



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

# Rede Paulista de Ouvidorias

## Relatório de Atividades

2º semestre de 2019

Março de 2020

## Sumário

INTRODUÇÃO .....	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO .....	4
DADOS GERAIS 2º SEMESTRE DE 2019 .....	6
PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	14
CASA CIVIL .....	20
CASA MILITAR.....	24
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO.....	28
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA .....	33
SECRETARIA DA AGRICULTURA E ABASTECIMENTO .....	39
SECRETARIA DA CULTURA E ECONOMIA CRIATIVA .....	44
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO.....	49
SECRETARIA DA FAZENDA E PLANEJAMENTO .....	54
SECRETARIA DA HABITAÇÃO.....	60
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA .....	65
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA.....	76
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO.....	80
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO REGIONAL.....	98
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL.....	102
SECRETARIA DE ESPORTES .....	107
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE .....	112
SECRETARIA DE ESTADO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA .....	116
SECRETARIA DE GOVERNO .....	120
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE.....	163
SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TRANSPORTES .....	170
SECRETARIA DE TURISMO .....	177



## Introdução

Apresentamos o Relatório Semestral das atividades das Ouvidorias referente ao Segundo Semestre do ano de 2019. Como órgão responsável pela compilação dos dados fazemos as seguintes considerações:

O tipo de manifestação que prevalece sendo a maior quantidade registrada, é a Solicitação de informação. Podemos dizer que esse tipo de manifestação muitas vezes se dá por falta de conhecimento do cidadão, acompanhada de reclamação que teve aumento de demanda, denúncia, outros e sugestão.

Na forma de contato, o cidadão ainda tem preferência por telefone, percebe-se, todavia, que presencialmente já se tem uma diminuição, em 2018 aparecia em 2º lugar. Outro meio de contato que vem crescendo é o formulário eletrônico, que é o contato do cidadão realizado diretamente pelos sistemas das ouvidorias.

Quanto ao Tema Geral, permanecem os mesmos e continuamos trabalhando no item “Outros” para que as ouvidorias classifiquem nesse item o menor número possível de demandas. Nesse sentido, questionamos algumas das ouvidorias que apresentaram quantidades significativas nesse item e recebemos as seguintes respostas abaixo:

- 1) PGE disse: “tema geral "outros", em sua grande maioria, as demandas que envolvem informações sobre precatórios. Reconheço que a classificação foi equivocada, pois poderia ter sido feita no tema "taxas/pagamentos", que utilizei para os assuntos relativos a tributos, apenas. Assim, esclareço que passarei a utilizar o referido tema para as próximas demandas. ”
- 2) Enel disse: “Os dados contidos na tipologia outros também são tratados pela Ouvidoria ENEL.”

Na conclusão das manifestações a maior parte é solucionada, sendo um item sem observações a serem realizadas.

Constatamos diminuição de demandas nas Secretarias da Saúde, Transportes Metropolitanos, Agricultura e Abastecimento e Direitos da Pessoa com Deficiência.

Nas Pastas que registraram aumento de demandas, não identificamos nenhum ponto importante a ser apresentado, apenas para conhecimento na Secretaria da Fazenda e Planejamento o aumento das demandas refere-se às demandas da estrutura da Secretaria de Planejamento e Gestão, que passou que a integrar a Secretaria.

A elaboração de análise comparativa com o mesmo semestre do ano anterior restou prejudicada, em virtude das grandes alterações de estrutura organizacional do Governo, promovidas pelo Decreto nº 64.059/19.

Destacamos nesse sentido, que em algumas Secretarias percebe-se alterações significativas nos dados de um semestre para o outro, como a

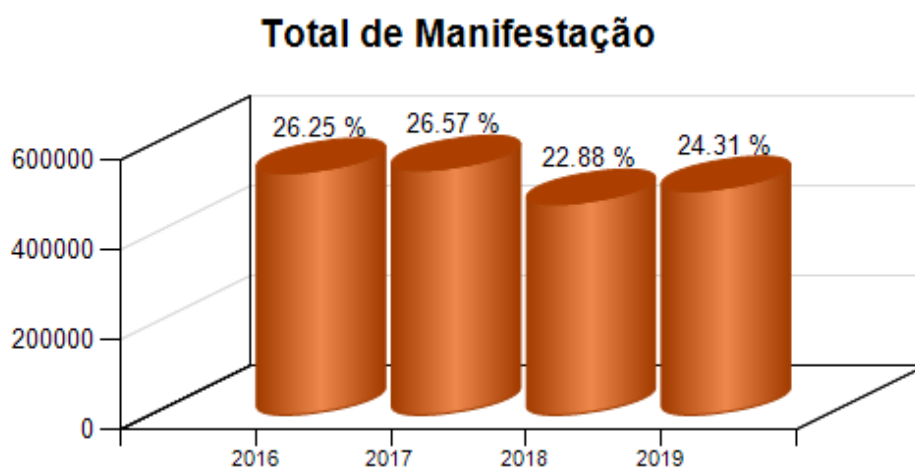
Secretaria de Governo, Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente e Secretaria de Logística e Transportes, que tiveram mudanças em sua estrutura, especialmente com relação aos órgãos que lhes são vinculados.

### **Ações da Ouvidoria Geral do Estado**

- Realização de 5 treinamentos para uso do Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado, com 7 Ouvidores e suas equipes;
- Realização de Oficina de Atividades das Ouvidorias, abordando dúvidas para elaboração do relatório semestral com a presença de 45 ouvidores ou membros das equipes de ouvidorias;
- Apresentação da Ouvidoria Geral e do Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo, no evento “ Rede Paulista de Controladoria Municipal” realizado pela Controladoria Geral de São Paulo em Franca;
- Participação no evento Encontro de Ouvidores do Estado de São Paulo, realizado em parceria com a Escola de Governo, Prodesp, Secretaria da Fazenda e Planejamento e Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman;
- Participação da Ouvidora Geral, no XXII Congresso Nacional de Ouvidores da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, abordando o tema Gestão, inovação e desenvolvimento das Ouvidorias;
- Realização conjunta com o Arquivo Público do Estado, do Encontro Sobre Diversidade LGBTQI+, atendimento e convívio no ambiente de trabalho;
- Implementações de melhorias no Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo, destacando a possibilidade de preservação do sigilo quando da impressão da manifestação.

## Dados Gerais 2º semestre de 2019

2016	537570
2017	544181
2018	468575
2019	497918



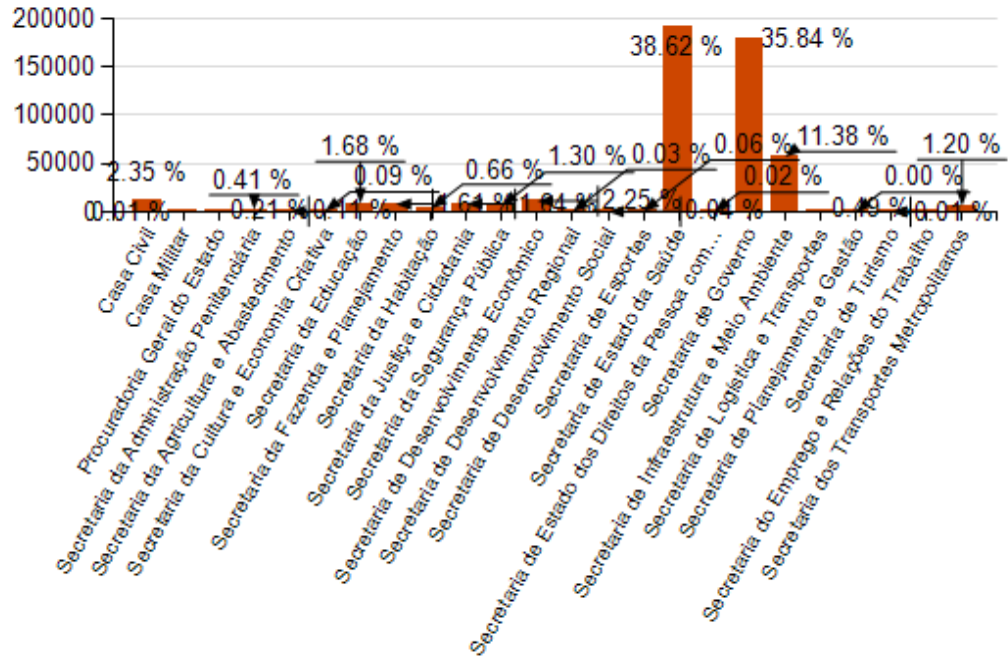
## Secretaria

SECRETARIAS		Quantidade
1	Secretaria de Estado da Saúde	192299
2	Secretaria de Governo	178436
3	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	56649
4	Casa Civil	11706
5	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	11208
6	Secretaria da Educação	8375
7	Secretaria da Justiça e Cidadania	8165
8	Secretaria da Fazenda e Planejamento	7997
9	Secretaria da Segurança Pública	6467
10	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	5967
11	Secretaria da Habitação	3302
12	Secretaria de Logística e Transportes	2449
13	Secretaria da Administração Penitenciária	2036
14	Procuradoria Geral do Estado	1041
15	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	526
16	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	430
17	Secretaria de Esportes	291
18	Secretaria de Desenvolvimento Social	182
19	Secretaria de Desenvolvimento Regional	130
20	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	84
21	Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho *	76
22	Secretaria de Turismo	56
23	Casa Militar	42
24	Secretaria de Planejamento e Gestão **	4
Total:		497918

Observações: \*Ainda constam dados da Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho, em decorrência do período de transição.

\*\*As manifestações da Secretaria de Planejamento e Gestão refere-se a órgão IAMSPE que foram cadastradas no período, quando o órgão era vinculado à Secretaria e aparece no semestre em questão por ter sido finalizada no período.

## Total por Secretaria

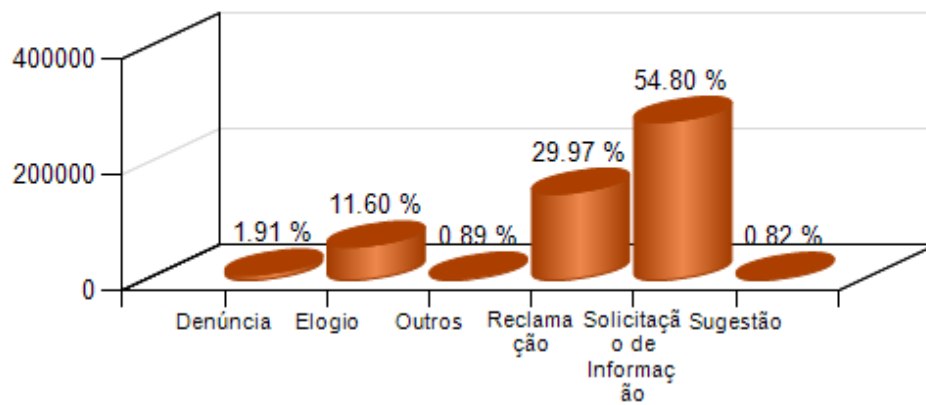




## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Solicitação de Informação	272838
Reclamação	149249
Elogio	57774
Denúncia	9525
Outros	4435
Sugestão	4097
Total:	497918

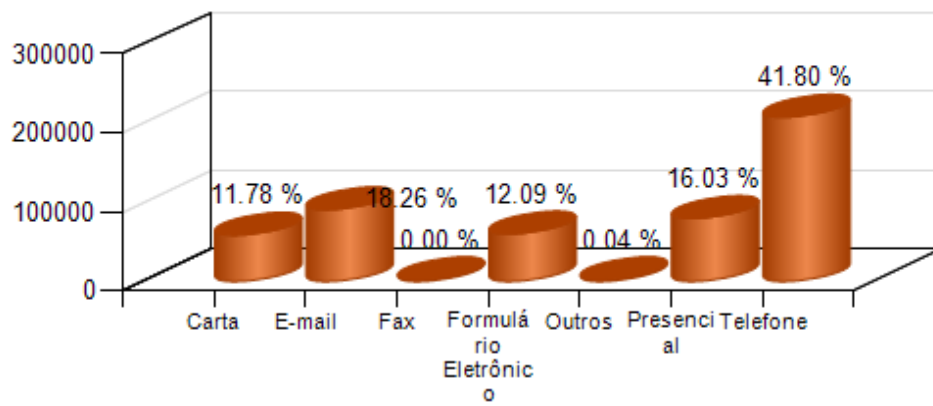
## Total por Tipo



## Forma de Contato

Forma de Contato	Quantidade
Telefone	208113
E-mail	90897
Presencial	79833
Formulário Eletrônico	60222
Carta	58670
Outros	178
Fax	5
Total:	497918

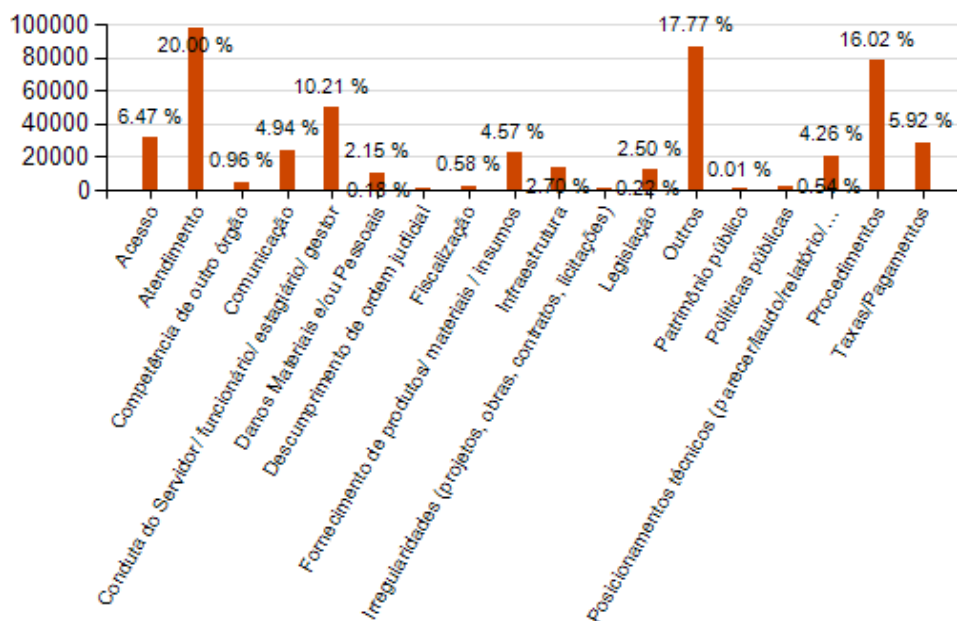
## Total por Contato



## Tema Geral

Tema Geral	Quantidade
Atendimento	97320
Outros	86465
Procedimentos	77933
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	49662
Acesso	31489
Taxas/Pagamentos	28819
Comunicação	24044
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	22243
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	20721
Infraestrutura	13134
Legislação	12159
Danos Materiais e/ou Pessoais	10440
Competência de outro órgão	4691
Fiscalização	2812
Políticas públicas	2637
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1093
Descumprimento de ordem judicial	869
Patrimônio público	44
<b>Total:</b>	<b>486575</b>

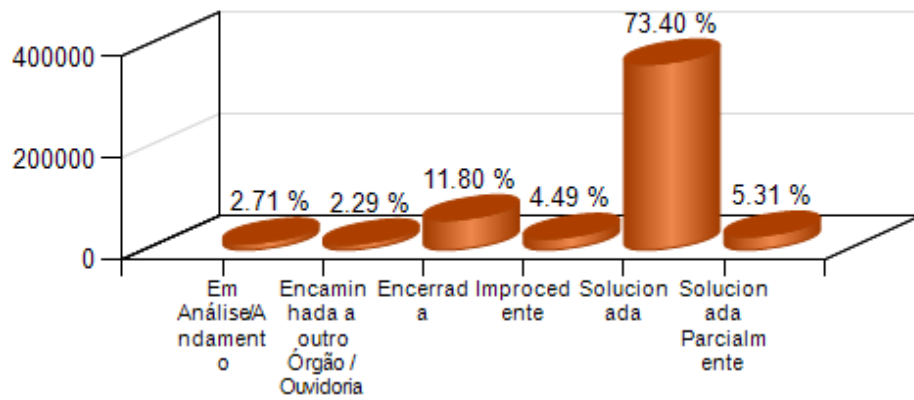
### Total por Tema Geral



## Conclusão

Entrada	Quantidade
Solucionada	365469
Encerrada	58754
Solucionada Parcialmente	26433
Improcedente	22348
Em Análise/Andamento	13499
Encaminhada a outro Órgão / Ouvidoria	11394
Total:	497897

### Total por Conclusão



## Total por Secretaria/Tipo de Manifestação

Secretarias	N	Denúncia	Elogio	Outros	Sugestão	Reclamação	Informação
1 Casa Civil	11706	266	70	73	329	1942	9030
2 Casa Militar	42	3	3	9	2	9	16
3 Procuradoria Geral do Estado	1041	48	3	58	4	273	655
4 Secretaria da Administração Penitenciária	2036	157	5	20	2	436	1416
5 Secretaria da Agricultura e Abastecimento	526	55	1	10	8	77	375
6 Secretaria da Cultura e Economia Criativa	430	39	9	41	22	183	138
7 Secretaria da Educação	8375	958	71	0	583	5855	908
8 Secretaria da Fazenda e Planejamento	7997	291	29	291	11	1715	5662
9 Secretaria da Habitação	3302	867	15	288	6	1306	832
10 Secretaria da Justiça e Cidadania	8165	1485	163	221	37	1797	4462
11 Secretaria da Segurança Pública	6467	1782	363	79	29	1393	2821
12 Secretaria de Desenvolvimento Econômico	11208	815	276	1915	158	5484	2571
13 Secretaria de Desenvolvimento Regional	130	3	1	28	12	13	73
14 Secretaria de Desenvolvimento Social	182	25	0	7	14	50	86
15 Secretaria de Esportes	291	33	0	21	14	145	78
16 Secretaria de Estado da Saúde	192299	445	49581	22	1979	35392	104880
17 Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	84	13	0	3	1	23	44
18 Secretaria de Governo	178436	1669	6304	1116	568	63501	105338
19 Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	56649	435	260	46	94	25353	30461
20 Secretaria de Logística e Transportes	2449	16	15	121	14	602	1681
21 Secretaria de Planejamento e Gestão	4	0	0	0	0	4	0
22 Secretaria de Turismo	56	3	0	22	0	19	12
23 Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	76	4	1	2	1	37	31
24 Secretaria dos Transportes Metropolitanos	5967	122	631	43	213	3683	1279

Total: 497.918

## **Pesquisa de Satisfação**

O Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias realiza Pesquisa de Satisfação com usuários que tenham e-mail em seu cadastro de contato. A pesquisa é enviada ao usuário, juntamente com a resposta da ouvidoria.

A quantidade de pesquisas respondidas foi de aproximadamente 6% da quantidade de manifestações, não sendo possível uma análise geral.

Os órgãos que não utilizam o Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias, devem encaminhar os dados das respectivas pesquisas.

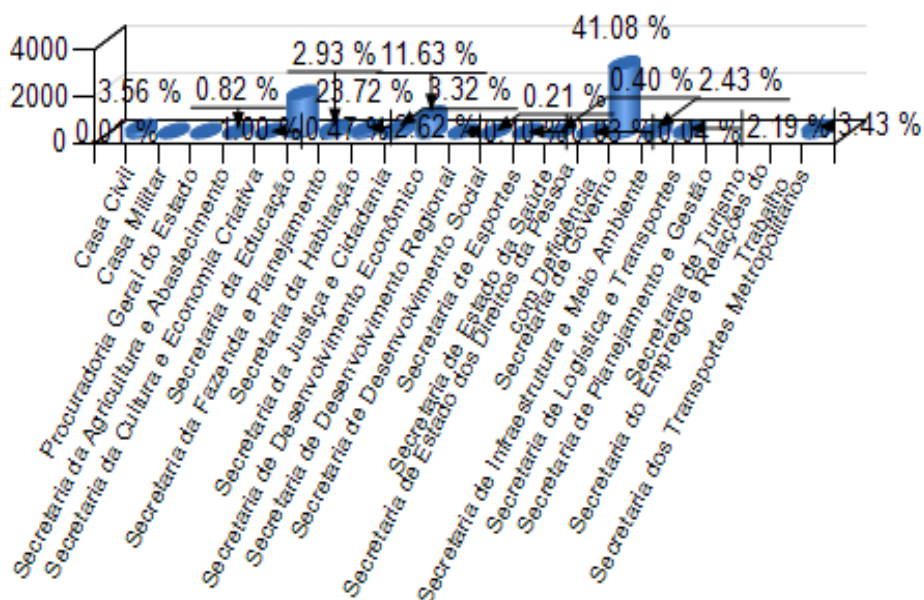
Não apresentaram os dados as seguintes ouvidorias:

- Secretaria da Administração Penitenciária, Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel (FUNAP), CAISM Unicamp, Faculdade de Ciência Médicas FCM Unicamp, FAMEMA, Ipen, Secretaria da Fazenda e Planejamento, IPESP, Desenvolve SP, CPFL, ComGás, Elektro, Enel, Naturgy, Gás Brasileiro, ITESP, Fundação para Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo, Sabesp, Secretaria da Segurança Pública, Secretaria da Saúde, Via Mobilidade e Via Quatro.

**Observação** - Os órgãos mencionados não utilizam o Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias.

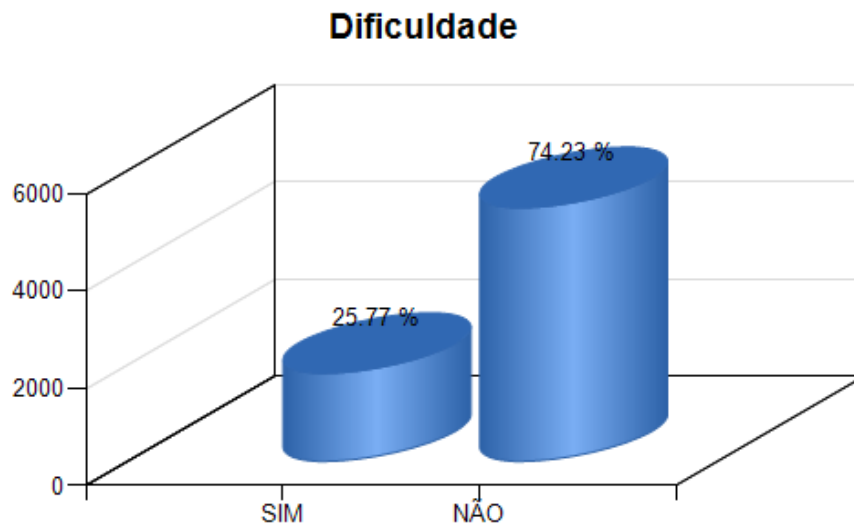
Secretarias		Total de Manifestações respondidas	Total de Pesquisas respondidas
1	Casa Civil	6711	255
2	Casa Militar	13	1
3	Procuradoria Geral do Estado	818	72
4	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	514	59
5	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	404	34
6	Secretaria da Educação	8375	1701
7	Secretaria da Fazenda e Planejamento	2099	210
8	Secretaria da Habitação	2495	188
9	Secretaria da Justiça e Cidadania	7586	238
10	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	9759	834
11	Secretaria de Desenvolvimento Regional	107	7
12	Secretaria de Desenvolvimento Social	161	15
13	Secretaria de Esportes	68	2
14	Secretaria de Estado da Saúde	493	29
15	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	76	3
16	Secretaria de Governo	71076	2946
17	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	2546	174
18	Secretaria de Logística e Transportes	2315	157
19	Secretaria de Planejamento e Gestão	2	0
20	Secretaria de Turismo	25	0
21	Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	6	0
22	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	4613	246
Total:		120262	7171

### Total de pesquisas



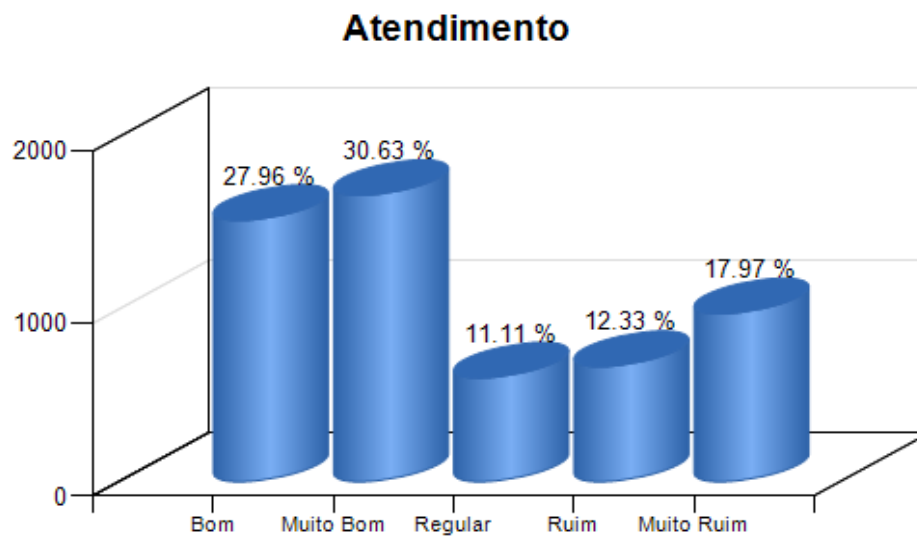
## Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
SIM	1808
NÃO	5207
Total:	7015



## Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Bom	1517
Muito Bom	1662
Regular	603
Ruim	669
Muito Ruim	975
Total:	5426

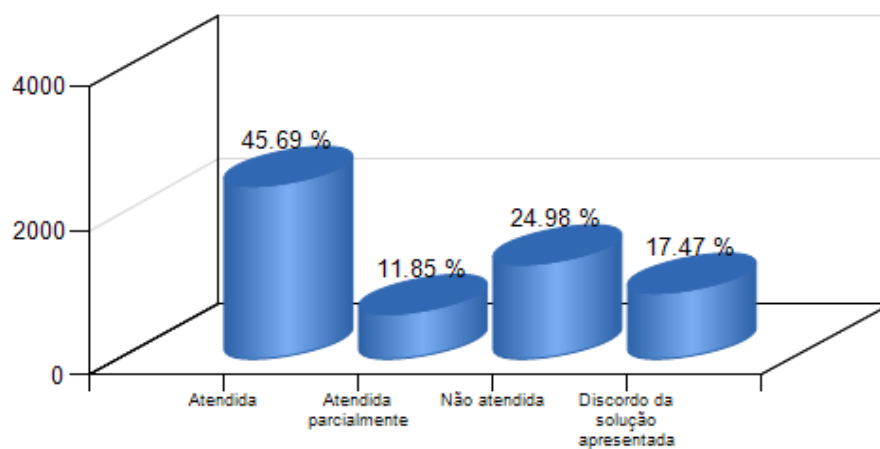




## Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	2398
Atendida parcialmente	622
Não atendida	1311
Discordo da solução apresentada	917
Total:	5248

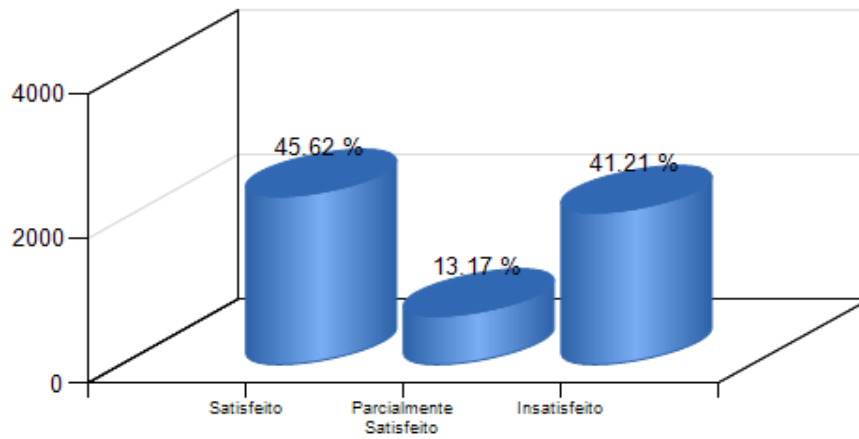
## Conclusão



## Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	2328
Parcialmente Satisfeito	672
Insatisfeito	2103
Total:	5103

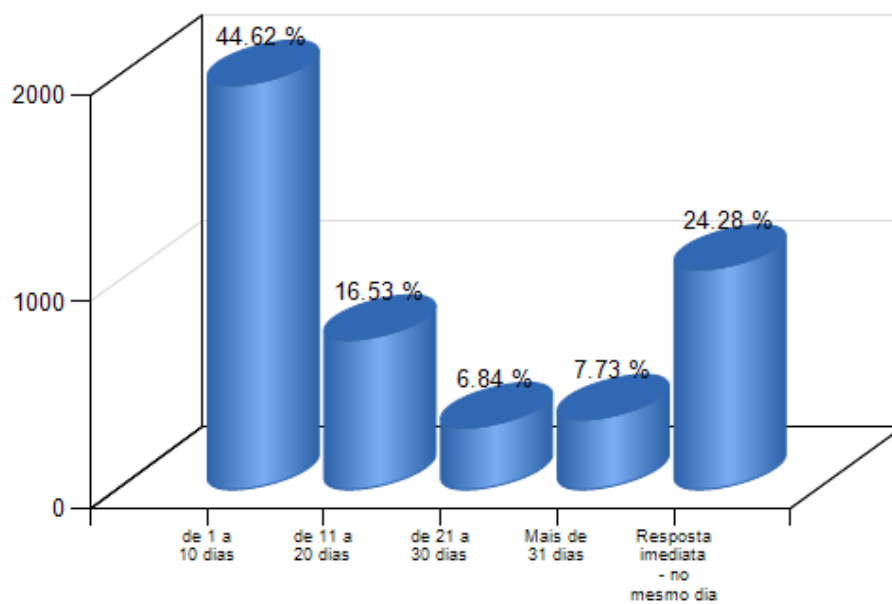
## Satisfação



## Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	1963
de 11 a 20 dias	727
de 21 a 30 dias	301
Mais de 31 dias	340
Resposta imediata - no mesmo dia	1068
Total:	4399

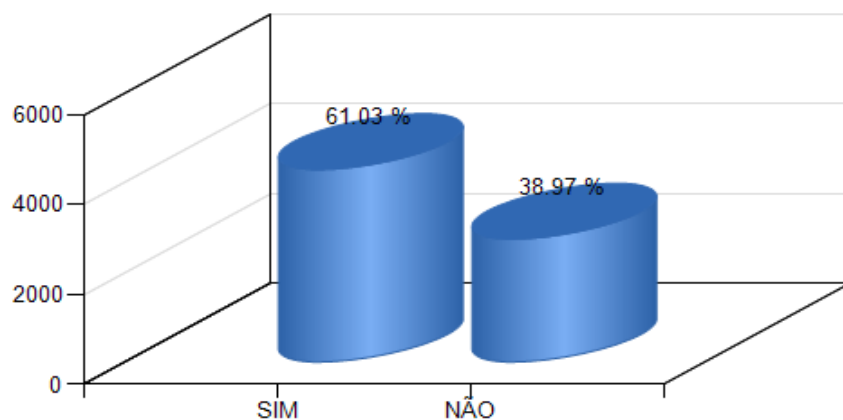
## Resposta



## Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
SIM	4278
NÃO	2732
Total:	7010

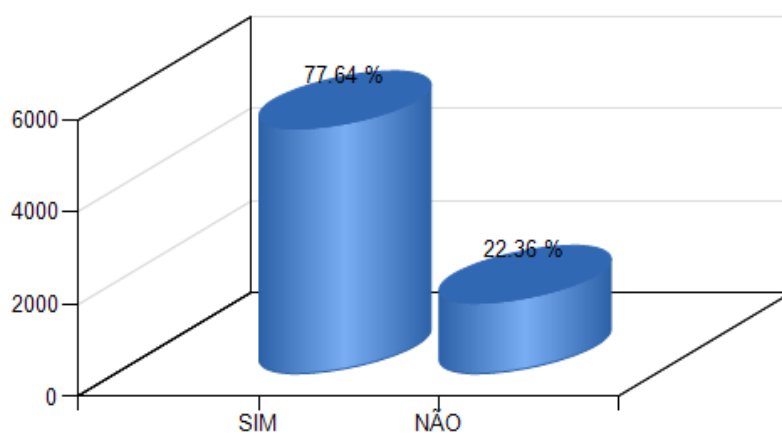
### Importância



## Utilizaria novamente a Ouvidoria?

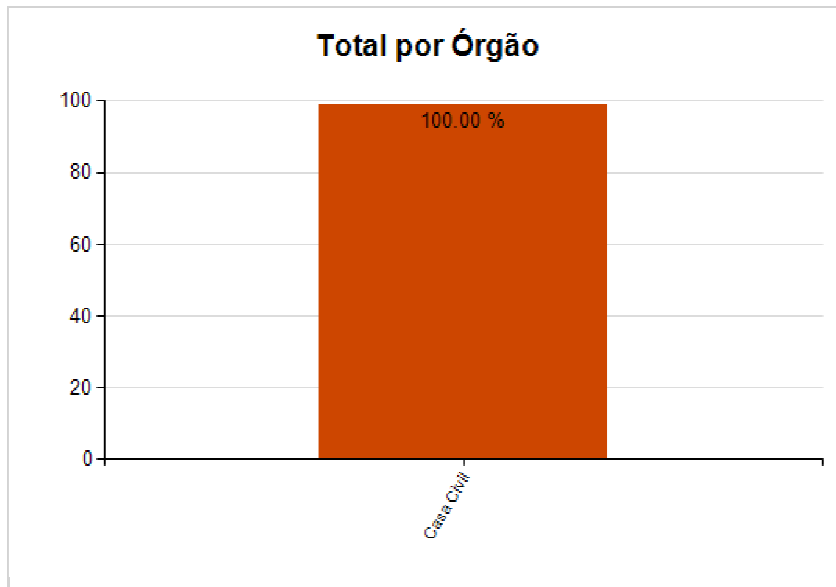
Utilização	
SIM	5308
NÃO	1529
Total:	6837

### Utilização



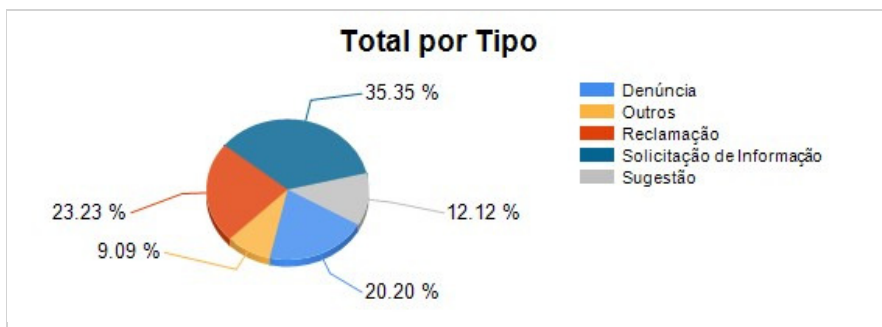
## Casa Civil

ORGAOS		Quantidade
1	Casa Civil	99
Total:		99



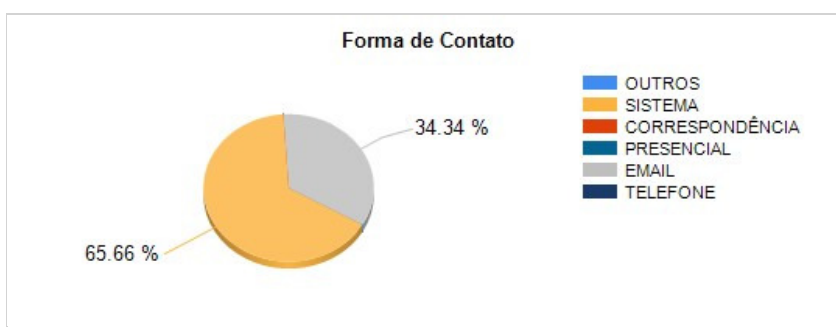
## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	20
Outros	9
Reclamação	23
Solicitação de Informação	35
Sugestão	12
Total:	99



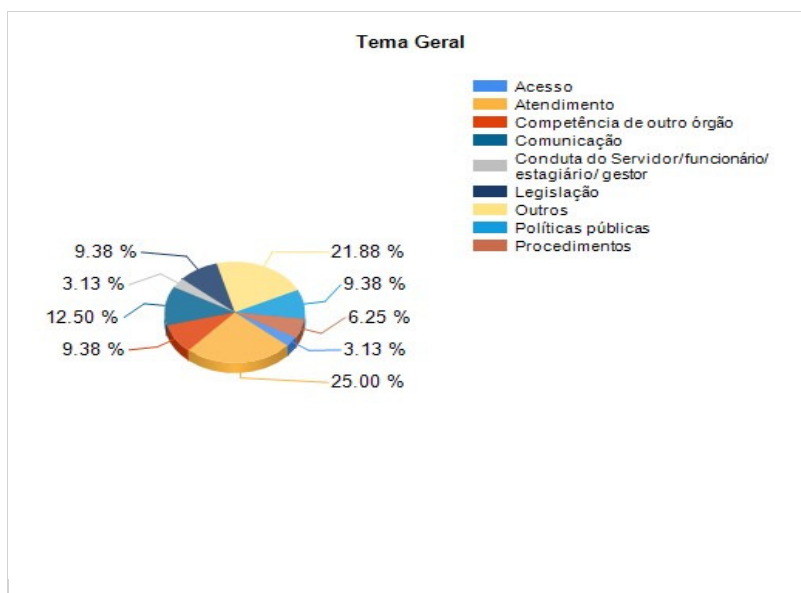
### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	20	0	20
Outros	0	0	3	0	6	0	9
Reclamação	0	0	1	0	22	0	23
Solicitação de Informação	0	0	28	0	7	0	35
Sugestão	0	0	2	0	10	0	12
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>0</b>	<b>99</b>



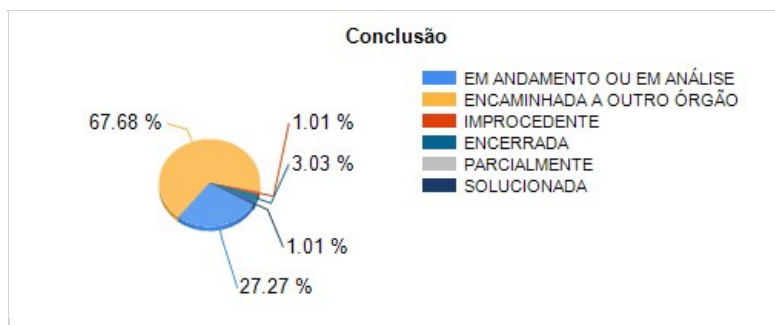
## Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	1	0	1
Atendimento	0	0	1	2	5	0	8
Competência de outro órgão	0	0	0	2	1	0	3
Comunicação	0	0	0	0	3	1	4
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	0	0	0	0	1	2	3
Outros	0	0	3	1	2	1	7
Políticas públicas	0	0	0	0	1	2	3
Procedimentos	0	0	0	0	2	0	2
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>32</b>



## Conclusão

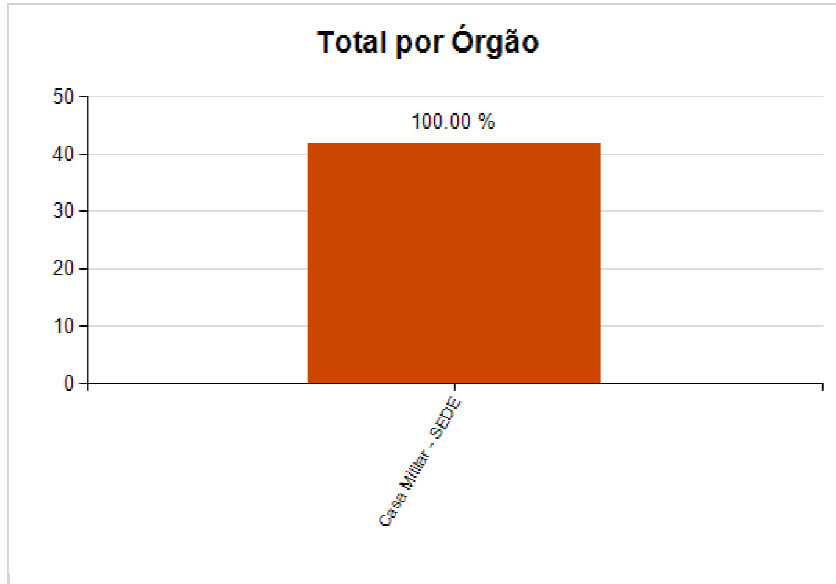
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	19	1	20
Outros	0	0	0	0	5	4	9
Reclamação	0	0	0	1	18	4	23
Solicitação de Informação	1	0	2	0	19	13	35
Sugestão	0	0	1	0	6	5	12
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>67</b>	<b>27</b>	<b>99</b>



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Casa Civil	Conforme solicitado, as manifestações abaixo se mantiveram como destaque. 1 ? Pressão sobre as PLs. Sempre surgem grupos com interesses distintos buscando pressionar o governo para sancionar ou vetar um projeto de lei. 2 ? Houve diversas manifestações cobrando do Estado nomeação dos aprovados em concurso. 3 ? Surgiram muitas manifestações ligadas aos interesses municipais, como por exemplo orientação sobre convênios, ou cobrança da execução de seus objetos.	Esta ouvidoria não enviou nenhuma recomendação aos dirigentes do órgão	Em algumas situações bem particulares, encontramos dificuldades na elaboração e envio das repostas por parte dos departamentos, porém, na grande maioria das vezes que isto ocorreu, foi por se tratar de assuntos mais complexos ou delicados que precisavam de uma análise jurídica ou de apreciação do departamento de comunicação. A ouvidoria da Casa Civil, via de regra, é bem atendida pelos gestores das áreas.

