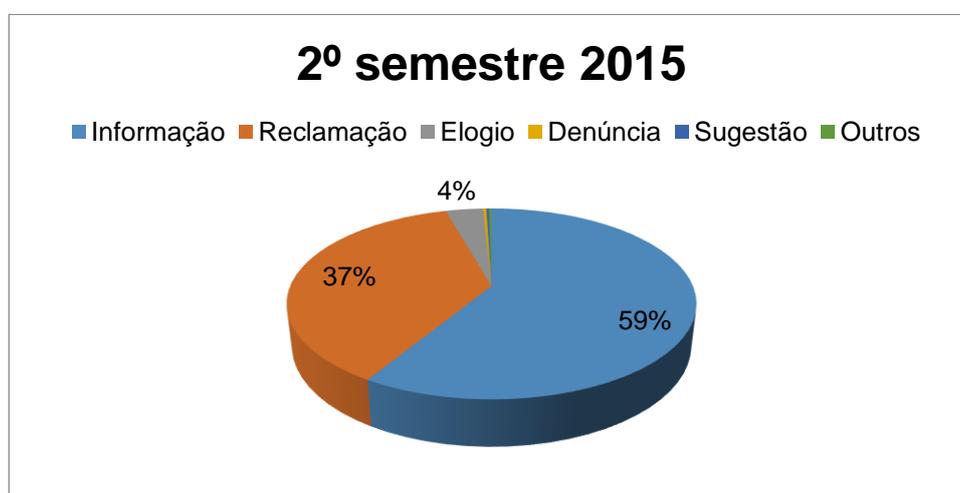


Manifestações mais relevantes / frequentes	<p>Sede – Nota Fiscal Paulista: dificuldade para consultar e transferir créditos e acesso restrito ao cadastro. Informações Pertinentes a Outros Órgãos: Dívida Ativa, ISS (Prefeitura) e divergências salariais provenientes de informações inconsistentes dos órgãos setoriais (Secretaria da Educação). Folha de Pagamento: Acesso ao demonstrativo de pagamento, férias/13º Salário/Gratificação e falta de pagamento/salário.</p> <p>IPESP – Lavratura de escritura de carteira predial, carteira de advogados, carteira de serventias.</p> <p>SPPREV - Certidão de Tempo de Contribuição, especialmente os casos oriundos da Secretaria da Educação, aposentadoria por Valor Estimado para os casos de aposentadoria por invalidez ou compulsória e pensão inicial.</p> <p>COSESP – Informações técnicas sobre seguros, sinistros e oferta de serviços.</p>
Recomendações da Ouvidoria	<p>Sede - Diminuir o tempo processual dos pedidos protocolados nas unidades de atendimento da Secretaria da Fazenda.</p> <p>IPESP – Alteração da data de atualização dos boletos no site de 10 para 5 dias úteis, colocar boletos em débito automático. Não foram acatadas por questões burocráticas.</p> <p>SPPREV – O maior contato presencial com os usuários permitiu entender alguns elementos que influenciam no atendimento. Em primeiro lugar, as solicitações dos usuários poderiam ser melhor encaminhadas se os mesmos tivessem a devida informação da documentação a ser encaminhada para a autarquia.</p>

13. Secretaria de Governo

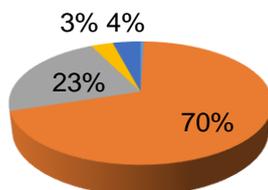
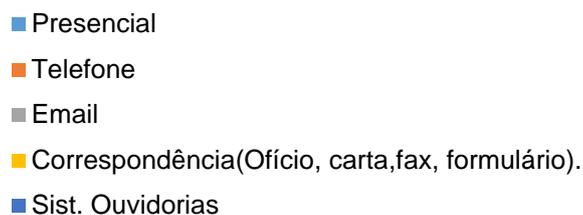
Secretaria de Governo	
	2015
Informação	103.107
Reclamação	65.043
Elogio	6.227
Denúncia	518
Sugestão	440
Outros	430
Total	175.765

	SEDE	PRODESP	IMESP	ARSESP	ARTESP	Conc. Energia	Conc. Rodovias	TOTAL
Informação	71	2.499	97	32	25.578	69.209	5.621	103.107
Reclamação	86	2.273	54	528	10.904	49.381	1.817	65.043
Elogio	1	67	5	0	5.881	257	16	6.227
Denúncia	21	0	6	2	67	422	0	518
Sugestão	17	34	1	0	291	90	7	440
Outros	187	2	5	0	235	0	1	430
Total	383	4.875	168	562	42.956	119.359	7.462	175.765



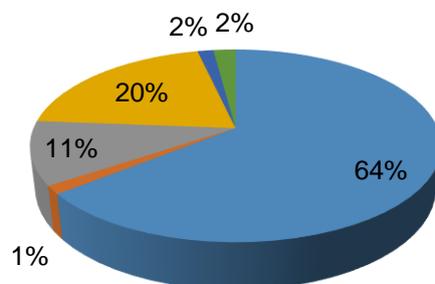
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	234	80.527	19.740	417	2.189	103.107
Reclamação	340	36.174	18.992	4.641	4.896	65.043
Elogio	178	4.938	425	623	63	6.227
Denúncia	0	337	155	3	23	518
Sugestão	33	180	196	5	26	440
Outros	27	130	259	6	8	430
Total	812	122.286	39.767	5.695	7.205	175.765

Forma de Contato

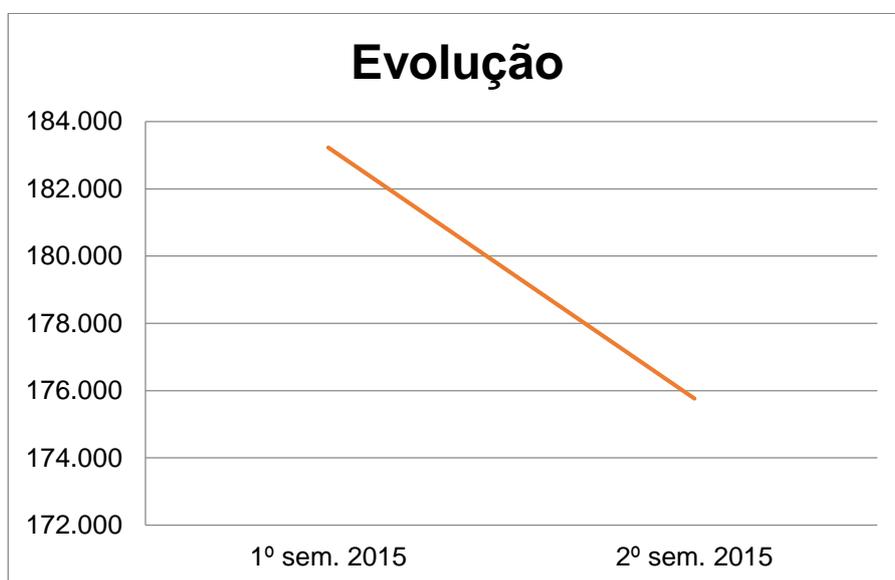


Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	70.203	1.927	17.622	11.128	2.030	197	103.107
Reclamação	35.704	462	943	24.136	387	3.411	65.043
Elogio	6.145	9	63	2	1	7	6.227
Denúncia	282	3	20	172	18	23	518
Sugestão	320	18	20	48	15	19	440
Outros	232	1	6	5	179	7	430
Total	112.886	2.420	18.674	35.491	2.630	3.664	175.765

Conclusão



Tipo de Manifestação	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Informação	107.252	103.107
Reclamação	69.688	65.043
Elogio	4996	6.227
Denúncia	448	518
Sugestão	489	440
Outros	357	430
Total	183.230	175.765



Obs.: Secretaria de Governo implantada nos termos do Decreto 61.035/2015

<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>Sede – Manifestações de competência de outros órgãos e relacionadas às Demandas do Governador, especialmente concursos.</p> <p>PRODESP - Adesões Detran e-CHNsp: lentidão ou indisponibilidade no serviço, e-CRVsp: problemas diversos nos sistemas decorrentes de alterações e atualização. Adesões Detran: Boletos / Bloqueio de Sistema, bloqueios de usuários ocorridos erroneamente por desencontro de informações dos bancos de dados do sistema de Adesão DETRAN e Help Desk. Informações sobre folha de pagamento, dúvidas sobre processo de empréstimos consignados, concursos Prodesp, status de convocação dos candidatos.</p> <p>Poupatempo - 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. Agendamento pela internet no Portal Poupatempo: alteração de cadastro e recebimento de link para conclusão do cadastro. Agenda SP: recebimento de link para conclusão do cadastro, sistema intermitente ou fora do ar. Detran: postos Ciretran sem datas disponíveis para agendamento de serviços relacionados a veículos. IIRGD: prazos de entrega e problemas nos malotes. Funcionário: Atendimento direto nos postos. PinPad: duplicidade de pagamento e dificuldade no estorno.</p> <p>ARSESP – Falta de água, falhas no abastecimento. Falta de energia, períodos sem energia elétrica. Cobrança indevida: usuários reclamam de valores cobrados em faturas.</p> <p>ARTESP - Destacam-se, pela frequência, as manifestações relacionadas à viagem no Transporte Intermunicipal de passageiros, 1.381. Destas, 519 são reclamações sobre atrasos na partida dos veículos e 401 sobre supressão e alteração de horário. Pela relevância, destacam-se as manifestações relacionadas à gratuidade do idoso no transporte rodoviário, 543. 400 reclamações de usuários que não conseguiram o benefício, relacionado à demanda por passagens gratuitas ser superior à quantidade disponível. Para prestar ampla informação sobre o assunto e orientar os usuários, a Artesp elaborou, lançou e distribuiu cartilha sobre o assunto, disponível em meio eletrônico, no site da Agência, e impresso, com distribuição em todo o Estado. Pedágio: 582, sendo 466 reclamações, que se destacam pela relevância, tanto por ser o pagamento de tarifa um tema sensível, quanto pelas mudanças tecnológicas implantadas na modalidade de cobrança automática.</p> <p>IMESP - Informação, com quase 60% dos chamados recebidos. O maior segmento é referente a consultas no Diário Oficial: publicações do funcionalismo público, concursos e pedidos de exclusão de dados pessoais publicados no Caderno Judiciário. Em segundo lugar estão as reclamações, responsáveis por 25% dos chamados. Aqui o destaque é para Certificado Digital, que mesmo ainda recebendo o maior número evoluiu significativamente de maneira positiva em relação aos semestres anteriores. Em 3º lugar estão os Elogios recebidos, quase que exclusivamente, pelo Departamento de Produtos Jornalísticos, relativos às matérias publicadas no Conteúdo Editorial, que todos os dias trazem assuntos de interesse da população.</p>
---	---

<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>Prodesp – Criação de mecanismos para inclusão de novo e-mail com o objetivo de fortalecer a comunicação com os clientes (recomendação aceita e não implantada). Priorizar a atualização para os sistemas e-CHNsp e-CRVsp. Que o atual sistema DETRAN seja substituído pelo novo Sistema de Adesões em desenvolvimento. Que a Prodesp proponha solução para o DETRAN no sentido de melhoria da informação ao cidadão usuário e aos funcionários, bem como eventual criação de funcionalidade nos sistemas pertinentes para sanear e melhorar as correções da informação oriunda do INSS sobre CPF, óbitos que chegam errados e o cidadão portador do referido documento encontra dificuldade para regularizar a situação, o que pode dar margem à prática de cobrança indevida para facilitação da solução.</p> <p>Poupatempo – Melhorar a informação no Portal do Poupatempo sobre o serviço de renovação de CNH para deficientes sem atividade remunerada. Nas Ciretrans fora do Poupatempo, utilizar os mesmos critérios em relação à isenção de taxa para seus serviços, prevista em legislação específica, visando à igualdade de atendimento. Melhorar a informação sobre a isenção de pagamento de taxa para RG no Portal do Poupatempo, igualando à informação existente no Guia de Serviços. Padronização da isenção de taxa de serviços do Detran para policiais conforme lei específica, entre Poupatempo e Ciretrans. Estabelecimento do mesmo prazo final para serviços praticados pelo balcão de despachante e pela Ciretran em alguns postos do interior. Guia do Poupatempo deve fornecer a mesma informação que consta no Guia do Detran. Solicitação de texto adicional que complemente a informação de necessidade de foto recente na Carteira de Trabalho quando o documento é aceito como documento de identificação. Confecção de comunicado visual (banner) para o COBAN com informação sobre o pagamento de taxas com cartão de débito. Analisar as solicitações concretas de cidadãos que se dirigem às unidades do Poupatempo pleiteando segundas vias de identidade cujos registros nos respectivos Livros (acervo) sejam inexistentes ou tenham sofrido incêndio, para possibilitar que cidadãos nestas circunstâncias possam ter o direito legal de obtenção do RG.</p> <p>ARSESP – Envio de respostas mais objetivas com informações específicas sobre o assunto reclamado. Utilizar linguagem mais acessível, tendo em vista que os usuários, em sua maioria, não dominam a linguagem técnica dos setores regulados. Nesse sentido, merecem atenção especial as respostas elaboradas para as reclamações de energia elétrica. Analisar e encaminhar para as concessionárias de energia responsáveis todas as reclamações recebidas, independentemente do assunto abordado.</p> <p>ARTESP – Troca do sistema utilizado pela Ouvidoria pelo Sistema do Governo do Estado. Acatada. Elaboração de Portaria que estabelece diretrizes organizacionais e operacionais às Ouvidorias no âmbito das entidades reguladas. Acatada. Detalhamento das exigências contratuais e inclusão de penalidades relacionadas à Ouvidoria nos novos editais de concessão (rodovias, aeroportos e transporte coletivo). Acatada. Promoção de ações visando contribuir para a melhoria do atendimento prestado pelas empresas reguladas pela Artesp. Acatada. Ação iniciada com treinamento realizado na sede da Artesp por equipe do Reclame Aqui. Revisão das respostas frequentes disponíveis no site da Agência e inclusão de novas. Acatada. Realização de ação de comunicação/campanha voltada à conscientização dos usuários sobre</p>
-----------------------------------	--