## Casa Militar

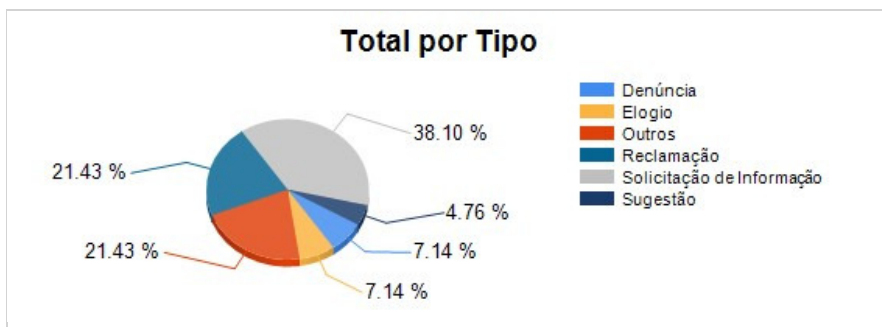
ORGAOS		Quantidade
1	Casa Militar - SEDE	42
Total:		42



## Tipo de Manifestação

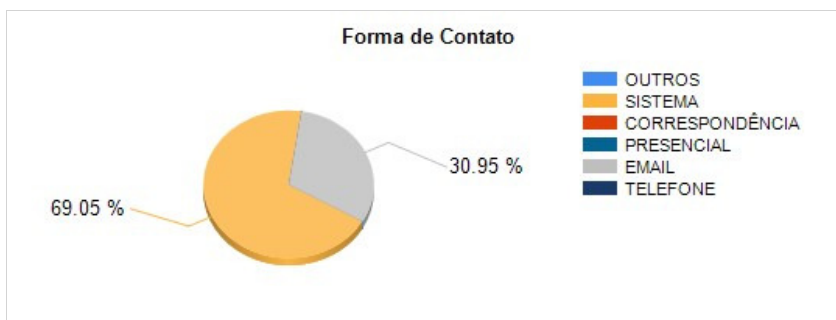
Tipo	Quantidade
Denúncia	3
Elogio	3
Outros	9
Reclamação	9
Solicitação de Informação	16
Sugestão	2
Total:	42





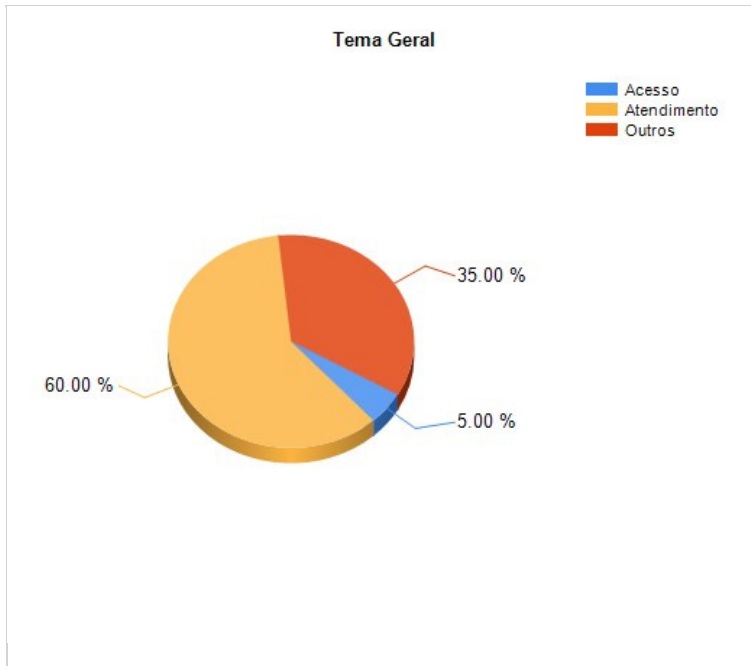
### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	3	0	3
Elogio	0	0	1	0	2	0	3
Outros	0	0	0	0	9	0	9
Reclamação	0	0	0	0	9	0	9
Solicitação de Informação	0	0	12	0	4	0	16
Sugestão	0	0	0	0	2	0	2
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>42</b>



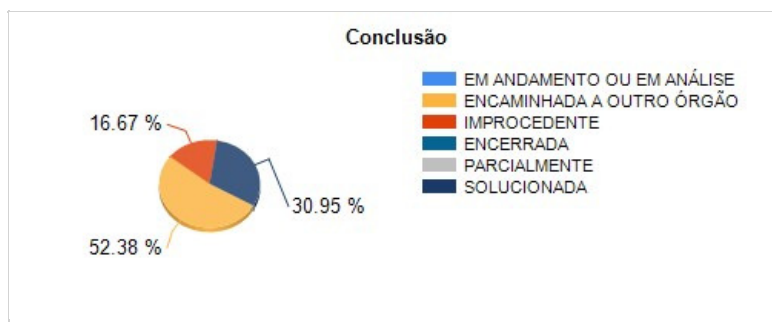
### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	1	0	1
Atendimento	0	1	0	0	11	0	12
Outros	0	0	7	0	0	0	7
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>20</b>



## Conclusão

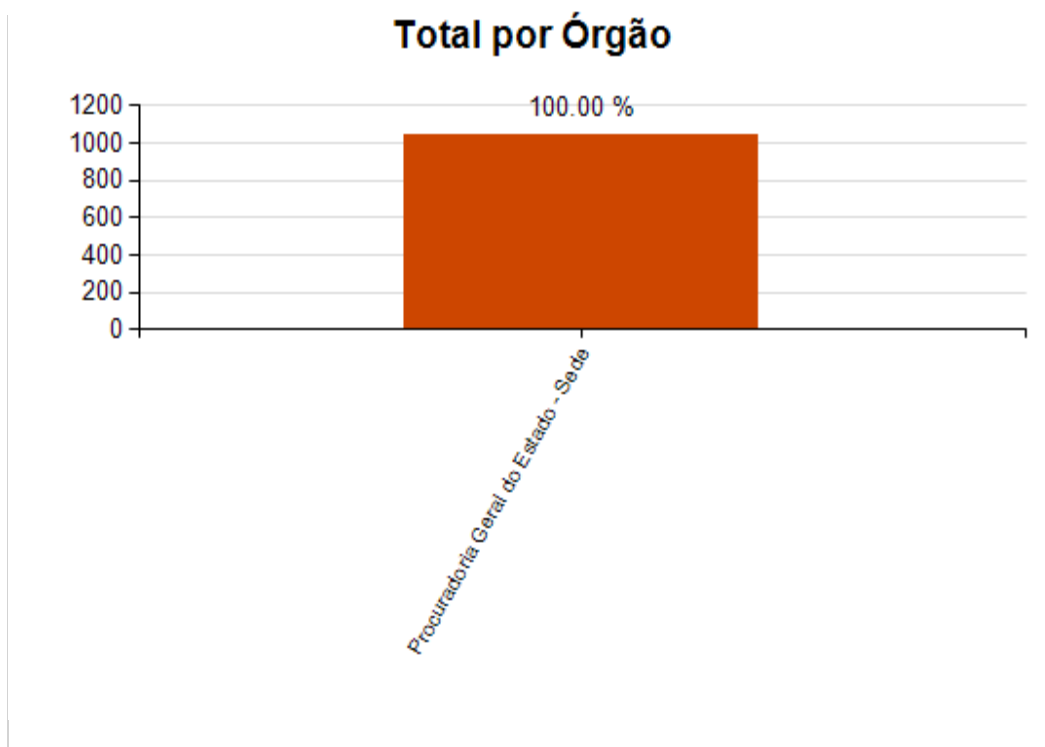
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	3	0	3
Elogio	1	0	0	0	2	0	3
Outros	0	0	0	7	2	0	9
Reclamação	0	0	0	0	9	0	9
Solicitação de Informação	12	0	0	0	4	0	16
Sugestão	0	0	0	0	2	0	2
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>42</b>



<b>Órgão</b>	<b>Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes</b>	<b>Recomendações</b>	<b>Dificuldades</b>
Casa Militar - SEDE	Solicitação de informações acerca da atuação da Defesa Civil; Solicitação de alertas climáticos; outras informações, sendo que muitas delas não são de competência deste Órgão, sendo, portanto, redirecionadas.	Todas as solicitações foram prontamente atendidas.	Não houve dificuldades.

## Procuradoria Geral do Estado

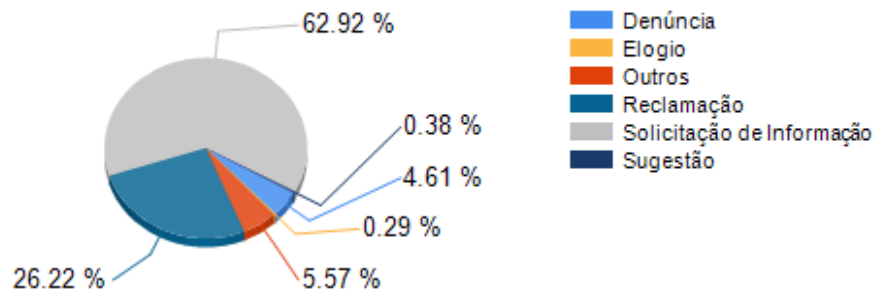
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Procuradoria Geral do Estado - Sede	1041
Total:		1041



## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	48
Elogio	3
Outros	58
Reclamação	273
Solicitação de Informação	655
Sugestão	4
Total:	1041

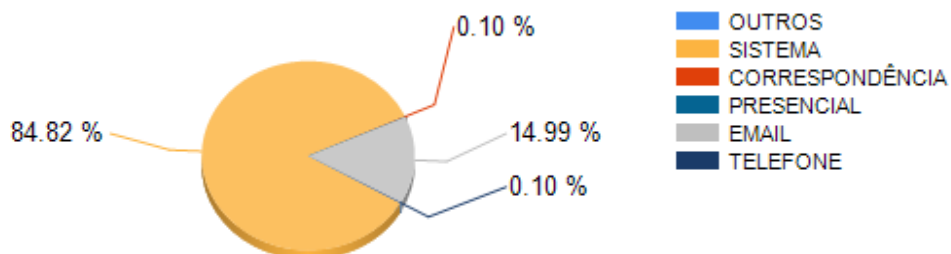
## Total por Tipo



## Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	1	0	47	0	48
Elogio	0	0	0	0	3	0	3
Outros	0	0	9	0	49	0	58
Reclamação	0	0	27	1	245	0	273
Solicitação de Informação	0	1	119	0	535	0	655
Sugestão	0	0	0	0	4	0	4
Total	0	1	156	1	883	0	1041

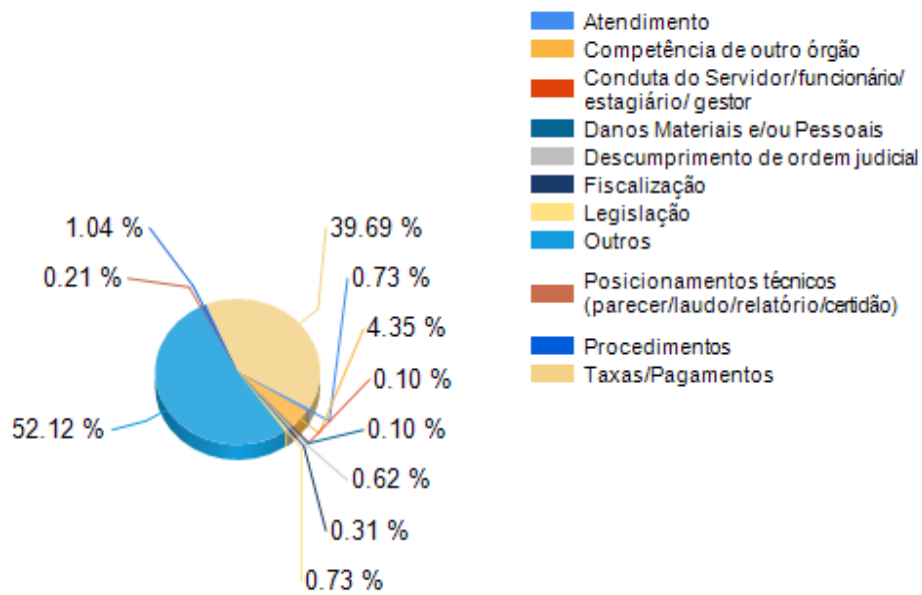
## Forma de Contato



## Tema Geral

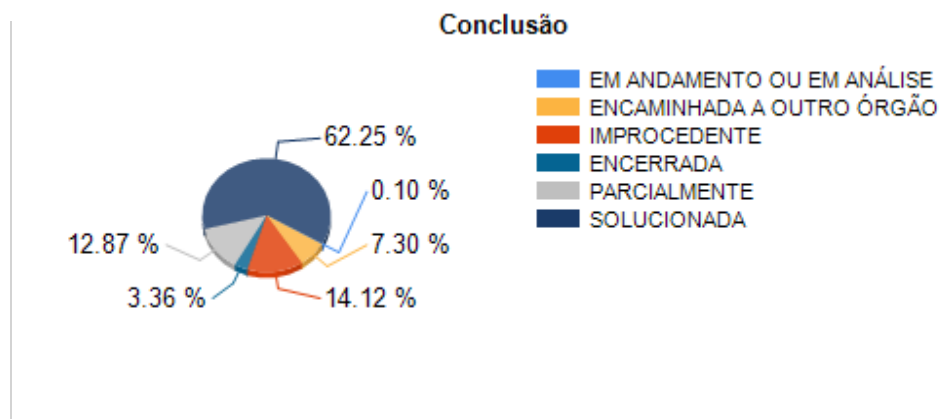
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	2	0	4	1	0	7
Competência de outro órgão	5	0	2	20	15	0	42
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	0	0	0	0	0	1
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	1	0	0	1
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	5	1	0	6
Fiscalização	2	0	0	0	1	0	3
Legislação	0	0	0	1	6	0	7
Outros	17	1	43	121	317	4	503
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	1	1	0	2
Procedimentos	0	0	0	3	7	0	10
Taxas/Pagamentos	2	0	6	90	285	0	383
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>51</b>	<b>246</b>	<b>634</b>	<b>4</b>	<b>965</b>

### Tema Geral



## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	5	3	0	19	21	0	48
Elogio	3	0	0	0	0	0	3
Outros	34	5	3	9	7	0	58
Reclamação	109	55	18	64	27	0	273
Solicitação de Informação	495	70	14	54	21	1	655
Sugestão	2	1	0	1	0	0	4
<b>Total</b>	<b>648</b>	<b>134</b>	<b>35</b>	<b>147</b>	<b>76</b>	<b>1</b>	<b>1041</b>

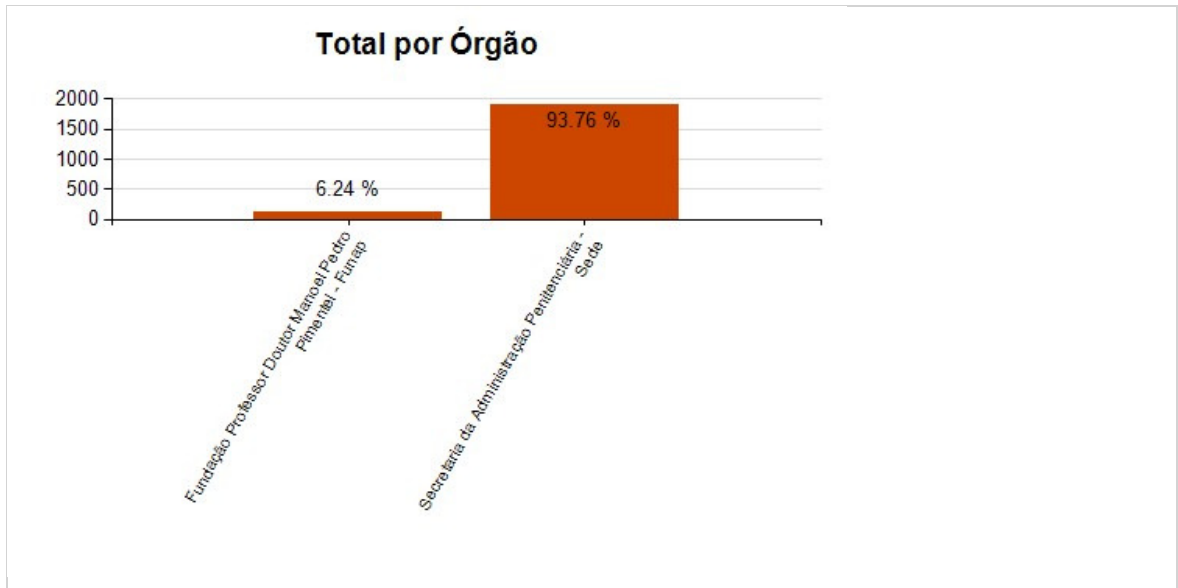


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Procuradoria Geral do Estado - Sede	<p>I- A Lei 16.498/2017 reduziu o percentual da multa moratória do IPVA para 40% do valor do imposto atrasado e, por esse motivo, há uma grande demanda de contribuintes que possuem débitos inscritos na dívida ativa de IPVA que buscam a Ouvidoria requerendo essa redução. A orientação é para que o requerimento seja protocolado na unidade da Procuradoria responsável pela cobrança (ver no site <a href="http://www.pge.sp.gov.br">www.pge.sp.gov.br</a>) .</p> <p>II- Com a implantação do programa SP Sem Papel, a Subprocuradoria do Contencioso Tributário-Fiscal editou a Portaria SubGCTF 08, de 04 de dezembro de 2019, que permite o protocolo dos requerimentos administrativos por meio de envio de e-mail. Assim, a Ouvidoria tem sido um canal para a orientação acerca da utilização desse meio, que facilita o acesso do contribuinte ao serviço. Recebemos algumas reclamações, que se devem, certamente, ao início do uso desse novo meio e que já foram comunicadas à área.</p> <p>III. Em que pese o fato de ter sido editada a Resolução Resolução Conjunta SP/PGE nº 02, de 23/11/2018, que permite o parcelamento do IPVA em até 10 parcelas, a Ouvidoria ainda recebe muitos pedidos para que seja aberto PPD ou que sejam permitidos mais de um parcelamento para a mesma dívida, o que é vedado pela referida Resolução.</p>	<p>I. Por ocasião da atualização das perguntas e respostas ? dúvidas frequentes?, que constam do site da dívida ativa, foram feitas duas recomendações à Procuradoria da Dívida Ativa, vinculada à Subprocuradoria do Contencioso Tributário-Fiscal, que foram acolhidas, quais sejam: a) informações sobre o reconhecimento da prescrição; b) orientação sobre como fazer pedido de restituição de pagamento indevido pela via administrativa. As questões são recorrentes e não havia informações a respeito no referido site. II. Em conjunto com a Chefia de Gabinete da PGE, foram introduzidas algumas orientações no site da PGE, no campo destinado à Ouvidoria, de modo a facilitar a obtenção de informações pelo usuário, quais sejam: a) pedidos de pareceres jurídicos emitidos pela PGE deverão ser feitos diretamente à Ouvidoria da Secretaria de Estado envolvida no assunto; b) se a pergunta estiver relacionada à Dívida Ativa, consulte antes o portal <a href="http://www.dividaativa.pge.sp.gov.br">www.dividaativa.pge.sp.gov.br</a>; c) Antes de remeter a consulta, verificar se as respostas não constam do Portal da Transparência do Estado de São Paulo <a href="http://www.transparencia.sp.gov.br">www.transparencia.sp.gov.br</a>.</p>	<p>As mensagens redirecionadas por e-mail pelo novo Sistema de Ouvidorias Públicas? não indicam os dados pessoais dos interessados, tornando muitas vezes necessário o envio de novas mensagens para esclarecimentos, a fim de que a Ouvidoria reúna elementos para prestar as informações solicitadas ou atender às reclamações dos usuários.</p>



## Secretaria da Administração Penitenciária

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap	127
2	Secretaria da Administração Penitenciária - Sede	1909
Total:		2036



## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	157
Elogio	5
Outros	20
Reclamação	436
Solicitação de Informação	1416
Sugestão	2
<b>Total:</b>	<b>2036</b>



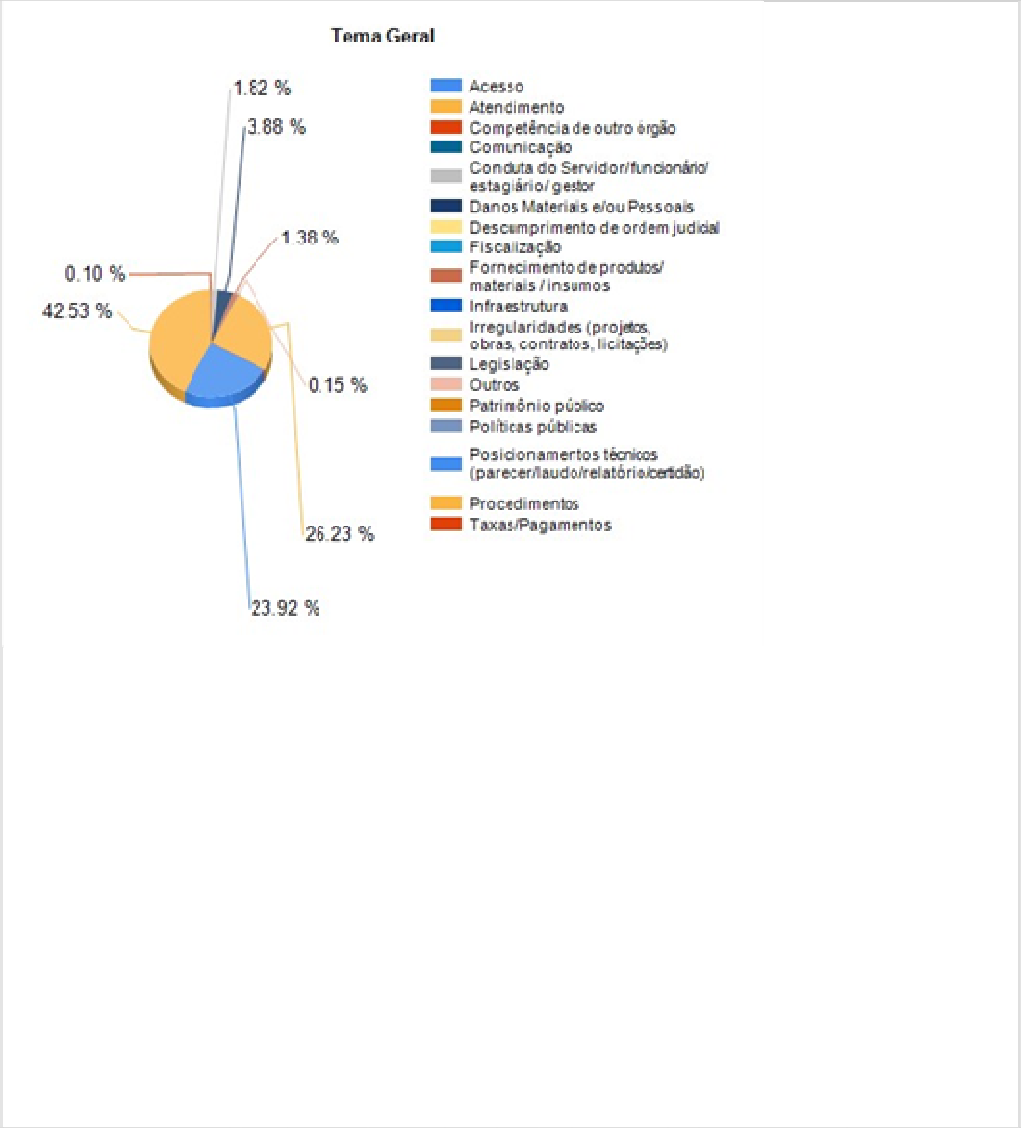
## Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	9	6	58	84	0	0	157
Elogio	0	0	5	0	0	0	5
Outros	1	0	16	1	2	0	20
Reclamação	39	33	281	83	0	0	436
Solicitação de Informação	69	213	837	297	0	0	1416
Sugestão	0	0	2	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>252</b>	<b>1199</b>	<b>465</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2036</b>



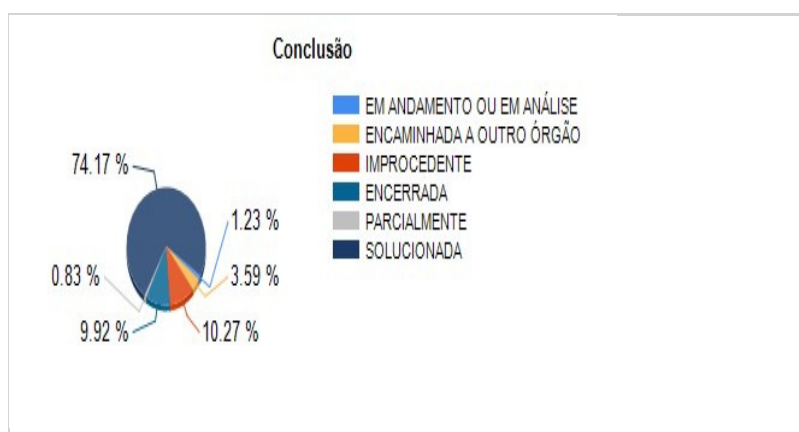
## Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	28	0	0	201	258	0	487
Atendimento	9	2	18	132	703	2	866
Competência de outro órgão	0	0	2	0	0	0	2
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	37	0	0	0	0	0	37
Danos Materiais e/ou Pessoais	79	0	0	0	0	0	79
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	4	0	0	22	2	0	28
Infraestrutura	0	0	0	0	0	0	0
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	3	0	0	0	0	3
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	0	0	0	81	453	0	534
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>436</b>	<b>1416</b>	<b>2</b>	<b>2036</b>



## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	32	0	15	81	24	5	157
Elogio	0	0	3	0	2	0	5
Outros	4	0	14	0	2	0	20
Reclamação	253	0	35	121	7	20	436
Solicitação de Informação	1220	17	135	7	37	0	1416
Sugestão	1	0	0	0	1	0	2
<b>Total</b>	<b>1510</b>	<b>17</b>	<b>202</b>	<b>209</b>	<b>73</b>	<b>25</b>	<b>2036</b>



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap	<p>1. Encaminhamento, aos advogados da FUNAP, de recebidas solicitações formuladas por reeducandos, e por familiares destes, para que os primeiros prestem aos segundos os serviços gratuitos de assistência jurídica previstos e descritos no âmbito do Convênio Defensoria Pública de São Paulo / SAP / FUNAP. 2. Prestação de informações referentes a estágios junto à FUNAP, e também sobre as hipotéticas formas de ingresso em seu quadro de pessoal, assim como quanto às condições para a viabilização da contratação de mão de obra de reeducandos do sistema penitenciário paulista. 3. Envio, às áreas da SAP e da FUNAP responsáveis pela educação formal e profissionalizante dos reeducandos, de recebidos pedidos, em regra formulados por egressos das unidades prisionais, pleiteando a obtenção/emissão de certificados de realização/conclusão de cursos realizados.</p>	<p>Tendo decorrido o período de apenas 10(dez) meses depois de termos sido designados para a função de ouvidor, nesta oportunidade continuamos preferencialmente absorvidos com a tarefa cujo objeto mais relevante é, ainda e agora, s.m.j., a de promover a consolidação da estrutura necessária ao adequado funcionamento do sistema de ouvidoria desta entidade; entendemos, assim, como permanecendo, até este momento, prematuro o envio de hipotéticas sugestões/recomendações à sua direção; para assim, de forma cautelosa, evitarmos qualquer ação precipitada, nesse sentido, de nossa parte.</p>	<p>Conforme o logo acima contextualizado, ainda permanecemos avaliando não só as dificuldades rotineiramente enfrentadas, mas também buscando ordená-las de forma a poder oferecer soluções concretas no sentido de efetiva e oportunamente tentarmos contorná-las.</p>
Secretaria da Administração Penitenciária - Sede	<p>- Atendimento a Saúde da pessoa presa; - Atendimento ao público externo;</p>	<p>- Assistência a Saúde: Notamos que a Pasta tem adotado ações para efetivar a assistência à saúde da população prisional sob sua custódia, a começar pela criação da Coordenadoria de Saúde que atua especificamente nessas questões. Necessário reforçar o diálogo junto aos serviços estaduais e municipais de Saúde no quesito de disponibilidade de vagas para atendimento especializado, bem como reforçar aos Comandos de Policiamento do interior do Estado a necessidade do comparecimento da escolta militar, haja vista que há casos em que a falta da escolta tem provocado a perda da vaga para atendimento médico devido ao não comparecimento reiterado da pessoa em cumprimento de pena. Atendimento com público interno: temos que o déficit no quadro funcional dessa Secretaria, bem como a crescente população prisional do Estado, tem refletivo nos atendimentos realizados pelas unidades prisionais do estado, no tocante a inclusão de visitantes, expedição de documentos, realização de exames criminológicos, nesse ponto sugerimos a possibilidade de adoção de meios de atendimento alternativos, como os virtuais, agendamentos para atendimentos específicos, para minimizar o quadro, oportuno reforçar a necessidade de maior transparência nos procedimentos adotados pelas unidades prisionais, como prazos, documentos necessários, dias de atendimento pessoal, itens permitidos e proibidos de ingressar.</p>	<p>Por ora não encontramos dificuldades relevantes para atuação desta Ouvidoria, que atuado de forma parceira com a administração pública.</p>

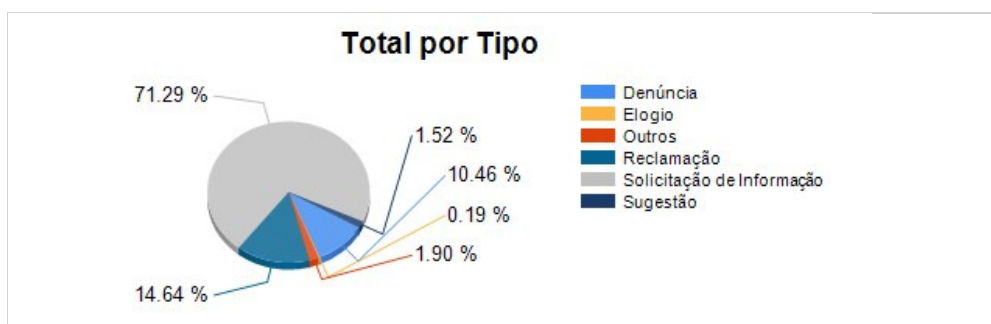
## Secretaria da Agricultura e Abastecimento

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	526
Total:		526



## Tipo de Manifestação

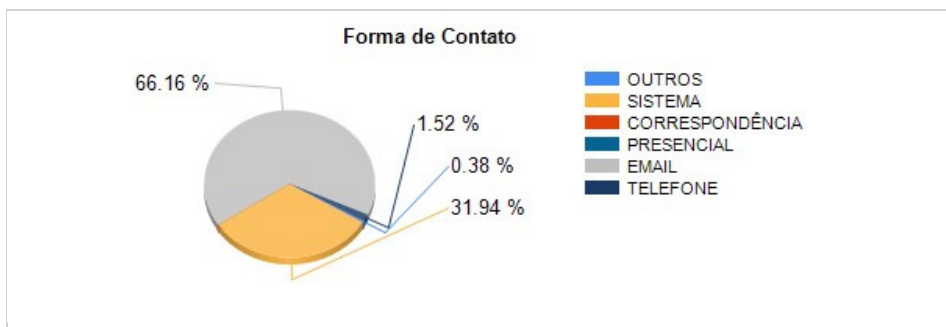
Tipo	Quantidade
Denúncia	55
Elogio	1
Outros	10
Reclamação	77
Solicitação de Informação	375
Sugestão	8
<b>Total:</b>	<b>526</b>



## Forma de Contato

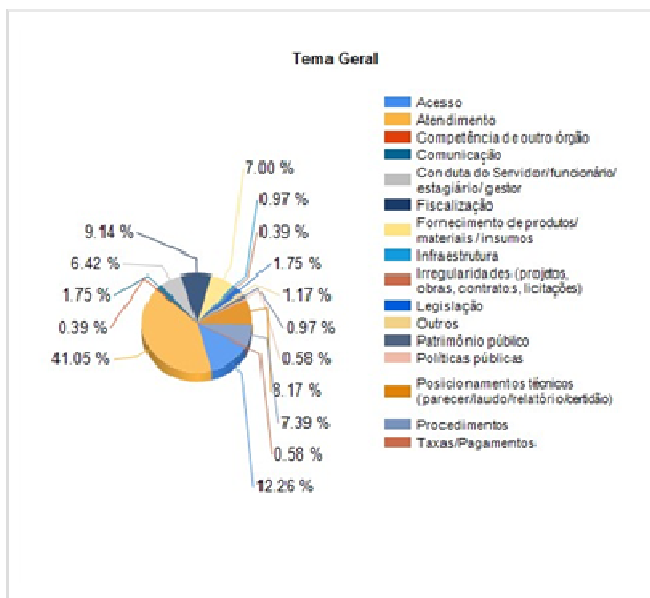
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	2	6	0	46	1	55
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	7	0	3	0	10
Reclamação	0	4	17	0	55	1	77
Solicitação de Informação	0	2	313	0	60	0	375
Sugestão	0	0	5	0	3	0	8
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>348</b>	<b>0</b>	<b>168</b>	<b>2</b>	<b>526</b>





## Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	6	56	0	63
Atendimento	0	0	2	24	183	2	211
Competência de outro órgão	0	1	0	1	0	0	2
Comunicação	0	0	1	1	5	2	9
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	10	0	2	15	5	1	33
Fiscalização	38	0	0	6	3	0	47
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	1	35	0	36
Infraestrutura	0	0	0	4	1	0	5
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	2	0	0	2
Legislação	1	0	0	1	7	0	9
Outros	1	0	3	0	1	1	6
Patrimônio público	0	0	0	3	2	0	5
Políticas públicas	0	0	0	0	2	1	3
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	1	41	0	42
Procedimentos	1	0	1	8	28	0	38
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1	2	0	3
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>74</b>	<b>371</b>	<b>7</b>	<b>514</b>



### Conclusão

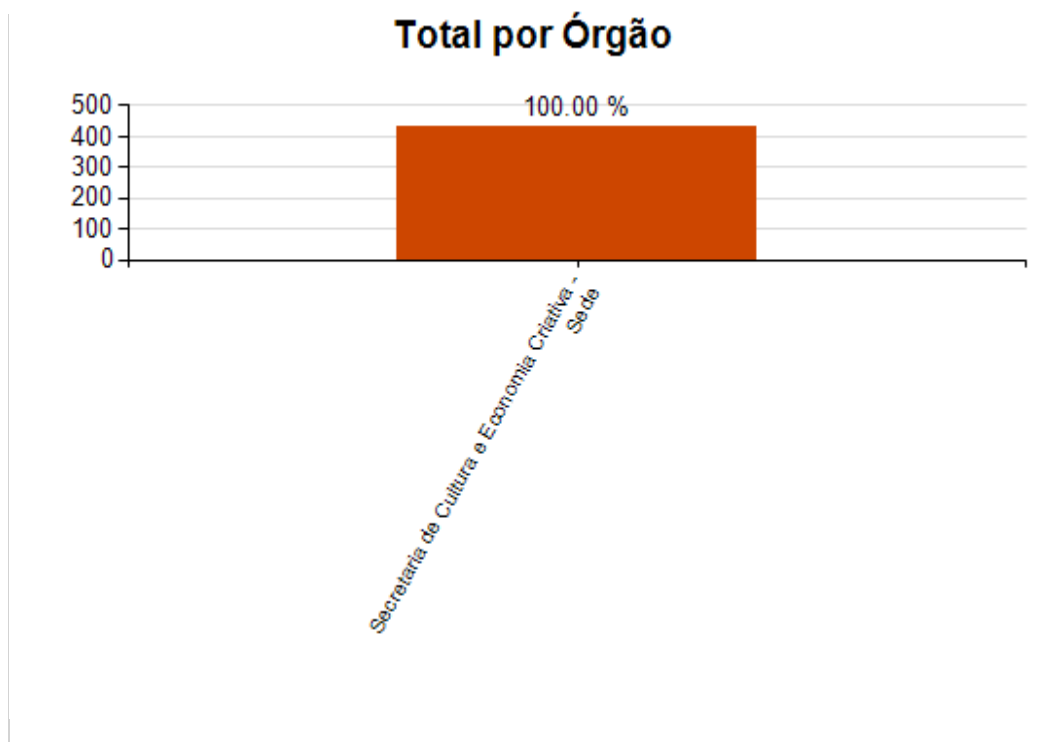
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	49	0	2	0	4	0	55
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Outros	10	0	0	0	0	0	10
Reclamação	71	0	0	0	3	3	77
Solicitação de Informação	365	0	3	0	4	3	375
Sugestão	7	0	0	0	1	0	8
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>526</b>



<b>Órgão</b>	<b>Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes</b>	<b>Recomendações</b>	<b>Dificuldades</b>
Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	- Solicitação de informação - Ex: como adquirir sementes e/ou mudas, informações sobre o CAR (assunto que recentemente foi transferido da SIMA para SAA) e informações técnicas em geral. - Reclamação - sobre conduta de servidor. - Denúncia - fiscalização de estabelecimentos e/ou propriedades.	Estamos trabalhando junto aos responsáveis para que sejam cientificados das demandas mais frequentes, visando ações como atualização das informações junto ao site da instituição; orientação de parceria junto as demais áreas técnicas para a resolução de conflitos/interesses.	Até o momento não há qualquer dificuldade de atuação.