	<p>questões relacionadas ao pagamento eletrônico de pedágio. Acatada.</p> <p>IMESP - A Ouvidoria, além da interlocução cotidiana com cada setor da empresa, tem apresentado relatório consolidado semestral com suas impressões a partir das solicitações recebidas à presidência e às gerências, a fim de que sejam utilizadas não só na gestão dos problemas apresentados, mas também na prevenção de futuras situações. Como resultado dessa interação, destaca-se considerável redução no número de reclamações em Certificado Digital. A Ouvidoria e o SAC 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>
--	---

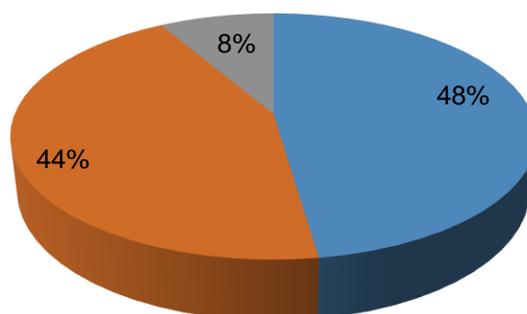
14. Secretaria da Habitação

Secretaria da Habitação	
	2015
Denúncia	447
Reclamação	411
Informação	79
Elogio	0
Outros	0
Sugestão	0
Total	937

	SEDE	CDHU	TOTAL
Denúncia	1	446	447
Reclamação	5	406	411
Informação	0	79	79
Elogio	0	0	0
Outros	0	0	0
Sugestão	0	0	0
Total	6	931	937

2º semestre 2015

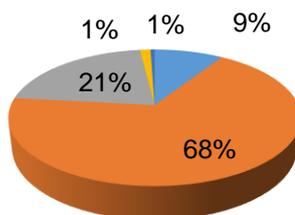
■ Denúncia ■ Reclamação ■ Informação ■ Elogio ■ Outros ■ Sugestão



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	28	359	53	7	0	447
Reclamação	45	237	119	5	5	411
Informação	12	38	28	1	0	79
Elogio	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
Sugestão	0	0	0	0	0	0
Total	85	634	200	13	5	937

Forma de Contato

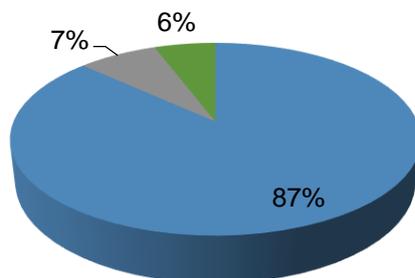
- Presencial
- Telefone
- Email
- Correspondência(Ofício, carta, fax, formulário).
- Sist. Ouvidorias



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	382	0	43	0	0	22	447
Reclamação	365	0	20	0	0	26	411
Informação	66	0	7	0	0	6	79
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	813	0	70	0	0	54	937

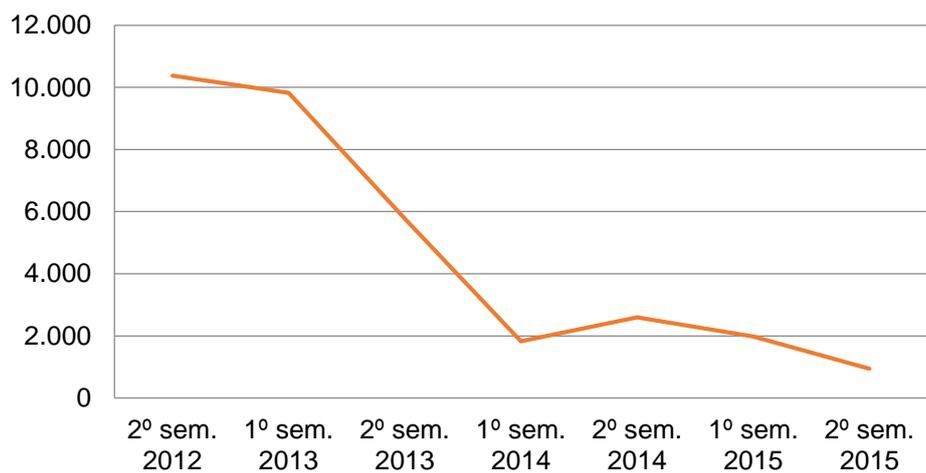
Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Denúncia	1.425	1.320	370	493	618	555	447
Reclamação	13	6	823	590	594	561	411
Informação	454	417	4.506	400	621	774	79
Elogio	7	5	10	5	10	1	0
Outros	7.643	7.138	59	320	724	69	0
Sugestão	835	936	8	14	32	20	0
Total	10.377	9.822	5.776	1.822	2.599	1.980	937

Evolução

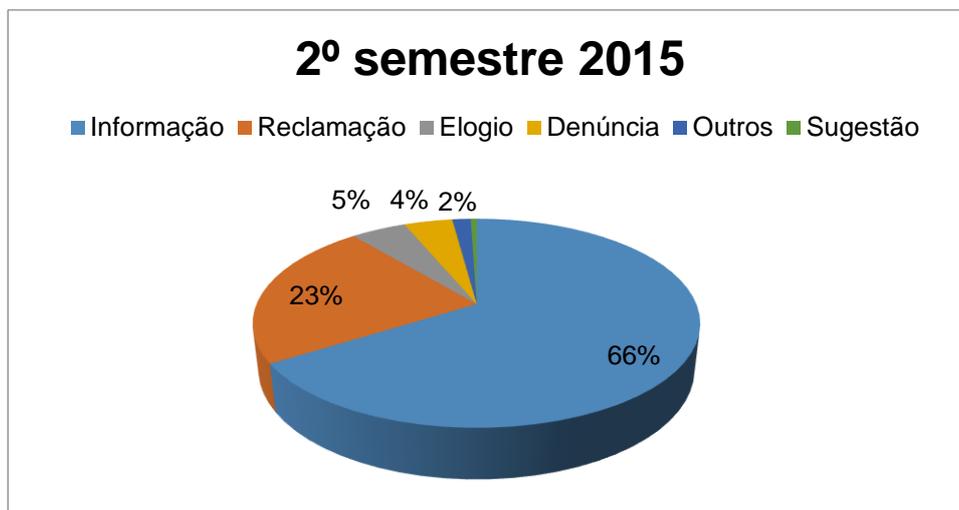


<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>Sede – Programa do Servidor Público Estadual da Casa Paulista, financiamento e subsídio. GRAPROHAB – Acessos e Informação. Cidade Legal e Documentação CDHU – Denúncias relacionadas às unidades habitacionais, locação, invasão, venda, imóvel vazio e terrenos. Obras, reclamações sobre infiltração, rachaduras. Contrato, regularização, transferência, quitação.</p>
<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>Não foram relatadas</p>

15. Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania

Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania	
2015	
Informação	5.683
Reclamação	1.968
Elogio	410
Denúncia	360
Outros	137
Sugestão	45
Total	8.603

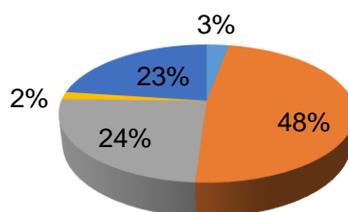
	SEDE	FCASA	IMESC	IPEM	ITESP	PROCON	TOTAL
Informação	43	403	676	2.890	9	1.662	5.683
Reclamação	51	782	106	554	15	460	1.968
Elogio	1	22	10	5	0	372	410
Denúncia	73	240	2	0	20	25	360
Outros	8	0	58	1	10	60	137
Sugestão	1	15	3	3	0	23	45
Total	177	1.462	855	3.453	54	2.602	8.603



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	111	3.166	941	12	1.453	5.683
Reclamação	105	731	763	67	312	1.968
Elogio	16	65	227	63	45	410
Denúncia	10	174	83	10	83	360
Outros	5	10	59	4	59	137
Sugestão	2	9	15	7	12	45
Total	239	4.155	2.088	157	1.964	8.603

Forma de Contato

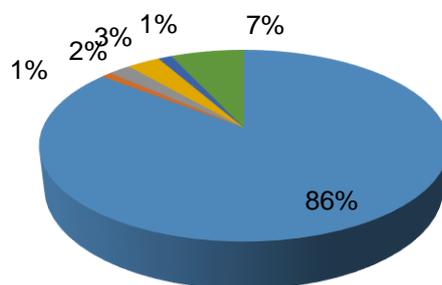
- Presencial
- Telefone
- Email
- Correspondência(Ofício, carta, fax, formulário).
- Sist. Ouvidorias



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	5.458	5	83	38	24	75	5.683
Reclamação	1.203	67	59	178	44	417	1.968
Elogio	393	0	0	2	0	15	410
Denúncia	214	5	3	18	32	88	360
Outros	71	0	30	29	7	0	137
Sugestão	27	5	5	3	2	3	45
Total	7.366	82	180	268	109	598	8.603

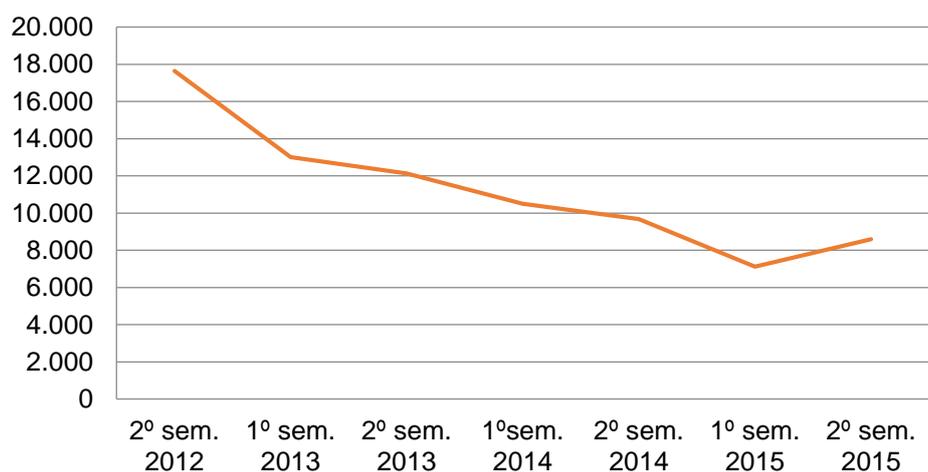
Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1ºsem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Informação	9.536	7.026	8.207	6.688	6.655	4.522	5.683
Reclamação	3.063	3.088	2.805	2.694	1.909	1.716	1.968
Elogio	395	489	402	395	379	364	410
Denúncia	393	408	402	470	483	393	360
Outros	4.214	1.902	231	197	203	100	137
Sugestão	52	99	82	67	47	33	45
Total	17.653	13.012	12.129	10.511	9.676	7.128	8.603

Evolução



<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>Sede – Competência de outro órgão, discriminação por orientação sexual e/ou identidade de gênero, discriminação racial e CIC – Centro de Integração da Cidadania.</p> <p>Fundação CASA – São adotados 46 tipos de naturezas de manifestações, as quais foram adaptadas para o Sistema de Ouvidorias.</p> <p>PROCON – Elogios: foram registrados 183 elogios à conduta de equipes ou instituição e 181 protocolos que elogiaram a conduta individual. Destaque para elogios registrados à plataforma de atendimento web implantada em agosto de 2015, que permite que os usuários registrem suas reclamações de consumo via internet. Reclamações de qualidade do atendimento: 65 consumidores reclamam da forma como foram atendidos pelos funcionários do Procon, sendo o maior número em relação ao atendimento pessoal nos Postos nos Poupatempo. Reclamações de falta de senhas para o atendimento pessoal: 34 protocolos de usuários que não conseguiram atendimento nos postos do Procon no Poupatempo, pois todas as senhas já haviam sido distribuídas. Este problema decorre da infraestrutura insuficiente, do número reduzido de funcionários.</p> <p>IMESC – Informação refere-se às atividades da Autarquia, bem como sobre o andamento dos serviços realizados - perícias médicas em atendimento ao Poder Judiciário. As reclamações referem-se à demora no envio do laudo pericial ou no agendamento da perícia. Outros, envolvem diversos questionamentos tanto nas atribuições da Autarquia bem como em atividades correlatas, tais como realização de cursos, estágios, concursos.</p> <p>IPEM – Demandas metrológicas por meio do Ranking Mensal Acumulado para verificação dos quinze produtos ou serviços mais reclamados pelos cidadãos.</p> <p>ITESP – Denúncias e Reclamações são referentes ao arrendamento de lotes e contra servidores. Solicitação de Informação referente a andamento de processos e como adquirir um lote de terras em assentamento agrário do Estado.</p>
<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>Sede – Necessidade de construção de parâmetros para o desenvolvimento do fluxo de atendimento de cidadãos com transtornos mentais. Pela competência, existe a necessidade de interlocução com a Municipalidade, 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. Sugestão para que os integrantes da Ouvidoria realizem o Curso de Capacitação para Conciliadores e Mediadores.</p> <p>Fundação CASA - As recomendações são apresentadas, periodicamente, através de relatórios mensais e semestrais, de ordem operacional, de infraestrutura, de atendimento socioeducativo, entre outros. Visitas periódicas de verificação e de rotina aos Centros Socioeducativos foram intensificadas no referido semestre de 2015, atendendo demandas observadas pela própria Ouvidoria, bem como pela Diretoria Técnica e</p>

Presidência da Instituição.

PROCON – Problema: falta de retorno do Procon em relação a e-mail encaminhado pelo consumidor ao atendimentoadistancia@procon.sp.gov.br desativado em julho e ainda utilizado por usuários que já conheciam o canal de atendimento. Sugestão: incluir uma mensagem automática que informe o usuário que aquele e-mail foi desativado. Não acatada: Prodesp afirma que por medida de segurança não é possível sinalizar quais e-mails estão ativos ou inativos. Problema: acidentes na via pública com funcionários na frente da sede do Procon SP na Barra Funda, com uma vítima fatal. Sugestão: solicitar à CET a implantação de um semáforo/lombada para diminuir a velocidade dos carros que passam no local. Acatada: e-mail encaminhado à Ouvidoria da Prefeitura de SP, porém ainda sem retorno. Problema: usuários com dificuldade de locomoção não conseguem utilizar a plataforma elevatória de acesso ao Protocolo, Ouvidoria e Salas de Audiência- entrada Rua Barra Funda nº 970, pois ela está quebrada. Sugestão: realizar manutenção na plataforma para viabilizar acesso de pessoas com dificuldade de mobilidade. Acatada: é possível realizar o conserto, no entanto estão no aguardo da entrega de uma peça de reposição. Problema: a lista de espera das vagas de estacionamento no Complexo Barra Funda não é divulgada para acompanhamento dos interessados. Sugestão: dar publicidade/transparência a lista. Não acatada: em razão da privacidade dos funcionários envolvidos, mas há transparência das informações. Problema: aumento de reclamações de assédio moral. Sugestão: realizar cursos/ palestras/debates sobre o tema para todos os funcionários/gestores do Procon SP. Acatada. Problema: aumento de reclamações de conduta indevida nas mídias sociais. Sugestão: elaborar um material com normas e condutas para orientar os funcionários quanto ao uso das redes sociais, bem como campanhas de conscientização.

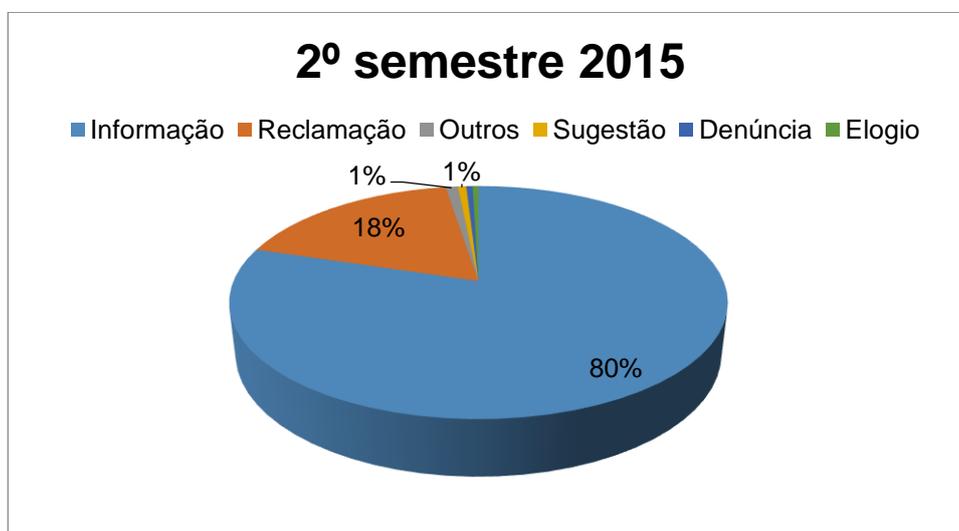
IPEM – Como recomendação de boa prática, de acordo com o Decreto nº 60.399, de 29/04/2014, a Ouvidoria sugeriu a composição de uma Comissão de Ética, que é parte integrante do Organograma do IPEM-SP (Decreto nº 55.964, de 29 de junho de 2010 - Seção II, artigo 16 e inciso VII).

ITESP – Recomendação de novas campanhas contra vendas irregulares de lotes em assentamentos agrários, o que foi prontamente acatado, pois visa levar informação à sociedade sobre as irregularidades e evitá-las.

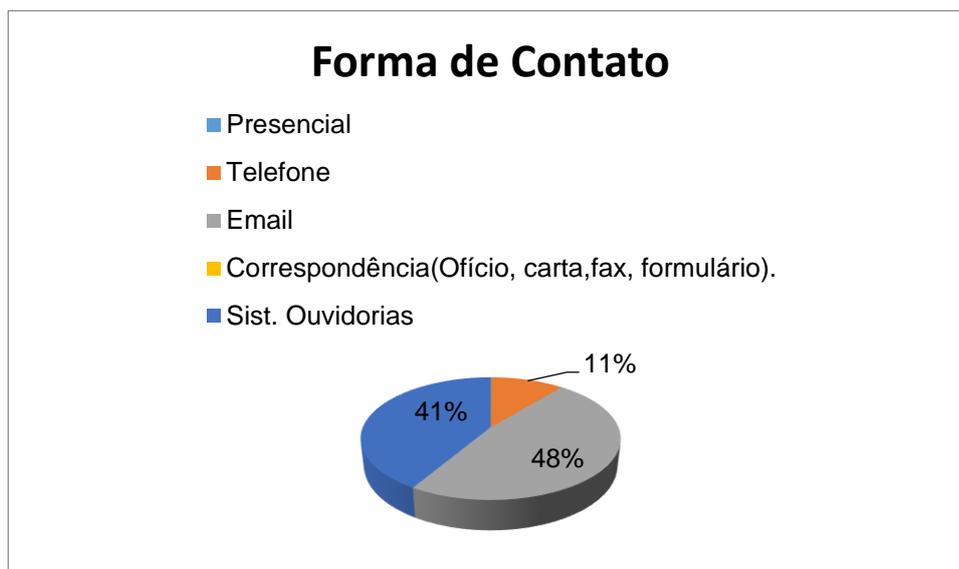
16. Secretaria de Logística e Transportes

Secretaria da Logística e Transportes	
	2015
Informação	3.532
Reclamação	784
Outros	42
Sugestão	29
Denúncia	22
Elogio	20
Total	4.429

	Sede	DERSA	DER	DH	DAESP	DOCAS	TOTAL
Informação	577	992	1.941	12	3	7	3.532
Reclamação	0	517	264	0	2	1	784
Outros	17	0	13	0	0	12	42
Sugestão	0	10	18	0	1	0	29
Denúncia	0	0	20	0	0	2	22
Elogio	0	6	8	2	4	0	20
Total	594	1.525	2.264	14	10	22	4.429



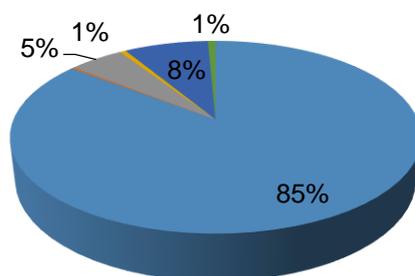
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	0	425	1.581	0	1.526	3.532
Reclamação	5	57	472	0	250	784
Outros	0	0	29	0	13	42
Sugestão	0	0	11	0	18	29
Denúncia	0	0	1	0	21	22
Elogio	0	0	12	0	8	20
Total	5	482	2.106	0	1.836	4.429



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	3.027	11	201	0	285	8	3.532
Reclamação	684	1	5	8	65	21	784
Outros	11	0	13	17	0	1	42
Sugestão	26	0	2	0	1	0	29
Denúncia	20	0	2	0	0	0	22
Elogio	16	0	2	0	0	2	20
Total	3.784	12	225	25	351	32	4.429

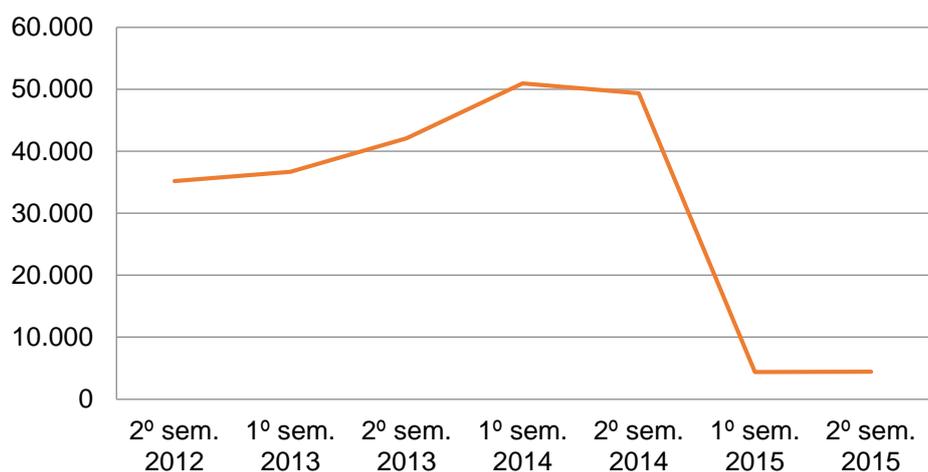
Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Informação	20.290	19.785	21.646	29.630	29.965	3.508	3.532
Reclamação	10.108	13.450	14.473	16.088	15.026	757	784
Outros	63	81	79	725	305	30	42
Sugestão	354	420	437	625	449	20	29
Denúncia	187	174	140	532	212	49	22
Elogio	4.185	2.774	5.287	3.355	3.413	26	20
Total	35.187	36.684	42.062	50.955	49.370	4.390	4.429