## Secretaria da Cultura e Economia Criativa

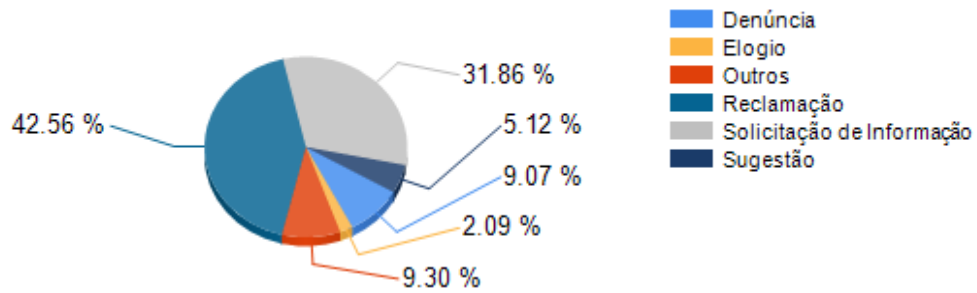
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	430
Total:		430



## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	39
Elogio	9
Outros	40
Reclamação	183
Solicitação de Informação	137
Sugestão	22
Total:	430

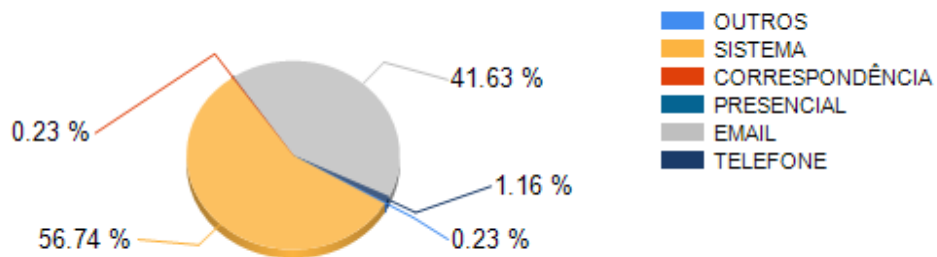
### Total por Tipo



### Forma de Contato

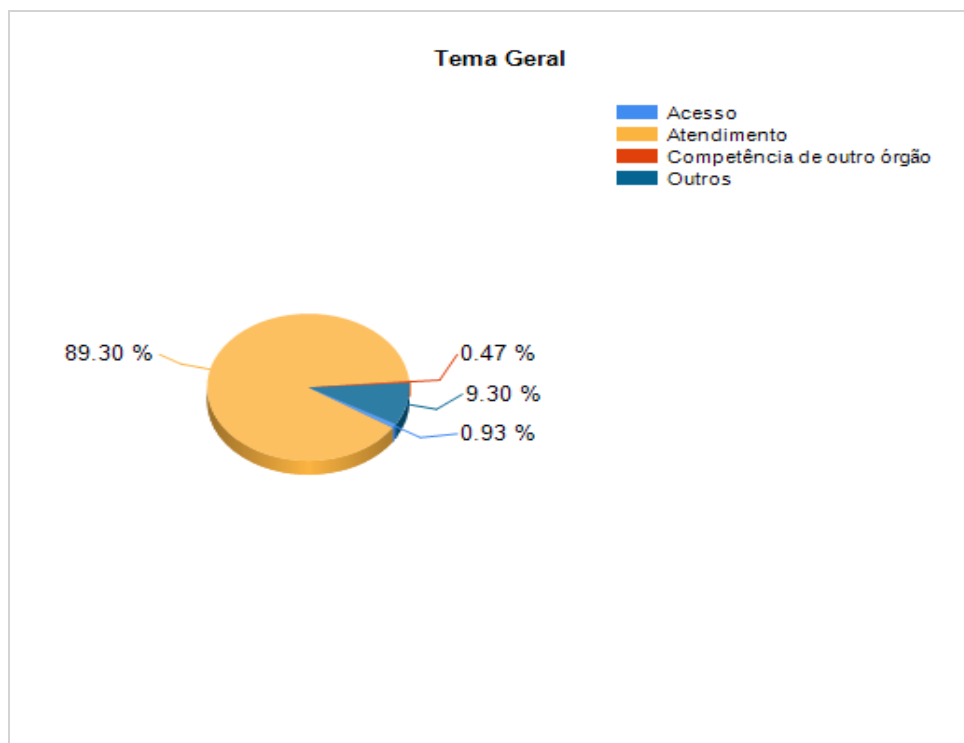
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	2	8	1	28	0	39
Elogio	0	0	5	0	4	0	9
Outros	0	0	22	0	18	0	40
Reclamação	0	2	44	0	136	1	183
Solicitação de Informação	0	1	91	0	45	0	137
Sugestão	0	0	9	0	13	0	22
Total	0	5	179	1	244	1	430

### Forma de Contato



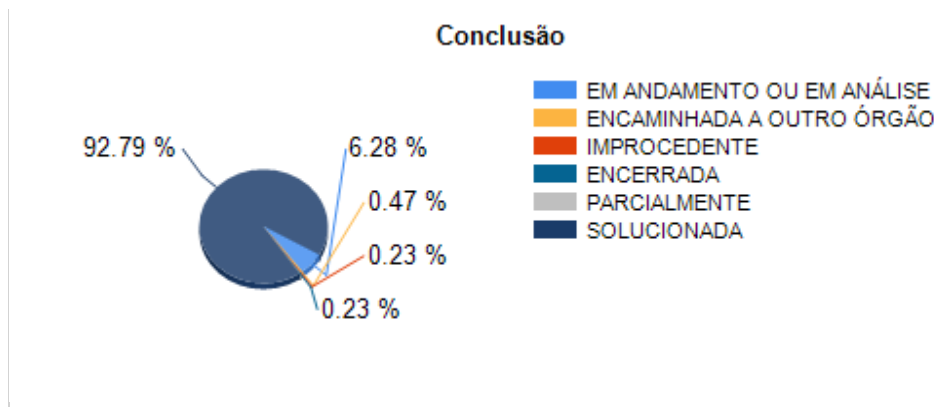
## Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	2	2	0	4
Atendimento	39	8	12	178	126	21	384
Competência de outro órgão	0	0	0	1	1	0	2
Outros	0	1	29	1	8	1	40
Total	39	9	41	182	137	22	430



## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	37	0	0	0	0	2	39
Elogio	9	0	0	0	0	0	9
Outros	40	0	0	0	0	0	40
Reclamação	169	0	0	1	1	12	183
Solicitação de Informação	124	0	1	0	1	11	137
Sugestão	20	0	0	0	0	2	22
<b>Total</b>	<b>399</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>430</b>

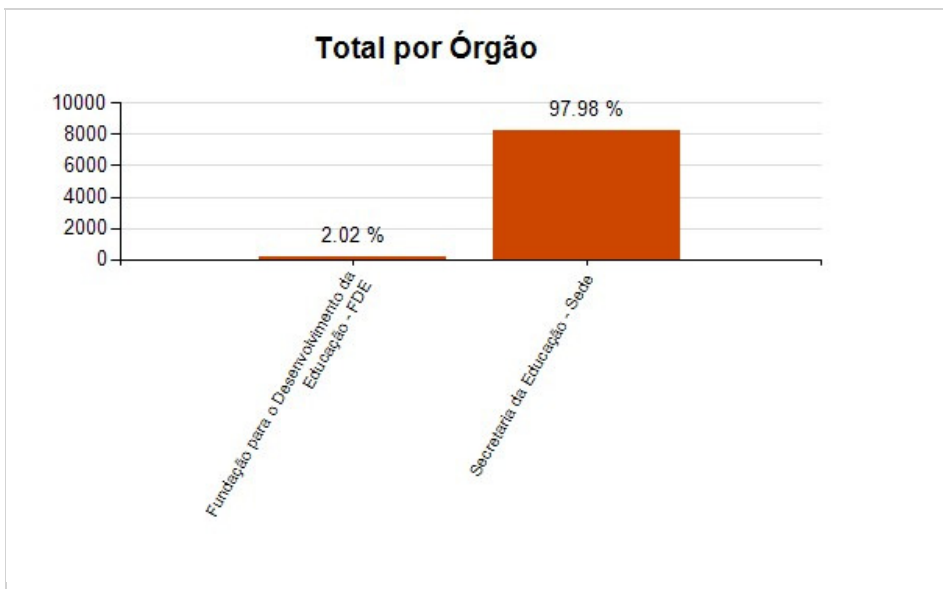


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	<p>Acreditamos que a diminuição do número de demandas, deve-se a falta de informação nos sites das organizações parceiras sobre a Ouvidoria, que precisa estar visível e de fácil acesso de acordo com a legislação vigente. Foi observado aumento das reincidências, o que sinaliza que o problema não foi efetivamente solucionado. Mais uma vez, alertamos as Coordenadorias, que a responsabilidade dessas demandas, são da Secretaria, portanto as respostas a nos enviadas são meras justificativas pois são respondidas pelas OSs, e repassadas a nós pela Unidade, sem uma previa avaliação do problema e eventual resolução. A Ausência desse procedimento impossibilita o objetivo do nosso trabalho que é a melhoria dos serviços prestados a população e a gestão de gastos públicos. É necessário conscientização dos coordenadores a esse respeito e outros órgãos competentes. A demandas mais recorrentes e mais relevantes continuam sendo as relacionadas a Unidade de Formação Cultural que apresenta o maior número de reclamações registradas neste semestre em relação ao total geral, sendo a maioria atribuída as Fábricas de Cultura, ao Projeto Guri Interior e Litoral, administrados por Sustenidos Organização Social de Cultura, Projeto Guri Capital, administrado pela Organização Social Santa Marcelina.</p>	<p>Há a necessidade dos órgãos da Pasta conhecerem minimamente o trabalho executado pela rede de ouvidorias de SP para que haja um predisposição de nos auxiliar não só no sentido de resolver os eventuais problemas bem como a prevenção de futuros. Sem a retaguarda administrativa é impossível a realização de um trabalho competente exigido pela Rede de ouvidoria do estado, que faz o monitoramento. Lembramos ainda a participação dos dados dessa Ouvidoria nas reuniões da Comissão de avaliação, uma vez que esses espelham a verdadeira realidade sobre os serviços prestados . O mesmo a respeito da Unidade de monitoramento.</p>	<p>Reiteramos o mencionado anteriormente sobre a participação desta ouvidoria em reuniões realizadas entre esta Secretaria e os Coordenadores da Pasta, pois é fundamental que tomemos conhecimento das medidas adotadas pela gestão para alinharmos objetivos, como era procedimento anterior e conforme disposto em lei. Haja visto o fato ocorrido da dificuldade do usuário acessar a página da Ouvidoria, uma vez que posicionamento do logo do Governo do estado, secretaria, ouvidoria, sic e portal da transparência, já havia sido feito e constando em todos os sites das entidades parceiras. E fomos notificados pela OGE sobre a ausência. Solicitamos aos Órgãos Gestores o exato cumprimento das disposições contidas em Lei, de forma que as Organizações Sociais cumpram integralmente com o quanto acordado em Contrato de Gestão. A ausência desse procedimento vem acarretando problemas que possam vir a interferir e até comprometer a boa administração da Pasta. Além da colaboração dos coordenadores, ainda precisamos contar com mais apoio da parte administrativa.</p>



## Secretaria da Educação

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	169
2	Secretaria da Educação - Sede	8206
Total:		8375



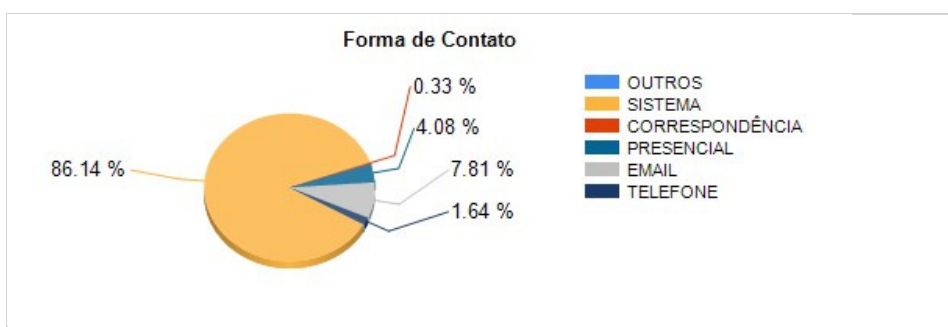
## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	958
Elogio	71
Outros	0
Reclamação	5855
Solicitação de Informação	908
Sugestão	583
Total:	8375



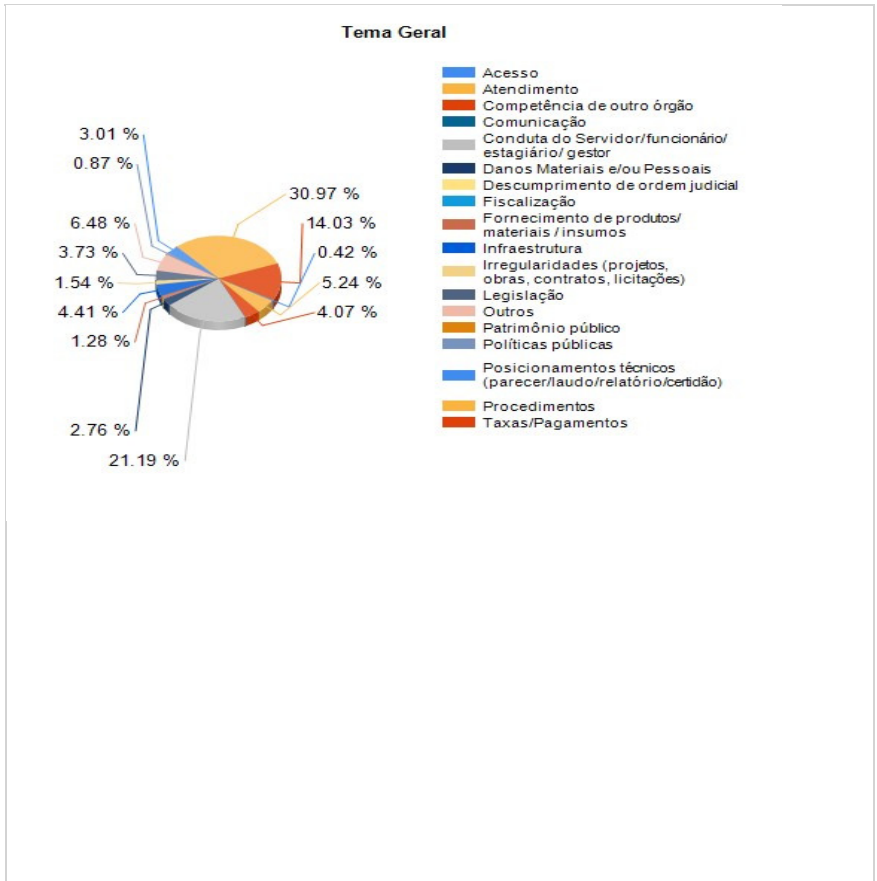
## Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	8	9	96	10	835	0	958
Elogio	1	1	2	0	67	0	71
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	311	117	352	18	5057	0	5855
Solicitação de Informação	16	6	157	0	729	0	908
Sugestão	6	4	47	0	526	0	583
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>137</b>	<b>654</b>	<b>28</b>	<b>7214</b>	<b>0</b>	<b>8375</b>



## Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	1	0	1	31	2	35
Atendimento	1	18	0	322	77	21	439
Competência de outro órgão	7	2	0	308	18	6	341
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	671	37	0	1039	21	7	1775
Danos Materiais e/ou Pessoais	203	0	0	28	0	0	231
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	9	2	0	72	13	11	107
Infraestrutura	1	0	0	321	8	39	369
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	3	0	0	112	8	6	129
Legislação	0	0	0	140	108	64	312
Outros	60	2	0	316	120	45	543
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	1	0	0	32	30	10	73
Posicionamento técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	195	52	5	252
Procedimentos	1	9	0	1835	385	364	2594
Taxas/Pagamentos	1	0	0	1134	37	3	1175
<b>Total</b>	<b>958</b>	<b>71</b>	<b>0</b>	<b>5855</b>	<b>908</b>	<b>583</b>	<b>8375</b>



### Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em Andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	190	530	112	33	0	93	958
Elogio	7	7	47	0	0	10	71
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	1102	3094	1148	45	12	454	5855
Solicitação de Informação	261	440	144	2	5	56	908
Sugestão	188	308	50	1	3	33	583
<b>Total</b>	<b>1748</b>	<b>4379</b>	<b>1501</b>	<b>81</b>	<b>20</b>	<b>646</b>	<b>8375</b>

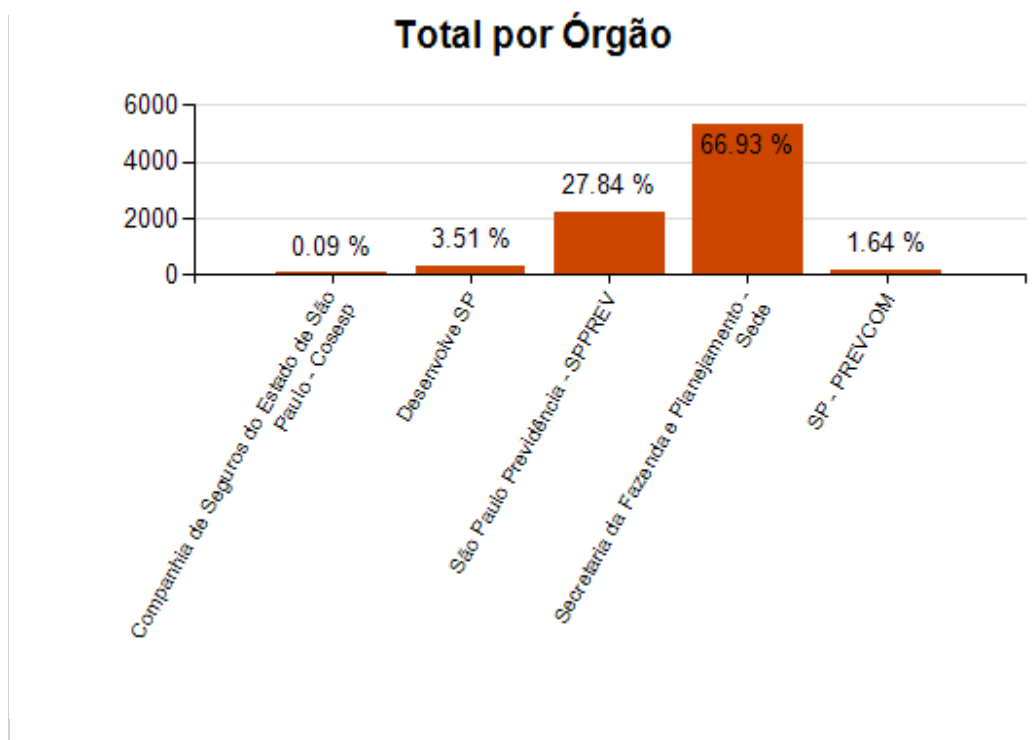


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	<p>           ? 1º Obras 99 manifestações, A Diretoria de Obras e Serviços teve de uma única unidade escolar 90 reclamações, todas elas com o mesmo assunto. Primeiramente mandaram uma única reclamação desta escola perguntando o porquê da não construção de cobertura da quadra existente na escola. Respondemos essa reclamação explicando que não seria possível, pois a , ou seja como não era possível construção de uma cobertura da quadra pois a mesma impediria a iluminação natural das salas de aula e desrespeitava o recuo exigido pelas normas e legislação vigentes. Após esta resposta a mesma escola, repetiu essa pergunta 90 vezes, sendo que respondemos todas elas com a mesma justificativa. .Portanto, as reclamações se resumem a apenas 9 reclamação com o diversos assuntos e com destinatários diferentes. ? 2º Políticas Publicas (Associação de Pais e Mestres e Escola da Família) 41 manifestações solicitando informações sobre prestação de contas; Escola da Família ? Sobre as faculdades conveniadas. ? 3º 25 manifestações - competência de outros órgãos         </p> <p>           ? 1º Obras 99 manifestações, A Diretoria de Obras e Serviços teve de uma única unidade escolar 90 reclamações, todas elas com o mesmo assunto. Primeiramente mandaram uma única reclamação desta escola perguntando o porquê da não construção de cobertura da quadra existente na escola. Respondemos essa reclamação explicando que não seria possível, pois a , ou seja como não era possível construção de uma cobertura da quadra pois a mesma impediria a iluminação natural das salas de aula e desrespeitava o recuo exigido pelas normas e legislação vigentes. Após esta resposta a mesma escola, repetiu essa pergunta 90 vezes, sendo que respondemos todas elas com a mesma justificativa. . Portanto, as reclamações se resumem a apenas 9 reclamação com o diversos assuntos e com destinatários diferentes. ? 2º Políticas Publicas (Associação de Pais e Mestres e Escola da Família) 41 manifestações solicitando informações sobre prestação de contas; Escola da Família ? Sobre as faculdades conveniadas. ? 3º -Competência de outros órgãos.25 manifestações         </p>	<p>           Nesse semestre tivemos 169 manifestação, enviamos Relatório da Ouvidoria para Presidência da Fundação, onde indicações os setores que receberam o maior volume de manifestação, de modo a orientar a administração a melhorar a relação com a rede.         </p>	

<p>Secretaria da Educação - Sede</p>	<p>Manifestações mais frequentes/Assunto Problema/quantitativo 1º Reclamação - Procedimento Operacional Regularização de pagamento, obtidos com o registro de 1081 manifestações. 2º Denúncia - Recursos Humanos Gestão, problema identificado nos 451 registros das manifestações do semestre. 3º Solicitação de Informação/Sugestão - Procedimento Operacional Procedimento, obtidos por meio do registro de 358 manifestações. Com base nos dados obtidos pelo sistema da Ouvidoria identificamos a manifestação classificada como Reclamação a mais frequente e os registros são referentes à verificação de pagamento do servidor público. Apontamos como segunda manifestação mais frequente o registro classificado como Denúncia que aborda questões relacionadas aos gestores da unidades escolares. E na sequência, classificada como Solicitação de Informação identificamos as manifestações acerca de questões relacionadas aos documentos funcionais.</p>	<p>Em atendimento ao previsto no Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, Artigo 4º - As Ouvidorias têm as seguintes atribuições: XIII - fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos; a Ouvidoria da SEDUC-SP propôs as recomendações abaixo: * o estreitamento das relações entre os diversos setores da SEDUC-SP; * a busca do fortalecimento institucional da Ouvidoria na estrutura da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo; * o trabalho de orientação e acompanhamento junto à Subsecretária de Articulação Regional ? Capital (SAGESP) e Subsecretária de Articulação Regional ? Interior (SAINTER) com vistas a diminuir o tempo para obtenção das respostas às manifestações encaminhadas às Diretorias Regionais de Ensino, bem como melhorar a qualidade/fundamentação das mesmas</p>	<p>Nada consta.</p>
--------------------------------------	---	---	---------------------

## Secretaria da Fazenda e Planejamento

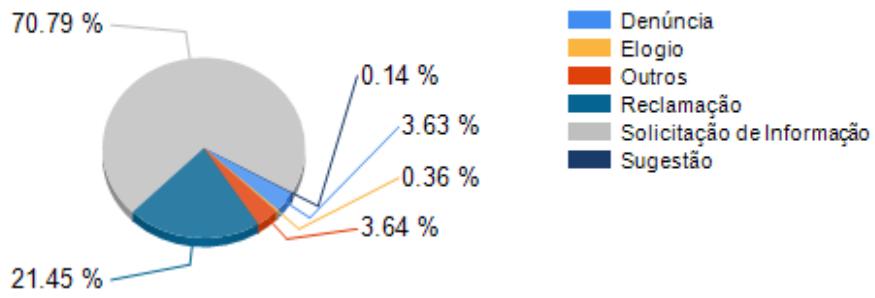
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia de Seguros do Estado de São Paulo - Cosesp	7
2	Desenvolve SP	281
3	São Paulo Previdência - SPPREV	2226
4	Secretaria da Fazenda e Planejamento - Sede	5352
5	SP - PREVCOM	131
Total:		7997



## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	290
Elogio	29
Outros	291
Reclamação	1715
Solicitação de Informação	5661
Sugestão	11
Total:	7997

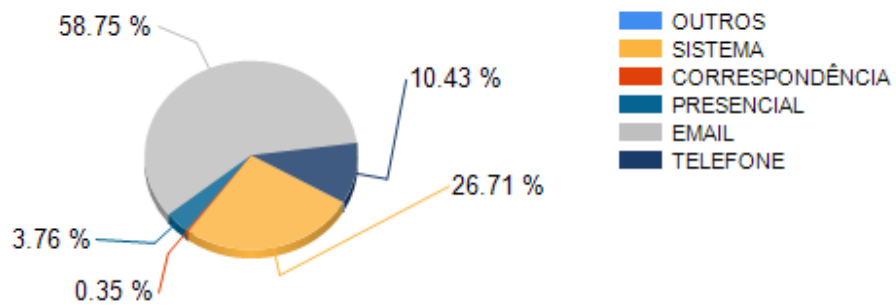
## Total por Tipo



## Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	6	0	228	9	47	0	290
Elogio	0	0	28	0	1	0	29
Outros	1	195	74	1	20	0	291
Reclamação	127	4	1483	16	85	0	1715
Solicitação de Informação	167	634	2881	2	1977	0	5661
Sugestão	0	1	4	0	6	0	11
Total	301	834	4698	28	2136	0	7997

## Forma de Contato

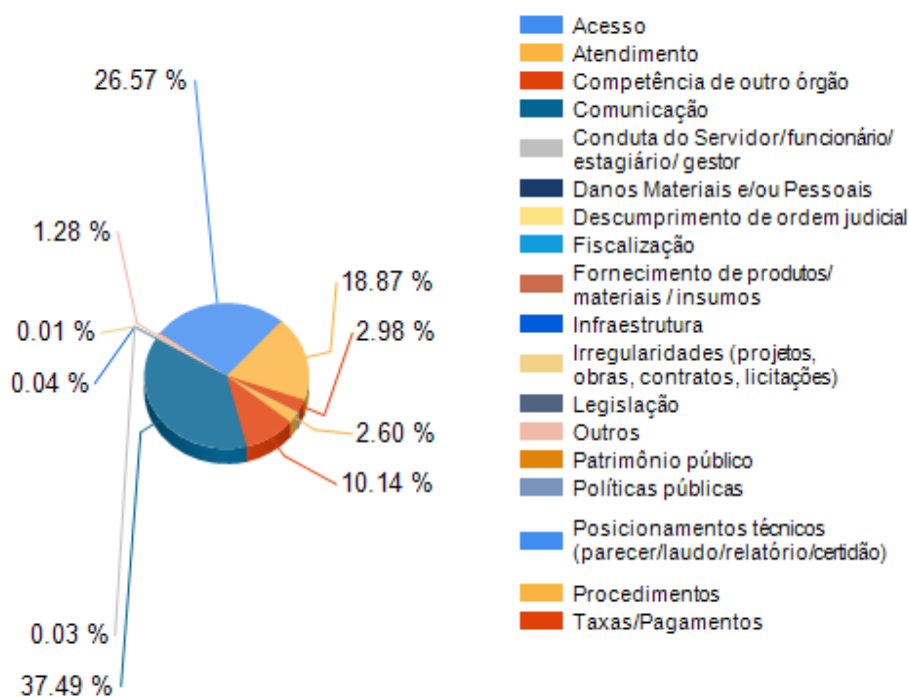


## Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	0	24	9	45	125	2	205
Competência de outro órgão	1	1	180	113	504	0	799
Comunicação	0	0	0	0	2955	0	2955
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	0	0	0	1	0	2
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	3	0	0	3
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	90	7	3	1	101
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão )	31	1	2	23	2032	5	2094
Procedimentos	6	3	1	1471	3	3	1487
Taxas/Pagamentos	235	0	0	0	0	0	235
<b>Total</b>	<b>275</b>	<b>29</b>	<b>282</b>	<b>1662</b>	<b>5623</b>	<b>11</b>	<b>7882</b>



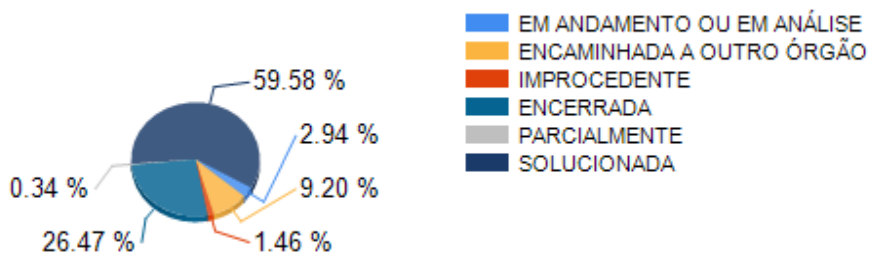
### Tema Geral



### Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	240	0	23	2	16	9	290
Elogio	21	0	6	0	0	2	29
Outros	2	0	269	5	9	6	291
Reclamação	1476	0	58	10	165	6	1715
Solicitação de Informação	3022	27	1755	100	546	211	5661
Sugestão	4	0	6	0	0	1	11
<b>Total</b>	<b>4765</b>	<b>27</b>	<b>2117</b>	<b>117</b>	<b>736</b>	<b>235</b>	<b>7997</b>

### Conclusão

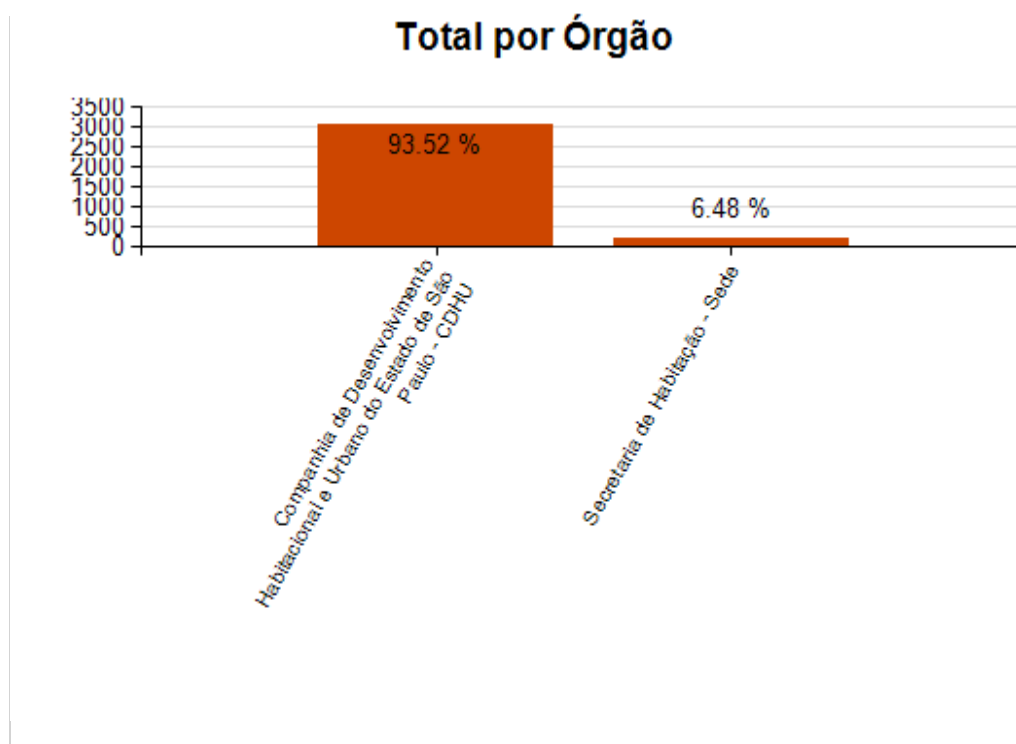


Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Seguros do Estado de São Paulo - Cosp	As manifestações recebidas tratam dos seguintes assuntos: 1-Cancelamento indevido da apólice de seguro de automóvel, referente ao seguro Auto Fácil CARDIF; 2-Solicitação de apólice de seguro de outra seguradora.	Não foram feitas recomendações.	Não há observações.
Desenvolve SP	O volume maior de demandas referem-se ao Banco do Povo Paulista, Canal Inapropriado (Atendimento Comercial) e Programa Juro Zero (Sebrae), somados resultam no quantitativo de 242 manifestações. Esta Ouvidoria não tem competência no tratamento de tais assuntos, sendo apenas orientado qual o canal correto para contato. Das demandas de responsabilidades desta Ouvidorias, o assuntos de maior frequência relacionam-se com: negativa de concessão de crédito, atendimento comercial e dúvidas sobre pedido de crédito em andamento	Foram elaboradas três recomendações, das quais apenas uma destinava-se ao dirigente, com o objetivo de sugerir aperfeiçoamento na de política relativa a finalidade fim e de reforçar alguns cuidados necessários com relação ao cliente. Nenhuma delas cabia uma deliberação, sendo que a sugestão de aperfeiçoamento requer uma avaliação interna mais complexa sobre sua viabilidade.	Nada a relatar
São Paulo Previdência - SPPREV	Revisão de Aposentadoria: fluxo com prazo acima do esperado por conta do estoque de processos no setor. Revisão de Gratificação Incorporada: fluxo composto; é necessário ter as informações nos assentamentos do inativo. Concessão de Pensão - Menor inválido ou incapaz: Requer perícia médica por parte do órgão e documentos jurídicos específicos. Renúncia de proventos: por conta de uma	Relatório semanal de pendências encaminhadas ao setores responsáveis, acatadas por todas as diretorias.	Por conta do reduzido quadro, houve fluxos específicos que extrapolaram os prazos de resposta.

Secretaria da Fazenda e Planejamento - Sede	a) Isenção de tributo para deficiente físico/autista: demora na análise e homologação de pedido de isenção de ICMS de veículo zero quilômetro adquirido por pessoa com deficiência física, visual, mental severa ou profunda e autistas; b) ITCMD (processo): demora na análise e homologação de processos de ITCMD; e c) Inscrição Estadual (alteração): demora na análise e homologação de cadastro de contribuinte do ICMS.	Melhorar o tempo de resposta das unidades de atendimento fazendárias aos usuários do serviço público.	Os gestores da Secretaria da Fazenda e Planejamento mantiveram atenção às dificuldades para melhorar o tempo de resposta das unidades de atendimento da SEFAZ.
SP - PREVCOM	1 - Atualização do benefício de risco na área restrita: manifestações sobre a atualização dos valores referentes aos benefícios de risco, vinculados ao plano, bem como a disponibilização do certificado do benefício na área restrita do participante em nosso site. 2 - Resgate e recebimento de aposentadoria complementar: Requisitos para solicitação, prazo para retorno do atendimento e prazo para pagamento. 3 - Benefício de risco: Manifestações gerais sobre os benefícios, valores, cobertura, ressarcimento de valores cobrados indevidamente.	Maior agilidade no fluxo que transmite internamente na fundação	Novamente, o número de demandas desta Ouvidoria não é expressivo, portanto não detectamos problemas e dificuldades na atuação da Ouvidoria.

## Secretaria da Habitação

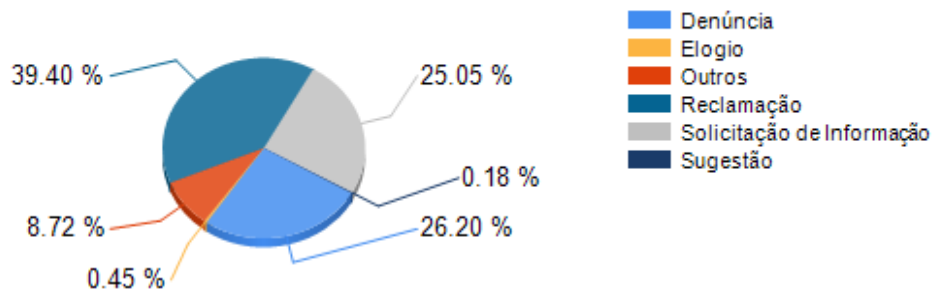
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	3088
2	Secretaria de Habitação - Sede	214
Total:		3302



## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	865
Elogio	15
Outros	288
Reclamação	1301
Solicitação de Informação	827
Sugestão	6
Total:	3302

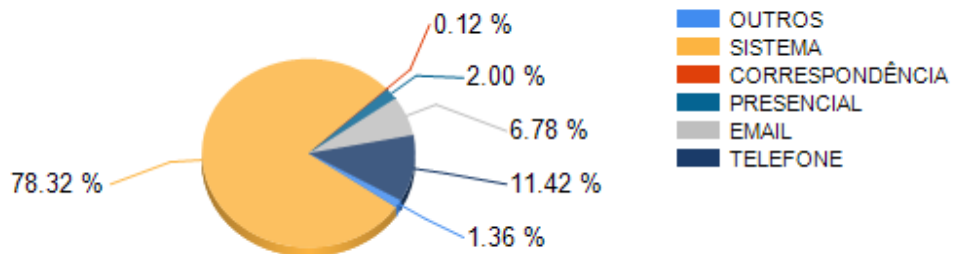
## Total por Tipo



## Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	18	296	26	2	491	32	865
Elogio	0	0	1	0	14	0	15
Outros	0	1	4	0	283	0	288
Reclamação	34	56	44	1	1154	12	1301
Solicitação de Informação	14	24	148	1	639	1	827
Sugestão	0	0	1	0	5	0	6
Total	66	377	224	4	2586	45	3302

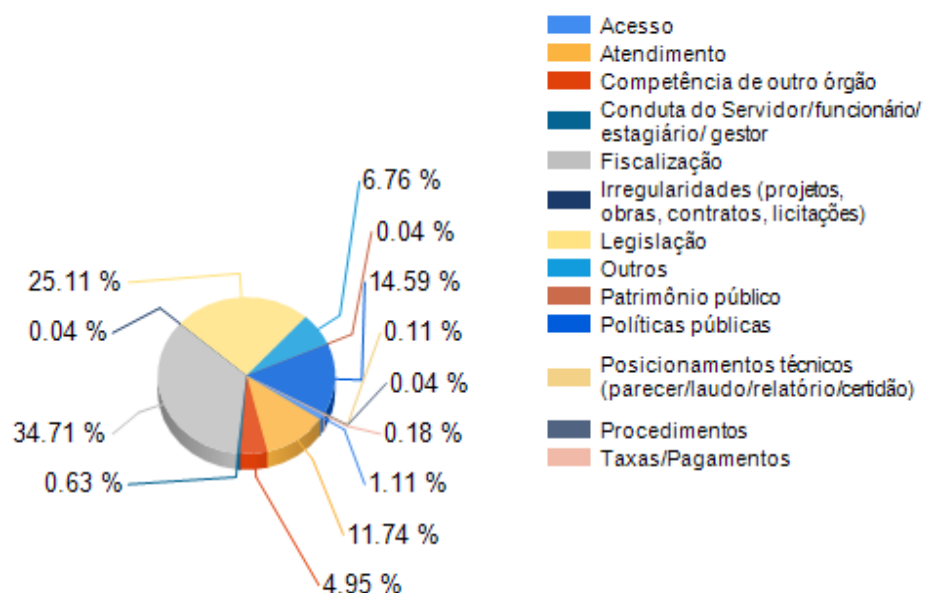
## Forma de Contato



## Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	22	8	0	30
Atendimento	58	0	6	92	161	1	318
Competência de outro órgão	3	1	70	30	30	0	134
Conduta do Servidor/funcionário / estagiário/gestor	1	6	0	9	1	0	17
Fiscalização	612	0	2	291	35	0	940
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	12	1	13	417	237	0	680
Outros	0	0	173	5	4	1	183
Patrimônio público	0	0	0	0	1	0	1
Políticas públicas	135	0	2	79	178	1	395
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	2	1	0	3
Procedimentos	0	0	0	1	0	0	1
Taxas/Pagamentos	0	0	0	4	1	0	5
<b>Total</b>	<b>822</b>	<b>8</b>	<b>266</b>	<b>952</b>	<b>657</b>	<b>3</b>	<b>2708</b>

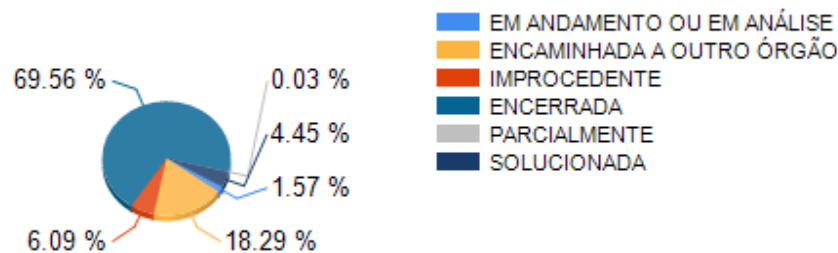
## Tema Geral



## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	32	0	731	57	45	0	865
Elogio	4	0	4	0	7	0	15
Outros	0	0	221	45	22	0	288
Reclamação	80	0	755	75	352	39	1301
Solicitação de Informação	31	1	583	24	175	13	827
Sugestão	0	0	3	0	3	0	6
Total	147	1	2297	201	604	52	3302