Evolução

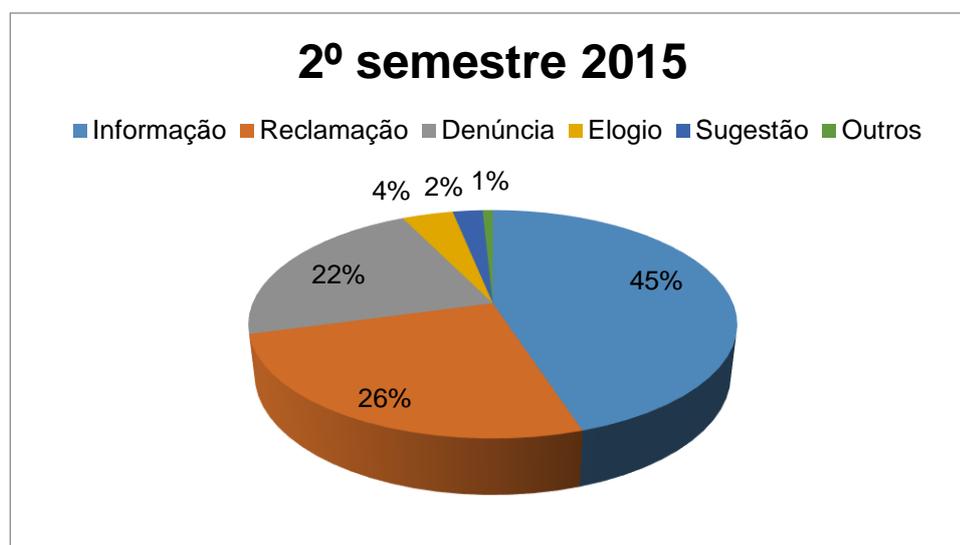


<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>Sede - Atendimento às solicitações dos usuários: Término do rodoanel metropolitano; Projeto de concessão de 5 aeroportos estaduais prevê a ampliação, manutenção e exploração dos aeródromos pela iniciativa privada; Melhoria na prestação do serviço de travessias.</p> <p>DER – Multas: insatisfação dos usuários, a foto não condiz com o veículo. Indicação de condutor, não recebimento da notificação ou não ocorrência do repasse da pontuação. Aferição de Radar Eletrônico, solicitação do laudo.</p> <p>DERSA – Obras: Interferências no entorno, reassentamento e desapropriação. Travessias: Serviço, organização, atraso, saída antecipada e postura no atendimento. Reclamações das travessias litorâneas: demora na fiscalização, serviços, prioridade, manutenção, falta de embarcação.</p> <p>DAESP – Informação sobre concessão de aeroportos, elogio quanto à instalação de climatizadores e atraso em voos.</p> <p>Companhia DOCAS de São Sebastião - Apresentação de empresas prestadoras de serviços, solicitações, empregos, estágios e informações gerais, convites, cursos.</p> <p>DH – Solicitações de informação para o fornecimento de dados de funcionamento da hidrovía e da infraestrutura para o transporte hidroviário, assim como sobre os projetos em desenvolvimento, as extensões da navegação pelos rios Tietê e Piracicaba. Solicitação de visitas técnicas para estudos acadêmicos, realização de palestras, de suporte para subsidiar estudos logísticos para a utilização da hidrovía, elogio e agradecimento pela qualidade no atendimento.</p>
<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>SEDE – Esclarecimento, justificativa às reivindicações não atendidas. Acolhimento das sugestões de modernização e desenvolvimento de modais que atendam bens e pessoas, com rapidez e eficiência.</p> <p>DER – Necessidade de retorno das respostas às manifestações, por parte das áreas responsáveis, no prazo estabelecido.</p> <p>DERSA – Manter as ações praticadas, com a divulgação e distribuição de material informativo, tais como: Guia de Desapropriação e Reassentamento, Boletim de Notícias Rodoanel Norte, Nova Tamoios. Centros de Informações e Plantões Sociais no entorno das obras. Travessias: Manter constante processo de treinamentos para os operadores. O Serviço de Travessia permanece em constante processo de melhorias.</p> <p>Companhia DOCAS de São Sebastião – Rever Tabela de Restrição de Documentos da Companhia.</p>

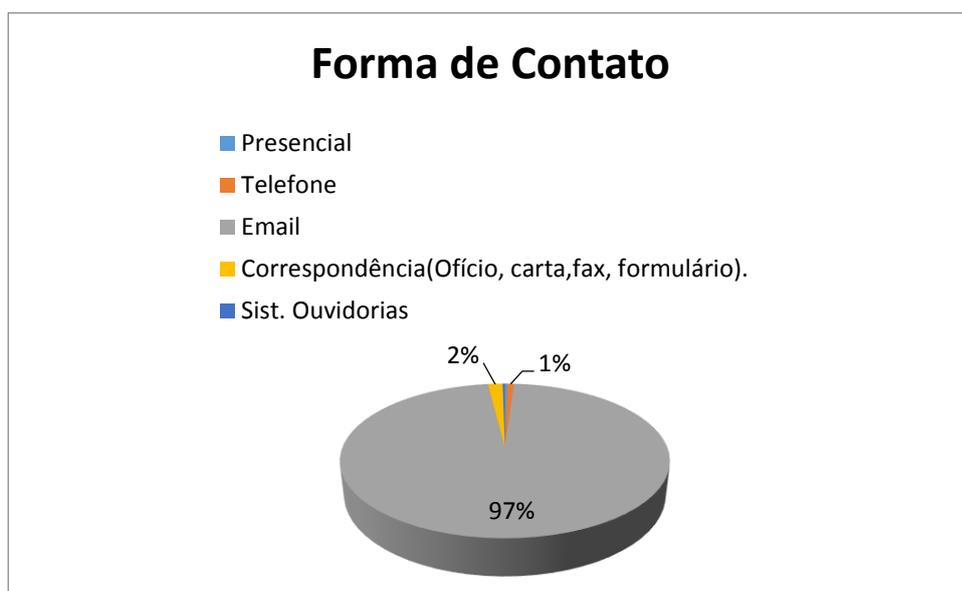
17. Secretaria do Meio Ambiente

Secretaria do Meio Ambiente	
	2015
Informação	1.619
Reclamação	924
Denúncia	793
Elogio	146
Sugestão	85
Outros	29
Total	3.596

	SEDE	CESTESB	FF	ZOO	TOTAL
Informação	1.056	463	81	19	1.619
Reclamação	333	444	20	127	924
Denúncia	478	294	19	2	793
Elogio	98	15	29	4	146
Sugestão	74	7	0	4	85
Outros	18	3	1	7	29
Total	2.057	1.226	150	163	3.596



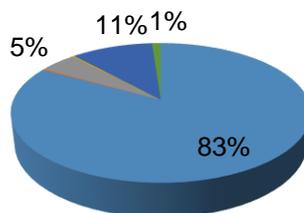
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	0	8	1.607	0	4	1.619
Reclamação	10	16	848	46	4	924
Denúncia	0	4	773	15	1	793
Elogio	0	0	146	0	0	146
Sugestão	0	0	84	1	0	85
Outros	0	0	29	0	0	29
Total	10	28	3.487	62	9	3.596



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	1.425	3	56	1	123	11	1.619
Reclamação	739	4	45	6	110	20	924
Denúncia	605	2	47	1	128	10	793
Elogio	146	0	0	0	0	0	146
Sugestão	54	0	16	0	15	0	85
Outros*	17	0	8	1	3	0	29
Total	2.986	9	172	9	379	41	3.596

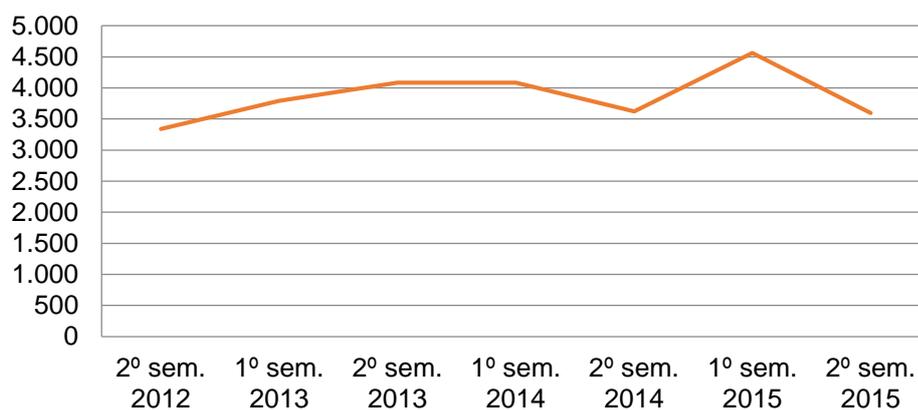
Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Informação	1.716	2.017	2.138	2.144	897	2.364	1.619
Reclamação	571	666	1.036	1.227	322	1.124	924
Denúncia	927	888	688	516	258	761	793
Elogio	51	126	144	133	104	118	146
Sugestão	55	58	62	43	158	149	85
Outros	21	37	17	22	1.885	44	29
Total	3.341	3.792	4.085	4.085	3.624	4.560	3.596

Evolução

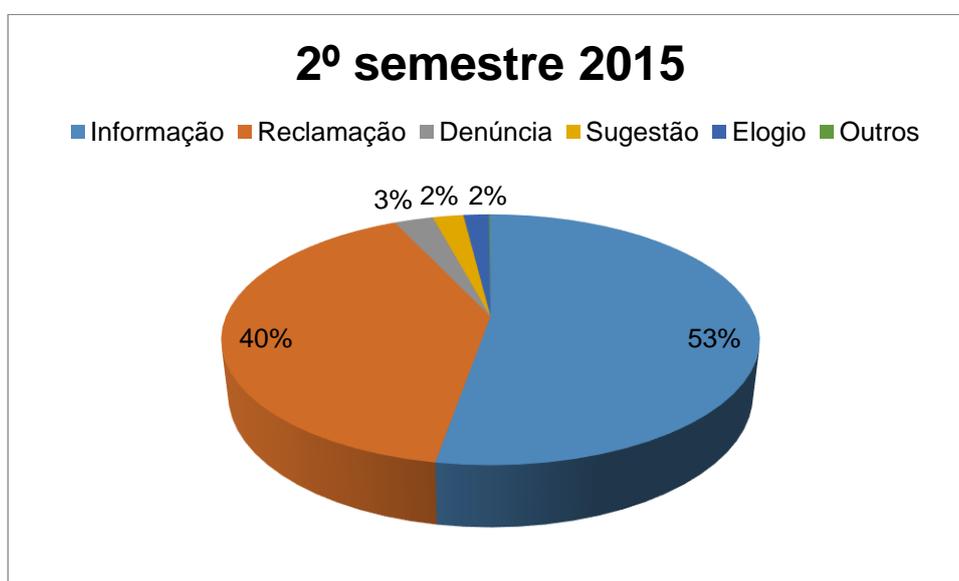


<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>Sede – Parques Urbanos e Jardim Botânico: Informações sobre normas para realização de eventos, filmagens, visitas, comércio de alimentos, bebidas, opções de lazer, dias/horários de funcionamento, reclamações referentes à infraestrutura como iluminação e segurança precárias, restrições ao lazer; Cadastro Ambiental Rural e Cadastro de Passeriformes. 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; Secretaria do Verde e Meio Ambiente da PMSP e Prefeituras: Informações sobre poda e corte de árvores bem como reclamações e denúncias de danos ambientais em áreas urbanas.</p> <p>Fundação Parque ZOOLOGICO – Infraestrutura: chuva: falta de áreas cobertas para os visitantes, conservação e limpeza, dificuldade de acesso ao parque, organização da bilheteria e acessibilidade para pessoas com deficiência. Exposição e manutenção de animais: questionamentos sobre a saúde e o comportamento dos bichos, sobre a quantidade e a ausência de animais específicos (leão). Protestos contra a má visibilidade dos mirantes dos felinos. Atendimentos: atuação de colaboradores e funcionários de equipes internas e externas.</p> <p>Fundação FLORESTAL – Informações sobre abertura da Estrada Velha de Santos, agendamento, Passaporte Trilhas de São Paulo, fotos, filmagens, abertura da Estrada Parque Carlos Botelho, voluntariado e estágios. Dúvidas frequentes sobre o funcionamento, normas das Unidades de Conservação, tais como trilhas, uso de bicicletas e carros, CETESB – Licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais.</p>
<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>Fundação Parque ZOOLOGICO - Aperfeiçoamento de informações e padronização de ações para dias de chuva: além dos avisos afixados na bilheteria central, foram colocados painéis luminosos com informações sobre a não devolução do valor do ingresso. Melhoria da infraestrutura para pessoas com deficiência, que vem gradualmente adequando suas vias, sanitários públicos, acesso a recintos, lanchonetes e bebedouros. A cada reforma e/ou construção de novas edificações, as mesmas já são projetadas com as adequações necessárias à acessibilidade.</p> <p>Fundação FLORESTAL – Contatos com órgãos externos para que as informações sejam passadas corretamente – Acatada. Melhorias no atendimento ao público dos Parques – Acatada. Transparência nas informações – Acatada.</p> <p>CETESB – Melhoria no atendimento ao público, realizado nas diversas áreas, em especial nas Agências Ambientais, com a realização de treinamentos e reciclagens para os atendentes e demais funcionários que realizam o trabalho, objetivando melhor esclarecimento ao cidadão - reclamações por demora nas respostas e descortesia no atendimento.</p>

18. Secretaria do Planejamento e Gestão

Planejamento e Gestão	
	2015
Informação	15.824
Reclamação	12.095
Denúncia	840
Sugestão	664
Elogio	553
Outros	31
Total	30.007

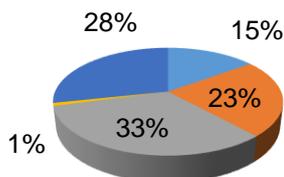
	SEDE	CPOS	DETRAN	Fundap	IAMSPE	SEADE	Cepam	TOTAL
Informação	1.349	16	2.543	17	11.862	13	24	15.824
Reclamação	448	4	3.931	23	7.671	18	0	12.095
Denúncia	15	1	785	0	39	0	0	840
Sugestão	31	4	99	0	529	1	0	664
Elogio	10	0	135	0	406	0	2	553
Outros	0	0	21	2	0	6	2	31
TOTAL	1.853	25	7.514	42	20.507	38	28	30.007



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (ofício, fax, carta, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	2.425	4.056	4.842	144	4.357	15.824
Reclamação	1.764	2.856	4.233	63	3.179	12.095
Denúncia	12	2	115	10	701	840
Elogio	107	59	360	34	104	664
Sugestão	167	19	215	17	135	553
Outros	0	0	7	0	24	31
Total	4.475	6.992	9.772	268	8.500	30.007

Forma de Contato

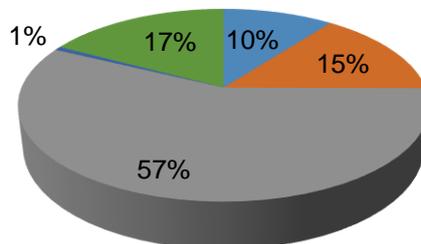
- Presencial
- Telefone
- Email
- Correspondência(ofício, fax, carta, formulário).
- Sist. Ouvidorias



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	1.434	2.195	11.901	1	87	206	15.824
Reclamação	1.170	1.939	4.342	4	77	4.563	12.095
Denúncia	333	221	66	0	7	213	840
Sugestão	28	54	532	0	23	27	664
Elogio	147	0	264	0	0	142	553
Outros	6	9	5	8	3	0	31
Total	3.118	4.418	17.110	13	197	5.151	30.007

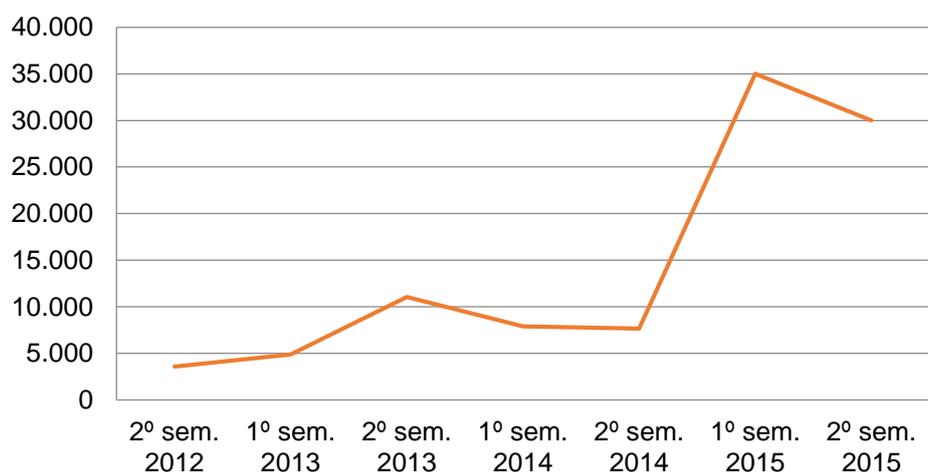
Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Informação	833	2.169	6.551	900	3.467	8.523	15.824
Reclamação	2.358	2.175	3.798	2.851	3.378	24.525	12.095
Denúncia	233	367	474	349	504	654	840
Sugestão	67	48	81	70	61	602	664
Elogio	38	103	140	101	135	503	553
Outros	63	26	26	3.627	109	207	31
Total	3.592	4.888	11.070	7.898	7.654	35.014	30.007

Evolução



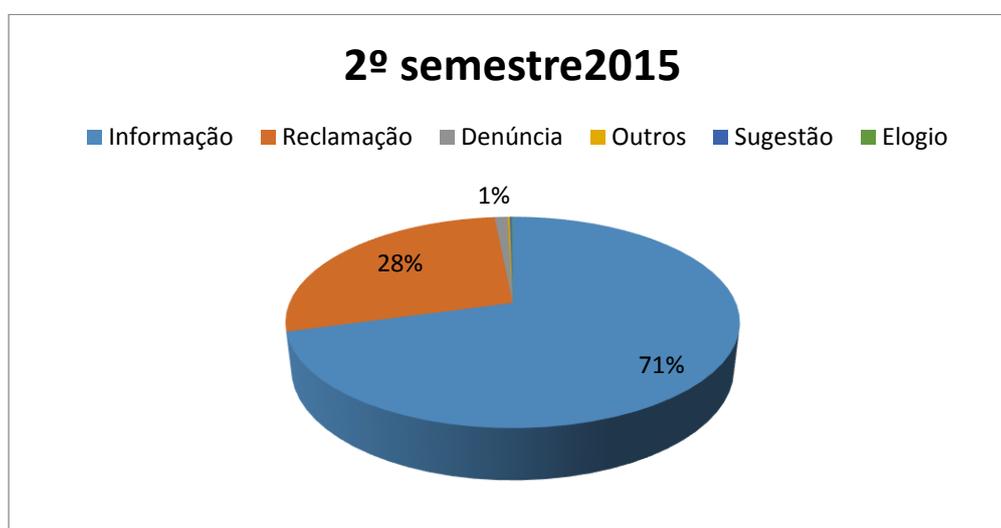
Obs.: Decreto 61.035, de 1º de janeiro de 2015, transferiu atividades da Secretaria de Gestão para a Secretaria de Planejamento e Gestão.

<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>Sede – Acesso à carreira de Pesquisador Científico. DPME: licenças para tratamento de saúde, perícias médicas, readaptações, aposentadoria por invalidez, perícias domiciliares. UCRH: concursos públicos, aumento salarial, certidões, aposentadoria. CEPAM – consulta sobre temas jurídicos relativos a servidores públicos e licitação. Solicitação de atualização de dados das câmaras municipais e de prefeitos no informativo CEPAM. Outros: solicitação de contatos com área de recursos humanos. CPOS – Programa de Participação nos Resultados e contratação de plano de saúde. Informações relativas ao Concurso 2014; Acesso ao Boletim de Custo CPOS; Dúvidas referentes a obras. SEADE – Pesquisas domiciliares: moradores de domicílios sorteados para confirmar a realização da pesquisa e/ou reclamar por ser procurado diretamente em suas residências. Solicitações de ex-candidatos para a retirada de seus dados do produto Informações Eleitorais. Solicitação de informações socioeconômicas ou dificuldade para pesquisá-las no site. Manifestações provenientes de um mesmo ex-funcionário, reclamando pertences pessoais deixados na instituição, em 2009. DETRAN – Solicitação de informação sobre “veículos, legislação e CNH”; Reclamação sobre “Baixa de pontuação” não realizada; Reclamação e solicitação de informação sobre “Site/Cadastro”. FUNDAP – Atraso no pagamento de bolsa-auxílio de estagiário. Dúvidas referentes aos procedimentos para escolha de vagas, informações referentes ao Processo Seletivo de Estágios. IAMSPE – Demora no agendamento de cirurgias, aumento no número de convênios, credenciamento médico/hospitalar, processo de autorização de exames, procedimentos externos.</p>
<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>Sede – Melhoria das informações institucionais, especialmente junto ao DPME, liberar telefonemas interurbanos da Ouvidoria para contato com os usuários. SEADE – Necessidade de conferir mais visibilidade ao ícone da Ouvidoria, na <i>homepage</i>, ainda não efetuada por questões de espaço e <i>design</i> da página; Realização de pesquisas/enquetes, para identificar perfis de usuários, grau de satisfação e expectativas: ainda não implementado. IAMSPE – Atuação integrada com a Central de Atendimento. DETRAN – Em virtude da transferência do procedimento sobre o serviço de baixa de pontuação das Ciretrans e Unidades de atendimento para a Sede ter gerado um aumento no tempo, ocasionou um aumento considerável de reclamações, aproximadamente 240% (99 manifestações no 1º semestre e 338 no 2º semestre), trazendo como consequência ao cidadão um aumento</p>

	<p>irregular de tempo após cumprir a penalidade imposta, causando assim, grande insatisfação. A tendência persiste e, devido a isso, a Ouvidoria recomenda à Diretoria que sejam tomadas as medidas pertinentes para que o citado procedimento de centralização do serviço de baixa de pontuação não acarrete maiores prejuízos ao cidadão bem como à própria Autarquia e também possíveis prejuízos financeiros ocasionados pela possibilidade de ações judiciais. Recomenda-se que as medidas corretivas sejam implementadas durante o primeiro semestre de 2016. Aumento de atendimentos presenciais encaminhados à Ouvidoria pelas Unidades de atendimento bem como pelas portarias e setor de protocolo da Sede, para que “suas solicitações de serviços e procedimentos fossem resolvidas mais rapidamente”, o que gerou diversos transtornos aos cidadãos e à própria equipe da Ouvidoria. A Ouvidoria recomenda à Diretoria que sejam tomadas as medidas corretivas de reorientação e treinamento das equipes de atendimento das Unidades e da Sede do DETRAN, com vistas ao atendimento correto ao cidadão nas Unidades. Sugere-se que as medidas corretivas sejam implementadas durante o primeiro semestre de 2016. A Ouvidoria permanece participando ativamente no Comitê para Implementação e Divulgação do Código de Ética do DETRAN-SP, lançado no dia 03/07/2015, sendo distribuídos neste semestre 14.463 exemplares do Código pela Ouvidoria entre os funcionários, terceirizados e parceiros da Autarquia. A Ouvidoria permanece como Coordenadora da Comissão de Ética que atua internamente.</p>
--	--

19. Procuradoria Geral

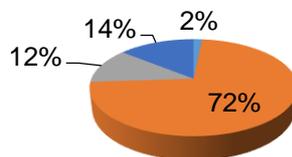
Procuradoria Geral	
	2015
Informação	3.164
Reclamação	1.243
Denúncia	50
Outros	8
Sugestão	7
Elogio	4
Total	4.476



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	48	2.394	425	0	297	3.164
Reclamação	23	844	107	0	269	1.243
Denúncia	0	0	0	0	50	50
Outros	0	0	0	0	8	8
Sugestão	0	0	0	0	7	7
Elogio	0	0	0	0	4	4
Total	71	3.238	532	0	635	4.476

Forma de Contato

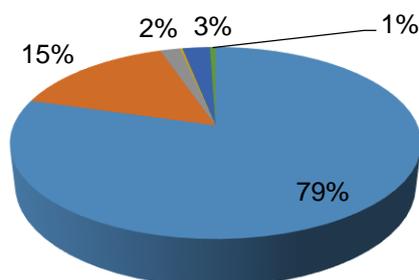
- Presencial
- Telefone
- Email
- Correspondência(Ofício, carta, fax, formulário).
- Sist. Ouvidorias



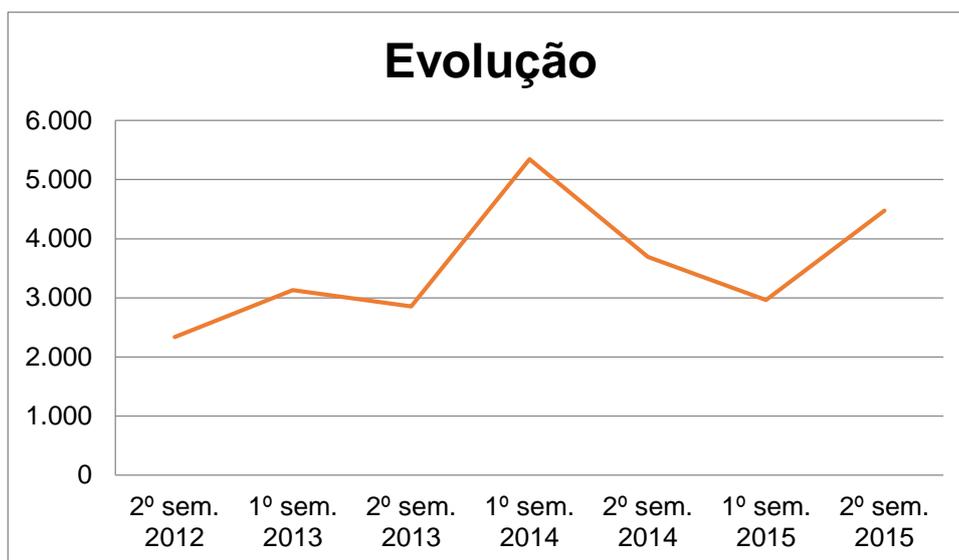
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	3.129	0	0	1	30	4	3.164
Reclamação	414	685	81	6	47	10	1.243
Denúncia	5	0	0	1	34	10	50
Outros	4	0	0	0	4	0	8
Sugestão	5	0	2	0	0	0	7
Elogio	0	0	3	0	1	0	4
Total	3.557	685	86	8	116	24	4.476

Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Informação	2.100	2.907	2.619	5.090	3.422	2.586	3.164
Reclamação	128	135	147	201	202	329	1.243
Denúncia	83	59	74	40	45	39	50
Outros	17	16	9	6	6	2	8
Sugestão	9	9	6	4	7	6	7
Elogio	2	4	3	4	8	1	4
Total	2.339	3.130	2.858	5.345	3.690	2.963	4.476



Manifestações mais relevantes / frequentes	Dívida Ativa - Problema: Débitos inscritos em dívida ativa - especialmente os de IPVA, OPV (Obrigações de Pequeno Valor), Informe de Rendimentos para fins de imposto de renda (retificação da declaração apresentada); Assunto: Precatórios – Problema: Falta de pagamento.
Recomendações da Ouvidoria	Não foram relatadas.