### Conclusão



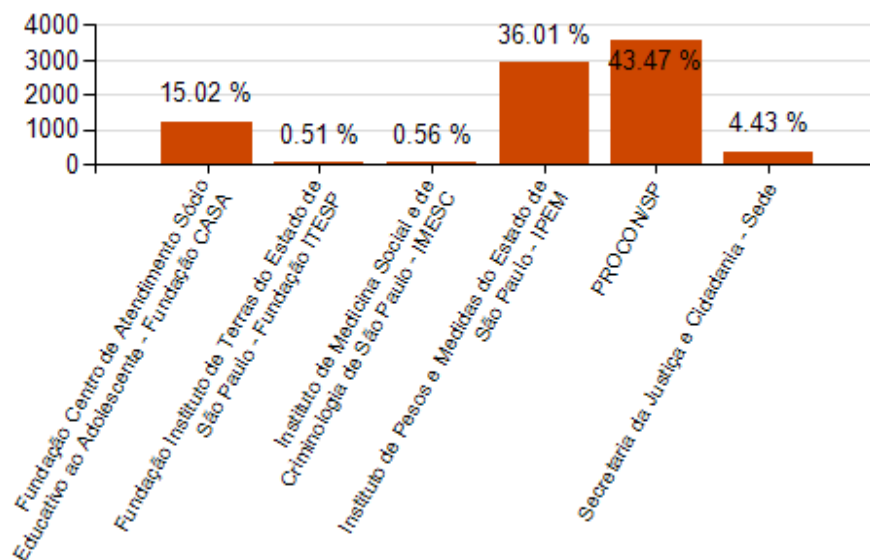
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	Relacionamos, abaixo, as manifestações mais frequentes registradas no decorrer do 2º semestre de 2019, que foram questões relacionadas a: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



## Secretaria da Justiça e Cidadania

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA	1226
2	Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP	42
3	Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC	46
4	Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM	2940
5	PROCON/SP	3549
6	Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede	362
Total:		8165

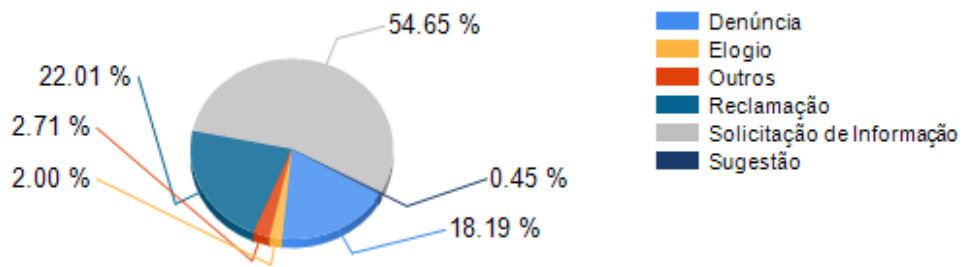
### Total por Órgão



### Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1485
Elogio	163
Outros	221
Reclamação	1797
Solicitação de Informação	4462
Sugestão	37
Total:	8165

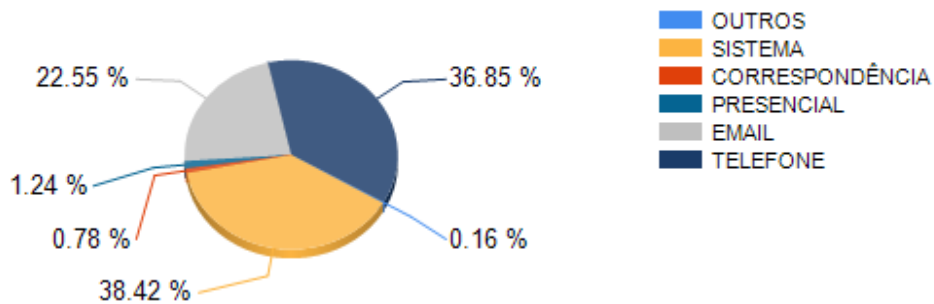
### Total por Tipo



### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	19	359	725	21	360	1	1485
Elogio	7	27	63	20	41	5	163
Outros	4	12	51	2	152	0	221
Reclamação	45	605	219	17	905	6	1797
Solicitação de Informação	25	1999	776	4	1657	1	4462
Sugestão	1	7	7	0	22	0	37
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>3009</b>	<b>1841</b>	<b>64</b>	<b>3137</b>	<b>13</b>	<b>8165</b>

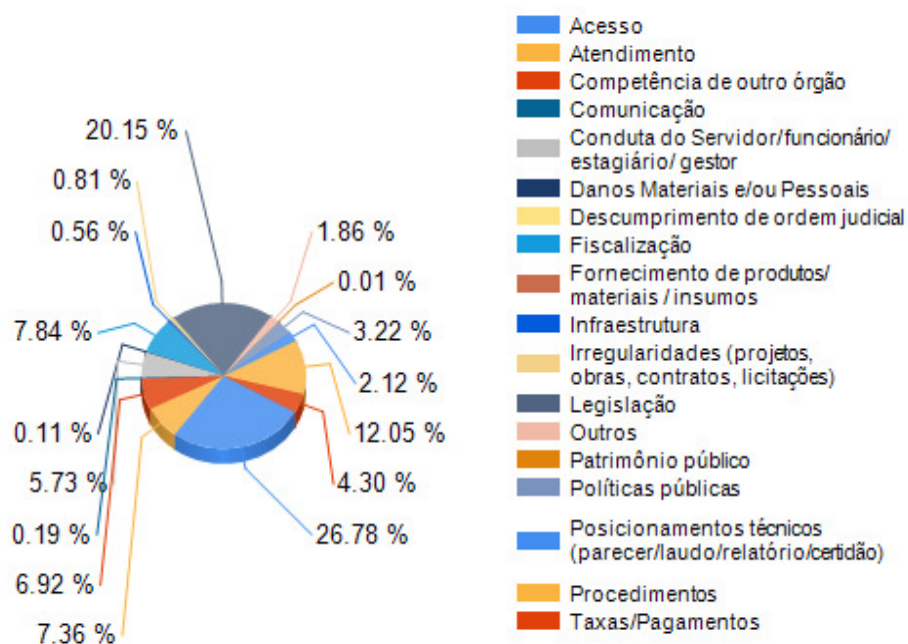
### Forma de Contato



## Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	9	184	1967	1	2161
Atendimento	164	5	7	264	154	0	594
Competência de outro órgão	27	0	48	62	420	1	558
Comunicação	0	0	0	12	2	1	15
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	199	123	2	136	2	0	462
Danos Materiais e/ou Pessoais	7	0	1	1	0	0	9
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	5	0	1	24	603	0	633
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	2	0	1	35	2	5	45
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	24	0	1	39	1	0	65
Legislação	890	0	4	30	699	3	1626
Outros	5	1	122	8	13	1	150
Patrimônio público	1	0	0	0	0	0	1
Políticas públicas	3	28	4	35	175	15	260
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	7	110	53	1	171
Procedimentos	132	5	4	772	52	7	972
Taxas/Pagamentos	0	0	3	36	308	0	347
<b>Total</b>	<b>1459</b>	<b>162</b>	<b>214</b>	<b>1748</b>	<b>4451</b>	<b>35</b>	<b>8069</b>

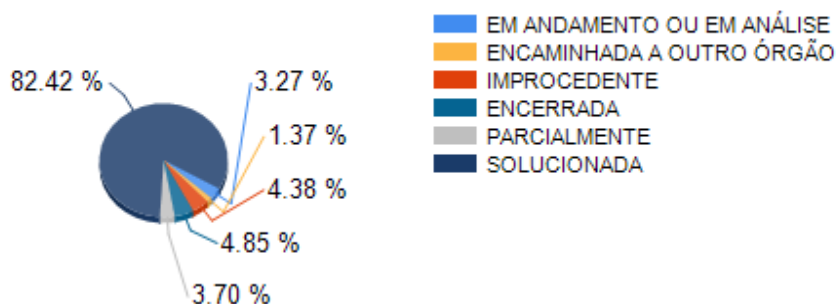
## Tema Geral



## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1108	7	92	64	29	185	1485
Elogio	158	0	4	0	1	0	163
Outros	71	3	129	9	7	2	221
Reclamação	1003	271	141	268	58	56	1797
Solicitação de Informação	4365	17	27	16	15	22	4462
Sugestão	25	4	3	1	2	2	37
<b>Total</b>	<b>6730</b>	<b>302</b>	<b>396</b>	<b>358</b>	<b>112</b>	<b>267</b>	<b>8165</b>

### Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA	Manifestações mais relevantes: (1) Reclamação (616) (2) Denúncia (335) (3) Solicitação de Informação (223)	As informações são apresentadas à Presidência e Diretoria Executiva com dados quantitativos para subsidiar nas reformulações de normas, procedimentos técnicos e administrativos e avaliação de conduta de gestores. Compendo-se de apontamentos, em observância às demandas diárias, as quais são de ordem operacional, gerencial, infraestrutura, atendimento socioeducativo, entre outros, diretamente ligados aos centros subordinados as suas respectivas Divisões Regionais que compõem a estrutura organizacional da Fundação CASA. Acrescentamos que os dados apresentados, foram encaminhados ao Gabinete da Presidência para subsídio na Gestão e no Planejamento Estratégico Institucional.	A Ouvidoria exerce sistematicamente a conscientização e sensibilização aos dirigentes de todas as áreas da instituição quanto ao cumprimento de prazos legais, objetivando devolutivas aos usuários, no entanto, ainda se depara com a dificuldade por alguns gestores na pontualidade das respostas, sendo necessário reiterações às áreas responsáveis. Ressaltamos que em decorrência da reestruturação institucional, houve melhora no fluxo de demandas encaminhadas aos setores competentes.

<p>Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP</p>	<p>Manifestações mais frequentes continuam sendo as de INFORMAÇÃO, com foco em duas questões: como conseguir um lote rural e orientações para regularizar imóveis urbanos e rurais. Como mais relevante, destacamos DENÚNCIAS quanto às suspeitas de arrendamentos de lotes e RECLAMAÇÕES de gado invadindo lotes vizinhos.</p>	<p>Recomendamos para que os técnicos de campo reforcem constantemente, nas visitas e reuniões com os beneficiários, as orientações para seguirem as normas previstas nos manuais da fundação ITESP e coloquem-se à disposição para esclarecer dúvidas.</p>	<p>Não há dificuldades. A Diretoria Executiva vem atuando em assuntos que buscam atender e sanar problemas apresentados e apurados nesta Ouvidoria. A exemplo, na apuração das suspeitas de arrendamentos de lotes (o que dificilmente ocorre, já que expressamente proibido e severamente coibido), na verdade, o que se verifica são parcerias entre assentados, geralmente benéficas e que trazem resultados positivos. Para regulamentar essas parcerias e torná-las mais presentes e transparentes, a Diretoria Executiva regulamentou por meio de Portaria, as regras de parcerias entre os beneficiários, para exploração mais eficaz dos lotes, propiciando maior integração e aumento da renda dos assentados.</p>
<p>Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC</p>	<p>Solicitação de Laudos em Atraso; Solicitação de Datas de Agendamento; Reclamação do Atendimento do Perito.</p>	<p>Encaminhamento à Assistência Técnica para cobrar dos peritos os atrasos de Laudo. Encaminhamento à Chefia de Agendamento para solicitação de datas de agendamento. Encaminhamento à Chefia Médica para orientação de melhor atendimento dos peritos. Foram todas atacadas pelo respectivo setor.</p>	<p>Grande demanda de ofícios de Varas Judiciais. Grande volume de ligações telefônicas. Atendimento presencial.</p>

<p>Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM</p>	<p>Em relação às demandas metrológicas apuramos para o segundo semestre/2019, por meio do Ranking Mensal Acumulado a verificação dos quinze produtos ou serviços mais denunciados ou reclamados pelos cidadãos. Na análise semestral obtivemos como os três mais reclamados, ocupando: O primeiro lugar, foi ocupado pelo ?Instrumento de Medição?: BOMBA MEDIDORA DE COMBUSTÍVEIS, o qual a Ouvidoria recebeu 997 denúncias durante o exercício e 477 no semestre, de consumidores que não concordaram com a quantidade abastecida nos Postos Revendedores de Combustíveis. Em números percentuais obteve-se 51,8% do total recebido durante o exercício. Das 910 (91,3%) demandas atendidas, 177 foram reprovadas, ou seja, 19,5% das reclamações concluídas eram procedentes. O segundo lugar com 123 denúncias registradas durante o ano e 53 no semestre, correspondem às BALANÇAS - INSTRUMENTO DE PESAGEM NÃO AUTOMÁTICA, para atender as mais diferentes necessidades: mecânicas, eletrônicas, antropométricas, de precisão, etc. Cada uma delas é fabricada para capacidades de pesagem adequadas ao seu uso. Do total</p>	<p>Mensalmente a Ouvidoria comunica a Alta Direção da Instituição sobre o total de demandas e seus respectivos resultados, sejam elas Metrológicas, ou sejam Institucionais. Para as demandas metrológicas utilizamos o Ranking Mensal Acumulado de Demandas, juntamente com os comentários da Ouvidoria. Para as Institucionais a Ouvidoria tem o cuidado de relatar o problema ocorrido e em decorrência deste, solicita uma ação preventiva por parte das diversas áreas da Instituição para reparar ou coibir afim de que aquele tipo de problema não ocorra mais, visando a melhoria contínua. Para as denúncias de caráter grave que envolvem desvio de conduta, corrupção e etc, a Ouvidoria as submete à Superintendência que encaminha à Comissão Processante Permanente- CPP do Órgão para apuração mais refinada.</p>	<p>Não observamos dificuldades na atuação da Ouvidoria durante o segundo semestre/2019.</p>
---	---	--	---

	<p>atendido/concluído pelas equipes de fiscalização do IPEM-SP que foram 109 demandas, 36 instrumentos ou 33,0% foram reprovados, ou seja, a desconfiança do consumidor em relação fidelidade na pesagem foi comprovada. E o terceiro lugar, com 100 denúncias registradas no ano e 60 no decorrer do semestre, couberam ao grupo de produtos de SEGURANÇA DE APARELHOS ELETRODOMÉSTICOS E SIMILARES, que de acordo com as normas do INMETRO-INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA, só podem ser fabricados, comercializados ou importados se forem submetidos à Avaliação da Conformidade por um Organismo de Certificação Acreditado pelo INMETRO, que exige o atendimento aos requisitos de segurança e devem ostentar o selo da Avaliação da Conformidade, (selo do INMETRO) exigidas pela Portaria do INMETRO nº 371/2009. Das 93 demandas concluídas, 44 denúncias foram procedentes, correspondentes à 47,3 do total fiscalizado.</p>		
--	---	--	--



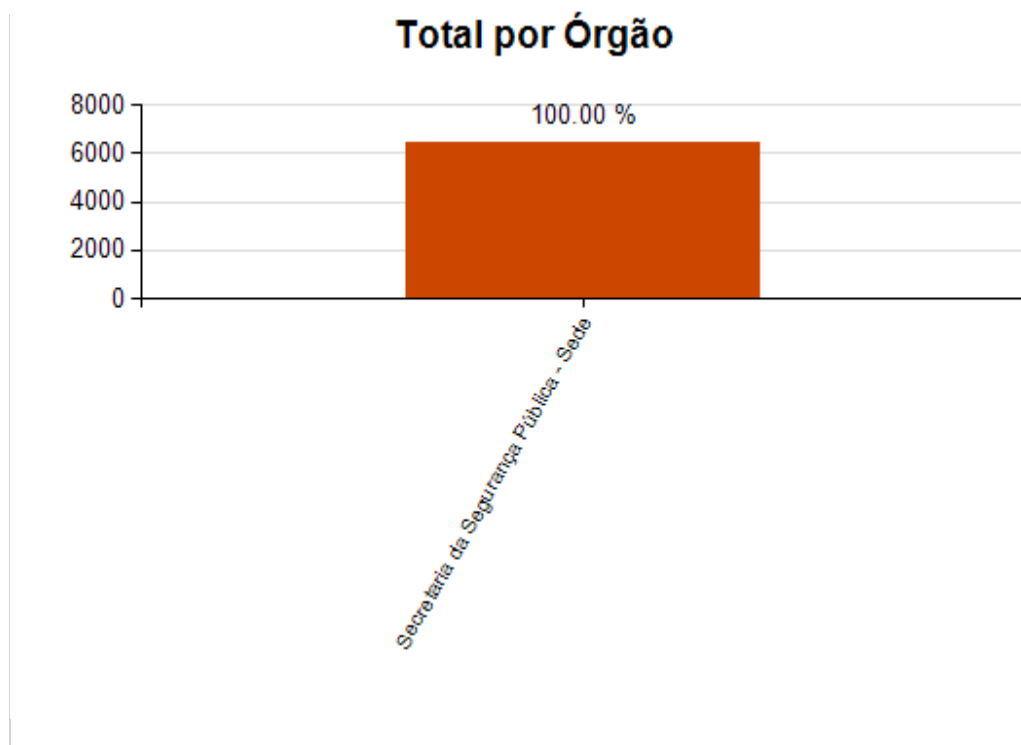
<p>PROCON/SP</p>	<p>a) Reclamações sobre falta de retorno: 187 consumidores reclamaram que após reclamações formalizadas na Fundação, deveriam aguardar o retorno do Procon, porém a Instituição não contactou os usuários. Em sua maioria se referem sobre as orientações do Sistema Integrado de Atendimento, que por alguma razão, muitos usuários não receberam os e-mails de orientação das etapas ou de resposta. b) Elogios: foram registrados 126 elogios no total, sendo 45 em relação a conduta de equipes ou instituição, 80 de usuários que elogiaram a conduta individual de funcionários e 1 sobre outros assuntos. c) Reclamações de demora de atendimento: 110 protocolos foram de reclamações sobre o prazo não cumprido pelo Procon SP para emissão de CIP e de encaminhamento de processo administrativa (reclamação). Inicialmente tratavam de problema de sistema, cujo módulo não havia sido entregue pelo fornecedor Prodesp e depois de implantado, com o acúmulo o atendimento à distância, passou a não conseguir realizar as análises a tempo. Observação: no semestre a Ouvidoria do Procon SP recebeu uma denúncia de gestor que supostamente teria praticado assédio sexual. A demanda está sendo tratada pela Fundação</p>	<p>a) Problema: usuários que acessam o site do Procon SP são notificados pelo Sistema Operacional que a página não é segura, o que traz dúvidas sobre a veracidade da página. Sugestão: verificar com a Prodesp para que seja realizado um procedimento de validação que não mais produza tal mensagem de insegurança. Situação: acatada, a Assessoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (ATIC) afirmou que apesar da mensagem aparecer, o site do Procon SP é seguro, no entanto, solicitou a adequação pela Prodesp, que sanou tal intercorrência. b) Problema: usuário identificou na prática que o horário de atendimento do Procon Municipal de Barretos divulgado em lista no site do Procon SP estava errado. Sugestão: confirmar com a Prefeitura o horário de atendimento e atualizar no site dos Procons Municipais Conveniados. Situação: acatada. A Diretoria de Relações Institucionais (DRI) questionou a Prefeitura e adequou as informações no site do Procon SP. c) Problema: usuário não conseguiu proceder a alteração de senha da Nota Fiscal Paulista pelo Procon Municipal de Santa Cruz do Rio Pardo, pois segundo os funcionários, aquele Procon Conveniado não realiza tal procedimento. Sugestão: confirmar com a Prefeitura se o procedimento de fato não é realizado. Situação: acatada. A Diretoria de Relações Institucionais (DRI) questionou a Prefeitura e soube que inclusive era informado aos usuários por cartaz que não realizavam a alteração de senha, no entanto, por força de lei, o Procon Municipal foi reorientado a realizar o serviço, o que já passou a ser atendido por aquele Procon Conveniado. d) Problema: manifestações relacionadas ao Procon SP recebidas pela Casa Civil do Estado de São Paulo eram direcionadas à Ouvidoria do Procon SP por dois e-mails (caixa padrão e Ouvidor), o que causava as vezes</p>	<p>a) Implantação do Sistema Integrado de Atendimento do Procon SP Considerando que a plataforma de atendimento entregue pela Prodesp apresentou falhas e algumas etapas tiveram suas entregas atrasadas, a Ouvidoria com um recurso já escasso continua a atuar como canal de atendimento primário, para todos os usuários que não estão na capital e utilizam a plataforma web implementada em 19/12/18. Além do aumento da demanda na casa dos 65% em relação ao mesmo período anterior, o acesso limitado à plataforma dificulta a identificação do que é suporte ou reclamação da plataforma. Com o apoio da DEX, os principais problemas sistêmicos foram sanados, porém o acúmulo de demanda tem gerado reclamações em relação ao atendimento do Procon SP, em especial pela demora e descumprimento do prazo. b) Quadro insuficiente de pessoal A distribuição das atividades do Sistema de Ouvidorias, Serviço de Informação ao Cidadão, levantamento de dados e estudo de reavaliação dos temas seguem prejudicadas, como nos semestres anteriores. c) Dificuldades para emissão de relatórios A ferramenta de emissão de relatórios, apesar de estar sendo modificadas pela gestão do Sistema de Ouvidorias, ainda restringe a emissão de relatórios específicos, em especial, porque alguns dados que precisam ser corrigidos, como reclassificação de Status de Finalização, ainda não são acessíveis pela ferramenta. d) Serviço de Informação ao Cidadão ?SIC Integra os trabalhos da Ouvidoria e tem as suas atividades realizadas por um especialista que acumula esta função as tarefas diárias do Sistema de Ouvidorias, não sendo possível atuar em outras frentes como a elaboração</p>
------------------	--	---	--

	Procon SP e concomitantemente direcionada à Corregedoria Geral da Administração, conforme preconiza a Orientação Normativa OGE 001/2018.	tratamento duplicado para uma mesma demanda. Sugestão: verificar junto à Casa Civil a possibilidade de incluir as demandas diretamente pelo Sistema de Ouvidoria, método este já utilizado por outras esferas do governo. Situação: acatada. As demandas ora recebidas pela Casa Civil passaram a ser direcionadas pelo Sistema Ouvidoria, não apenas para o Procon SP, como para outras Ouvidoria do Estado.	de material informativo sobre a Lei de Acesso a Informação, a realização de palestras de divulgação da LAI e também a melhoria do portal de transparência do Procon SP.
Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede	Os temas mais relevantes versam sobre: (i) Denúncias relacionadas à trabalho escravo ou exploração sexual; (ii) Denúncias de Discriminação por Orientação Sexual e/ou Identidade de Gênero e Denúncias de Discriminação Racial e Discriminação por Motivo Religioso; e (iii) Temas cuja competência pertence a outro órgão. As manifestações relativas ao trabalho escravo ou exploração sexual revelam o empenho e o compromisso da nova gestão em retomar os trabalhos de enfrentamento e prevenção ao tráfico de pessoas. No segundo semestre de 2019, houve o registro de 27 (vinte e sete) denúncias no Sistema de Ouvidorias. Outro ponto de destaque refere-se à questão referente ao advento da lei nº 17.157, de 18 de setembro de 2019. Onde o número de denúncias no semestre totalizaram em 22 (vinte e duas). Aspecto positivo quanto ao tema. Quanto às manifestações relativas	Recomendação para a centralização das informações e recebimento de denúncias no Sistema de Ouvidorias, a fim de produzir um banco de dados e estatísticas confiáveis e consequente elaboração de diagnósticos e políticas públicas efetivas. A recomendação foi acatada pelos Dirigentes do órgão, contudo, está em fase de elaboração uma resolução interna para a redefinição de fluxos e procedimentos.	Atendimento presencial de cidadãos acometidos por comprometimento mental, com destaque para a esquizofrenia, se mostra bastante dificultoso. Nesse sentido, existe necessidade de construção de um fluxo de atendimento/encaminhamento com rede de saúde mental do Estado e do Município. Outro ponto é que a Ouvidoria encontra-se com estrutura funcional diminuta, composta pela Ouvidora apenas. Assim, apenas uma pessoa desempenha as atividades com vigor e responde pela completude das ações da Ouvidoria, pelo Sistema de Ouvidorias, além de gerir as plataformas do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e do Sistema de Demandas do Governador. Ainda, a Ouvidora exerce as funções de Parecerista da Comissão Certificadora de Entidade Promotora de Direitos Humanos e é membro da Comissão Estadual de Acesso à Informação (CEAI). Por fim, a Ouvidora responde pela Mediação de Conflitos da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania. Outra dificuldade constatada diz respeito ao entendimento comum dos cidadãos acerca do vocábulo Justiça, das competências da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, órgão do Poder Executivo e das atribuições do Sistema de Justiça disciplinado na

	<p>aos temas Discriminação por Orientação Sexual e/ou Identidade de Gênero e étnico-Racial, demonstram o desenvolvimento de atividades destinadas à promoção da cidadania, com destaque para apuração de denúncias (Leis Estaduais 10.948/2001 e 14.187/2010) e prestação de serviços públicos que visam assegurar à sociedade direitos e formas alternativas de acesso à justiça, como a mediação de conflitos. Por fim, tema interessante a ser cuidadosamente estudado, refere-se à prevalência de manifestações enquadradas como Competência de Outro Órgão. Cuidam-se de orientações fornecidas por esta Ouvidoria acerca da estrutura do Sistema de Justiça no Brasil, composto pelo Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, dentre outros, pois, ante os inúmeros atendimentos realizados, constatamos falta de informações e/ou equívocos dos cidadãos em arbitrar à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, órgão do Poder Executivo do Estado de São Paulo, responsabilidades afetas ao âmbito do Sistema de Justiça disciplinado na Constituição Federal de 1988.</p>		<p>Constituição Federal de 1988.</p>
--	--	--	--------------------------------------

## Secretaria da Segurança Pública

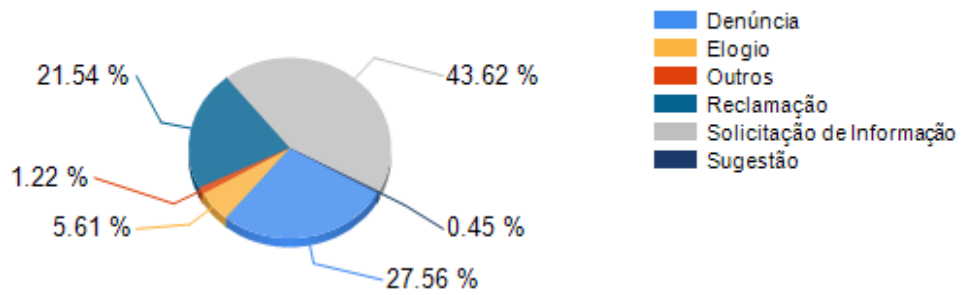
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Segurança Pública - Sede	6467
Total:		6467



## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1782
Elogio	363
Outros	79
Reclamação	1393
Solicitação de Informação	2821
Sugestão	29
Total:	6467

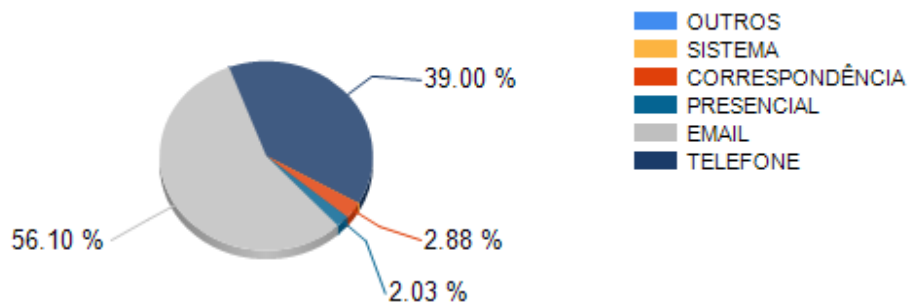
## Total por Tipo



## Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	55	369	1227	131	0	0	1782
Elogio	0	70	277	16	0	0	363
Outros	4	11	54	10	0	0	79
Reclamação	29	605	743	16	0	0	1393
Solicitação de Informação	43	1462	1303	13	0	0	2821
Sugestão	0	5	24	0	0	0	29
Total	131	2522	3628	186	0	0	6467

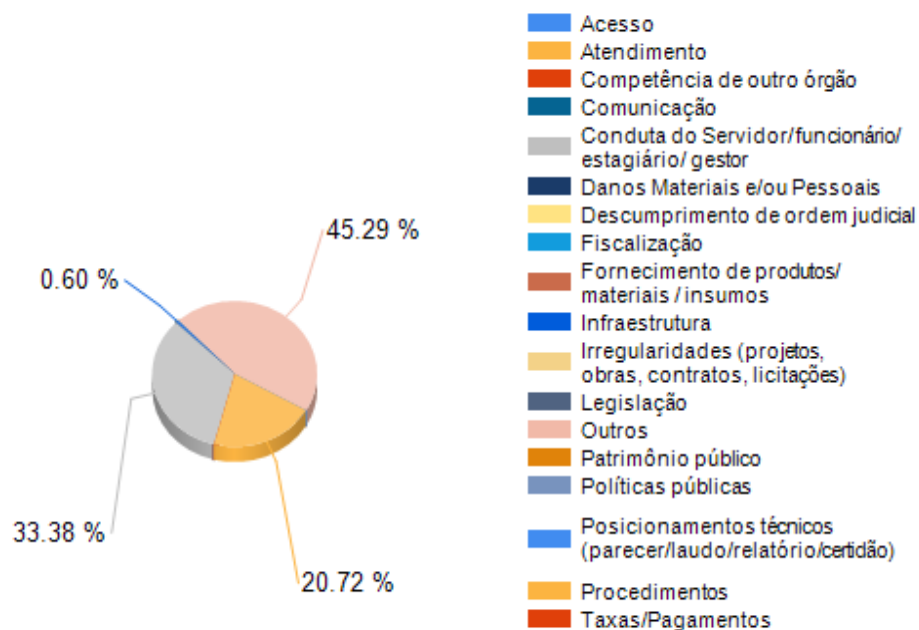
## Forma de Contato



## Tema Geral

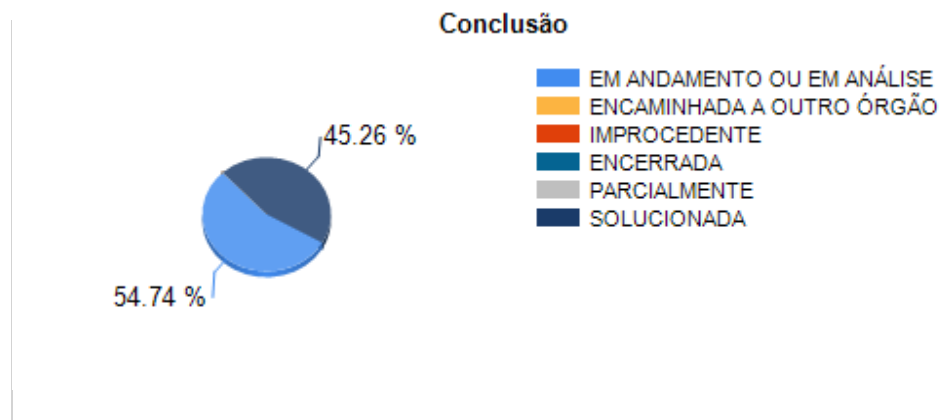
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	131	0	0	1209	0	0	1340
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1651	363	0	145	0	0	2159
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	39	0	0	39
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	79	0	2821	29	2929
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	0	0	0	0	0	0	0
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	1782	363	79	1393	2821	29	6467

## Tema Geral



## Conclusão

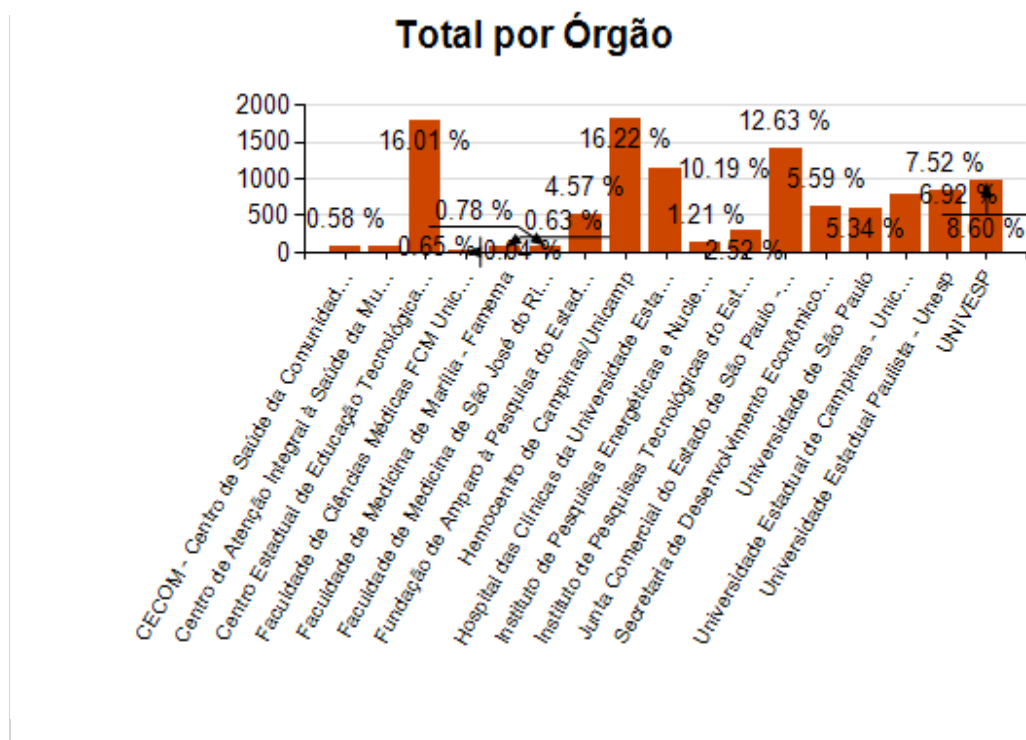
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	77	0	0	0	0	1705	1782
Elogio	1	0	0	0	0	362	363
Outros	8	0	0	0	0	71	79
Reclamação	18	0	0	0	0	1375	1393
Solicitação de Informação	2821	0	0	0	0	0	2821
Sugestão	2	0	0	0	0	27	29
Total	2927	0	0	0	0	3540	6467



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Segurança Pública - Sede	MÁ QUALIDADE NO ATENDIMENTO - 509 SOLICITAÇÃO DE POLICIAMENTO - 481 ABUSO DE AUTORIDADE - 470		

## Secretaria de Desenvolvimento Econômico

ÓRGÃOS		Quantidade
1	CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	65
2	Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	73
3	Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	1794
4	Faculdade de Ciências Médicas FCM Unicamp	5
5	Faculdade de Medicina de Marília - Famema	71
6	Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp	87
7	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp	512
8	Hemocentro de Campinas/Unicamp	1818
9	Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	1142
10	Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - Ipen	136
11	Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT	282
12	Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp	1415
13	Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Sede	626
14	Universidade de São Paulo	599
15	Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	775
16	Universidade Estadual Paulista - Unesp	843
17	UNIVESP	964
Total:		11207

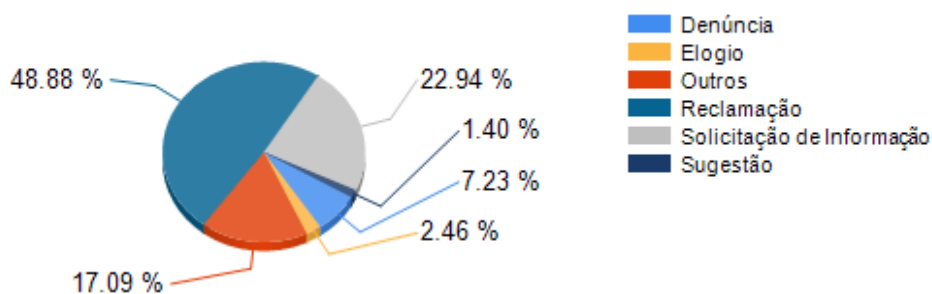




## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	810
Elogio	276
Outros	1915
Reclamação	5478
Solicitação de Informação	2571
Sugestão	157
Total:	11207

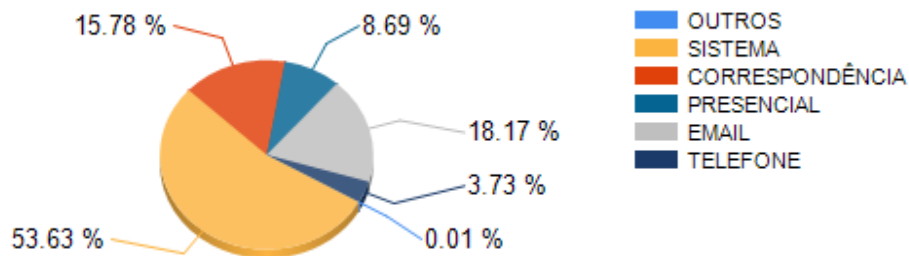
## Total por Tipo



## Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	32	6	72	9	691	0	810
Elogio	83	11	49	62	71	0	276
Outros	12	1	135	1627	140	0	1915
Reclamação	526	101	942	61	3848	0	5478
Solicitação de Informação	298	299	794	4	1175	1	2571
Sugestão	23	0	44	5	85	0	157
Total	974	418	2036	1768	6010	1	11207

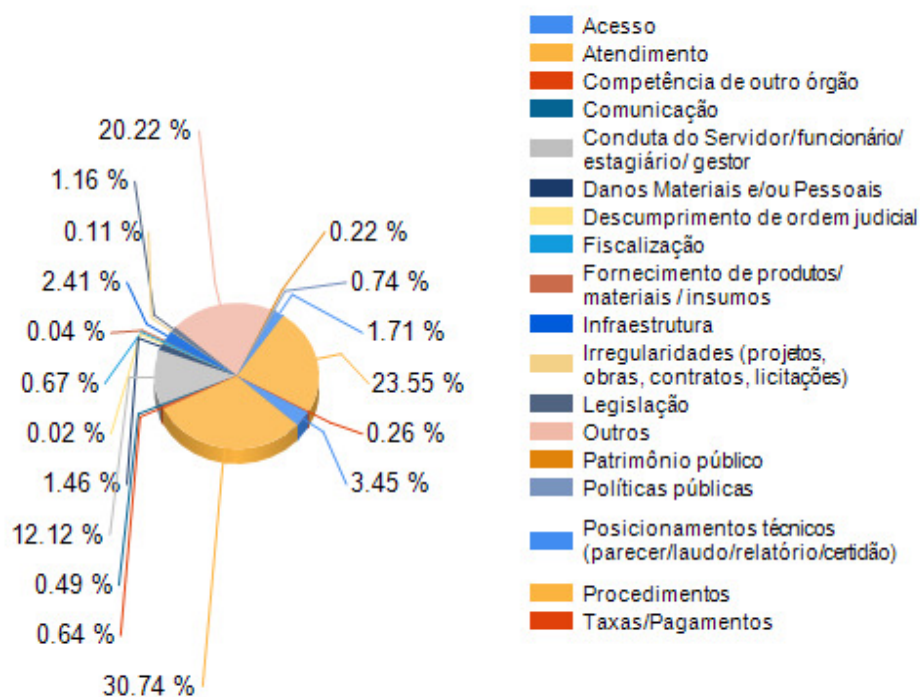
### Forma de Contato



### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	5	7	55	110	166	9	352
Atendimento	61	216	52	1718	1023	63	3133
Competência de outro órgão	3	1	11	26	24	0	65
Comunicação	2	2	5	20	20	1	50
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	333	26	11	816	45	4	1235
Danos Materiais e/ou Pessoais	140	0	0	7	2	0	149
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	2	0	0	2
Fiscalização	24	0	1	30	10	3	68
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	3	1	0	4
Infraestrutura	19	1	0	203	8	15	246
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	7	0	0	2	1	1	11
Legislação	15	0	5	72	25	1	118
Outros	33	10	1712	183	108	15	2061
Patrimônio público	6	0	3	11	2	0	22
Políticas públicas	2	0	6	46	11	10	75
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidã o)	0	0	3	2	169	0	174
Procedimentos	90	6	24	1445	806	29	2400
Taxas/Pagamentos	0	0	0	20	6	1	27
<b>Total</b>	<b>740</b>	<b>269</b>	<b>1888</b>	<b>4716</b>	<b>2427</b>	<b>152</b>	<b>10192</b>

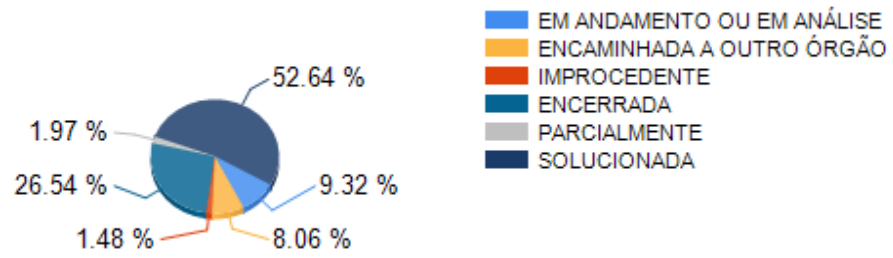
## Tema Geral



## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	265	47	234	22	76	167	811
Elogio	231	0	23	2	12	8	276
Outros	1696	4	109	17	26	17	1869
Reclamação	1959	137	1971	89	636	684	5476
Solicitação de Informação	1685	30	565	34	146	137	2597
Sugestão	52	2	67	1	6	29	157
<b>Total</b>	<b>5888</b>	<b>220</b>	<b>2969</b>	<b>165</b>	<b>902</b>	<b>1042</b>	<b>11186</b>

### Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	MAIS FREQUENTES: 1. Acesso à consulta com clínico geral e dermatologista - Faltam horários nas agendas: 9 manifestações 2. Conduta de atraso no atendimento da consulta - Atrasos de profissionais da assistência: 4 manifestações	Informo que os gestores do CECOM utilizam os dados da Ouvidoria como ferramenta para a realização de possíveis melhorias nos processos de trabalho e de atendimento.	NADA A DECLARAR
Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	Nada a declarar	Nada a declarar	Nada a declarar

<p>Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps</p>	<p>1. As três manifestações mais frequentes / relevantes (assunto e problema): Durante o segundo semestre de 2019 a Ouvidoria do Centro Paula Souza atuou em cerca de 1.794 atendimentos (julho a dezembro) a manifestações de usuários do Serviço Público de Ouvidorias. Através de ligações telefônicas, e-mails e 16 atendimentos presenciais. Nestas manifestações os temas mais frequentes foram: a. conduta docente em sala de aula; b. conduta inadequada em ambiente virtual; c. cessação no oferecimento de Habilitação Técnica. a) conduta docente em sala de aula: A Ouvidoria do Centro Paula Souza, no segundo semestre baseada nas manifestações dos usuários do Sistema Público de Ouvidorias, dedicou-se ao detalhamento do tema específico ?Problema com Professor?, objetivando a compreensão desta intercorrência no âmbito institucional. A partir de uma apuração mais detalhada, identificou-se que a conduta docente em sala de aula, independente da Formação Média, Técnica ou Superior do docente, estava circunstanciada pela: - apresentação de condutas que comprometem o trabalho escolar: falta de qualidade das aulas, não cumprimento do Plano de Trabalho Docente, didática docente inadequada e desinteresse em lecionar; - clima desfavorável à ação educativa e harmonia na ETEC: comentários inapropriados, abuso de autoridade e perseguição; - falta de zelo pela aprendizagem dos alunos: pressão excessiva, falta de dialogo e retorno acerca das dúvidas, aplicação de avaliação sem explicação do conteúdo programático, material didático com excesso de slides, didática sem perspectiva de inovação e indiferença pela relação acadêmica entre Professor ? Aluno. b) Conduta inadequada em ambiente virtual: A presença no ambiente digital de docentes, discentes e servidores públicos, desenvolveu comportamentos inapropriados diante da Administração Pública. Perante um novo momento que requer adaptação ao uso das Redes Sociais Digitais, surgiram manifestações na Ouvidoria em torno</p>	<p>2) recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes do Órgão (considerações): - ETEC Getúlio Vargas - São Paulo (Preservação do processo de ensino-aprendizagem discente ?em análise); - ETEC Dr. Júlio Cardoso - Franca (Alteração de componente da equipe de vigilância patrimonial da Etec Dr. Júlio Cardoso ? não acatada em vistas da decisão da Direção Escolar); - ETEC Tiquatira ? São Paulo (aplicação de orientação disciplinar baseada no REGULAMENTO DISCIPLINAR DOS EMPREGADOS PÚBLICOS DO CEETEPS ? REDEPS, diante da reincidência de comentários ofensivos proferido por docente a aluno ?acolhida); - ETEC Santa Ifigênia ? São Paulo (necessidade do registro de frequência da turma 2º M-Tec em Hospedagem ?acolhida); - ETEC Cônego José Bento - Jacareí (conscientização do compromisso dos servidores públicos em zelar pela conduta no ambiente digital, através da sugestão de apreciação ao manual de boas práticas digitais oferecido pelo Governo do Estado de São Paulo, com orientações acerca da ?conduta do servidor público no ambiente digital? ? acolhida); - FATEC Ipiranga ? São Paulo (Preservação do processo de ensino-aprendizagem discente ?acolhida); - FATEC Tatuí ? Tatuí (Priorização de acessibilidade a Pessoa com Deficiência ?acolhida); - FATEC Rubens Lara ? Santos (Proposta de orientação a Coordenação para apreciação e revisão do desempenho acadêmico discente ?provocação em tramitação interna); - Assessoria de Inclusão (FATEC São Carlos / município de São Carlos ? em vistas da preservação do processo de ensino-aprendizagem com base na Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência ? acolhida); -</p>	<p>3) dificuldades na atuação da Ouvidoria: Diante da amplitude e representatividade da instituição no Estado de São Paulo, presente em 321 municípios, com 223 Escolas Técnicas (Etecs) e 73 Faculdades de Tecnologia Estaduais (Fatecs), o 2º semestre de 2019 foi circunstanciado por dois aspectos, que levaram a novas ações da Ouvidoria, frente a: - eventual falta de espontaneidade, de algumas Unidades Escolares e Departamentos da Administração Central do Centro Paula Souza, no subsidio de retorno em prazo adequado aos protocolos de Ouvidoria encaminhados. Condição esta, que levou ao aumento das demandas em andamento, oportunizando uma nova dinâmica de cooperação entre Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão e Fale Conosco, para obtenção de retorno dos protocolos de Ouvidoria em atraso; - divulgação da Orientação Normativa Conjunta CGA/OGE-1, de 10-07-2018, que</p>
--	---	--	---

	<p>de: - coletivos de repúdio acerca de postagens do ambiente acadêmico: distorção do trabalho docente a partir de uma imagem tirada de um contexto e vinculada a outra perspectiva, questionamento discente sobre aplicação de metodologias ativas, reclamação da exposição de informações sobre o desempenho acadêmico coletivo em aplicativo de mensagens instantâneas gerando constrangimento; - criação de plataformas online para mobilização social e ameaça virtual: ameaça a docentes, discentes e servidores; mobilização da comunidade escolar, sindicato e Assembleia Legislativa; denúncia de agressão discente, ocorrências de suposto Assédio Sexual e Moral; - comentários informais sobre a vida pessoal de docentes, discentes e servidores: circulação massiva de imagens relacionadas a eventos acadêmicos, perseguição virtual e articulações jocosas. c) cessação no oferecimento de Habilitação Técnica: No segundo semestre de 2019, a Ouvidoria foi acionada diante da insatisfação do cidadão, em vista aos Processos Seletivos Vestibulinho e Vestibular 2º SEM/19 e 1º SEM/20, circunstanciados pelo enquadramento por perda/evasão e/ou baixa demanda, diante das análises das demandas dos cursos. No processo seletivo Vestibulinho, o estudo técnico de demanda é realizado pela UNIDADE DO ENSINO MÉDIO E TÉCNICO ? CETEC, juntamente com o departamento responsável pela Área de Seleção e Classificação de Alunos, diagnosticando algumas habilitações técnicas com potencial de bloqueio e condicionamento na oferta de modalidades referente a: - insuficiência da quantidade de candidatos inscritos nos cursos em atendimento a demanda mínima; - consideração as variáveis de cada Escola, em relação as Habilitações e as demandas que o Município oferece; - não cumprimento das obrigações previstas em Convênio entre Centro Paula Souza e Município para o bom andamento das atividades pedagógicas e do processo de ensino-aprendizagem. No processo seletivo Vestibular, o estudo técnico de demanda é realizado pela GRUPO ACADÊMICO PEDAGÓGICO ? GAP da</p>	<p>Unidade de Recursos Humanos (conflito entre ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira - São Paulo e ETEC Prof. Aprígio Gonzaga ? São Paulo, em torno do cargo de Diretor de Serviços Acadêmicos, observando a necessidade de encaminhamento para consulta ao Núcleo Regional de Gestão Pedagógica das ETECs para emissão de parecer consultivo, considerando a possível consolidação de desligamento dos cargos em confiança nas Escolas Técnicas ?provocação em tramitação interna); - Superintendência (Instrumentalização para coibir o Absenteísmo Docente no Centro Paula Souza - provocação em tramitação interna); - Grupo de Supervisão Educacional (Inclusão de orientação normativa no Regimento das Escolas Técnicas Estaduais do Centro Paula Souza à temática de Guarda Religiosa ? não acolhida); - Assessoria Técnica da Superintendência (Preservação do processo de ensino aprendizagem na ETEC de Ilha Solteira / município de Ilha Solteira ? provocação em tramitação interna); - COMISSÃO PERMANENTE DE ORIENTAÇÃO E PREVENÇÃO CONTRA ASSÉDIO MORAL E SEXUAL ? COPAMS (Descrição de assédio a aluno proferida pelos Professores Osvaldo D?EstefanoRosica, Samuel Antônio Vieira e Antonio Cesar Silva Sacco na FATEC Tatuí / município de Tatuí? acolhida); - COMISSÃO PERMANENTE DE ORIENTAÇÃO E PREVENÇÃO CONTRA ASSÉDIO MORAL E SEXUAL ? COPAMS (Descrição de suposto assédio docente a discentes do 1º e 2º ETIM de Administração na ETEC Tenente Aviador Gustavo Klug / Pirassununga ?acolhida); - COMISSÃO PERMANENTE DE ORIENTAÇÃO E PREVENÇÃO CONTRA ASSÉDIO MORAL E SEXUAL ? COPAMS (Suposto Assédio Moral do Professor</p>	<p>dispõe sobre o encaminhamento de denúncias sobre Assédio Sexual às Ouvidorias do Estado de São Paulo, pela Comissão de Orientação e Prevenção Contra Assédio Moral e Sexual ? COPAMS do Centro Paula Souza, condição que potencializou a recomendação ao Gabinete da Superintendência de 9 manifestações de suposto Assédio Sexual no 2º semestre de 2019. A modernização dos tramites administrativos para instauração de Sindicância Apuratória de suposto Assédio Sexual na Autarquia, a serem conduzidos pela Administração Central, levou a um aumento das ações administrativas da Ouvidoria. A atuação da Ouvidoria vem sendo promovida na instituição, a partir da competência de canal de apoio estratégico as Unidades Escolares (ETEC/FATEC) do Centro Paula Souza, em sensibilização as suas atividades na Autarquia. A construção do diálogo permanente com a Sociedade, Unidades</p>
--	--	--	---

	<p>Coordenadoria da Unidade do Ensino Superior de Graduação, identificando algumas habilitações tecnológicas com dificuldades para revalidação de sua continuidade devido a: - falta de estratégia na divulgação dos curso da Unidade Escolar; - não cumprimento das observações do Conselho Estadual de Educação ? CEE, para aprovação da revalidação da Habilitação Tecnológica devido a inconformidades administrativas ou pedagógicas. OBSERVAÇÕES: Salienta-se na comparação entre o período de 01/07/2018 a 31/12/2018 (2º semestre de 2018) e 01/07/2019 a 31/12/2019 (2º semestre de 2019), um aumento substancial nas manifestações realizadas no Sistema Público de Ouvidoria, sendo ?1457? manifestações em 2018 e ?1794? manifestações em 2019. A Ouvidoria do Centro Paula Souza em observância ao contexto institucional, evidencia potenciais fatores que contribuíram para o aumento das manifestações: - consolidação do programa Novotec (parceria do Centro Paula Souza com a Secretaria de Desenvolvimento) como movimento de expansão no oferecimento de vagas da Educação Profissional Pública. O Programa Via Rápida de qualificação profissional, também apresentou frequência nas manifestações do Sistema Público de Ouvidorias; - crescimento das demandas relacionadas a suposto Assédio Sexual e Assédio Moral, em decorrência da divulgação da Orientação Normativa Conjunta CGA/OGE-1, de 10-07-2018, que dispõe sobre o encaminhamento de denúncias de Assédio Sexual às Ouvidorias do Estado de São Paulo, através da Comissão Permanente de Orientação e Prevenção Contra Assédio Moral e Sexual ? COPAMS; - registro dos e-mails recebidos pela Ouvidoria no Sistema Público de Ouvidoria (transformados em protocolo de manifestação); - busca pela integração com os departamentos da Administração Central e Unidade Escolares (ETEC/FATEC) do Centro Paula Souza, em vista, a uma atuação ?ATIVA? da Ouvidoria, objetivando difundir na cultura organizacional a competência da Ouvidoria como canal de apoio.</p>	<p>Marco Antonio Moraes a alunos da ETEC Getúlio Vargas / São Paulo, entre 2016 e 2019 mediante conflito permanente com alunos ?acolhida); - Unidade de Infraestrutura (Estudo de viabilidade para promoção de acessibilidade com base na Lei Brasileira nº 10.098/200 das pessoas portadoras de deficiência e mobilidade reduzida na FATEC Tatuí / município de Tatuí ? em análise); - ÁREA DE GESTÃO DE PARCERIAS E CONVÊNIOS (ausência no repasse de verba para auxílio combustível nas Classes Descentralizadas da ETEC de Peruíbe / município de Peruíbe ? acolhida); - Chefia de Gabinete (Estudo de viabilidade técnica e orçamentária para promoção de controle de acesso automatizado nos prédios que compõem a Administração Central do Centro Paula Souza / São Paulo ? em análise); - Chefia de Gabinete (Preservação da integridade moral da discente Emilly Galante de Sousa devido a injúria racial na Etec Professora Dra. Doroti Quiomi Kanashiro Toyohara / Pirituba ?acolhida); - recomendação ao GABINETE DA SUPERINTENDÊNCIA para possível instauração de Sindicância Apuratória, para instrumentalizar os procedimentos de identificação sobre suposta ?conduta docente de Assédio Sexual?: - ETEC Fernando Prestes - Sorocaba; - ETEC Tenente Aviador Gustavo Klug - Pirassununga; - ETEC de Francisco Morato ? Francisco Morato; - ETEC Prefeito Alberto Feres - Araras; - ETEC Santa Ifigênia ? São Paulo; - ETEC Dr. Celso Charuri ? Capão Bonito; - ETEC Abdias do Nascimento - Paraisópolis; - ETEC Martinho Di Ciero - Itu; - ETEC Profa. Nair LuccasRibeiro ? Teodoro Sampaio; - recomendação ao GABINETE DA SUPERINTENDÊNCIA para possível instauração de Sindicância Apuratória, para</p>	<p>Escolares e Departamentos, objetiva a manutenção da qualidade dos serviços prestados, em sintonia com a preservação e construção da imagem institucional.</p>
--	---	---	--

		instrumentalizar os procedimentos de identificação sobre suposta ?conduta de Assédio Moral e outras situações de possível não cumprimento do Regulamento Disciplinar dos Empregados Públicos do Centro Paula Souza?: - FATEC Tatuí - Tatuí; - FATEC Mauá - Mauá; - ETEC Getúlio Vargas ? São Paulo; - ETEC de Peruíbe - Peruíbe; - ETEC Professora Dra. Doroti Quiomi Kanashiro Toyohara - Pirituba; - ETEC Jorge Street ? São Caetano do Sul; - abertura ao diálogo e reflexão institucional acerca de temáticas transversais a Educação Profissional Pública: injúria racial; metodologias ativas; absenteísmo docente: guarda religiosa e ?fluxo da apuração de Assédio Sexual no âmbito institucional?.	
Faculdade de Ciências Médicas FCM Unicamp	As manifestações com maior frequência estão relacionadas com a forma de contato telefônico com a Policlínica da Faculdade de Ciências Médicas da Unicamp.	Não houve nenhuma recomendação, devido ao baixo número de manifestações em 2019, totalizando 07.	Não houve dificuldades nesse período.
Faculdade de Medicina de Marília - Famema	1. Solicita Informações referentes a vestibular, transferências e bolsa auxílio para os cursos de graduação em medicina e enfermagem, além de informações para os cursos de pós-graduação; 2. Elogios aos atendimentos, cortesia, acolhimento e serviços prestados aos pacientes e acompanhantes do Centro de Reabilitação ?Lucy Montoro?; 3. Reclamações referem à demora no acesso aos serviços do Centro de Reabilitação ?Lucy Montoro?, porém reduziu significativamente em relação ao semestre anterior.	As manifestações são acolhidas pela Ouvidoria, analisadas e encaminhadas às respectivas Diretorias que discute junto ao serviço manifestado e tomam as devidas providências e retornam à Ouvidoria. As Recomendações fazem parte desse processo onde: Ouvidoria; Diretorias e Serviços buscam constantemente a melhoria na qualidade dos serviços prestados.	A Ouvidoria Famema não encontra dificuldades em sua atuação, desenvolve o seu trabalho em parceria com as Diretorias e Serviços visando atender e satisfazer o manifestante e buscando constante melhoria.
Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp	1- Informações e dúvidas a respeito do vestibular de medicina, Enfermagem e Psicologia da FAMERP; 2 - Informações e dúvidas, sobre a prova de residência médica da FAMERP; 3- Informações, sobre transferência do curso de medicina para a FAMERP; 4- Informações, sobre estágio para serem realizados na FAMERP; 5- Informações, a respeito dos cursos de Pós Graduação Lato Sensu;	Nada a manifestar.	Nada a manifestar



Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp	Denúncias, Solicitações e Reclamações.	Não houve ocorrências que ocasionassem o encaminhamento de Recomendações da Ouvidoria às Diretorias da Fundação. Contudo, é necessário destacar que a Ouvidoria e demais instâncias da Fundação têm relação extremamente abertas e sintonizadas.	A maior dificuldade da Ouvidoria era o elevado recebimento de reclamações de outros órgãos. O problema foi solucionado com a retirada ícone genérico de reclamações.
Hemocentro de Campinas/Unicamp	1) Demora no atendimento (permanência no serviço / agendamento) 2) Infra-estrutura móveis velhos 3) Desacordo com procedimentos prescritos pela legislação		Falta de informação no formulário para responder (e-mail errado, telefone inválido, Endereço incorreto) A maioria das manifestações são as solicitações específicas do serviço como: carteirinha de doador, exames laboratoriais pós doação, cadastro de medula óssea e carteirinha de doador de medula, locais e pontos de doação, horários e informações gerais e dúvidas de clientes / pacientes. Na pesquisa de satisfação com o canal de atendimento: a maioria das reclamações que não foram atendidas, são feitas pelos doadores inaptos por motivos justificáveis tecnicamente ou solicitações de alterações de procedimentos de trabalho que não são possíveis de acordo com legislação vigente do serviço de Hemoterapia.

Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	<p>1 - Constantes cancelamentos de procedimentos/cirurgias que envolvem o Centro Cirúrgico e a disponibilidade de leitos em enfermaria e UTI. Ex: Falta de leitos disponíveis em enfermaria, equipe de anestesia reduzida, demanda de pacientes convocados maior que a capacidade do Hospital de Clínicas da Unicamp; 2 - Falha de comunicação entre os profissionais e os setores/áreas do Hospital de Clínicas da Unicamp, além da comunicação insensível e da falta de clareza no fornecimento de informações/orientações por parte dos médicos aos pacientes/familiares e acompanhantes; 3 - Recusa e/ou demora de elaboração de relatórios médicos e morosidade demasiada na elaboração e liberação de laudos de exames de imagem. Ex: Recusa por parte da Disciplina de Otorrinolaringologia em fornecimento de relatórios médicos para pacientes do Programa de Implante Coclear.</p>	<p>1 - Ponderação por parte dos responsáveis ao elaborar respostas às demandas apresentadas, e respeito aos prazos estipulados para retorno. Recomendou-se que as respostas fornecidas seguissem os critérios de ética, empatia, profissionalismo, respeito e humanidade. Acatada. 2 - Alinhamento entre o Hospital de Clínicas da Unicamp e a Central Reguladora de Vagas em relação ao agendamento de consultas de casos novos, considerando que muitos agendamentos foram feitos para os ambulatórios incorretos. Tal situação ocasionou transtornos e desconfortos entre diferentes ambulatórios, pacientes/familiares e seus acompanhantes, além de atrasar e prejudicar o início do tratamento dos pacientes. Acatada. 3 - Solicitação de inclusão da Ouvidoria na recepção dos novos médicos residentes para apresentação do serviço, ressaltando sua importância dentro do hospital e suas normas/critérios. Acatada.</p>	<p>1 - Visão equivocada dos profissionais a respeito da relevância e da necessidade do serviço de Ouvidoria dentro do Hospital de Clínicas da Unicamp, considerando que trata-se de um serviço obrigatório em hospitais públicos previsto em legislação. Profissionais encaminham situações que não são do âmbito de uma Ouvidoria. Ex: Elaboração de relatório médico; 2 - Recusa por parte de algumas Disciplinas em responder às demandas apresentadas, e desrespeito aos prazos estabelecidos para fornecimentos de resposta; 3 - Respostas com letras ilegíveis, com linguagem técnica ou conteúdo evasivo, que não apresentam nenhuma definição de conduta, resolutividade ou orientação adequada; 4 - Desrespeito por parte de alguns médicos docentes dirigido ao serviço de Ouvidoria.</p>
Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - Ipen	<p>- Reclamação quanto ao plano de saúde; - Quantitativo de material encaminhado, e - Demora na entrega.</p>	<p>- Quanto ao plano de saúde a organização de melhorar a forma a comunicação e disponibilizar balancetes mensais, - Buscar novos fornecedores.</p>	<p>- Falta de Recursos humanos</p>

<p>Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT</p>	<p>Chefias deficientes no trato com seus subordinados bem como na gestão das áreas a que se propõem. Falta de atuação do Controle interno dos procedimentos estabelecidos na instituição. Deficiência na execução da manutenção predial/Limpeza do Campus do IPT. Mudanças nos procedimentos internos (Controle de acesso nas portarias do instituto; Limpeza predial, etc.) de forma abrupta sem prévia comunicação aos colaboradores. Falta de atuação do Departamento de Segurança do Trabalho no que tange a avaliações referentes às áreas insalubres e periculosa do instituto.</p>	<p>Que a área de controle interno e Compliance do Instituto seja mais eficaz em sua atuação. A recomendação foi considerada e está no plano de desenvolvimento da área de controle interno. Recomendação de segregação de função nas diversas áreas da administração do instituto. Procedimento constante do planejamento estratégico da Coordenadoria de Recursos Humanos do Instituto.</p>	<p>Entendimentos dos gestores/chefias na importância no atendimento as recomendações de melhoria dos procedimentos internos. Falta de uma Auditoria Interna Observo que todas as solicitações encaminhadas a diretoria do IPT e demais coordenadorias e gerencias foram atendidas apesar das dificuldades circunstanciais.</p>
<p>Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp</p>	<p>1) Assunto: Viabilidade - Problema: Sistêmico Descrição: Em 14/10/2019 foi implantada a plataforma do Integrador Estadual / Via Rápida Empresa REDESIM, onde em sua 1ª etapa consiste a solicitação da viabilidade municipal junto as prefeituras conveniadas (431). O módulo apresentou lentidões rotineiras bem como problemas de regras de integração junto a RFB, apresentando alertas de erro impossibilitando a solicitação da forma proposta pelo sistema. O problema ocasionou aumento significativo de reclamações no canal de ouvidoria e nos demais canais disponíveis aos cidadãos, onde houve atuação de todos os departamentos competente para recebimento das evidências de forma organizada, classificação das prioridades, distribuição das tarefas, acompanhamento junto aos cidadãos com a problemática e devolução das manifestações com as soluções dos problemas. 2) Assunto: Licenciamento - Problema: Sistêmico Descrição: A etapa de Licenciamento, integrada a plataforma REDESIM, apresentou mensagens de alerta (erro) aos cidadãos solicitantes do serviço bem como houveram problemas na plataforma utilizada pelos servidores municipais para gerenciamento das solicitações, e visualização das pendências. Em alguns casos houveram a impossibilidade da emissão do Certificado de Licenciamento Integrado (CLI). A</p>		

<p>problemática gerou aumento significativo de manifestações no canal da ouvidoria, onde conseqüentemente houve a atuação de todos os departamentos envolvidos para tratamento dos casos em caráter de urgência para regularização e possibilidade da emissão do Certificado de Licenciamento Integrado. 3) Assunto: Integrador Estadual (GERAL) - Problemas: operacional Descrição: A mudança da plataforma gerou mudanças de interface, meio de autenticação e etapas do processo, com isto, houve aumento relevante de manifestações de tipo "Reclamação" e "dúvidas" de usuários com a necessidade de orientações de como operar as novas funcionalidades dispostas na plataforma. Com tudo, houveram a criação de materiais informativos e educativos para utilização em nosso atendimento e divulgação nos sítios oficiais afim de sanar as principais dúvidas geradas no momento da implantação do Integrador Estadual/Via Rápida Empresa Redesim.</p>		
---	--	--

<p>Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Sede</p>	<p>À partir de 1 de janeiro de 2019, em seu inciso III do artigo 11, do Decreto 64.059/19, foi desativada a Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho ? SERT e seus programas foram transferidos para esta Secretaria de Desenvolvimento Econômico. Dentre os diversos programas, de acordo com a ?alínea?, inciso 2, item V do artigo 4.º do aludido Decreto, foi transferido a administração e operacionalização do Banco do Povo Paulista, programa de microcrédito produtivo, desenvolvido em consonância com as disposições da Lei 9.533, de 30 de abril de 1997, regulamentada pelo Decreto n.º 43.283 de 3 de julho de 1998. Em face do acima exposto, elenco as manifestações mais frequentes: 1 ? Dos usuários dos serviços do banco do Povo Paulista, pertencente à Coordenadoria de Empreendedorismo e da Micro e Pequena Empresa, solicitando informações sobre os procedimentos a serem adotados sobre financiamentos, renegociações, agentes de crédito, etc.. 2 ? Dos usuários dos serviços prestados pela Equipe do Programa Via Rápida Emprego, pertencente à Coordenadoria de Ensino Técnico, Tecnológico e Profissionalizante, referente à dificuldade de acesso às inscrições pelo site, ou por esquecimento de senhas, e atraso nos pagamentos dos alunos. 3 ? Dos usuários de serviços prestados pela SUTACO - Superintendência do Trabalho Artesanal nas Comunidades, referente a auxílio de como tirar a carteira de artesanato, renovação da mesma, como fazer para participar de Feiras de Artesanato, o que é considerado artesanato, etc...</p>	<p>Esta Ouvidoria está sempre atenta para que todos os usuários tenham seus questionamentos solucionados, e de maneira satisfatória, passando continuamente estas informações às suas unidades competentes a darem a melhor solução, salientando ainda os prazos para resposta. Em sua maioria temos um número considerável de respostas positivas e atendidas por completo. Com o intuito em aprimorar os serviços, seria interessante existirem cursos e/ou palestras periódicos de reciclagem e atualização dos serviços</p>	<p>Não foram apresentadas dificuldades relevantes para que esta Ouvidoria deixasse de realizar seu trabalho de forma transparente, tanto para os Dirigentes como para os Usuários que solicitam ajuda, nos mais diversos assuntos. Não podemos deixar de registrar a dificuldade de atendimento interno, pois os próprios funcionários temem represálias e acabam não formalizando suas insatisfações/manifestações, mesmo com opção de sigilo.</p>
---	--	---	---

<p>Universidade de São Paulo</p>	<p>Assuntos mais relevantes no período:  1- Gestão Acadêmica - morosidade nos processos de revalidação de diplomas; 2- Relacionamento /interpessoal e institucional - dificuldade de relacionamento entre os diversos segmentos (docentes, alunos e funcionários). Conflitos advindos de posturas autoritárias, assédio moral e atitudes discriminatórias; 3- Campus Butantã - Barulho referente ao grupo de percussão das baterias organizado por estudantes que vem prejudicando o trabalho de docentes, funcionários, estudantes e vizinhança externa à USP .</p>	<p>Referente ao 1º item: - Os casos registrados na Ouvidoria Geral da USP foram apresentados ao Secretário Geral da Universidade, com solicitação de ação institucional junto às Unidades de Ensino; Nossa recomendação foi acatada e o órgão referido está elaborando estratégias para melhoria da prestação desse serviço; Quanto ao 2º item: - Além dos atendimentos presenciais, temos reforçado pontualmente com os Dirigentes das Unidades e Ouvidores locais, a necessidade de diálogo e ações internas visando boas práticas de convivência no trabalho. Temos, também, nos articulado com a Comissão para Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Desenvolvimento das Relações de Trabalho na USP, no sentido de elaborar cartilhas, palestras sobre a temática; Sobre o 3º item: - Damos sequência ao trabalho iniciado em 2018, ou seja, mantivemos tratativas com representantes da Prefeitura do campus da Capital, da Superintendência de Prevenção e Proteção Universitária e estudantes, quanto ao cumprimento das regras estabelecidas pela Resolução nº 7443. Houve decréscimo dos registros via Ouvidoria Geral sobre esse tema (54 ocorrências em 2018 contra 25 ocorrências em 2019).</p>	<p>Obs. As orientações recebidas na oficina promovida pela Ouvidoria Geral do Estado em 09/10/2019, possibilitou a adequação das demandas da Ouvidoria Geral da USP na classificação de assuntos gerais da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo.</p>
----------------------------------	--	---	---

<p>Universidade Estadual de Campinas - Unicamp</p>	<p>ATENDIMENTO: Assim como no primeiro semestre de 2019, o Serviço de Ouvidoria da Unicamp continuou a receber um elevado número de manifestações referentes a atendimentos. Pode-se deduzir que o aumento pela procura de atendimentos ocorra nos seguintes serviços: Atendimento Hospitalar, tanto no HC quanto no CAISM; tratamento odontológico na FOP, tendo como causa a crescente demanda pelos serviços e em contrapartida, a baixa disponibilidade que não consegue suprir a fila. Este panorama, como sempre, está muito longe de ser o ideal. Em razão do atual momento econômico que o país atravessa, as políticas públicas são de extrema relevância para a população, que ao não conseguir utilizá-las, gera um descontentamento pelos usuários, ao não conseguir acesso aos hospitais. O Serviço de Ouvidoria, também verificou um aumento na solicitação de informações relativas ao Vestibular, quanto a vagas remanescentes e cursos oferecidos à comunidade externa pela Escola de Extensão. PROCEDIMENTOS: Como já comentado no relatório do primeiro semestre, podemos destacar a inserção dos calouros na vida acadêmica, via sistema de cotas, bem como a realização do primeiro vestibular indígena no país. Deste modo, no segundo semestre continuaram as buscas por concessão de vagas na Moradia Estudantil e Bolsa Trabalho. Outra procura no segundo semestre, foram as manifestações referentes a Edital de Processos Seletivo para Mestrado e Doutorado (orientações diversas, editais, composição de bancas e divulgação de aprovados), Vida Funcional (aposentadoria, contagem de tempo e benefícios). Com a promulgação da reforma da previdência em novembro 2019, houve um aumento considerável no pedido de aposentadorias para funcionários e docentes, resultando em um déficit em nosso quadro de servidores, cada vez maior. CONDU TA DE SERVIDOR/FUNCI ONÁRIO/ESTAGIÁRIO/GESTOR Nesse semestre, continuamos com muitas manifestações referentes a conduta de conflitos estabelecidos entre</p>	<p>ATENDIMENTO: Todas as manifestações recebidas foram encaminhadas para conhecimento dos responsáveis da Área da Saúde. Todavia, nem sempre são passíveis de resolução. Assim, quando as manifestações são de alta complexidade, são também encaminhadas para a Diretoria Executiva da Área da Saúde - DEAS, órgão ligado ao Gabinete do Reitor, para conhecimento e tomadas de providências. PROCEDIMENTOS: Acreditamos que com a criação da Diretoria Executiva de Direitos Humanos e suas Subcomissões, a Unicamp consolida políticas de direitos humanos e facilita a interlocução entre as partes, eliminando o retrabalho em todas as áreas que cuidam dos temas. Como de costume, continuamos, atualizando as informações para que no primeiro momento do acolhimento das manifestações recebidas, possamos apresentar informações fidedignas no que se refere as áreas envolvidas com a comunidade interna: Diretoria Acadêmica, Secretarias de Graduação e Pós Graduação, Pró Reitorias, Serviço de Apoio ao Estudante, Serviço Psicológico, responsáveis pelo cotidiano no campus. O mesmo acontece em relação a Prefeitura do Campus, responsável pela infraestrutura no Campus e Secretária de Vivência nos Campi, responsável por um Campus mais seguro. Quanto à Diretoria Geral de Recursos Humanos, órgão que gerencia o capital humano da Universidade, a proposta é solicitar, continuamente, ampla divulgação de novas instruções normativas. CONDU TA DE SERVIDOR/FUNCI ONÁRIO/GES TOR: Seguimos trabalhando em prol da construção da melhoria nas relações internas</p>	<p>Universidade está atravessando por grandes desafios. O MEC através da Capes, congelou as bolsas de doutorado e pós-doutorado, resultando num perda significativa à pesquisa científica. Após muito diálogo, o governo federal, descongelou uma parte dos recursos. Estamos atravessando um momento difícil para garantir um ensino publico gratuito e de qualidade. Continuou crescendo números de pedidos de aposentadorias, a Universidade está, aos poucos, tentando suprir esta demanda. Aqui na Ouvidoria, desde novembro, contamos com um novo colaborador, que certamente contribuirá para a melhoria na qualidade de atendimentos aos usuários. No que diz respeito à demora que enfrentamos para obter retorno de determinados Órgãos Administrativos e Unidades de Ensino e Pesquisa na Universidade, houve uma sensível melhora e, na medida do possível, temos conversado diretamente com os setores tentando conscientizar</p>
--	--	---	--

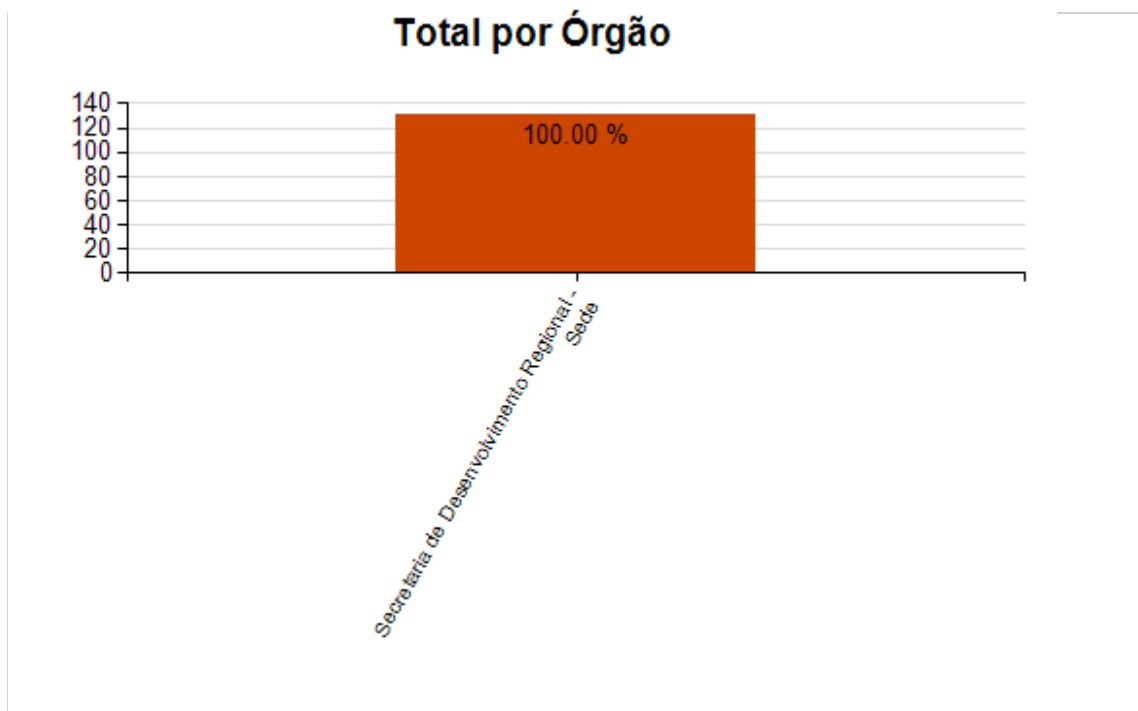
	<p>Aluno/Orientador e práticas abusivas, que por vezes podem ser tipificados como assédio moral ou assédio sexual. Uma das medidas tomadas pela Universidade e que já está em funcionamento, é a Comissão Assessora da Política de Combate à Discriminação Baseada em Gênero e/ou Sexualidade e à Violência Sexual e o Serviço de Atenção à Violência Sexual na Unicamp/SAVS. O serviço está, física e temporariamente, localizado na Ouvidoria da Unicamp. O funcionamento do SAVS nos dá a segurança de que a impunidade no Campus, será reduzida. Outro fato a ser destacado, em dezembro, foi a aula inaugural do Curso de Formação de Mediadores e Conciliadores. Este Curso está sendo oferecido pela EDUCORP, em consonância com o disposto no Código de Processo Civil; na Lei Federal nº 13.140/2015; na Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, tendo uma carga horária de 123 horas, sendo 63 horas do módulo teórico-expositivo e 60 horas do módulo prático. O objetivo deste curso é qualificar funcionários, docentes e não docentes, para atuarem junto à Câmara de Mediação e Ações Colaborativas, que foi criada pela Resolução GR nº 032/19 e vinculada à Ouvidoria de Serviços Públicos da Unicamp.</p>	<p>e de transparência, assim como em todos os casos acolhidos nesta Ouvidoria, que são encaminhados para averiguações e o usuário conta com a certeza de sempre receber um retorno. Para tanto, reforçamos um elo cada vez mais forte com a Comunidade Universitária. Inicialmente agendamos uma reunião com o autor da demanda objetivando colher outras informações e, com sua anuência, realizamos reunião em conjunto com todas as partes envolvidas, estabelecendo uma mediação, para possível resolução do conflito e orientações pertinentes em cada caso específico.</p>	<p>sobre a importância de um retorno rápido aos usuários.</p>
<p>Universidade Estadual Paulista - Unesp</p>	<p>1) Solicitação de Informação: dentre as solicitações recebidas, as mais prevalentes foram as que questionaram algum aspecto sobre atendimento ou funcionamento de setores específicos da Unesp, em especial, sobre o atendimento da comunidade externa em clínicas e hospitais-escola. 2) Denúncias: dentre as denúncias recebidas, as mais prevalentes foram, novamente, as que apontaram algum tipo de irregularidade no ingresso pelo Sistema de Reserva de Vagas para Educação Básica Pública (SRVEBP), mais especificamente, nas vagas destinadas aos candidatos autodeclarados Pretos e Pardos. 3) Reclamações: dentre as reclamações, as mais frequentes foram as que apresentaram alguma queixa de atendimento em diferentes setores da Unesp. Essas reclamações estão distribuídas em todas os campi da Unesp, sem que haja prevalência de um campus sobre outro.</p>	<p>A Ouvidoria encaminhou algumas recomendações aos dirigentes da Unesp para implementação de mudanças no atendimento de alguns setores e foi plenamente atendida. Em especial, as discussões e orientações relativas às denúncias relacionadas às irregularidades em autodeclarações do Sistema de Reserva de Vagas para Educação Básica Pública (SRVEBP) passaram a ter um tratamento mais ágil e puderam auxiliar os setores envolvidos no aperfeiçoamento do processo.</p>	<p>As maiores dificuldades dizem respeito à incompreensão ou desconhecimento do papel/função da Ouvidoria por parte da comunidade interna e externa no atendimento às demandas do cidadão.</p>



UNIVESP	1) Reclamações sobre atualizações de notas em nossos sistemas (provas/atividades); 2) Reclamações sobre o Processo Seletivo de Vestibular organizado pelo Instituto Brasileiro de Formação e Capacitação (IBFC); 3) Pedidos de ofertas regulares de disciplinas na modalidade de Dependência (DPs).	Mensalmente, a Ouvidoria apresenta um relatório contendo gráficos e recomendações para o presidente da Univesp, com todos os problemas e ações tomadas pela equipe. No semestre em questão, importantes ações foram tomadas: - Aumento da equipe acadêmica, mais especificamente a ligada às provas e atividades e reformulação do sistema de provas, para que os alunos pudessem visualizar o mais rápido possível suas notas em nosso ambiente virtual; - Visita de nossa Diretora Acadêmica ao IBFC para falar sobre os problemas enfrentados durante o processo de Vestibular e dos resultados parciais até aquele momento (novembro/2019); - Oferta de mais de 300 disciplinas na modalidade de Dependência (dezembro/2019).	Não há.
---------	---	---	---------