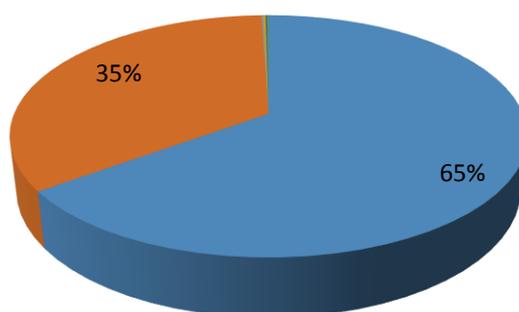
20. Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos

Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	
	2015
Informação	63.016
Reclamação	33.524
Denúncia	162
Outros	132
Elogio	117
Sugestão	114
Total	97.065

	SEDE	DAEE	SABESP	Total
Informação	55	26	62.935	63.016
Reclamação	65	46	33.413	33.524
Denúncia	6	109	47	162
Outros	45	10	77	132
Elogio	2	1	114	117
Sugestão	54	7	53	114
Total	227	199	96.639	97.065

2º semestre 2015

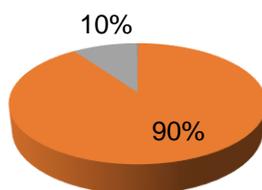
■ Informação ■ Reclamação ■ Denúncia ■ Outros ■ Elogio ■ Sugestão



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	2	60.357	2.651	0	6	63.016
Reclamação	9	26.934	6.559	1	21	33.524
Denúncia	2	66	91	1	2	162
Outros	0	47	82	0	3	132
Elogio	0	99	18	0	0	117
Sugestão	0	29	82	0	3	114
Total	13	87.532	9.483	2	35	97.065

Forma de Contato

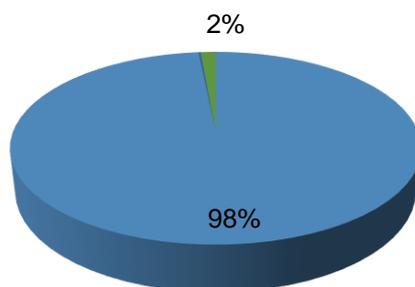
- Presencial
- Telefone
- Email
- Correspondência(Ofício, carta,fax, formulário).
- Sist. Ouvidorias



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	62.977	0	0	0	39	0	63.016
Reclamação	32.135	0	0	0	63	1.326	33.524
Denúncia	120	0	0	0	7	35	162
Outros	87	0	0	0	45	0	132
Elogio	115	0	0	0	2	0	117
Sugestão	66	0	0	0	48	0	114
Total	95.500	0	0	0	204	1.361	97.065

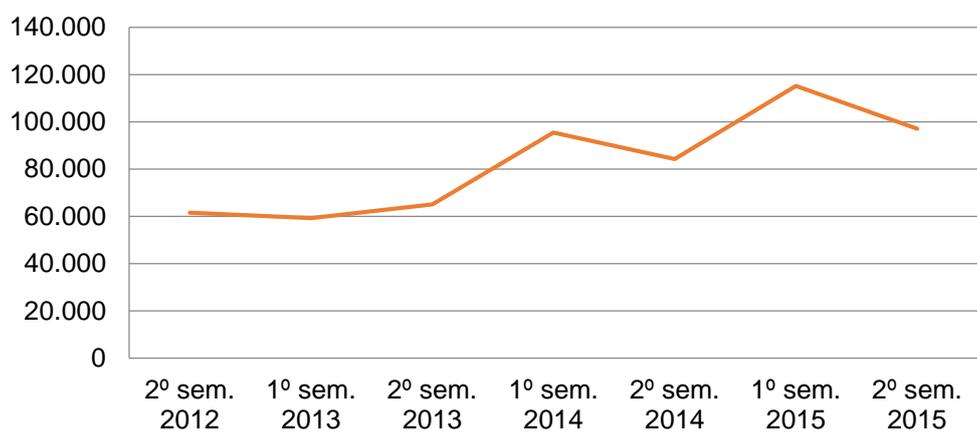
Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Informação	40.665	34.699	41.064	59.378	52.708	68.568	63.016
Reclamação	20.649	24.374	23.801	35.577	30.450	45.332	33.524
Denúncia	58	45	66	67	118	166	162
Outros	4	11	30	75	242	468	132
Elogio	135	86	111	92	101	109	117
Sugestão	20	10	30	232	618	514	114
Total	61.531	59.225	65.102	95.421	84.237	115.157	97.065

Evolução

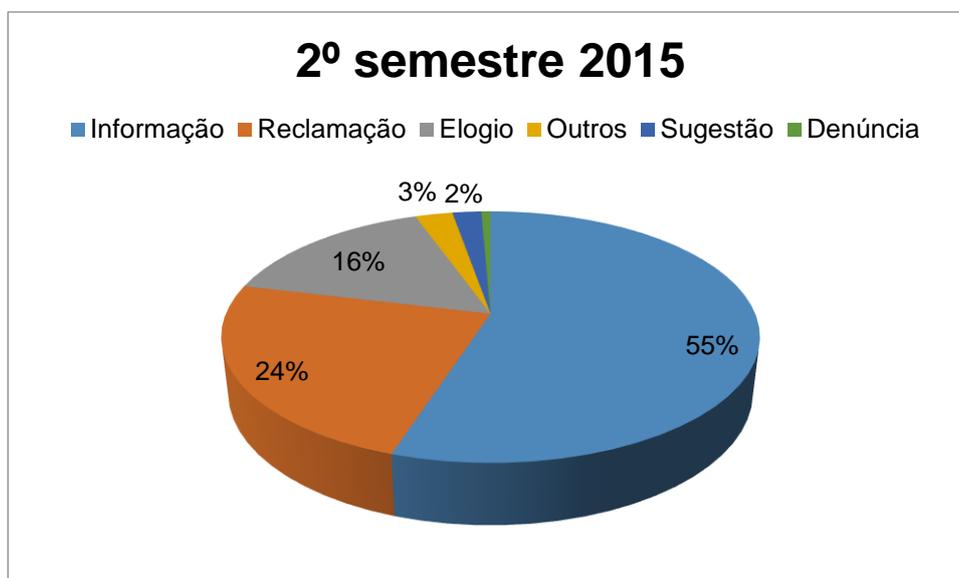


<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>Sede – Sistema de abastecimento de água da Região Metropolitana. DAEE – Poços clandestinos, captação de água subterrânea, demora no processo de outorga. SABESP – Falta de água decorrente do processo de gestão de pressão nas redes de abastecimento. Gestão da crise hídrica, cálculo da meta, bônus e ônus. Cobrança de débitos vencidos e não pagos.</p>
<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>DAEE – Conjunto de recomendações para melhorar a gestão de o atendimento aos usuários. Relatório anual de recomendações. SABESP – Reforço das áreas de atendimento em função da crise hídrica.</p>

21. Secretaria da Saúde

Secretaria da Saúde	
	2015
Informação	57.253
Reclamação	24.799
Elogio	16.416
Outros	2.803
Sugestão	2.159
Denúncia	694
Total	104.124

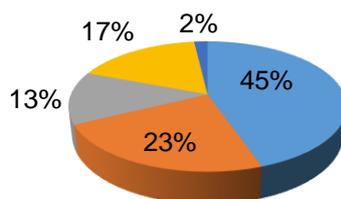
	SEDE	CRS	CCD	CSS	Autarquia H Escola	DGAC	CGCSS	TOTAL
Informação	10.141	6.591	201	5.447	2.945	195	31.733	57.253
Reclamação	837	4.464	1.484	4.866	3.630	72	9.446	24.799
Elogio	72	165	77	2.854	3.366	91	9.791	16.416
Outros	0	149	73	481	331	0	1.769	2.803
Sugestão	36	33	7	369	273	64	1.377	2.159
Denúncia	84	368	85	108	19	0	30	694
Total	11.170	11.770	1.927	14.125	10.564	422	54.146	104.124



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidoria	Total
Informação	27.205	20.467	6.419	2.616	546	57.253
Reclamação	12.378	2.769	4.004	4.859	789	24.799
Elogio	4.595	259	2.201	9.026	335	16.416
Outros	1.775	370	384	183	91	2.803
Sugestão	383	61	426	1.256	33	2.159
Denúncia	182	48	224	88	152	694
Total	46.518	23.974	13.658	18.028	1.946	104.124

Forma de Contato

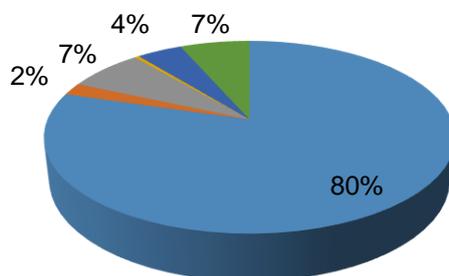
- Presencial
- Telefone
- Email
- Correspondência(Ofício, carta, fax, formulário).
- Sist. Ouvidoria



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	48.120	618	3.024	7	2.358	3.126	57.253
Reclamação	15.872	1.417	2.185	261	1.842	3.222	24.799
Elogio	15.457	0	839	3	48	69	16.416
Outros	1.768	62	783	112	56	22	2.803
Sugestão	1.388	63	500	40	51	117	2.159
Denúncia	287	10	31	9	88	269	694
Total	82.892	2.170	7.362	432	4.443	6.825	104.124

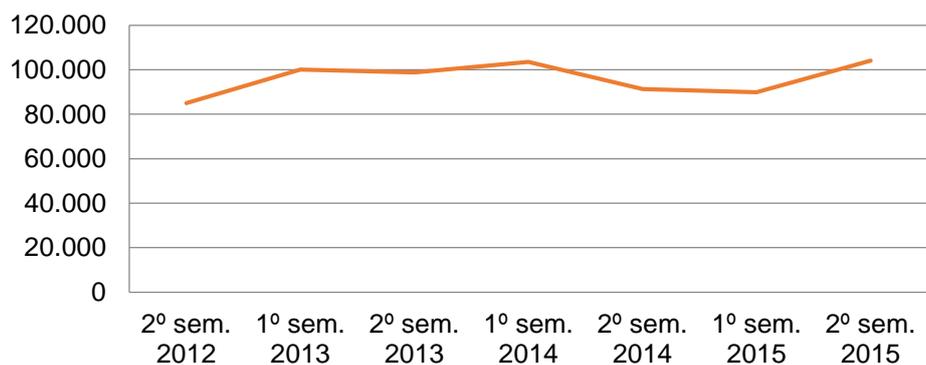
Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Informação	41.170	41.993	52.930	50.964	45.240	43.489	57.253
Reclamação	24.718	29.423	25.084	26.989	20.986	27.840	24.799
Elogio	10.188	16.093	17.279	16.279	19.050	14.315	16.416
Outros	4.865	4.834	142	6.109	3.670	1.280	2.803
Sugestão	2.523	6.900	2.401	2.258	1.690	1.835	2.159
Denúncia	1.484	851	912	895	735	1.066	694
Total	84.948	100.094	98.748	103.494	91.371	89.825	104.124