## Secretaria de Desenvolvimento Regional

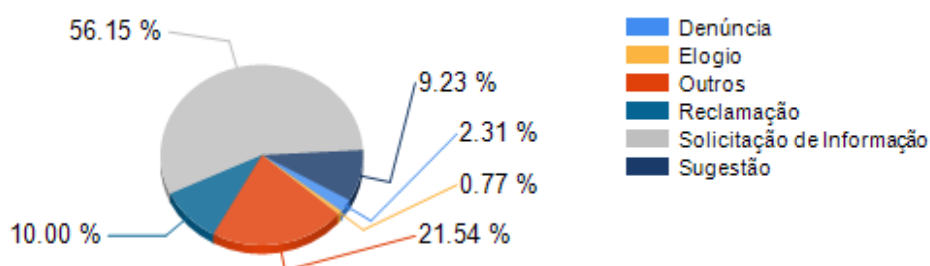
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Desenvolvimento Regional - Sede	130
Total:		130



## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	3
Elogio	1
Outros	28
Reclamação	13
Solicitação de Informação	73
Sugestão	12
Total:	130

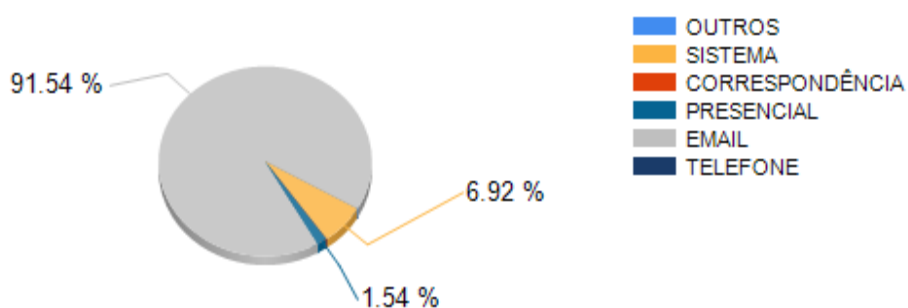
## Total por Tipo



## Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	1	0	2	0	3
Elogio	0	0	1	0	0	0	1
Outros	0	0	28	0	0	0	28
Reclamação	0	0	10	0	3	0	13
Solicitação de Informação	2	0	68	0	3	0	73
Sugestão	0	0	11	0	1	0	12
Total	2	0	119	0	9	0	130

## Forma de Contato

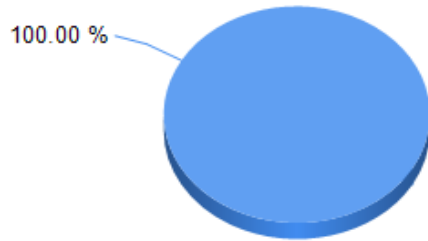


## Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Procedimentos	3	1	24	12	65	11	116
Total	3	1	24	12	65	11	116

## Tema Geral

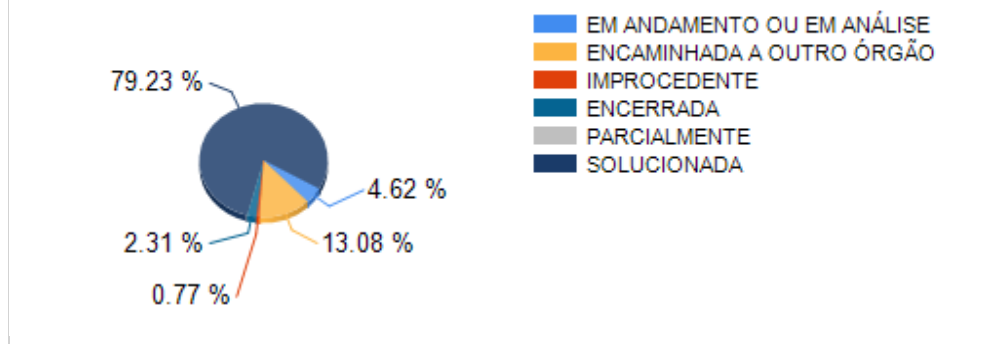
■ Procedimentos



## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	3	0	0	0	0	0	3
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Outros	23	0	0	0	4	1	28
Reclamação	8	0	1	1	3	0	13
Solicitação de Informação	60	0	2	0	9	2	73
Sugestão	8	0	0	0	1	3	12
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>130</b>

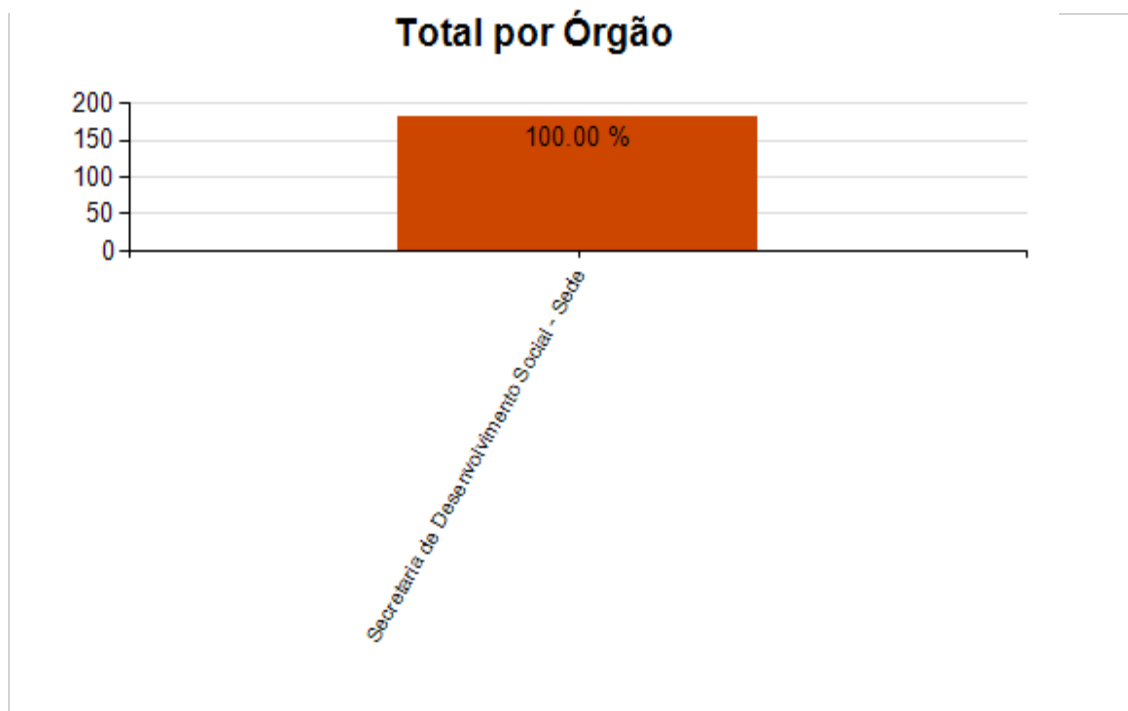
## Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Desenvolvimento Regional - Sede	<p>As manifestações mais frequentes do 2º Semestre de 2019 foram: 1. Solicitações de informações sobre convênios celebrados entre o governo do Estado de São Paulo e municípios; 2. Solicitações de informações sobre: infraestrutura municipal: pavimentação e/ou construção de estradas e vias públicas; renovação de equipamento urbano; melhorias na qualidade da mobilidade urbana. Reclamações sobre diferentes questões urbanas municipais: qualidade na prestação de serviços; conservação e melhoria dos equipamentos urbanos. 3. Solicitação de audiências de prefeitos e outras autoridades municipais com o Governador e o Secretário de Desenvolvimento Regional.</p>		Não encontramos qualquer dificuldade no exercício das atividades da Ouvidoria.

## Secretaria de Desenvolvimento Social

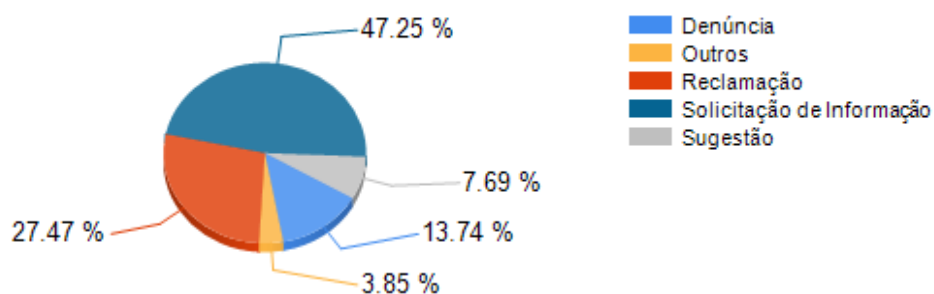
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	182
Total:		182



## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	25
Outros	7
Reclamação	50
Solicitação de Informação	86
Sugestão	14
Total:	182

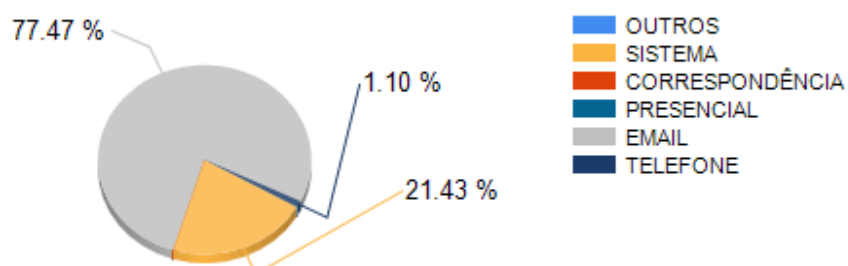
## Total por Tipo



## Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	18	0	7	0	25
Outros	0	0	7	0	0	0	7
Reclamação	0	2	32	0	16	0	50
Solicitação de Informação	0	0	73	0	13	0	86
Sugestão	0	0	11	0	3	0	14
Total	0	2	141	0	39	0	182

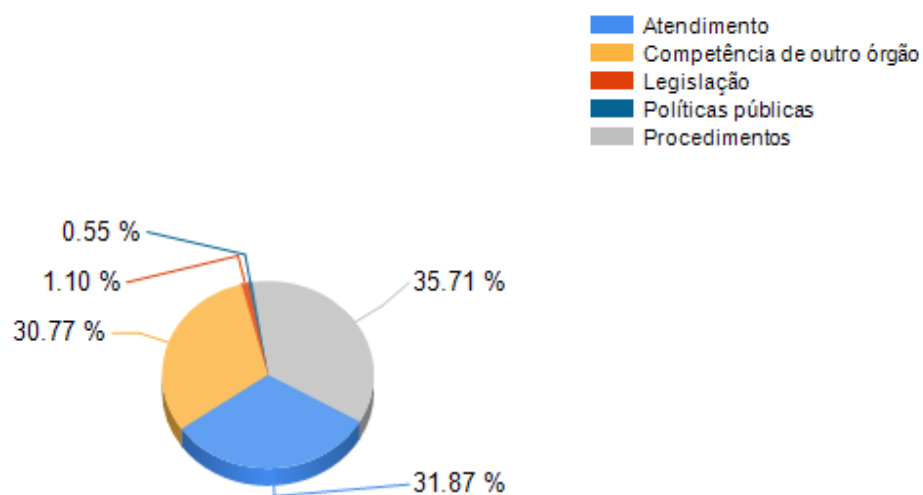
## Forma de Contato



## Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	9	0	0	22	21	6	58
Competência de outro órgão	8	0	4	17	24	3	56
Legislação	0	0	0	0	2	0	2
Políticas públicas	1	0	0	0	0	0	1
Procedimentos	7	0	3	11	39	5	65
Total	25	0	7	50	86	14	182

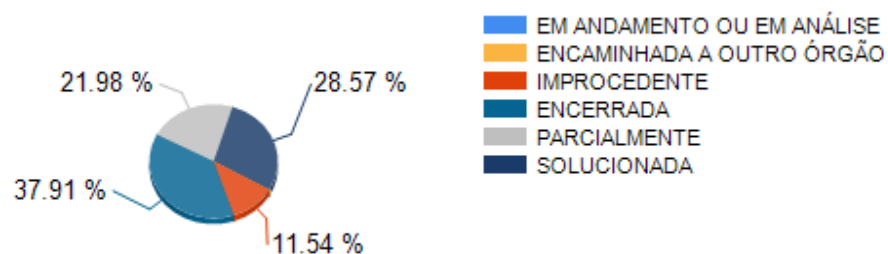
### Tema Geral



### Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	7	10	6	2	0	0	25
Outros	2	0	5	0	0	0	7
Reclamação	19	8	15	8	0	0	50
Solicitação de Informação	23	21	31	11	0	0	86
Sugestão	1	1	12	0	0	0	14
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>40</b>	<b>69</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>182</b>

### Conclusão



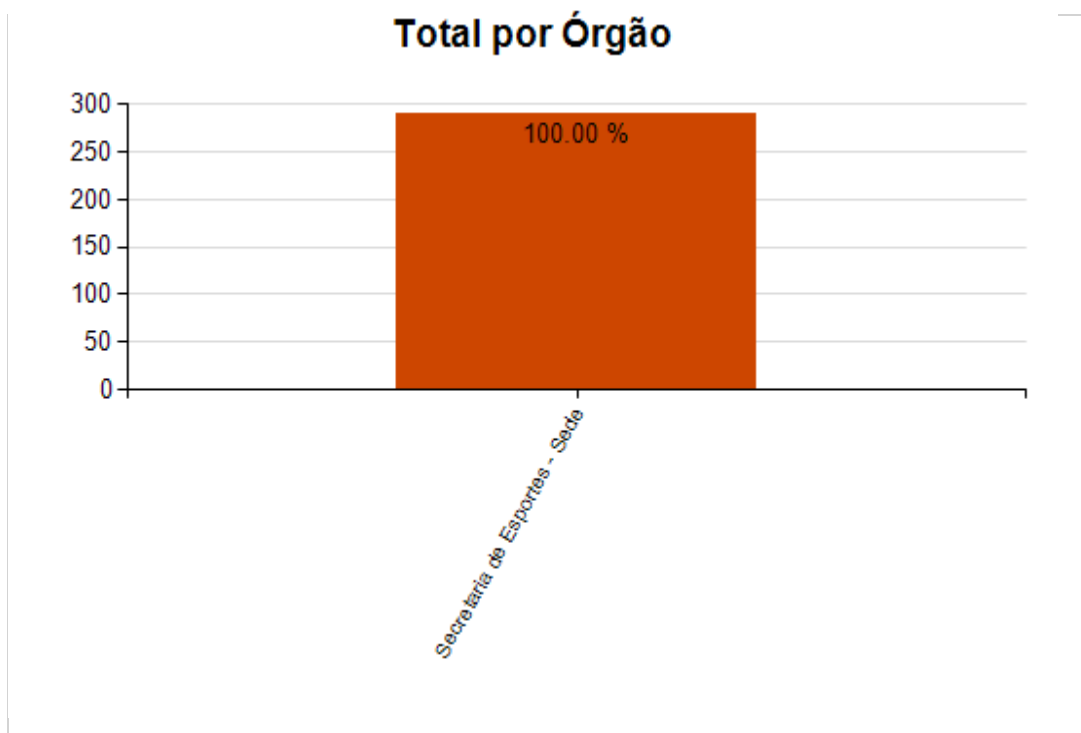




Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	<p>Como a missão da Pasta é garantir direitos e acesso a bens e serviços a cidadão em situação de vulnerabilidade social, foram frequentes os pedidos de informações sobre Programas Sociais, como inclusão, seleção, inscrição no CadÚnico (realizado no CRAS), necessário para acessar os serviços, programas e benefícios sociais da Política de Assistência Social e outras políticas públicas dos Governos Municipal, Estadual e Federal.</p> <p>Reclamação sobre o Programa BOM PRATO, quanto a insuficiência de quotas dos restaurantes, o cardápio e o atendimento feito nas 58 unidades; sugestões de novos restaurantes nos municípios e áreas de grande circulação de pessoas carentes e hospitais públicos. Denúncias de cobrança de taxas indevidas e privilégios de pessoas pelas Entidades Parceiras do Programa VIVALEITE, associadas a pedidos de mais supervisão. Hoje são 1.495 entidades parceiras, além dos 606 municípios conveniados, através das Prefeituras, beneficiando mais de 330 mil pessoas em estado de vulnerabilidade.</p>	<p>As recomendações são pontuais, quando repassadas para os responsáveis e técnicos das áreas. Foi reforçada a necessidade de intensificar a fiscalização, supervisão e capacitação profissional.</p>	<p>Não ocorreram dificuldades relevantes no fluxo da Ouvidoria. Como anteriormente, as áreas e diretorias, principalmente as regionais, nem sempre responderam ou deram solução para as manifestações dentro do prazo estipulado, precisando de cobranças. Isso ocorreu pela falta de funcionários, novos servidores, dificuldade de locomoção dos técnicos nas ações de supervisão e monitoramento, complexidade nas demandas que envolveram outros órgãos, principalmente os municipais, como as Secretarias e os Centros de Referência de Assistência Social-CRAS.</p>

## Secretaria de Esportes

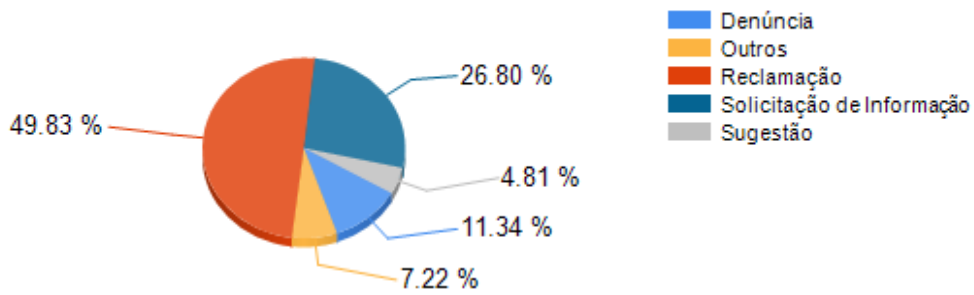
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Esportes - Sede	291
Total:		291



## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	33
Outros	21
Reclamação	145
Solicitação de Informação	78
Sugestão	14
Total:	291

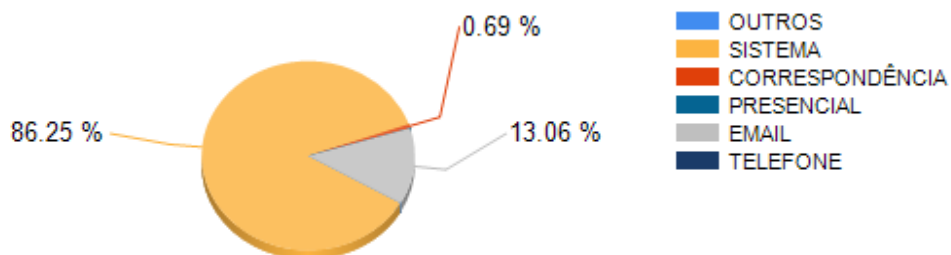
## Total por Tipo



## Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	1	32	0	33
Outros	0	0	4	0	17	0	21
Reclamação	0	0	7	1	137	0	145
Solicitação de Informação	0	0	23	0	55	0	78
Sugestão	0	0	4	0	10	0	14
Total	0	0	38	2	251	0	291

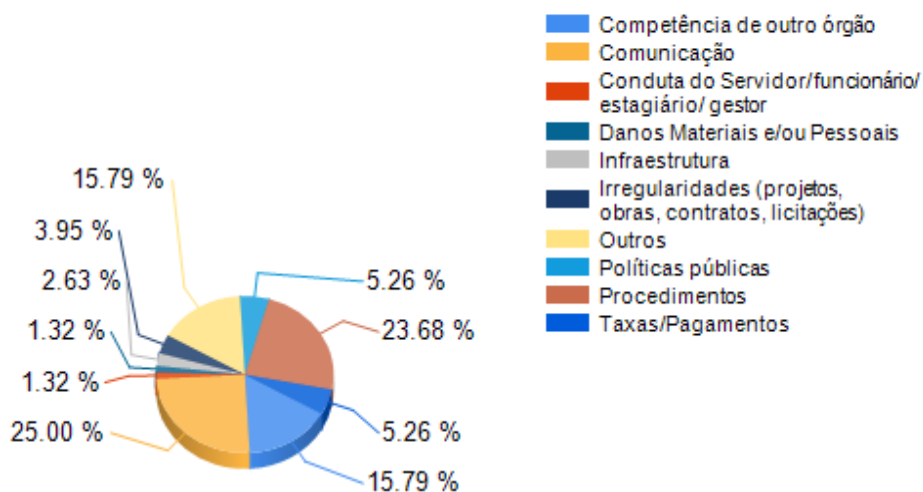
## Forma de Contato



## Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Competência de outro órgão	3	0	1	7	1	0	12
Comunicação	0	0	5	0	14	0	19
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	0	0	0	0	0	1
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	1	0	0	1
Infraestrutura	1	0	0	1	0	0	2
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	2	0	0	1	0	0	3
Outros	0	0	3	4	5	0	12
Políticas públicas	0	0	0	0	2	2	4
Procedimentos	3	0	0	8	3	4	18
Taxas/Pagamentos	0	0	1	3	0	0	4
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>76</b>

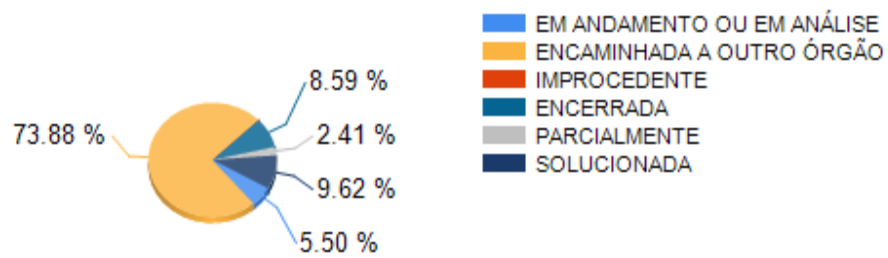
### Tema Geral



## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	0	6	0	23	3	33
Outros	5	0	3	0	11	2	21
Reclamação	7	0	11	0	120	7	145
Solicitação de Informação	11	7	5	0	53	2	78
Sugestão	4	0	0	0	8	2	14
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>215</b>	<b>16</b>	<b>291</b>

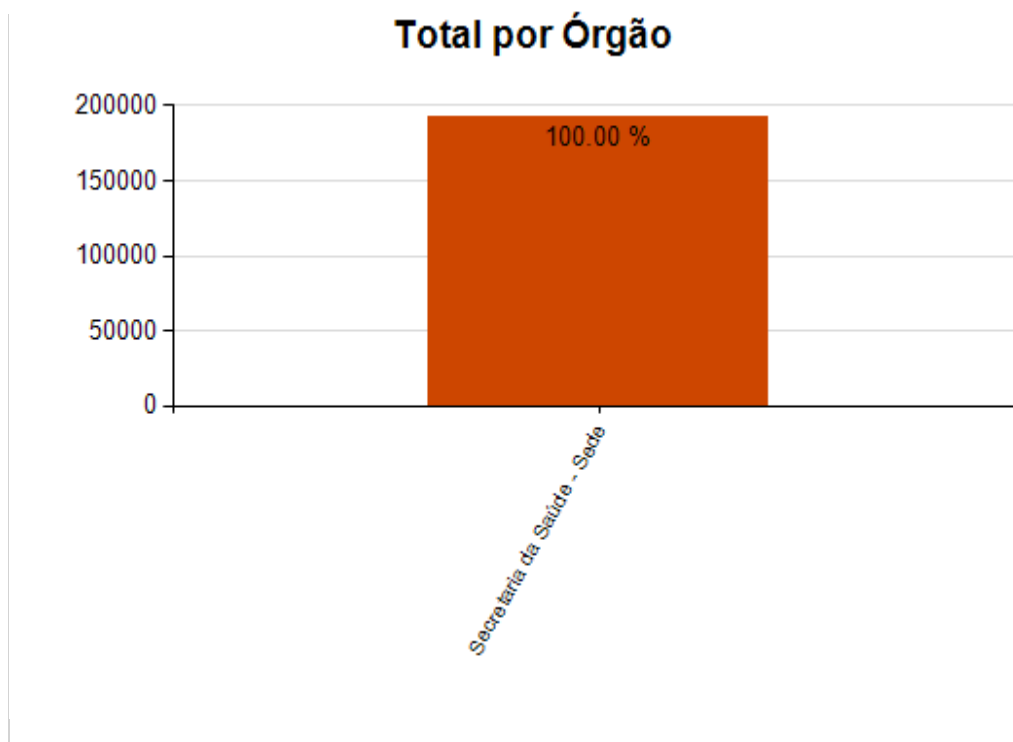
### Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Esportes - Sede	São os assuntos das manifestações e questões específicas mais frequentes e/ou mais relevante que chegaram ao conhecimento da Ouvidoria: 1. Federação de Arco e Flecha: a Ouvidoria recebeu denúncia de possíveis irregularidades na Federação, a qual utiliza espaço da Vila Olímpica Mário Cóvas; 2. Aulas de natação: a Ouvidoria recebeu algumas manifestações, as quais reclamam do atraso para início das aulas de natação no Conjunto Desportivo Constâncio Vaz Guimarães; 3. Manifestações de competência de outros órgãos: a Ouvidoria recebeu diversas manifestações de competência de outros órgãos via Sistema de Ouvidorias.	No segundo semestre de 2019 houve um aumento no número de manifestações na Ouvidoria da Secretaria de Esportes comparado ao número de manifestações do semestre anterior. Contudo, esse aumento deve-se as demandas que não são de responsabilidade da Secretaria de Esportes. Das manifestações que chegaram ao nosso conhecimento, a maior parte delas são reclamação e solicitação de informação. Quanto as manifestações que chegaram por engano, ou seja, que não são de nossa responsabilidade, foram devolvidas aos cidadãos ou reencaminhadas ao órgão competente. Ressalto que em relação a denúncia de possíveis irregularidades na Federação de Arco e Flecha, a Ouvidoria decidiu encaminhar o caso para a Chefia de Gabinete para conhecimento e possíveis providências, pois tínhamos conhecimento de que os espaços utilizados por entidades na Vila Olímpica Mário Cóvas seriam retomados em prazo estipulado. No momento a denúncia aguarda a manifestação da área questionada. Quanto as reclamações referentes as aulas de natação, são reclamações que deram início no semestre anterior e que se estenderam até o mês de Julho. Estas também foram esclarecidas os motivos do atrasado para início das aulas e a situação encontra-se normalizada. Como não há outra denúncia ou caso recorrente que acreditamos que deva ser mencionado, ressaltamos aqui as manifestações de competência de outros órgãos que chegaram via Sistema de Ouvidorias, pois, acreditamos que mencionar o ocorrido ajuda na solução de eventuais problemas.	Para o SEGUNDO semestre de 2019 não há uma NOVA dificuldade para mencionar neste tópico. Porém, a Ouvidoria da SEESP continua sem a devida valorização. Sendo assim, segue mensagem expondo uma das principais dificuldades e que já foi mencionada em outros relatórios: Uma das dificuldades desta Ouvidoria está ligada a uma das questões fundamentais para o funcionamento de qualquer departamento em qualquer instituição pública ou privada; é a remuneração. Creio que pelas atribuições exercidas pelo Ouvidor da Secretaria de Esportes, esta função deveria ter a sua remuneração analisada com mais apreço. É uma questão já questionada em alguns momentos e também informada no relatório de 01/2014, 02/2016 e 01/2018, porém, sem um retorno positivo. Recebendo um salário líquido de 1736,35 (referente ao mês de janeiro de 2020). Durante o segundo semestre de 2019, a Ouvidoria recebeu um demanda total de 291 manifestações. Existem estudos que mostram a importância da remuneração, pois é dela que dão sustento a suas famílias, que possuem um padrão de vida. Se existisse uma valorização nesse sentido, conseqüentemente, também, haveria efeitos positivos para o órgão público.

## Secretaria de Estado da Saúde

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Saúde - Sede	192299
Total:		192299

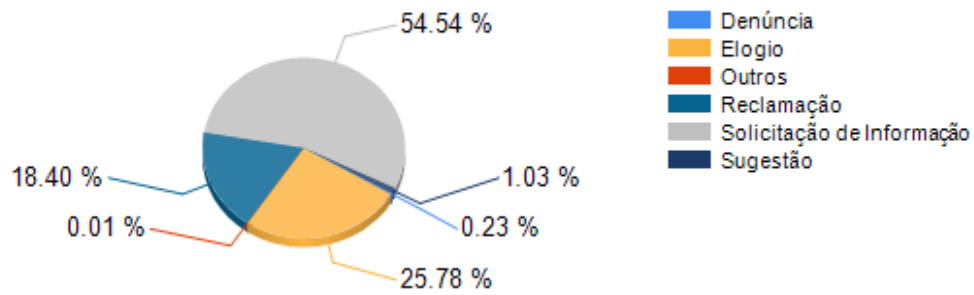


## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	445
Elogio	49581
Outros	22
Reclamação	35392
Solicitação de Informação	104880
Sugestão	1979
Total:	192299



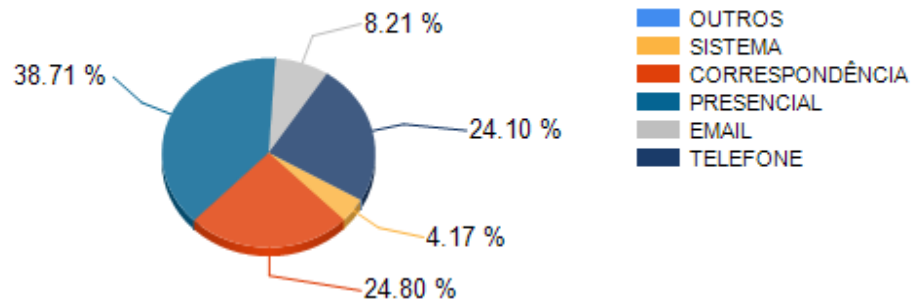
## Total por Tipo



## Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	61	21	150	25	188	0	445
Elogio	7934	944	1978	38235	490	0	49581
Outros	4	3	3	10	2	0	22
Reclamação	16808	4608	5975	5706	2295	0	35392
Solicitação de Informação	49277	40743	7575	2320	4965	0	104880
Sugestão	357	31	108	1396	87	0	1979
Total	74441	46350	15789	47692	8027	0	192299

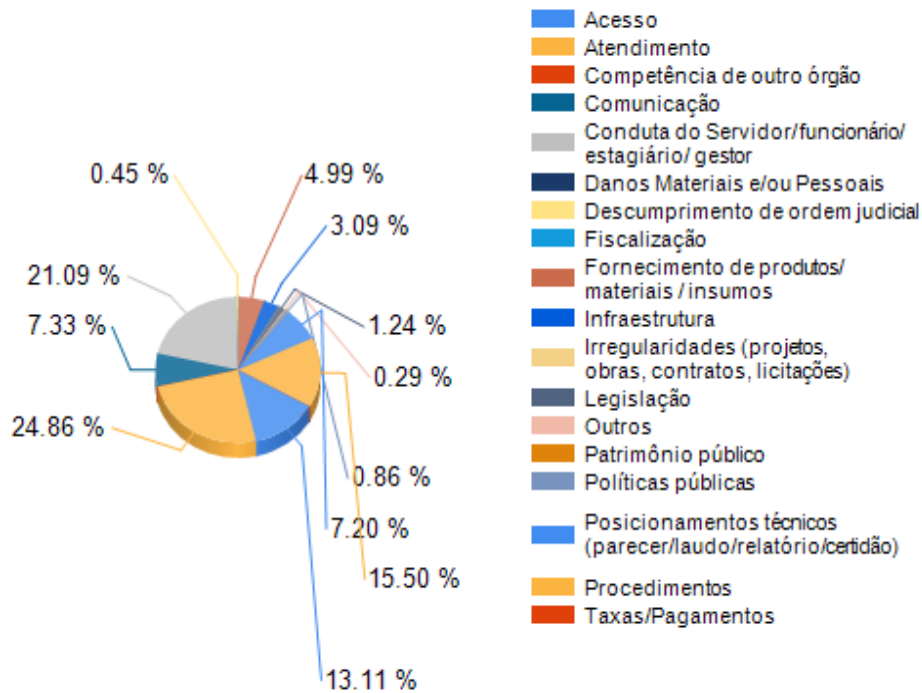
## Forma de Contato



## Tema Geral

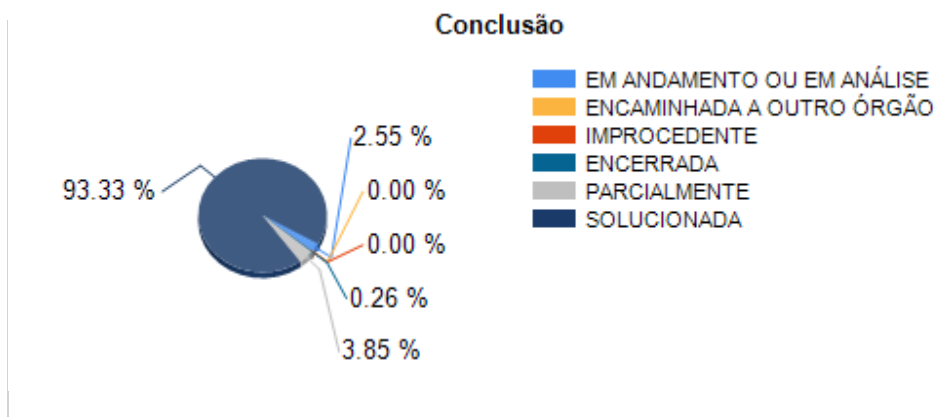
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	3	63	3	3982	21102	64	25217
Atendimento	125	28531	4	5304	12906	927	47797
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	2	11	2	1231	12769	86	14101
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	201	19382	0	12151	8819	0	40553
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	2	1	0	513	254	91	861
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	12	21	3	1234	8163	154	9587
Infraestrutura	5	105	0	432	4987	413	5942
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	23	2364	0	2387
Outros	15	54	5	76	381	18	549
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	5	1	3	21	1525	98	1653
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	12	2	2	206	13627	0	13849
Procedimentos	63	1410	0	10216	17982	128	29799
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>445</b>	<b>49581</b>	<b>22</b>	<b>35389</b>	<b>104879</b>	<b>1979</b>	<b>192295</b>

## Tema Geral



## Conclusão

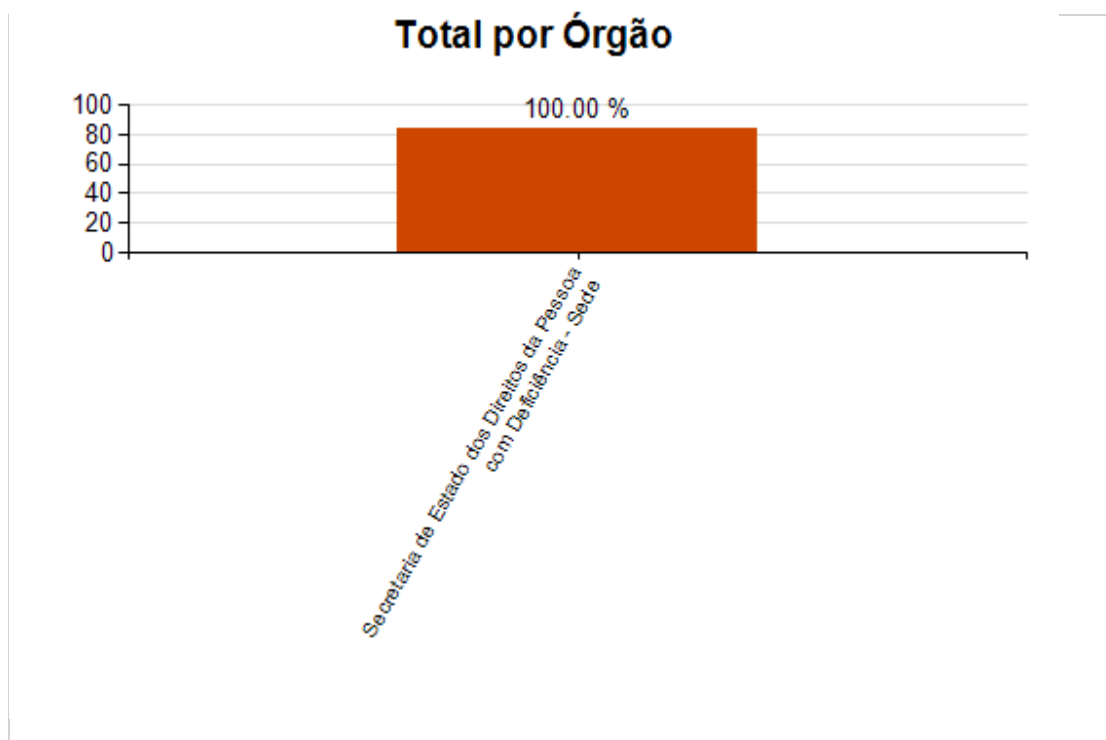
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	193	80	8	0	0	164	445
Elogio	45345	3737	4	0	0	495	49581
Outros	11	0	1	1	0	9	22
Reclamação	28987	2411	79	0	3	3912	35392
Solicitação de Informação	103266	1025	382	4	1	202	104880
Sugestão	1674	157	18	0	0	130	1979
<b>Total</b>	<b>179476</b>	<b>7410</b>	<b>492</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4912</b>	<b>192299</b>



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Saúde - Sede	1. Insatisfação com atendimento médico (descortês, ríspido e má vontade). 2. Demora no agendamento de consultas, principalmente com especialistas. 3. Satisfação com o atendimento da Unidades de Saúde.	Os Serviços de Ouvidoria encaminham relatórios aos gestores, porém poucos participam de reuniões de diretoria. Aproximadamente 80% das manifestações são respondidas pelas áreas/setores, porém observa-se a falta de qualidade nas respostas.	1 - Falta tempo para se dedicar ao Serviço de Ouvidoria, por terem outras atividades. 2 - Falta de apoio da Gestão (participação das reuniões de diretoria).

## Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

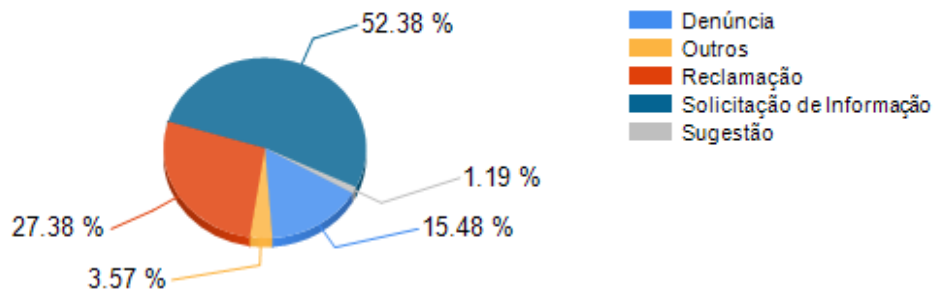
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	84
Total:		84



## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	13
Outros	3
Reclamação	23
Solicitação de Informação	44
Sugestão	1
Total:	84

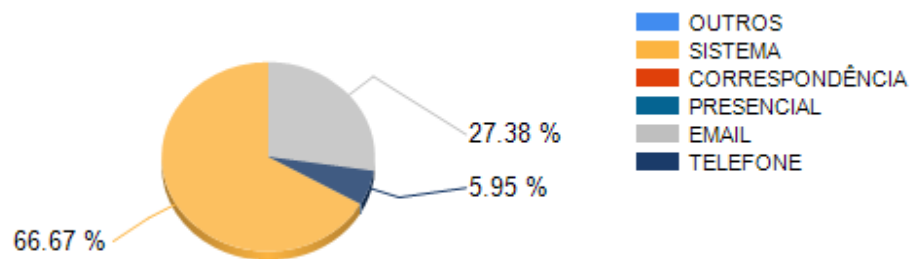
## Total por Tipo



## Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	2	0	0	11	0	13
Outros	0	0	0	0	3	0	3
Reclamação	0	0	2	0	21	0	23
Solicitação de Informação	0	3	21	0	20	0	44
Sugestão	0	0	0	0	1	0	1
Total	0	5	23	0	56	0	84

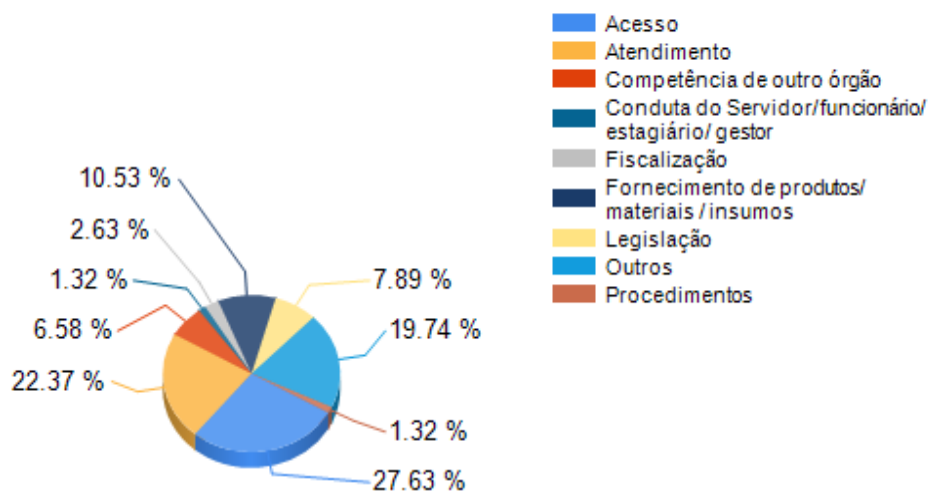
## Forma de Contato



## Tema Geral

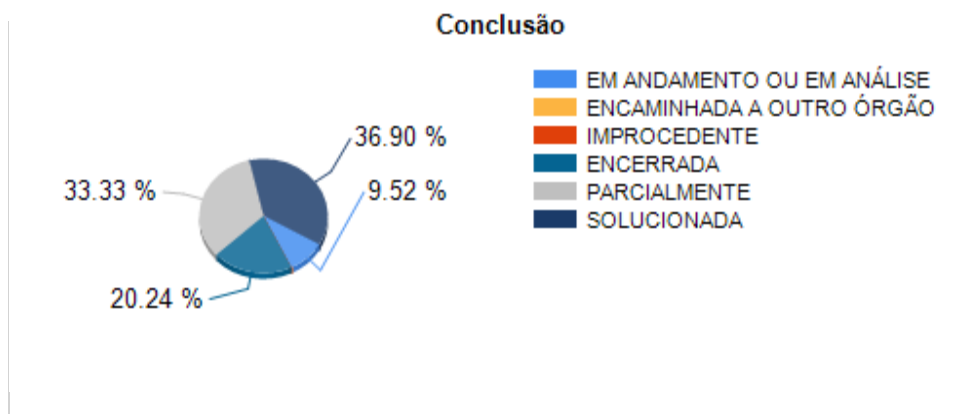
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	3	0	2	6	10	0	21
Atendimento	2	0	1	7	7	0	17
Competência de outro órgão	3	0	0	2	0	0	5
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	0	0	0	1	0	0	1
Fiscalização	2	0	0	0	0	0	2
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	1	0	0	3	4	0	8
Legislação	1	0	0	0	5	0	6
Outros	0	0	0	0	14	1	15
Procedimentos	0	0	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>76</b>

### Tema Geral



## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	7	5	0	0	1	13
Outros	2	0	1	0	0	0	3
Reclamação	2	14	3	0	0	4	23
Solicitação de Informação	27	6	8	0	0	3	44
Sugestão	0	1	0	0	0	0	1
Total	31	28	17	0	0	8	84



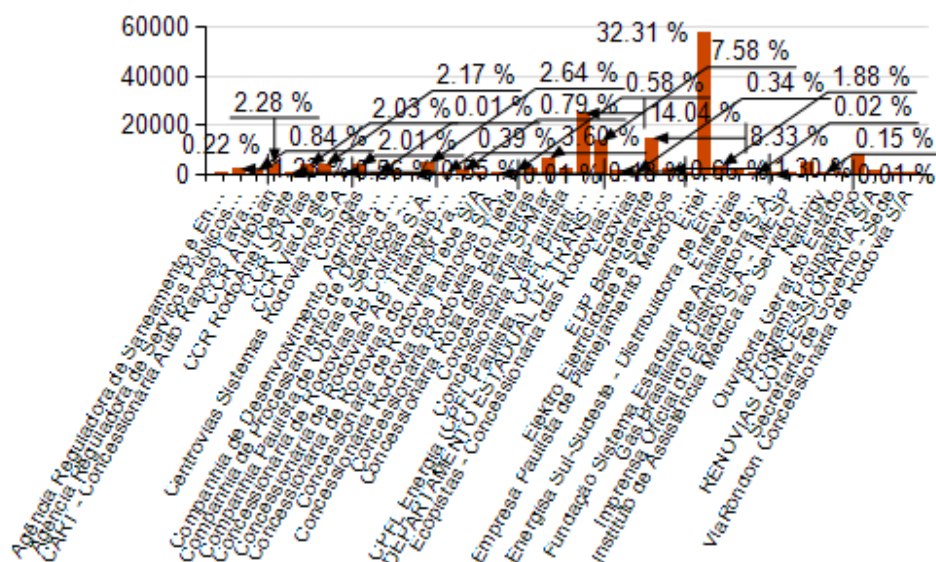
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	- SPTrans: como o cidadão pode fazer o bilhete municipal de gratuidade para pessoas com deficiência no transporte coletivo e se existe um bilhete integrado em todos os municípios do Estado. Eles questionam o por que de não existir, o que impede? - Assessoria jurídica: os cidadãos tem dificuldade em encontrar auxílio jurídico e nos solicitam muito esse auxílio. Por não ser um papel da Secretaria temos dificuldade em atender, porque os cidadãos reclamam que os órgãos não tem paciência para atende-los. - Papel da Secretaria: muitos cidadãos que nos procuram solicitam coisas que a Secretaria não consegue atender como: cadeiras de rodas, home care, assessoria de advogado para casos específicos, etc.	Como a Secretaria poderia auxiliar na divulgação da missão da Secretaria e dos serviços que ela oferece ao público? Verificar a possibilidade com a Secretaria de Transportes Metropolitanos de fazer um bilhete unificado entre os municípios do Estado de São Paulo.	Explicar para os cidadãos o papel da Secretaria e no que consegue auxiliar de forma direta. Também temos dificuldade com relação ao tempo para resposta, apesar desse período ser oficial, muitos cidadãos não entendem o prazo definido para esse retorno. A falta de paciência dos setores de atendimento ao público dos outros órgãos acaba sobrecarregando a Ouvidoria da pasta com demandas que não são diretamente nossas, fazendo com que o trabalho seja "terceirizado". Exemplo: Secretaria de Educação, Secretaria de Transportes Metropolitanos, as demandas chegam para nós ao invés de chegar para eles.

## Secretaria de Governo

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - Arsesp	390
2	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp	2196
3	CART - Concessionária Auto Raposo Tavares	1498
4	CCR Autoban	4073
5	CCR RodoAnel Oeste	998
6	CCR SPVias	3627
7	CCR ViaOeste	3876
8	Centrovias Sistemas Rodoviários S.A	986
9	Comgás	3584
10	Companhia de Desenvolvimento Agrícola de São Paulo - Codasp	14
11	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp	1378
12	Companhia Paulista de Obras e Serviços - CPOS	10
13	Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.	4709
14	Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol	702
15	Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A	1404
16	Concessionária de Rodovias Tebe S/A	311
17	Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.	321
18	Concessionária Rodovias do Tietê	1038
19	Concessionária Rota das Bandeiras	2328
20	Concessionária SPMar	6416
21	Concessionária ViaPaulista	1911
22	CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)	25050
23	DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRANSITO - DETRAN - SP	13517
24	Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A	1185
25	Ecovias	608
26	EDP Bandeirante	14861
27	Elektro Eletricidade e Serviços	2316
28	Empresa Paulista de Planejamento Metropolitano S/A - Emplasa	3
29	Enel	57642
30	Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A	3354
31	Entrevias	1328
32	Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade	27
33	Gás Brasileiro Distribuidora S.A.	15
34	Imprensa Oficial do Estado S.A. - IMESP	77
35	Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE	5075
36	Naturgy	275
37	Ouvidoria Geral do Estado	279
38	Programa Poupatempo	8400
39	RENOVIAS CONCESSIONARIA S/A	1627
40	Secretaria de Governo - Sede	504
41	ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A	509
Total:		178422



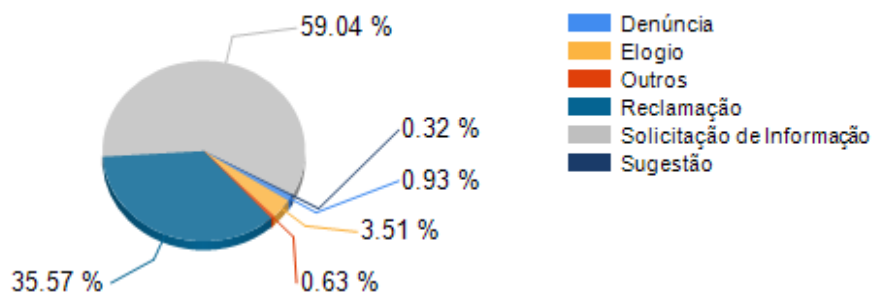
## Total por Órgão



## Tipo de Manifestação

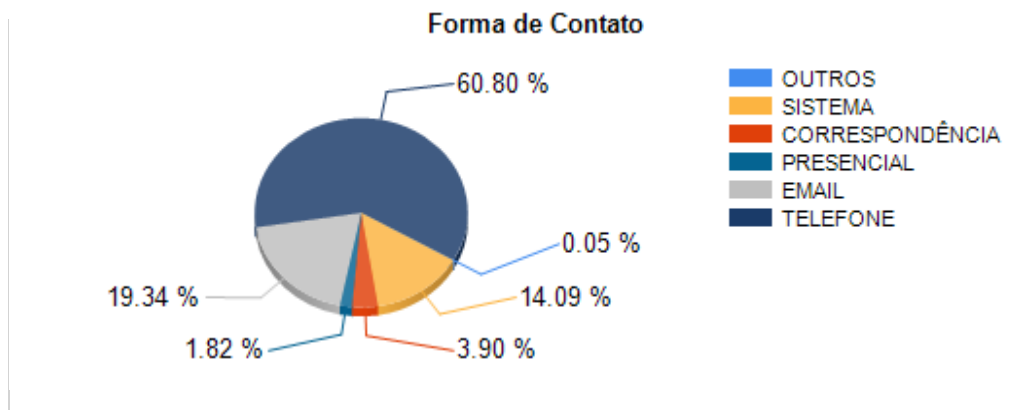
Tipo	Quantidade
Denúncia	1668
Elogio	6266
Outros	1116
Reclamação	63468
Solicitação de Informação	105338
Sugestão	566
Total:	178422

## Total por Tipo



## Forma de Contato

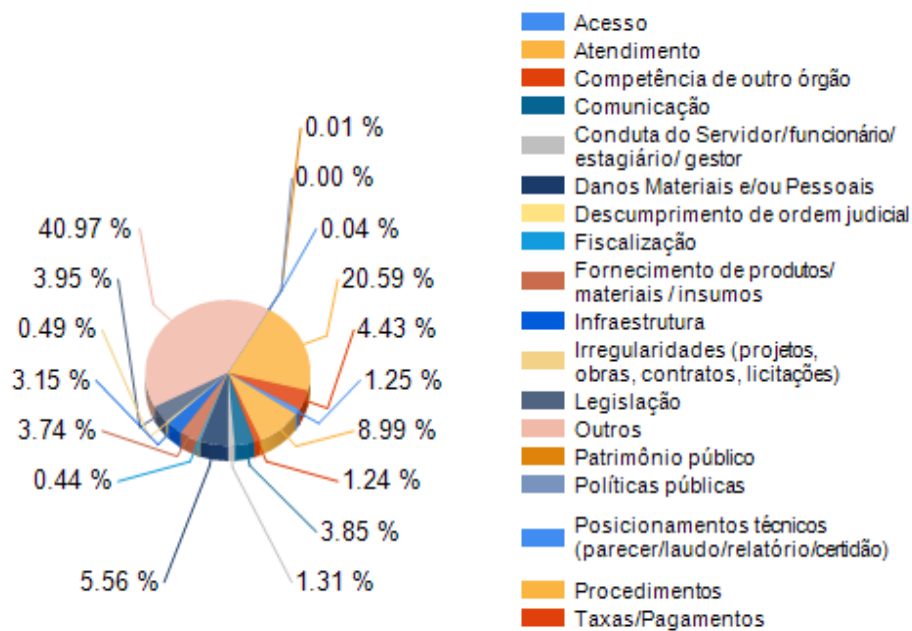
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	3	290	135	49	1188	3	1668
Elogio	171	4729	899	276	176	15	6266
Outros	140	591	290	2	93	0	1116
Reclamação	2539	27539	12669	5804	14857	60	63468
Solicitação de Informação	379	75124	20336	819	8674	6	105338
Sugestão	13	216	173	8	150	6	566
Total	3245	108489	34502	6958	25138	90	178422



## Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	8	3	833	1345	0	2189
Atendimento	22	5423	249	5438	4560	48	15740
Competência de outro órgão	63	1	8	1365	701	27	2165
Comunicação	1	7	6	251	6466	15	6746
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	121	624	2	1469	62	17	2295
Danos Materiais e/ou Pessoais	2	0	181	5509	4047	0	9739
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	656	0	3	57	46	2	764
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	0	0	0	4265	2285	0	6550
Infraestrutura	0	28	25	3225	2073	160	5511
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	856	0	0	857
Legislação	148	14	49	1708	4965	24	6908
Outros	329	12	235	7559	63534	71	71740
Patrimônio público	0	0	0	0	8	1	9
Políticas públicas	0	0	0	0	2	0	2
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	1	1	0	35	36	0	73
Procedimentos	207	171	220	25514	9764	175	36051
Taxas/Pagamentos	3	0	111	2683	4953	3	7753
Total	1554	6289	1092	60767	104847	543	175092

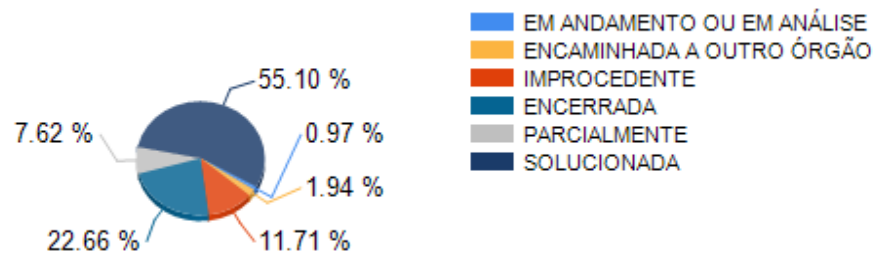
### Tema Geral



### Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	417	747	175	176	115	38	1668
Elogio	6053	26	129	0	4	54	6266
Outros	317	57	413	219	24	86	1116
Reclamação	24728	9339	4941	19839	3113	1508	63468
Solicitação de Informação	66529	3333	34712	562	175	27	105338
Sugestão	270	96	56	95	32	17	566
<b>Total</b>	<b>98314</b>	<b>13598</b>	<b>40426</b>	<b>20891</b>	<b>3463</b>	<b>1730</b>	<b>178422</b>

### Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - Arsesp	Cobrança indevida ? 139 registros: valores cobrados em faturas ou execução de serviços que são contestados. Falta d'água ? 67 registros: interrupções constantes no fornecimento de água. Faturamento ? 56 registros: manifestações sobre o valor da fatura do serviço prestado.	Não houve.	Não houve.
Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp	No segundo semestre de 2019, a Ouvidoria ARTESP recebeu um total de 2.196 manifestações, sendo: Transporte Intermunicipal de Passageiros ? Regular: 1.039 Transporte Intermunicipal de Passageiros ? Fretamento: 21 Transporte Clandestino de Passageiros: 154 Concessão Rodoviária: 456 Agência: 254 Operadoras de Serviço de Arrecadação (OSA): 23 Ausência de Competência: 249 Com relação ao Transporte Intermunicipal de Passageiros ? Regular, as manifestações mais relevantes são referentes a viagem 480, sendo, as mais significativas sobre atraso (141), alteração/supressão de horários (105), alteração/supressão de itinerários (74) e superlotação (47). A gratuidade de idosos também está entre as manifestações mais significativas, alcançando um número de 158 demandas na Ouvidoria e as reclamações de Passagem 138 sendo as mais relevantes (ressarcimento/revalidação: 70). Já as manifestações relacionadas à Concessão Rodoviária, o destaque se dá nas demandas sobre pedágio 168, sendo as mais relevantes sobre isenção (20), praças de pedágio (17) e evasão (14). Também recebemos 62 manifestações relacionadas à conservação das rodovias, 45 manifestações sobre operação tráfego.	? Recomendação Ouvidoria 004/2019 Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, e, em seu artigo art. 4º, inciso XIII, estabelece ser atribuição desse órgão fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos; Considerando a Resolução ARTESP nº 01, que altera os artigos que especifica e consolida o Regimento Interno da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo, e em seu art. 16, inciso VII, estabelece ser competência da Ouvidoria, sugerir soluções de problemas identificados ao dirigente do órgão em que atue; Considerando que a Lei Complementar nº 914 e o Decreto nº 46.708, que estabelecem ser atribuição da ARTESP, atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários e dos demais agentes afetados pelos serviços públicos de transporte sob seu controle, recebendo petições, representações, reclamações, e promovendo as devidas apurações; A Ouvidoria	No segundo semestre do ano de 2019, a maior dificuldade de atuação da Ouvidoria continua sendo com relação ao tempo de resposta do atendimento das Permissionárias de transporte intermunicipal de passageiro às demandas encaminhadas pela Agência.

Artesp recomenda o que segue abaixo:  
Providências quanto a manifestação de Ouvidoria 1025860. Na data de 18/06/2019 a ARTESP, por meio da Ouvidoria, recebeu solicitação de implantação de ponto de ônibus em local administrado pela Concessionária ViaOeste. Segue transcrição do relato: Venho por meio do presente, solicitar encarecidamente à Agência de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp, a designação de equipes, no sentido de realizar estudos de viabilidade técnica, com o objetivo de realizar obras de "implantação de recuo de parada de ônibus" localizada na Av. Piracema - bairro Tamboré, Município de Barueri/SP, antes do acesso à Rodovia Castelo Branco (SP-280), conforme mapa, ora acostado ao presente e-mail (Anexo I), solicitação é necessária, na medida em que, com a realização da referida obra no local supramencionado, irá melhorar consideravelmente o trânsito no local, sobretudo nos horários de maior movimento, os quais os congestionamentos são frequentes na via, a qual oferece acesso ao bairro Tamboré, bem como trará maior segurança e conforto aos pedestres e usuários do transporte coletivo de ônibus que embarcam e desembarcam do coletivo no ponto de ônibus em questão, que irão dispor de um ponto de ônibus coberto, protegendo-os dos efeitos climáticos, como chuva e sol. Desta

forma, importante ressaltar que, com a realização da obra supracitada, teremos a princípio dois benefícios à população: o primeiro é a redução do congestionamento na região, considerando que atualmente os ônibus coletivos não dispõem de recuo exclusivo na pista para fazer o embarque e desembarque dos passageiros; o segundo será a segurança e comodidade dos pedestres e usuários do transporte coletivo, os quais terão um local acessível, como mobilidade e conforto para fazer seu embarque ou desembarque. Aproveito a oportunidade para informar que tal solicitação já foi endereçada à Prefeitura do Município de Barueri/SP, bem como à empresa CCR, concessionária que administra a Rodovia Castelo Branco. Contudo, a Prefeitura de Barueri informou que não é possível realizar tal obra, tendo em vista que a área está sob jurisdição da CCR, após contato com a ouvidoria da CCR fui informado que: "não é previsto em Contrato de Concessão a implantação de Ponto de Parada de Ônibus no trecho da Concessionária Viaoeste e que solicitações deste gênero deverão ser encaminhadas à Agência de Transportes do Estado de São Paulo - ARTESP". Na data de 10/07/19 a Ouvidoria encaminhou para a DOP/GSS a solicitação, bem como o parecer emitido pela Ouvidoria da ViaOeste sobre ao assunto em questão. Segue parecer da Concessionária

ViaOeste: Em atenção à manifestação de protocolo 1025860, com relação ao questionamento sobre ponto de parada de ônibus localizado na Av. Piracema, em Barueri, temos a pontuar: (I) No local específico não existe ponto de parada de ônibus, sendo que os ônibus que efetuam o embarque/desembarque de passageiros naquele local, os fazem de forma irregular; (II) Os ônibus que efetuam a parada irregular são de linhas intermunicipais da EMTU, do município de Barueri; (III) O contrato de Concessão firmado entre a Viaoeste e o Governo do Estado de São Paulo, não prevê a implantação e/ou adequação de ponto de parada de ônibus; (IV) Apesar de correta a informação prestada pela prefeitura ao Usuário, sobre o local estar concedido à Viaoeste, a implantação do ponto de parada de ônibus pode ser realizado pela prefeitura, mediante os devidos trâmites junto a concessionária e as aprovações necessárias junto a Agência Reguladora. (V) Caso esta Agência entenda necessária a implantação, poderão ser autorizados os estudos e a sua execução, mediante o devido reequilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão. Na data de 15/07/19 a DOP/GSS respondeu a Ouvidoria ARTESP, por meio do colaborador Mucio Cunha, com o seguinte esclarecimento: A resposta apresentada pela Concessionária Via Oeste de que não é sua obrigação contratual a implantação de pontos de



ônibus não está adequada. Anexo parecer da CJ sobre o tema, cujo entendimento é que a Concessionária tem obrigação de elaborar projetos e implantar pontos de ônibus não cabendo reequilíbrio econômico-financeiro do contrato. Diante dos fatos, entendemos que a Ouvidoria não tem a competência para solicitar que a Concessionária elabore os projetos ou execute estudos no sentido de verificar a pertinência ou não da implantação dos pontos de ônibus. Esta é uma competência das áreas técnicas da Agência. O presente entendimento é corroborado pelo item 35, do Parecer CJ/ARTESP nº 124/2017, no qual o procurador Guilherme Martins Pellegrine aponta que "de qualquer forma, a área técnica competente deverá avaliar se efetivamente as paradas de ônibus são devidas, ante a demanda do sistema, e também se a segurança do trânsito nos locais justifica ou não a implantação do ponto?". A obrigação da Ouvidoria é receber as solicitações dos usuários dos serviços públicos e, se verificada a pertinência do assunto, encaminhar para as áreas técnicas da Agência para que as providências cabíveis sejam tomadas. Não compete, desta forma, que a Ouvidoria adentre nas questões de

Desta forma, entende-se que a DOP/GSS, com as suas atribuições previstas no Regimento Interno da Agência e neste caso específico, no Parecer CJ/ARTESP nº 124/2017, ao tomar conhecimento da demanda enviada pela Ouvidoria, tome as

providências necessárias junto a Concessionária ViaOeste. Solicito que a DOP/GSS informe a Ouvidoria quais serão as medidas adotadas, caso o entendimento seja no sentido de que a Concessionária deve implantar o ponto de ônibus solicitado pelo usuário na manifestação ouvidoria nº 1025860. Feitas essas considerações, encaminho a Recomendação 004/2019 para avaliação e tomada de providências. São Paulo, 18 de julho de 2019. Carolina Wadi Ouvidora Análise dos dirigentes do Órgão: A recomendação foi encaminhada ao Diretor de Operações para devidas tratativas e uma cópia foi para o Diretor Geral da Agência apenas para conhecimento. O encaminhamento do documento foi através de um Comunicado Interno (CI.OUV.0027/2019) está tramitando na Diretoria. ? Recomendação Ouvidoria 005/2019 Considerando a Portaria ARTESP nº 9, de 9 de abril de 2012, que dispõe sobre a identificação do usuário do serviço intermunicipal regular de transporte coletivo de passageiros; Considerando o Comunicado Externo DPL nº 04/2019, que orienta as permissionárias sobre os documentos de identificação aceitos no transporte coletivo de passageiros; Considerando o artigo 83 do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei Federal 8.069/90); Considerando diversas manifestações de usuários feitas na Central de Atendimento e na Ouvidoria da ARTESP,

com dúvidas e questionamentos sobre os procedimentos para viagens intermunicipais de menores de 16 anos no transporte coletivo de passageiros;

Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, e, em seu artigo art. 3º, inciso II, estabelece ser princípio desse órgão transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, e, em seu artigo art. 4º, inciso XIII, estabelece ser atribuição desse órgão fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;

A Ouvidoria Artesp recomenda o que segue abaixo: Mais clareza e melhor regulamentação sobre o embarque de menores de 16 anos no Transporte Intermunicipal de Passageiros

O Comunicado Externo DPL nº 04/2019 traz nas suas considerações a literalidade da atual redação do artigo 83 do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei Federal 8.069/90), a saber: Art. 83. Nenhuma criança ou adolescente menor de 16 (dezesesseis) anos poderá viajar para fora da comarca onde reside

desacompanhado dos pais ou dos responsáveis sem expressa autorização judicial. (Redação dada pela Lei nº 13.812, de 2019) § 1º A autorização não será exigida quando:

a) tratar-se de comarca contígua à da residência da criança ou do adolescente menor de 16 (dezesseis) anos, se na mesma unidade da Federação, ou incluída na mesma região metropolitana; (Redação dada pela Lei nº 13.812, de 2019) b) a criança ou o adolescente menor de 16 (dezesseis) anos estiver acompanhado: (Redação dada pela Lei nº 13.812, de 2019) 1) de ascendente ou colateral maior, até o terceiro grau, comprovado documentalmente o parentesco; 2) de pessoa maior, expressamente autorizada pelo pai, mãe ou responsável. § 2º A autoridade judiciária poderá, a pedido dos pais ou responsável, conceder autorização válida por dois anos. No comunicado consta o rol de documentos oficiais aceitos como identificação de passageiros a partir dos 12 anos de idade e também para menores de 12 anos. No entanto, ao listar os documentos aceitos para que o menor acompanhado viaje sem autorização judicial, não há nenhuma observação sobre a necessidade de o menor de 16 anos comprovar documentalmente o parentesco com o ascendente ou colateral maior, até o terceiro grau. Com exceção do parentesco com os pais, para a comprovação dos demais casos é imprescindível a

apresentação da certidão de nascimento. Além disso, o comunicado não esclarece as situações em que não é necessária a autorização judicial para a viagem desacompanhada, como nos casos de deslocamentos entre comarcas contíguas, se na mesma unidade da Federação. Essa questão suscita muitas dúvidas nos usuários e mesmo com a publicação do complemento do Comunicado Externo DPL nº 04/2019, com o Mapa das Comarcas do Estado de São Paulo, os usuários não entendem o que são comarcas contíguas ou até mesmo acreditam de forma equivocada que viagens dentro do Estado de São Paulo prescindem dos procedimentos previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente, tendo em vista a ressalva da lei que dispensa a autorização no caso de comarcas contíguas pertencentes a mesma unidade da Federação. A falta de clareza das informações gera conflitos entre os usuários e as permissionárias de transporte coletivo, como demonstram diversas reclamações feitas por usuários na Central de Atendimento e na Ouvidoria da ARTESP. Segue abaixo exemplo para ilustrar a situação: Protocolo: 1026547 Data da Manifestação: 21/06/2019 Ontem meu enteado de 15 anos foi impedido de comprar um bilhete de passagem da Pássaro Marron na rodoviária do Tietê, para São José dos Campos, sob a alegação de que o Estatuto da Criança e do Adolescente não permitiria ele viajar

sozinho. Entretanto, a alínea a) do parágrafo primeiro do Art. 83 do ECA deixa claro que a autorização judicial não será exigida se a viagem for entre comarcas da mesma unidade da federação. Frente a isso, fiz uma reclamação junto à companhia, por preterir o embarque dele sem respaldo legal. A resposta da companhia está no e-mail abaixo. Por conta de ele ter sido impedido de comprar a passagem e de embarcar, tive que me deslocar de São José dos Campos a São Paulo para buscá-lo. Isso me gerou gastos da ordem de R\$ 200,00, 4 horas de deslocamento, e um estresse enorme pois estava com minha filha de 2 anos no dia, e não pode cuidar dela pois precisei ir buscá-lo. Isto posto, gostaria de saber: 1 - Qual a interpretação da ARTESP acerca do Art. 83 do ECA em relação a viagens entre comarcas da mesma unidade da federação? 2 - Qual a penalidade para empresa que impede a venda de passagem a consumidor, sem respaldo legal para proibir a venda? 3 - Qual a penalidade para empresa que impede embarque de passageiro, sem respaldo legal para impedir tal embarque? 4 - Qual procedimento devo adotar para buscar ser ressarcido pelos danos que a empresa me causou? Desde já, agradeço!

Atenciosamente, Tanto a Portaria ARTESP nº 9 de 2012 como o Comunicado Externo DPL nº 04/2019 tratam apenas do transporte coletivo de passageiros na modalidade rodoviária, não havendo nenhuma

regulamentação para viagens de menores nos veículos suburbanos. Sendo assim, menores de 16 anos podem utilizar veículos suburbanos desacompanhado dos pais e sem autorização judicial, contrariando a Lei Federal 8.069/90. A segurança no embarque de menores no transporte coletivo é uma questão sensível e a falta de regulamentação permite que aconteçam situações contrárias a lei. Na manifestação 1025016, registrada na Ouvidoria da ARTESP, o cidadão relata que sua filha de 12 anos fez viagens desacompanhadas e sem autorização judicial. O primeiro deslocamento foi de Guariba a Jaboticabal, que pertencem a mesma comarca e segundo a lei não seria mesmo necessária autorização. Porém, no segundo deslocamento, de Jaboticabal para Ribeirão Preto, pelo ECA seria necessária autorização judicial para a menor fazer a viagem. Segue abaixo a manifestação do pai da criança: Boa Noite!!! No dia 07/06/2019, nos deparamos com uma situação constrangedora. Irei fazer um breve relato, para que vcs possam compreender se tomar as medidas cabíveis. A minha filha tem 12 anos, o nome da mesma é Jamilly Amaral Sena. Na data mencionada acima, ela saiu de casa por volta das 14:30, de posse, de uma mochila de costa, levando consigo algumas peças de roupas. Outrossim, neste momento a minha esposa não estava na residência

e eu havia deitado para dormir, pelo fato de trabalhar em período noturno, aproveitando assim para tomar essa atitude impensada. Residimos na cidade de Guariba-SP, após ela sair ,se direcionou até a rodoviária da cidade, é a partir daqui que quero registrar a denuncia. Pois bem, como dito, na rodoviária de Guariba,ela tomou um ônibus até a cidade de Jaboticabal, percurso feito pela Viação Paraty. Esse foi pego por ela por volta das 15:10. Na rodoviária de Jaboticabal, ela pegou outra condução até a cidade de Ribeirão Preto pela viação Itamaraty, isso por volta das 18:00 segundo ela. Obs: Eu tenho provas orais, que testemunham se esse for o caso ,viram ela fazendo todo este percurso. Estavam dentro do transporte, mas não sabiam que se tratava de uma suposta fuga. Diante do exposto, surge a minha pergunta: como que a empresa de transporte ,transporta um de menor sem a autorização de alguém ou com algum acompanhante? Até porque ,se tivessem solicitado o documento dela ,veriam que é de menor. Providências precisam serem tomadas, para que não aconteça com outras pessoas. Ressalvo que informei o caso a ANTT também, que mim orientou a reportar o assunto a ARTESP, por ser está a responsável. Aguardo breve retorno, Sem mais para o momento. Diante do exposto, a regulamentação do embarque de menores de 16 anos no transporte no



		coletivo de passageiros precisa ser aprimorada, de forma a garantir mais segurança e clareza para os usuários. Feitas essas considerações, encaminho a Recomendação 005/2019 para avaliação e tomada de providências. São Paulo, 18 de julho de 2019. Carolina Wadi Ouvidora Análise dos dirigentes do Órgão: A recomendação foi encaminhada à Diretoria de Procedimentos e Logística para devidas tratativas e uma cópia para o Diretor Geral da Agência apenas para conhecimento. O encaminhamento do documento foi através de um Comunicado Interno (CI.OUV.0028/2019) está tramitando na Diretoria.	
CART - Concessionária Auto Raposo Tavares	No segundo semestre de 2019 tivemos uma queda nos números de reclamações, ficando como manifestações mais frequentes: 1 - Elogio viário foi responsável por 13,10% das manifestações registradas na ouvidoria; 2 - Procura por objeto perdido representa 8,2% das manifestações registradas na ouvidoria, porém a localização dos mesmos ainda é baixa; 3 - Consulta de pendências de evasão de pedágio representa 8,14%, esse numero se dá por problemas com a TAG e não aceitação de cartão para pagamento.	Recomendação encaminhada aos dirigentes: Implantação de melhoria em URA de telefonia 0800. Recomendação em fase de avaliação pelos envolvidos.	A dificuldade na atuação da Ouvidoria continua sendo o entendimento das áreas internas em dar maior atenção nas ouvidorias e qualidade das respostas.

CCR Autoban	<p>No período apurado, segundo semestre de 2019 houve um total de 4.073 manifestações de usuários tratadas pela Ouvidoria da CCR AutoBAN e deste total, destacamos: ? Informações a respeito de dúvida na cobrança eletrônica de tarifa de pedágio, possibilidade de pagamento posterior, seja manual ou eletrônica e possibilidade multa, foram os detalhes de tipos de manifestação com maior frequência no período, sendo 438 manifestações, e representou 11% do total do período. A Ouvidoria observa que o comportamento dos usuários que se manifestam a respeito do assunto acima citado, é efeito da efetivação de multa por evasão de pedágio, em caso do não pagamento da tarifa no ato da passagem e a tentativa do usuário em recorrer na via administrativa da concessionária, tentando assim, evitar a concretização da multa. ? Nessa mesma linha, a classificação por parte do usuário para reclamações pelo não atendimento em relação a situações envolvendo passagem em pedágios da AutoBAN e que possam gerar multa por evasão de pedágio, foi o segundo tipo relevante de manifestação do período, 269 manifestações entre Julho e Dezembro de 2019, representando 07% do total do período. Tal demanda refere-se a usuários que, ao passar em algum pedágio do Sistema Anhanguera ? Bandeirantes, parando ou não na praça em questão e mesmo parando não teve a solução imediata de seu questionamento, posterior tentou contato a fim de sanar essa dúvida, porém não obtiveram sucesso. Diante da situação, estudos da Concessionária já estão sendo realizados a fim de se criar novas possibilidades de comunicação entre o usuário e a concessionária para atender esta recorrência de manifestações. ? Reclamações referentes a troco errado recebido nos pedágios administrados pela CCR AutoBAN e cobrança incorreta foi um terceiro detalhe de manifestação relevante no período. Com 244 manifestações, representou 06% do total das demandas no período. Os feedbacks realizados pela Liderança direta aos agentes recorrentes em reclamações, é uma constante nas ações da Gestão da Interação com Cliente da concessionária, além do acompanhamento histórico pontuando a cada questionamento e um</p>	<p>RECOMENDAÇÃO  OUVIDORIA CCR AutoBAN nº 02/2019 Ref.: AB-OUV-1165/2019 Legislação:  Considerando a Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999 que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado e, em seu Capítulo II Seção I dos Direitos Básicos, seu artigo 3º ?São direitos básicos do usuário a qualidade na prestação de serviço?;  Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre as atividades das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, e, em seu artigo 4º, inciso XIII, estabelece ser atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos; Introdução:  Levantamento de processos Ouvidoria registrados em sistema próprio Kcor de solicitações de ressarcimento de danos em veículo de usuários, entre os meses de Agosto e Julho no comparativo dos anos de 2017 x 2018 e 2018 x 2019. Análise:  Após obter o resultado desse levantamento, esta Ouvidoria realizou reunião envolvendo as áreas de Conservação e Gestão da Interação com Clientes a fim de recomendar a necessidade de um olhar especial à tal assunto, visto que houve um considerável aumento neste comparativo. No período apurado houve uma elevação de 13% no total de processos de solicitações de</p>	<p>No período apurado, segundo semestre de 2019, houve uma dificuldade percebida pela Ouvidoria da AutoBAN em relação à Pesquisa de Satisfação inserida no site da concessionária. Como procedimento, ao findar um atendimento realizado pela Ouvidoria, os usuários recebem ao final da mensagem eletrônica um link para o site da concessionária a fim de que ele pontue o atendimento na Pesquisa de Satisfação. Foi observado no período atual, que das 71 pesquisas respondidas, 19 delas, ou seja, 27% pontuaram o atendimento como, ruim, muito ruim e péssimo. Dessas 19, 15 tiveram suas manifestações classificadas, após análise, como improcedente, o que percebe-se que a resposta final da manifestação reflete no grau de satisfação do usuário que se manifesta em responder a pesquisa, não conseguindo diferenciar o atendimento da Ouvidoria com a tratativa de sua manifestação na Concessionária.</p>
-------------	--	--	--

	<p>treinamento online sobre "troco errado" implantado em 2018 com o apoio da Ouvidoria, são ações aplicadas sob a responsabilidade da Coordenação da Arrecadação.</p>	<p>ressarcimento. Diante desse total, os pedidos em relação a roçada foi uma das demandas destacadas, representando 8%(112) do total apurado de 2018 x 2109 (1.441), com oportunidade de se estudar pontualmente esse assunto.</p> <p>Recomendações: Diante da situação, esta Ouvidoria recomendou: ? Olhar crítico da área responsável, realizando estudos específicos dos pedidos de ressarcimento já formalizados pelos usuários nesta Ouvidoria, com objetivo de identificar as reincidências e possíveis oportunidades de melhoria, tanto na execução/operação dos serviços de roçada, como no envolvimento com as contratadas, se necessário. ? Mensalmente, a Ouvidoria passará a mensurar os processos do assunto em questão em planilha Excel para a realização do estudo acima proposto.</p> <p>Conclusão: Acatada recomendação proposta neste documento pela Gestão da Unidade com a tarefa da Ouvidoria em contribuir na melhoria contínua da empresa, buscando a segurança e conforto dos usuários que utilizam o Sistema Anhanguera-Bandeirantes.</p>	
--	---	---	--

<p>CCR RodoAnel Oeste</p>	<p>- Tivemos um alto volume de pedido de informações sobre como e qual canal para verificar se a passagem pelo pedágio foi encaminhada ao órgão responsável para autuação por evasão de pedágio, quando não há o pagamento da tarifa no momento da passagem, seja pela passagem automática ou manual da praça de pedágio, bem como se é possível a realização do pagamento posteriormente à passagem. - Houve uma grande demanda referente à dificuldade de contato com o telefone do setor de Recuperações, que trata exclusivamente do assunto: evasão de pedágio. O setor de recuperação realiza a verificação na passagem do usuário e informa se é possível ainda realizar um acordo de pagamento da tarifa junto à Concessionária para assim evitar a emissão de multa por evasão de pedágio pelo órgão autuador DER (Departamento de Estradas de Rodagem), ou se, a passagem já foi encaminhada para autuação. A demanda de ligações para tratar do assunto é muito alta, por este motivo o tempo de espera na fila da URA é moroso. Diante da situação, estudos da Concessionária já estão sendo realizados a fim de se criar novas possibilidades de comunicação entre o usuário e a Concessionária para atender esta recorrência de manifestações. - Registramos com frequência solicitações de informações a respeito de ressarcimento. Seja por objetos desprendidos de outros veículos, pedras, ressolagem, objetos diversos na pista ou danos causados pela Concessionária em obras. Porém, nem todos os usuários que entram em contato pedindo informações, efetivamente entram posteriormente com o pedido de análise, enviando todos os documentos necessários para abertura do processo de ressarcimento.</p>	<p>- Encaminhamos a recomendação abaixo aos dirigentes da Concessionária: Prezados, Considerando a Lei nº 10.294/99, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo; Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, e, em seu artigo art. 4º, inciso XIII, estabelece ser atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos; Considerando a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; A Ouvidoria vem acompanhando durante todo o ano os números de reclamações dos usuários que não conseguem contato com a Central de atendimento de Evasões e, conforme gráfico abaixo, este número vinha caindo, porém em Julho o indicador voltou a crescer. Diante do exposto a Ouvidoria preventivamente recomenda à área responsável que o processo de atendimento a este tipo de demanda seja revisto de forma que o usuário consiga ser atendido no primeiro contato e as reclamações voltem a cair substancialmente. * Aguardamos parecer sobre as medidas/ plano de ação que serão</p>	<p>É observada a dificuldade em receber retorno das áreas dentro do prazo interno da Concessionária, com relação às manifestações encaminhadas para subsídios. A Ouvidoria percebe uma certa resistência das áreas quando são realizadas as cobranças de resposta para encerramento do processo.</p>
---------------------------	---	---	--