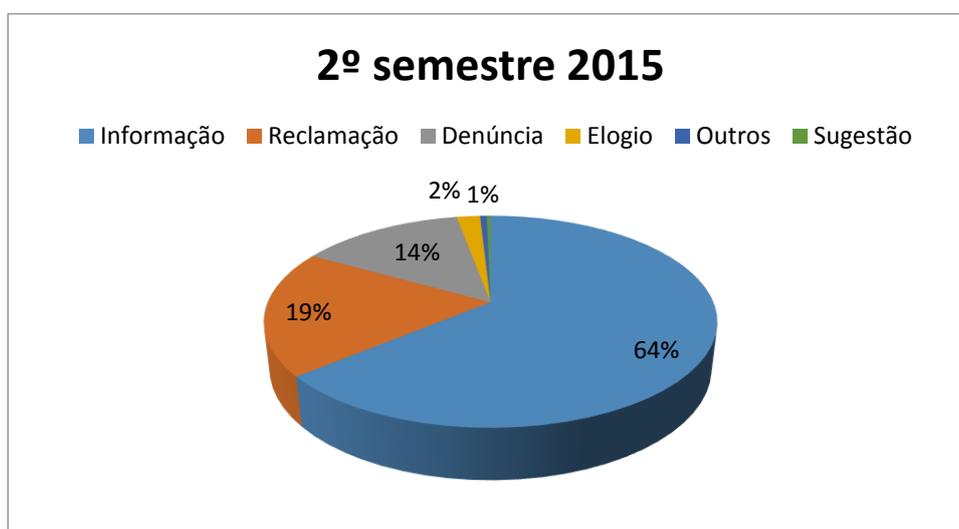
Evolução



<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>Gestão: Insatisfação com atendimento dos profissionais, atraso do médico, elogio aos funcionários, falta de resolutividade dos gestores, solicitação de lanchonete. Assistência à Saúde: Demora em agendar consulta/retorno, cirurgia e exames. Discorda do tratamento médico. Assistência Farmacêutica: Falta de medicamento/dieta.</p>
<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>Investir na sensibilização e capacitação dos servidores. Utilização dos dados da Ouvidoria pela gestão para minimizar dificuldades e aumentar a resolutividade das demandas. Atuar de forma conjunta com outros profissionais e outras Secretarias</p>

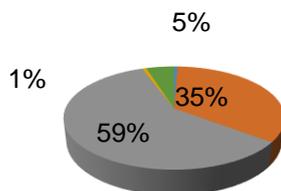
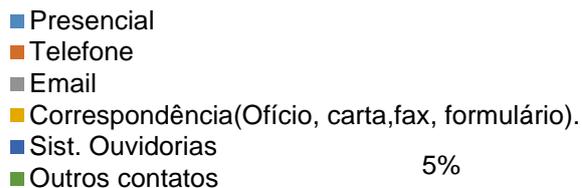
22. Secretaria de Segurança Pública

Secretaria de Segurança Pública	
	2015
Informação	9.413
Reclamação	2.829
Denúncia	2.057
Elogio	294
Outros	83
Sugestão	48
Total	14.724



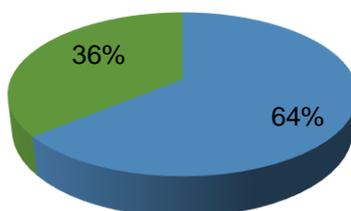
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Outros contatos	Total
Informação	31	3.714	5.426	14	0	228	9.413
Reclamação	20	767	1.991	26	1	24	2.829
Denúncia	37	563	1.025	58	0	374	2.057
Elogio	0	52	233	1	0	8	294
Outros	0	0	1	0	0	82	83
Sugestão	1	10	33	1	0	3	48
Total	89	5.106	8.709	100	1	719	14.724

Forma de Contato

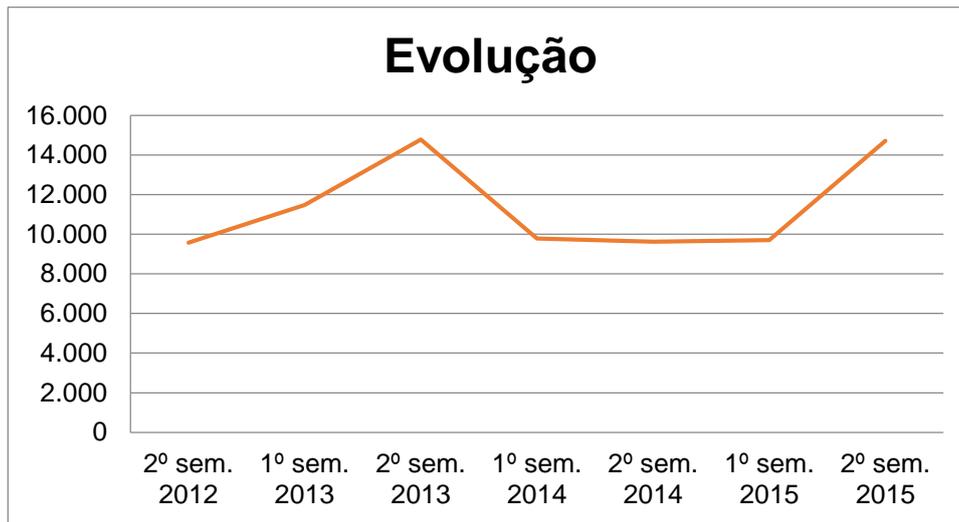


Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	9.413	0	0	0	0	0	9.413
Reclamação	1	0	0	0	0	2.828	2.829
Denúncia	0	0	0	0	0	2.057	2.057
Elogio	0	0	0	0	0	294	294
Outros	0	0	0	0	0	83	83
Sugestão	0	0	0	0	0	48	48
Total	9.414	0	0	0	0	5.310	14.724

Conclusão



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Informação	4.951	6.709	8.089	5.075	5.365	5.619	9.413
Reclamação	2.362	2.709	4.148	2.506	1.879	2.018	2.829
Denúncia	2.032	1.866	2.216	1.595	1.781	1.669	2.057
Elogio	153	128	187	204	221	189	294
Outros	0	0	54	361	333	170	83
Sugestão	86	61	85	40	41	45	48
Total	9.584	11.473	14.779	9.781	9.620	9.710	14.724

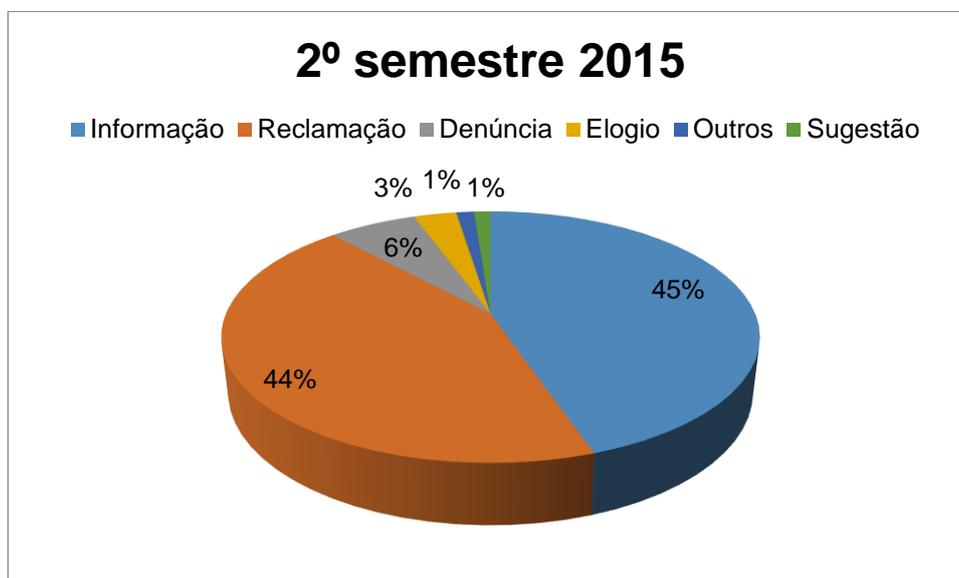


Manifestações mais relevantes / frequentes	Solicitação de policiamento, má qualidade do atendimento, homicídios.
Recomendações da Ouvidoria	Não foram relatadas.

23. Secretaria de Transportes Metropolitanos

Secretaria dos Transportes Metropolitanos	
	2015
Informação	6.263
Reclamação	6.069
Outros	885
Elogio	429
Sugestão	178
Denúncia	166
Total	13.990

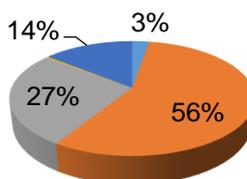
	SEDE	Metrô	CPTM	EMTU	Via Quatro	Total
Informação	208	149	710	53	5.143	6.263
Reclamação	528	3.157	1.045	1.054	285	6.069
Outros	20	0	0	16	849	885
Elogio	11	217	28	45	128	429
Sugestão	33	34	28	40	43	178
Denúncia	1	131	34	0	0	166
Total	801	3.688	1.845	1.208	6.448	13.990



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Informação	14	4.945	1.149	34	121	6.263
Reclamação	326	1.811	2.269	13	1.650	6.069
Outros	0	840	44	0	1	885
Elogio	32	220	96	0	81	429
Sugestão	2	32	113	3	28	178
Denúncia	3	13	37	0	113	166
Total	377	7.861	3.708	50	1.994	13.990

Forma de Contato

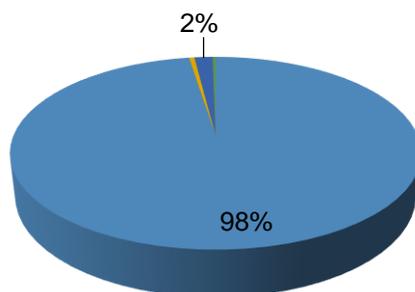
- Presencial
- Telefone
- Email
- Correspondência(Ofício, carta, fax, formulário).
- Sist. Ouvidorias



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Informação	6.247	0	0	5	5	6	6.263
Reclamação	5.779	0	0	41	225	24	6.069
Outros	885	0	0	0	0	0	885
Elogio	420	0	0	0	3	6	429
Sugestão	173	0	0	0	4	1	178
Denúncia	140	0	0	22	3	1	166
Total	13.644	0	0	68	240	38	13.990

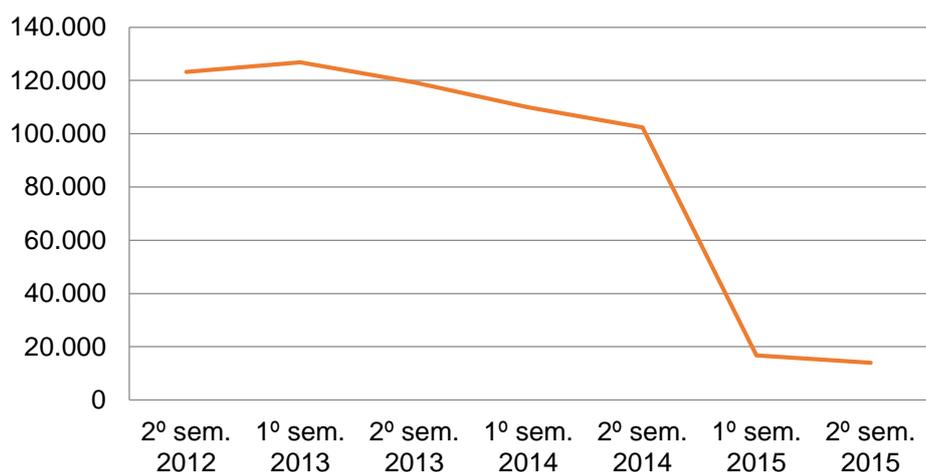
Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Informação	104.510	104.655	98.827	90.093	1.891	8.724	6.263
Reclamação	14.376	14.745	15.512	14.988	86.416	5.663	6.069
Outros	2.684	5.689	3.213	3.216	12.865	1.653	885
Elogio	649	522	522	464	369	315	429
Sugestão	818	919	893	864	667	198	178
Denúncia	196	260	274	290	207	223	166
Total	123.233	126.790	119.241	109.915	102.415	16.776	13.990

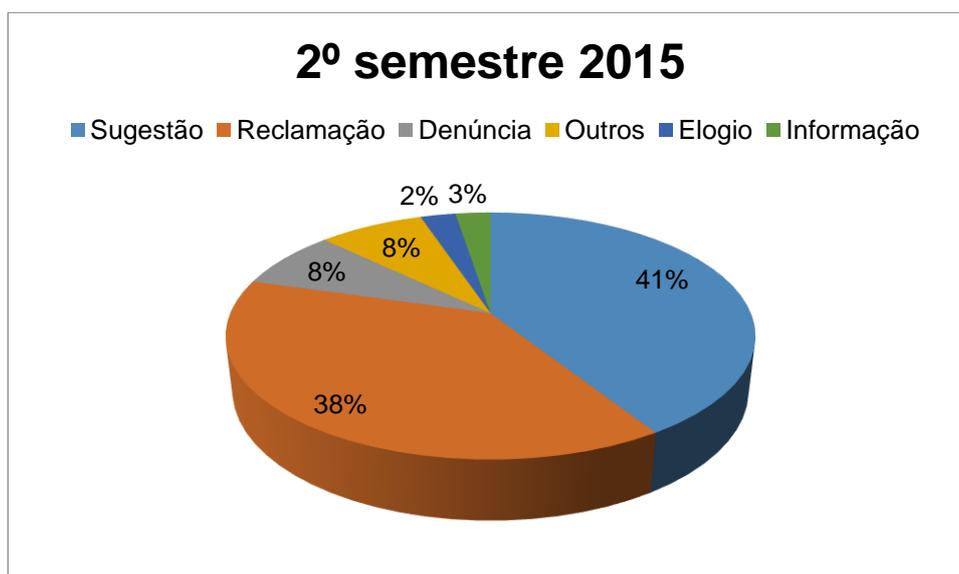
Evolução



<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>Sede e EFCJ – Ônibus Intermunicipal: Não cumprimento de horários, superlotação, veículos em mau estado de conservação, motoristas que não param veículos para o embarque e desembarque de passageiros. Estudante: Insatisfação pelo indeferimento do benefício, na revalidação ou nova solicitação por alunos que moram e estudam no mesmo município e residem a mais de 1 km da Instituição de Ensino. Trens: Superlotação, atraso no intervalo entre os trens, avaria nos trens e mau estado de conservação</p> <p>EMTU – Descumprimento da tabela horária, comportamento inadequado de motorista, cobrador ou funcionário da empresa /Terminal. Não parar o veículo para embarque ou desembarque.</p> <p>CPTM – Sanitários fechados, por motivo de falta de água, Operação PAESE: Usuários da linha 12 reclamaram dos intervalos e da falta de ônibus nas estações Engenheiro Goulart e USP Leste. Site CPTM: Muitos usuários insatisfeitos com o conteúdo publicado e falta de informação sobre ocorrências nas linhas.</p> <p>METRO – Atendimento aos serviços prestados de várias naturezas: Serviços ao cliente, respostas técnicas, embarque preferencial, fiscalização, ar condicionado, bilhete do desempregado, ambulantes/pedinte, anormalidades, atrasos dos trens.</p> <p>Via Quatro - Bilheterias insuficientes para atender a demanda dos passageiros nas estações, principalmente na Estação Butantã, que é foco de grande quantidade de reclamações. Insatisfação dos usuários com as estações Paulista, Pinheiros e Luz que não aceitam o Cartão BOM. Insatisfação sobre o projeto da integração da Linha 4-Amarela (Estação Paulista) para a Linha 2-Verde (Estação Consolação), devido ao grande fluxo de passageiros.</p>
<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>EMTU – Realização frequente de encontros de gestores das áreas técnicas com vistas à melhoria da qualidade.</p> <p>METRO – Remanejamento de empregados de estação e de segurança para as plataformas, com o objetivo de intensificar a fiscalização no embarque preferencial, nos horários de pico; Averiguação pontual dos equipamentos de ar condicionado nos trens corrigindo falhas. Ajuste nas frotas, em geral, análise do cadastro do usuário solicitante do bilhete desempregado, para justificação da negativa do benefício e minimizar os atrasos no sistema.</p> <p>Via Quatro - Devido ao grande número de reclamações, a Ouvidoria recomendou à diretoria soluções para bilheteria da Estação Butantã e como ação, foi enviada carta nº 451/2015 à CMCP (Comissão de Monitoramento das Concessões e Permissões) para as devidas providências.</p>

24. Secretaria de Turismo

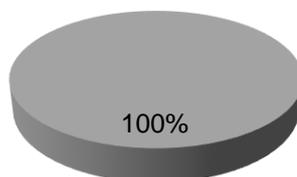
Secretaria do Turismo	
	2015
Sugestão	16
Reclamação	15
Denúncia	3
Outros	3
Elogio	1
Informação	1
Total	39



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Sugestão	0	0	16	0	0	16
Reclamação	0	0	15	0	0	15
Denúncia	0	0	3	0	0	3
Outros	0	0	3	0	0	3
Elogio	0	0	1	0	0	1
Informação	0	0	1	0	0	1
Total	0	0	39	0	0	39

Forma de Contato

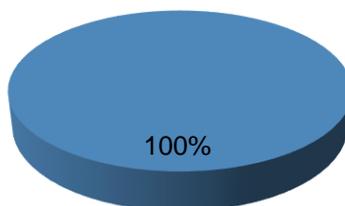
- Presencial
- Telefone
- Email
- Correspondência(ofício, carta, fax, fomrulário).
- Sist. Ouvidorias



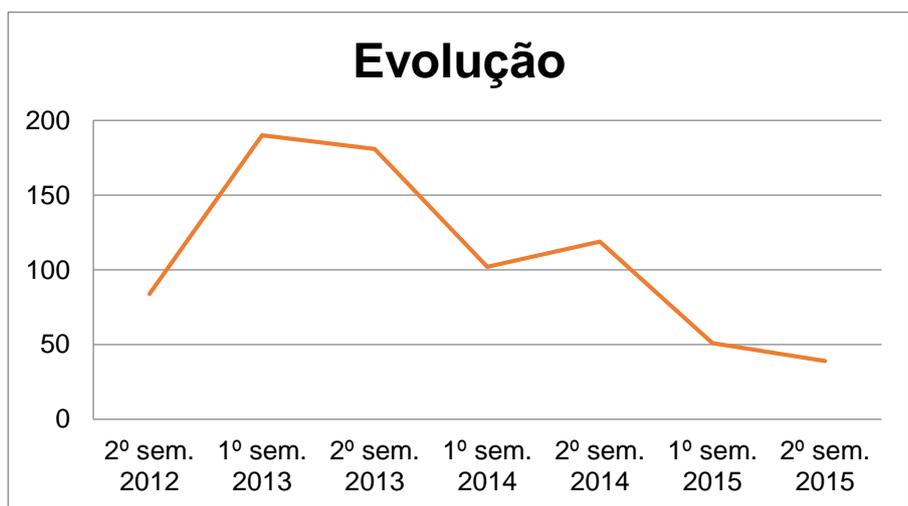
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Sugestão	16	0	0	0	0	0	16
Reclamação	15	0	0	0	0	0	15
Denúncia	3	0	0	0	0	0	3
Outros	3	0	0	0	0	0	3
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Informação	1	0	0	0	0	0	1
Total	39	0	0	0	0	0	39

Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Sugestão	5	7	4	3	0	4	16
Reclamação	9	30	18	10	14	5	15
Denúncia	2	5	3	5	7	2	3
Outros	0	0	0	0	2	15	3
Elogio	0	3	0	0	0	5	1
Informação	68	145	156	84	96	20	1
Total	84	190	181	102	119	51	39



Manifestações mais relevantes / frequentes	Informações referentes ao calendário de eventos, solicitação de Kits Viagem.
Recomendações da Ouvidoria	Não foram relatadas

Anexo 1

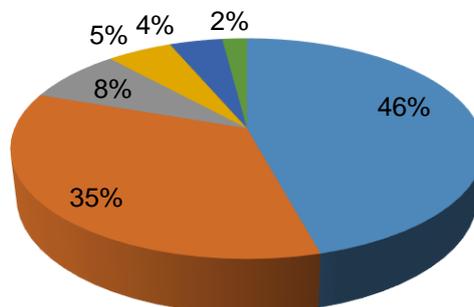
Universidades

Secretaria de Desen. Econ. Ciência, Tecnologia e Inovação (Universidades)	
	2015
Reclamação	1.975
Informação	1.488
Outros	343
Denúncia	230
Elogio	187
Sugestão	87
Total	4.310

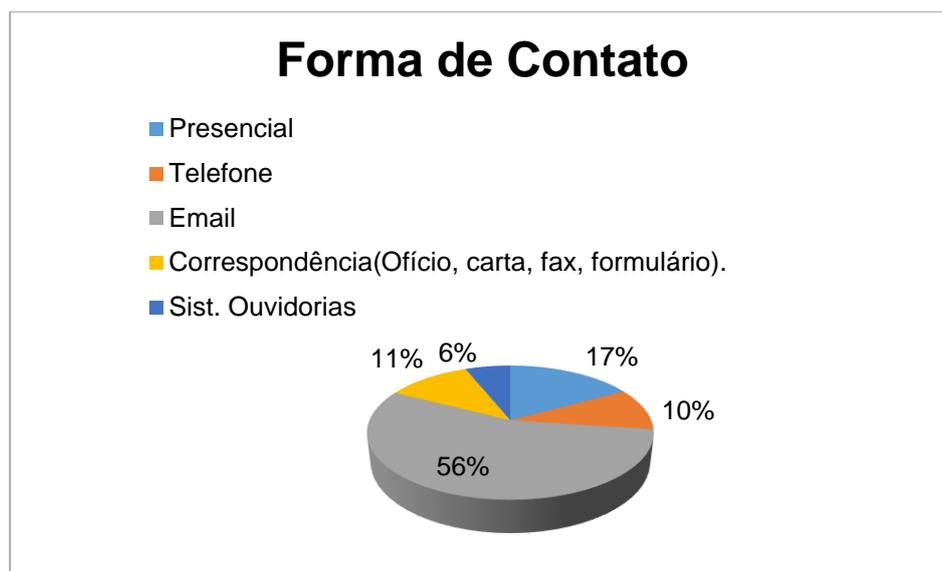
	UNESP	Unicamp	UNIVESP	USP	TOTAL
Reclamação	154	1.419	7	395	1.975
Informação	465	963	12	48	1.488
Outros	82	202	2	57	343
Denúncia	44	149	2	35	230
Elogio	11	173	0	3	187
Sugestão	13	72	0	2	87
Total	769	2.978	23	540	4.310

2º semestre 2015

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



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência (Ofício, carta, fax, formulário).	Sist. Ouvidorias	Total
Reclamação	472	264	744	316	179	1.975
Informação	83	119	1.237	17	32	1.488
Outros	95	29	175	38	6	343
Denúncia	14	24	142	13	37	230
Elogio	54	4	69	57	3	187
Sugestão	13	0	20	48	6	87
Total	731	440	2.387	489	263	4.310



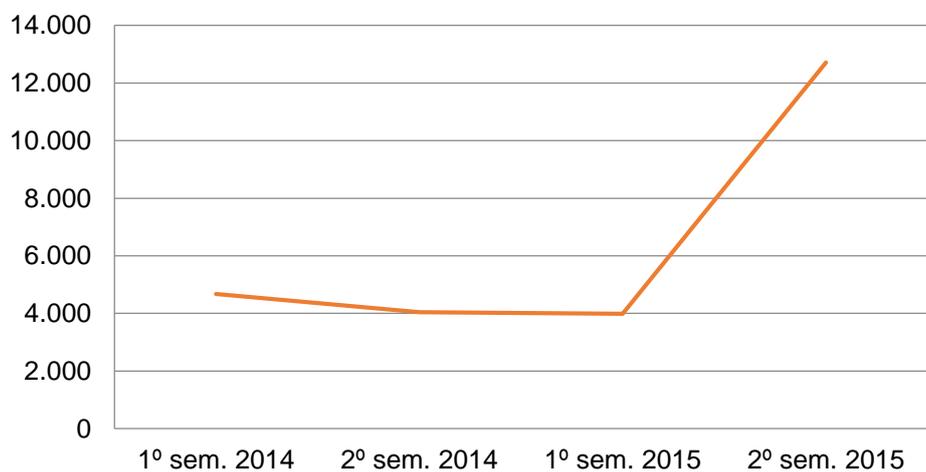
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Reclamação	1.470	106	186	14	124	75	1.975
Informação	1.264	23	18	5	176	2	1.488
Outros	238	3	50	0	46	6	343
Denúncia	188	11	10	5	10	6	230
Elogio	98	0	0	0	89	0	187
Sugestão	61	13	8	0	3	2	87
Total	3.319	156	272	24	448	91	4.310

Conclusão



Tipo de Manifestação	1º sem. 2014	2º sem. 2014	1º sem. 2015	2º sem. 2015
Reclamação	1.814	1.661	1.794	1.975
Informação	1.839	1.397	1.670	1.488
Denúncia	281	272	162	343
Elogio	238	232	178	230
Outros	180	371	89	187
Sugestão	328	111	94	87
Total	4.680	4.044	3.987	4.310

Evolução



Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo, Março de 2016.