		<p>adotados e faremos o acompanhamento deste número de reclamações na lista crítica.</p> <p>Atenciosamente A área responsável posicionou a Ouvidoria de que estudos da Concessionária já estão sendo realizados a fim de se criar novas possibilidades de comunicação entre o usuário e a Concessionária para atender esta recorrência de manifestações.</p>	
CCR SPVias	<p>1- Reclamação de multa devido a evasão; 2- Solicitação de informação sobre procedimento para requerer processo de ressarcimento (danos de usuários nas rodovias); 3- Solicitação de informação para pagamento de evasão de pedágio.</p>	<p>Em virtude da recomendação enviada por meio do documento RECOMENDAÇÃO OUVIDORIA CCR SPVias nº 01/2019 à alta Gestão que entreviu por intermédio de sua Política de Qualidade, que determina os objetivos para prestação de serviço, e conta com indicadores nos processos de Ouvidoria, que contribuem para a medição do nível de atendimento das manifestações, conseguimos melhorar ainda mais os indicadores de tempo de resposta das áreas à Ouvidoria, consequentemente, tempo de resposta ao usuário, principalmente nos processos de ressarcimento de danos.</p>	<p>Em suma, conseguimos envolver ainda mais a Diretoria da Concessionária quanto aos assuntos reclamados, sempre mostrando os números e eventuais riscos. Com esse apoio e acatamento de nossa recomendação, obtivemos ganho na qualidade dos pareceres das áreas e cumprimento dos prazos internos.</p>
CCR ViaOeste	<p>- Tivemos um alto volume de pedido de informações sobre como e qual canal para verificar se a passagem pelo pedágio foi encaminhada ao órgão responsável para autuação por evasão de pedágio, quando não há o pagamento da tarifa no momento da passagem, seja pela passagem automática ou manual da praça de pedágio, bem como se é possível a realização do pagamento posteriormente à passagem. - Houve uma grande demanda referente à dificuldade de contato com o telefone do setor de Recuperações, que trata exclusivamente do assunto: evasão de pedágio. O setor de recuperação realiza</p>	<p>- Encaminhamos a recomendação abaixo aos dirigentes da Concessionária: Prezados, Considerando a Lei nº 10.294/99, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo; Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, e, em seu artigo art. 4º, inciso XIII,</p>	<p>É observada a dificuldade em receber retorno das áreas dentro do prazo interno da Concessionária, com relação às manifestações encaminhadas para subsídios. A Ouvidoria percebe uma certa resistência das áreas quando são realizadas as cobranças de resposta para</p>

	<p>a verificação na passagem do usuário e informa se é possível ainda realizar um acordo de pagamento da tarifa junto à Concessionária para assim evitar a emissão de multa por evasão de pedágio pelo órgão atuador DER (Departamento de Estradas de Rodagem), ou se, a passagem já foi encaminhada para autuação. A demanda de ligações para tratar do assunto é muito alta, por este motivo o tempo de espera na fila da URA é moroso. Diante da situação, estudos da Concessionária já estão sendo realizados a fim de se criar novas possibilidades de comunicação entre o usuário e a Concessionária para atender esta recorrência de manifestações. - Registramos com frequência solicitações de informações a respeito de ressarcimento. Seja por objetos desprendidos de outros veículos, pedras, ressolagem, objetos diversos na pista ou danos causados pela Concessionária em obras. Porém, nem todos os usuários que entram em contato pedindo informações, efetivamente entram posteriormente com o pedido de análise, enviando todos os documentos necessários para abertura do processo de ressarcimento.</p>	<p>estabelece ser atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos; Considerando a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; A Ouvidoria vem acompanhando durante todo o ano os números de reclamações dos usuários que não conseguem contato com a Central de atendimento de Evasões e, conforme gráfico abaixo, este número vinha caindo, porém em Julho o indicador voltou a crescer. Diante do exposto a Ouvidoria preventivamente recomenda à área responsável que o processo de atendimento a este tipo de demanda seja revisto de forma que o usuário consiga ser atendido no primeiro contato e as reclamações voltem a cair substancialmente. * Aguardamos parecer sobre as medidas/ plano de ação que serão adotados e faremos o acompanhamento deste número de reclamações na lista crítica. Atenciosamente A área responsável posicionou a Ouvidoria de que estudos da Concessionária já estão sendo realizados a fim de se criar novas possibilidades de comunicação entre o usuário e a Concessionária para atender esta recorrência de manifestações.</p>	<p>encerramento do processo.</p>
--	---	---	----------------------------------

<p>Centrovias Sistemas Rodoviários S.A</p>	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações mais frequentes do semestre: 1. Informação Pedágio sobre Evasão: considerado pela frequência, ou seja a quantidade de informações solicitadas: 173 (17,5%) 2. Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 150 registros (15,2%). 3. Elogios: Usuários da rodovia satisfeitos com apoio operacional recebido (socorro mecânico, guincho e resgate): considerado pela frequência, ou seja a quantidade de elogios recebidos 42 (4,3%).</p>	<p>Não foram encaminhadas recomendações formais da Ouvidoria no período.</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.</p>
<p>Comgás</p>	<p>As 3 categorias de manifestações mais frequentes / relevantes no 2º semestre de 2019 foram: - Consumo elevado; - Reajuste tarifário; - Cobrança indevida de outros produtos, serviços ou encargos.</p>	<p>No 2º semestre de 2019, comparado com o mesmo período de 2018, ocorreu um aumento de 396% no número de manifestações na Ouvidoria. Grande parte deste volume foi reflexo do Reajuste Tarifário Anual, que ocorreu em 31/05/2019, decorrendo em um aumento nas tarifas 30% superior ao dos anos anteriores. Em complemento, seguido ao reajuste, entramos no período do ano em que as temperaturas ficam mais frias, demandando assim a máxima utilização do gás natural. Em paralelo, trabalhamos para o equilíbrio e maturação do novo Call Center, preparando a equipe de atendimento para a análise e resposta aos questionamentos dos nossos clientes, provendo ferramentas e informações que apoiassem as tratativas. Outro assunto que não refletiu em aumento expressivo no volume de reclamações nesse semestre, mas que é de grande importância, foram os processos de Ligação de Gás, nos quais atuamos mapeando, identificando e trabalhando em</p>	<p>Em vista da alteração tarifária somada ao consumo mais alto durante o período sazonal, nossa equipe trabalhou de forma a proporcionar ao consumidor o entendimento mais claro sobre o aumento no valor da sua conta. Realizamos diversas ações de orientação para a equipe interna e para nossos clientes. Dentre elas, destacamos a elaboração de um simulador tarifário, que hoje se encontra disponível no site da Comgas e para os analistas do nosso Call Center, que pode ser utilizado para esclarecimento de dúvidas sobre os cálculos constantes nas faturas. No decorrer do período sazonal (inverno), também enviamos encartes junto com as faturas, falando sobre consumo e passando dicas de economia para melhor utilização dos equipamentos a</p>

		melhorias internas, buscando a maior qualidade e visibilidade dos serviços para nossos clientes.	gás neste período. Propomos também uma agenda com o PROCON-SP para oferecer esclarecimentos sobre o reajuste, visto a repercussão do assunto nos nossos consumidores, bem como reforçamos a interação com nosso órgão regulador, buscando refinar informações e esclarecer nossas ações sobre o assunto. Na parte operacional da Ouvidoria, atuamos com três Analistas de Qualidade dedicadas a acompanhar as atividades do nosso Call Center, para assegurar a qualidade nas respostas aos clientes e em seus devidos prazos, atuando com treinamentos, reciclagens e calibrações operacionais, para garantir a evolução e o amadurecimento da equipe.
Companhia de Desenvolvimento Agrícola de São Paulo - Codasp	1-Solicitação de Serviços 2-Solicitação de Informação de Obras 3-Solitação de Certificado de Curso	Investir em comunicação corporativa para melhor divulgar as ações da Companhia. Cabe registrar que a CODASP encontra-se em Liquidação desde 21/08/2019.	A CODASP recebe muitas manifestações de outros órgãos. Sugiro que o site seja melhorado, no sentido de tornar a operacionalização mais intuitiva para o usuário.
Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp	1. e-CNHsp e e-CRVsp: a. Instabilidade nos sistemas; b. Mudanças no sistema para uso obrigatório do ecpf ; c. Bloqueios por inadimplência; d. Mudança no leiaute da página. 2. Detran ?baixa de multas da prefeitura de SP/SERPRO/Renainf.	1. Criação de assistente virtual em interações telefônicas para registro das manifestações dos cidadãos 2. Integração do assistente virtual com a ura do Poupatempo. 3. Criação de IA - inteligência artificial em apoio às atividades da Ouvidoria , nas	Demora das áreas internas para envio dos subsídios para as respostas.



		classificações das manifestações 4. Criação de indicador para medir o prazo de envio de resposta final das manifestações.	
Companhia Paulista de Obras e Serviços - CPOS	Boletim Referencial de Custos Competências de Outros Órgãos Outros - assuntos internos relacionados aos funcionários	Não houve.	Não houve.
Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.	1- Reclamações Ponto a ponto ?usuários reclamando de demora no cadastro, cobrança integral de tarifa e o procedimento para cadastro (documentação exigida). 2- Reclamações cobrança indevida ?reclamações sobre cobrança de eixo. 3- Ressarcimento objeto na pista ?usuários reclamam de danos causados ao veículo em decorrência de objetos na pista.	Considerando que a mudança realizada em março na forma de comunicação com o usuário Ponto a ponto (retirando o contato via telefone e inserindo informações no site para que toda a comunicação fosse realizada por e-mail) foi bem recebida pelos usuários, gerando também melhorias no processo, porém, em alguns casos, apresentou algumas insatisfações devido ao desejo dos usuários de receber informação "imediata", recomendada a criação em nosso site um espaço (portal) onde o próprio usuário possa inserir diretamente seus dados e documentos de forma que ele receba um número do protocolo, o qual poderá ser utilizado para acompanhamento e consulta do status no próprio site. No aspecto interno, isso representaria uma otimização no processo, pois, a informação já seria recebida de forma organizada, facilitando o cadastro.	Dificuldades no cumprimento do prazo de resposta de algumas demandas em decorrência do atraso das áreas das áreas para a ouvidoria. Aberto plano de ação para melhorar o tempo de resposta das áreas nas quais foi evidenciada a demora.

<p>Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol</p>	<p>No segundo semestre de 2019 a manifestação mais frequente foi solicitação de informação de orientação de ressarcimento, foram registradas 164 demandas no referido período, 23% de todo o universo das manifestações registradas na ouvidoria. Posteriormente, tivemos solicitação cobrança eletrônica de tarifa, foram 52 demandas, e a terceira manifestação mais frequente foi ressarcimento de objetos na pista, 44 demandas.</p>	<p>Considerando o comprometimento da concessionária em atender os requisitos dos clientes, foi constatado que Reclamação Troco de Pedágio vem sendo uma manifestação frequente registrada nesta Ouvidoria. Diante do cenário exposto, com o objetivo de sensibilizar os funcionários do impacto que um troco errado causa aos usuários e à empresa, esta ouvidoria recomenda que participe na Reciclagem da Área de Operações, destinada aos agentes de pedágio, programada para os dias 03 e 05 de setembro, apresentando um material desenvolvido que aborda habilidades para a prestação de um bom atendimento.</p>	<p>Não há dificuldades na atuação da Ouvidoria junto às áreas da concessionária AB Triângulo do Sol.</p>
<p>Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A</p>	<p>1. Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 310 registros (22,1%). 2. Informações de pedágio referente a evasões considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de solicitações de informações relacionadas a evasões: 252 registros (17,9%). 3. Solicitação de S.A.U. referente a obtenção de imagens e documentos, considerado pela frequência, ou seja, quantidade de pedidos: 53 registros (3,8%).</p>	<p>Não foram encaminhadas recomendações formais da Ouvidoria no período.</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.</p>

<p>Concessionária de Rodovias Tebe S/A</p>	<p>No segundo semestre de 2019, tivemos 311 manifestações, sendo que 48,87% foram elogios em relação a satisfação dos usuários com o nosso atendimento. Na sequência, 25,40% das manifestações foram solicitações de informações diversas. Para finalizar 24,76% das manifestações foram de reclamações relacionadas a pedidos de ressarcimento por danos materiais envolvendo incidentes com ressolagens, atropelamento de animais, objetos, ferro, madeiras e pedras lançadas por roçadeiras, entre outras. As três manifestações acima relacionadas foram as que aconteceram com maior frequência no período de Julho a Dezembro de 2019.</p>	<p>OUIDORIA TEBE A/C: Sr. Diretor Presidente Antonio Carlos Chinelato: Assunto: RECOMENDAÇÃO OUIDORIA Nº 002/2019 Considerando a Lei nº13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas básicas para proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública; Considerando o Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018 que regulamenta a Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Considerando que a Lei nº13.460, em seu artigo 4º estabelece que os serviços públicos e o atendimento dos usuários serão realizados de forma adequada, observados os princípios de regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia; Considerando o Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº10.294, de 20 de abril de 1999, e, em seu artigo 4º, inciso XIII, estabelece ser atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos; Considerando o Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº10.294, de 20 de abril de 1999, e, em seu artigo 15º, parágrafo único, estabelece caber as Ouvidorias</p>	<p>Não foi encontrada dificuldade. Há boa relação interpessoal e cooperação entre a Diretoria / Presidência e demais áreas da Concessionária.</p>
--	--	--	---

providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente; Sendo assim, a Ouvidoria da Concessionária de Rodovias TEBE recomenda o que segue abaixo: Nos casos de Manifestações via Ouvidoria, com reclamações oriundas de solicitação de ressarcimentos por danos materiais, em casos extraordinários, onde possa surgir dúvidas ou questionamentos sobre a solicitação do usuário, as mesmas sejam tratadas pelo departamento responsável com algumas adequações: ?

Recomendo uma prévia vistoria, nos casos em que o veículo em referência estiver sem reparo algum pelos danos sofridos, que será realizada pela área operacional, afim de mensurar os danos causados pelo incidente; ? Com os fatos esclarecidos é possível analisar e entender muito o porquê um laudo de vistoria é de imensa importância em uma negociação. Quanto mais detalhes o laudo tiver, mais protegidas estarão as partes envolvidas na negociação; ? Este laudo deverá ser impresso e anexado junto com o processo de ressarcimento do usuário; ? Para não ter nenhuma dúvida quanto ao estado de conservação do veículo que será avaliado, deverão ser anexados fotos, que servirão para fortalecer o laudo de

vistoria e ajudar na identificação dos danos que são realmente de Responsabilidade da Concessionária, causados em função do incidente; ? Após a vistoria, a área operacional devolverá para a Ouvidoria o processo com a avaliação dos fatos e registros fotográficos que serão encaminhados para a Diretoria prosseguir com a Análise e Avaliação da solicitação do usuário. Em uma negociação de Ressarcimento por danos materiais em veículos, o laudo de vistoria serve para garantir que, o que está sendo ressarcido é exatamente o que estava sendo negociado antes do acordo, ou seja, o usuário receberá referente os danos causados em função do incidente sofrido. Não existe um padrão para a inspeção, podendo ser realizada na forma que as partes acordarem, porém para que não ocorram problemas futuros, deve conter o maior número de detalhes, fotos e se possível o acompanhamento de uma testemunha. Do exposto e com a atribuição que o Decreto 60.399 confere ao Ouvidor em seu artigo 4º, inciso XIII, a Ouvidoria encaminha a recomendação 002/2019 para a Diretoria da Concessionária de Rodovias TEBE e solicita avaliação e tomada de providências. Bebedouro, 03 de dezembro de 2019  
Janaina de Freitas Ramos  
Ouvidora A Diretoria acatou a recomendação e será implementada no primeiro semestre de 2020.

<p>Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.</p>	<p>1- Outros Assunto: Ressarcimento de danos causados aos veículos dos usuários. Problema: O usuário relata dano no pára-brisa do veículo, na maioria dos casos decorrentes de objetos (pequenas pedras) na pista ou choque por falha na cancela. 3 - Reclamação Assunto: Troco Errado Problema: Os usuários reclamam que receberam o troco no valor errado (menor ou maior valor) ao passarem pelas cabines de pedágio. 2 - Taxas / Pagamentos Assunto: Reconhecimento de Dívida Problema: Usuários passam pela pista automática sem possuir o TAG. Posteriormente entram em contato com a ouvidoria da concessionária para verificar formas de efetuar o pagamento (receio com as consequências de terem realizado evasão de pedágio)</p>	<p>1 - Foi recomendado à Alta Direção da Concessionária a prévia comunicação aos usuários de possíveis fechamentos do trecho de serra (nos dias de alto volume de chuva) por meio dos canais de divulgação disponíveis. A recomendação: Foi acolhida e implementada. Motivo: Diminuir os impactos e transtornos causados pelo fechamento do trecho de serra, visando maior transparência e comodidade aos usuários da Rodovia. 2 - Foi recomendado à Alta Direção da Concessionária a gravação de boletins para a Rádio Web Estrada do Sol, informando e orientando os usuários da via asfáltica sobre as cinco principais manifestações usualmente apontadas. A recomendação: Foi acolhida e encontra-se em implementação. Motivo: Ampliar a divulgação de informações relevantes aos usuários da Rodovia e facilitar o acesso de informações sobre questões recorrentes.</p>	<p>Não foram registradas dificuldades na atuação da ouvidoria dentro da empresa. Ao contrário, a Alta Direção encontra-se sempre disponível e apoia as ações da Ouvidoria.</p>
--	---	--	--

<p>Concessionária Rodovias do Tietê</p>	<p>Protocolo 49585 - Usuário reclama de atendimento da arrecadadora da praça de Botucatu; Protocolo 49657 - Usuário reclama que recebeu troco errado na praça de Botucatu; Protocolo 50243 - Usuário reclama de atendimento da arrecadadora da praça de Salto.</p>	<p>Recomendação apresentada a Diretoria e acatada. Recomendação 002/2019 Considerando a Lei nº10.294, de 20 de Abril de 1999 que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado, em seu artigo 1º parágrafo 1, as normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados: por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação, por ato administrativo, contrato ou convênio. A Lei nº10.294/1999, na Seção III Do Direito à Qualidade do Serviço, em seu Artigo 6º e 7º onde, o usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade e o direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviços públicos. Considerando ainda o Decreto 60.399, de 29 de Abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº10.294/99, em seu artigo 4º, que estabelece ser atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos. Baseado nas disposições legislativas citadas, visando a segurança e o conforto dos usuários da Concessionária Rodovias do Tietê, a Ouvidoria realizou um levantamento estratégico das queixas e ou reclamações através de dados colhidos pelo Sistema Kcor, onde são registradas as demandas</p>	<p>A Ouvidoria encontra dificuldade no retorno das respostas que as áreas devem encaminhar à Ouvidoria, para que possamos ter subsídios para retorno ao usuário.</p>
---	--	---	--

		<p>conforme solicitação do usuário. Conforme tal levantamento realizado pela Ouvidoria, foram constatadas 14 reclamações (Detalhadas na tabela abaixo), diretamente direcionadas a, satisfação dos usuários em relação a qualidade do atendimento dos colaboradores das praças de pedágios, temos como embasamento principal para esta recomendação, a reincidência de manifestações registradas referente ao mesmo problema Diante tal cenário, embasado na reincidência de reclamações recebidas, a Ouvidoria recomenda que: A área de Operações juntamente com a Ouvidoria realizem treinamentos de Atendimento ao Cliente / Usuário para que os colaboradores das praças de pedágios, aprimorem o atendimento oferecido com maior cordialidade e maiores orientações sobre os procedimentos e processos administrativos da Concessionária.</p>	
--	--	--	--



Concessionária Rota das Bandeiras	<p>Na Ouvidoria da Rota das Bandeiras houve o registro das manifestações abaixo durante o 2º semestre de 2019. Manifestações frequentes: 1) Outra forma de pagamento da tarifa do pedágio, além das oferecidas pela Concessionária como: dinheiro, cheque, cobrança automática e vale pedágio. A Concessionária não aceita pagamentos posteriores à passagem do veículo pela praça de pedágio, um vez que as rodovias sob nossa concessão estão devidamente sinalizadas com placas informativas ao longo do trecho, indicando que a rodovia é pedagiada. Para utilização de nossas rodovias é necessário o pagamento de tarifa no momento da passagem. 2) Solicitação de consulta à evasões de pedágio nas pistas automáticas, envolvendo veículo com e sem dispositivo TAG. Usuário utiliza as pistas automáticas das praças de pedágio com dispositivo TAG bloqueado e sem o dispositivo TAG no veículo e entra em contato com a Concessionária para saber se irá receber notificação por evasão de pedágio. Manifestação relevante: 3) No mês de setembro houve um acidente grave envolvendo produto perigoso (37 toneladas de enxofre sólido) carga extremamente tóxica, com o tombamento da carreta em chamas, provocou uma enorme cortina de fumaça em toda a rodovia, obrigando a Concessionária a efetuar o bloqueio do tráfego por 7 horas, gerando muitas reclamações.</p>	<p>Excluir a obrigatoriedade do reconhecimento de firma da assinatura dos Termos de Acordo enviados aos usuários nos processos de ressarcimento por danos causados por objetos na pista, choque contra cancela na pista automática, pedras proveniente de roçadeiras e locais em obra.</p>	<p>Não foi encontrada nenhuma dificuldade relevante, a Ouvidoria tem uma boa relação interpessoal e cooperação da presidência, diretoria e demais áreas da Concessionária.</p>
Concessionária SPMar	Não houve	Não houve	Não houve
Concessionária ViaPaulista	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações mais frequentes do semestre: 1) Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 294 registros (15,4%). 2) Informações de pedágio referente a evasões considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de solicitações de informações relacionadas a evasões: 221 registros (11,6%). 3) Reclamações de Pedágio ?cobrança de motos ? O início da cobrança de pedágio para motos gerou insatisfação de alguns usuários, o que resultou em 101 registros (5,3%).</p>	<p>Não foram encaminhadas recomendações formais da Ouvidoria no período.</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.</p>

<p>CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)</p>	<p>Ressarcimento de Danos Elétricos - 963 Consumo Elevado - 838 Fraude/Desvio de Energia - 838 Os pedidos de indenização de danos são significativos em função das interrupções de energia motivadas por fatores climáticos, causados por ventos e chuvas fortes com quedas de árvores na rede.</p>	<p>nada a declarar</p>	<p>Na tela de manifestação/tema não foi possível identificar por tema/assunto, pois no ano de 2019 houve troca de sistema de ouvidoria no qual não disponibiliza tal dados, por isso colocamos a quantidade total de informações do semestre no campo outros. Informamos também que já estamos providenciando o ajuste do sistema. att</p>
<p>DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP</p>	<p>1. Manifestações de competência de outros órgãos (por ex. autuações de prefeituras e do DER). 2. Reclamações citando a falta do "Disque DETRAN". 3. Reclamações de não recebimento de documentos enviados pelo DETRAN através dos correios como o CNH/CRLV (2ª vias por exemplo).</p>	<p>1. Devido a várias reclamações sobre sites falsos utilizando o nome do DETRAN a Ouvidoria solicitou junto ao setor de "Demandas do Portal" a divulgação no site do DETRAN de orientações sobre a utilização do site correto do DETRAN; 2. A Ouvidoria junto com o setor de atendimento ao cidadão e das portarias da sede, padronizou as orientações para o pré-atendimento aos cidadãos que desejam comparecer à Ouvidoria; 3. A Ouvidoria junto com a Diretoria de Atendimento definiu e padronizou os atendimentos da Ouvidoria destacando a necessidade dos atendimentos em primeira instância do "Fale com o DETRAN", bem como adequações da página da Ouvidoria no site do DETRAN.</p>	<p>1. As dificuldades são praticamente as mesmas citadas no relatório anterior sobre a dificuldade de entendimento de algumas solicitações ou ainda falta de dados de contato para resposta, o que gera dificuldades para o tratamento da demanda. 2. A Ouvidoria esteve e ainda está com falta de funcionários devido a ocorrência de demissões de alguns de seus funcionários ainda não repostos. 3. Devido à citada falta de funcionários não foi possível inserir em sistema (gerar protocolos) os atendimentos telefônicos (2.600) bem como os atendimentos presenciais (1.900). Dessa forma, como não há no relatório gerencial campo específico para a inserção desses dados de acordo com a situação específica citada, ou seja, sem a geração</p>

			de protocolo, o total de atendimentos reais completos da Ouvidoria no semestre foi de 18.012 ao invés de 13.519.
Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A	No segundo semestre de 2019 as manifestações mais frequentes na Ouvidoria da Ecopistas foram: 1 - Autuação DER - (51 registros) - Casos relacionados a evasões de pedágio atrelados àqueles que acessam as pistas automáticas com o dispositivo de leitura automática (TAG) bloqueados ou nas cabines manuais onde seguem viagem sem efetuar o pagamento da tarifa. A Concessionária informa que, nos casos em que, por qualquer motivo, o usuário passe pela praça de pedágio sem efetuar o pagamento da tarifa, os dados do veículo são direcionados ao DER, por se tratar de violação prevista no artigo 209 Código Brasileiro de Trânsito "evadir-se para não efetuar o pagamento do pedágio", passível de aplicação de multa e/ou demais penalidades. 2 - OSA - Operadora de Serviços de Arrecadação - (196 registros): Casos relacionados à relato de problemas durante as passagens de veículos cadastrados na OSA pelas pistas automáticas (falha na leitura, TAG bloqueado, TAG não cadastrado e/ou não instalado). 3 - Elogio/Funcionário ? (219 registros): elogios ao atendimento prestado pelos colaboradores da Concessionária.	No segundo semestre, não houve recomendação.	Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações encaminhadas para análise técnica dos responsáveis por fornecer subsídios à Ouvidoria e consequentemente resolução do caso e o envio de respostas aos usuários no menor tempo possível.
Ecovias	1 - Serviço de ajuda ao usuário: Casos em que os usuários registraram manifestações sobre irregularidades nas pistas, acidentes, remoção de objetos e animais, serviços de guincho, socorro médico, atendimento e outros. (154 registros); 2 - Serviços de conservação: Casos em que os usuários registraram manifestações relacionadas aos serviços de conservação da rodovia, como pavimentação, sinalização e limpeza. (103 registros); 3 - Fatura de Cobrança Automática: Casos em que os usuários registraram manifestações sobre algum tipo de erro na fatura de cobrança automática, falta da passagem ou erro de categoria. (97)	Neste semestre não houve recomendações.	Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações encaminhadas para análise técnica dos responsáveis por fornecer subsídios à Ouvidoria e consequentemente resolução do caso e o envio de respostas aos usuários no menor tempo possível.

EDP Bandeirante	Atendimento ao Cliente - Atendimento Presencial e Call Center Prazos - Demora para atendimento para serviços de ligação nova, religação e modificação Variação de Consumo - Consumo elevado	Foi realizada análise crítica para melhoria operacional dos processos e procedimentos dos negócios de distribuição de energia elétrica, as quais as ações está sob análise das áreas de negócio.	Podemos destacar a elevada e sazonal demanda , em razão das intempéries climáticas, refletindo diretamente nos assuntos relacionados a falta de energia e ressarcimento de danos elétricos.
Elektro Eletricidade e Serviços	Os assuntos mais relevantes no período foram: Ressarcimento Elétricos - discordância das resposta recebidas; Faturamento - discordância dos valores faturados; Prazo - discordância do prazo do atendimento.	As principais recomendações às áreas resumem-se na atenção e compromisso em se atender as solicitações de acordo com as informações e prazos informados no atendimento inicial.	Não
Empresa Paulista de Planejamento Metropolitano S/A - Emplasa	Informações desatualizadas - Em razão da Lei nº 17.056 de 05/06/19, as informações disponibilizadas pela empresa não poderiam mais serem atualizadas.	Foram atendidas as recomendações, informando aos interessados quem daria continuidade nas atividades.	Não houve dificuldade.
Enel	Variação de Consumo - Questionamentos sobre valores Leitura - Questionamentos sobre aplicação de códigos de irregularidade (local fechado) e discordância da leitura registrada Religação - Prazo para execução e rejeição da ordem de serviço	A consolidação das manifestações registradas na Ouvidoria são compartilhadas com as áreas gestoras visando à adoção de medidas de contorno e adequação dos processos internos. Adicionalmente, a Ouvidoria participa regularmente de reuniões com as áreas gestoras de cada processo, a fim de avaliar ajustes de processo que objetivem à melhoria do serviço prestado, bem como a redução de reclamações.	

<p>Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A</p>	<p>1 - Reclamação sobre Danos Elétricos -&gt; Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de análise, prazos e indeferimento de seu pedido de ressarcimento de danos elétricos -&gt; Participação 27,65% sobre o total de reclamações; 2 - Reclamação sobre Qualidade no Atendimento -&gt; Refere-se ao descontentamento do consumidor quando o funcionário da empresa não conseguiu esclarecer suas dúvidas ou não deu a atenção devida -&gt; Participação 13,27% sobre o total de reclamações. 3 - Reclamação sobre Variação de Consumo -&gt; Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao consumo faturado pela empresa, para sua unidade consumidora -&gt; Participação 10,17% sobre o total de reclamações.</p>	<p>1. Reclamação sobre Danos Elétricos: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da distribuidora com o intuito de avaliar os procedimentos adotados. Após análise, a distribuidora ratificou que todos os procedimentos adotados estão de acordo com o que preceitua a legislação vigente (Módulo 9 do PRODIST); 2. Reclamação sobre Qualidade no Atendimento: Com o intuito de zelar pela qualidade do atendimento prestado, as reclamações entrantes desta tipologia são encaminhadas diretamente aos responsáveis para uma análise criteriosa da reclamação e providências corretivas, quando necessárias; 3. Reclamação sobre Variação de Consumo: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente quando do faturamento e emissão de faturas.</p>	<p>Nada a declarar</p>
--	--	--	------------------------

Entrevias	<p>1 ? Solicitação de informações sobre a abertura de processos de ressarcimento por dano causado na rodovia. Foram registradas 150 manifestações no segundo semestre de 2019, gerando 132 processos. 2 - Reclamações referente a troco errado nos pedágios. Foram registradas 99 manifestações, que correspondem a 13,04% do total das Reclamações no 2º semestre de 2019. 3 - Reclamações referente a problemas de cobrança em duplicidade no sistema semiautomático para motos. Foram registradas 58 manifestações, que correspondem a 7,91% do total das Reclamações no 2º semestre de 2019.</p>	<p>A Ouvidoria tem atuação diária, pontual e sistêmica das demandas registradas. Especialmente nos três itens acima citados, a Ouvidoria atuou da seguinte forma: 1 - A entrada de pedidos de informações sobre ressarcimento é um processo natural e aberto ao usuário que se sente lesado. No entanto, encaminhamos à área de Conservação uma recomendação OUV 002/2019 sobre o lançamento de pedras no para-brisa dos veículos em serviço de roçada. 2 - Contato pessoal, via sistema e por telefone com o coordenador de arrecadação para que o time seja reorientado. O time de arrecadação passa por constante treinamento sobre o tema e as informações da Ouvidoria são compartilhadas com os arrecadadores para que tenham ciência que os usuários registram reclamação. 3 - Realizamos recomendação pontual sobre a necessidade de melhorias no sistema semiautomático para pagamento de motos. Recomendação OUV 003/2019.</p>	<p>Não há dificuldades de atuação.</p>
-----------	--	--	--

<p>Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade</p>	<p>Manifestações mais frequentes Referem-se ao acesso às informações socioeconômicas e demográficas produzidas pela Fundação Seade. Em que pese a existência de canal específico para o atendimento de tais solicitações, é expressivo o número de manifestações de tais questões dirigidas à Ouvidoria. A resposta a tais solicitações é acompanhada de esclarecimento ao usuário sobre o Fale Conosco Seade, canal responsável por esse tipo de atendimento. Nesse conjunto, as manifestações mais relevantes referem-se ao Índice Paulista de Vulnerabilidade Social - IPVS, indicador utilizado pela Secretaria de Educação, para fornecimento (ou não) de Adicional de Localização de Exercício no salário de servidores da rede estadual de ensino; e à confirmação de realização de pesquisa domiciliar do Seade, por alegadas razões de segurança dos responsáveis pelos domicílios sorteados.</p>	<p>- Acesso ao IPVS - Facilitar ao usuário (a maioria é formada por servidores da Secretaria da Educação) a identificação do setor censitário de seu interesse: Coincidentemente, no mapa interativo GeoSeade, página integrante do site do Seade, foi criada mais uma camada referente a Equipamentos Sociais/Educação, por rede ensino estadual, na qual é possível identificar em que categoria do IPVS a unidade de ensino se encontra. - Reorganizar a seção de Contatos, do site, de modo que fiquem claras para o usuário as finalidades de cada um dos canais: Fale Conosco, SIC e Ouvidoria e seus respectivos meios de acesso: Ainda não acatada. No entanto, estão previstas reformulações na homepage do Seade, que, possivelmente, poderão contemplar essa recomendação.</p>	<p>- Não há dificuldades a relatar.</p>
<p>Gás Brasileiro Distribuidora S.A.</p>	<p>As manifestações mais relevantes no 2º semestre de 2019 foram os elogios: nove registros, superando o número de reclamações (cinco).</p>		
<p>Imprensa Oficial do Estado S.A. - IMESP</p>	<p>Neste 2º semestre de 2019 as manifestações mais frequentes referiram-se às solicitações de informações sobre publicações no Diário Oficial onde o assunto mais recorrente são perguntas sobre quando será publicado algum tipo de matéria, como por exemplo: licença, aposentadoria, concurso público entre outros. As reclamações em sua grande maioria referiram-se à Certificação Digital e os assuntos que os clientes mais relatam versam sobre o bloqueio do cartão por esquecimentos das senhas, exclusão de chave privada e também sobre renovação de certificado.</p>	<p>A partir da identificação de alguns pontos onde merecem maior atenção, a Ouvidoria propicia um diagnóstico com as principais queixas que visam permitir a melhoria na prestação de serviço e no atendimento como um todo. A Ouvidoria e o SAC têm trabalhado em conjunto para que a resposta ao cidadão seja sempre a mesma, independentemente do canal de entrada da manifestação.</p>	<p>A Ouvidoria da Imprensa Oficial apresenta plenas condições de atuação e não enfrentou dificuldades nesse semestre. Sempre que necessário possui suporte da Presidência, a qual está ligada diretamente na estrutura organizacional. Também mantém bom relacionamento com todas as áreas da empresa facilitando assim nas tratativas das</p>

			manifestações. Como já informado no semestre anterior, afim de organizar o recebimento das demandas, todas as solicitações que chegaram por telefone, carta, e-mail ou pessoalmente foram registradas em nosso próprio sistema, permitindo maior controle e elaboração de relatórios precisos.
Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE	Dificuldade no agendamento de consultas; Demora no agendamento de cirurgias; Aumento no número de convênios (credenciamento médico/hospitalar).	<p>HSPE/Ambulatório: otimizar as agendas. Foi acatada e implementada melhoria na utilização das vagas existentes/vagas de desistência e encaixes com diminuição do absenteísmo.</p> <p>HSPE/Enfermaria: possível diminuição da média de permanência. Foi acatada e aplicada essa diminuição, com encaminhamento para a residência, através do programa de enfermagem em casa ou de hospitais conveniados.</p> <p>HSPE/Pronto Socorro: sugerimos alteração no fluxo de atendimento e contratação de profissionais. Foi acatada a sugestão e a medida trouxe mais agilidade.</p> <p>Departamento de Convênios do IAMSPE: reestruturação da rede. Foi acatada a sugestão.</p>	Receber o retorno das manifestações dentro do prazo legal de alguns setores.
Naturgy	Informação de débito Informação de serviço Reclamação de variação de consumo Problema: Busca de informações detalhadas através do canal da Ouvidoria.	Houve nova recomendação de melhoria nos script de atendimento para esclarecimentos sobre os temas de variação de consumo, solicitação de informação de débito e melhoria de procedimentos nas descrições de serviços e taxas da empresa além de informações sobre serviços realizados por	No ano de 2019 houve a entrada de novo sistema ? CRM - na empresa com novas classificações na matriz de radicação e substituição da operadora de atendimentos do canal. As mudanças demandaram tempo para treinamento e adaptação, que já

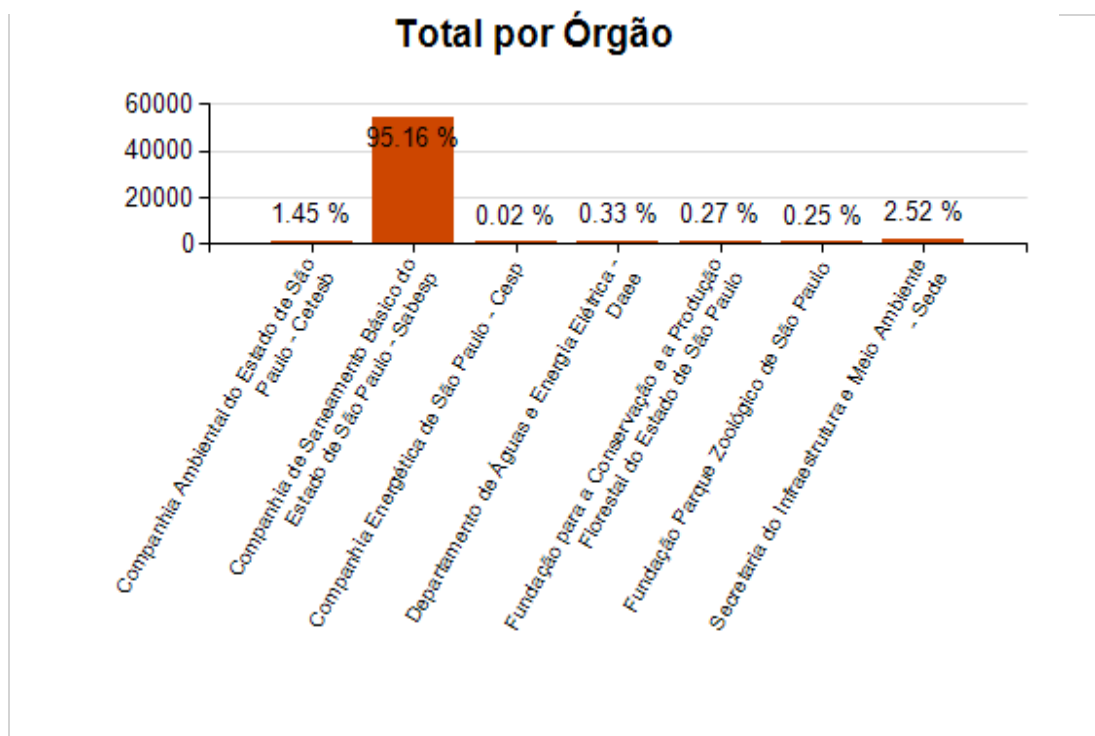


		terceiros, devidamente acatados.	estão em fase final.
Programa Poupatempo	1. IIRGD e Detran: Não cumprimento do prazo de entrega presencial e via correios; 2. Atendimento Eletrônico do Poupatempo: falta de atendimento humano e dificuldade em seguir as orientações. 3. Agendamento: 3.1. Portal Poupatempo: cadastro, msg de erro, recuperação de senha, link, conclusão do agendamento. 3.2. Kit família para o agendamento do RG ?soluçãooprecaria 3.3. Empresas cobrando para fazer o agendamento. 4. Sistemas: problemas com sistema do Detran , IIRGD e Banco do Brasil. 5. Gestão de postos: reclamações de funcionários sobre problemas relacionados aos Consórcios e/ou área que administra o posto.	1. Sistema de Agendamento: 1.1. Rever o sistema de agendamento para permitir agendamento de dois serviços do mesmo órgão no mesmo dia; 1.2. Incluir a opção para Consultar e/ou Cancelar o agendamento realizado pelo atendimento telefônico 2. Rever a exigência para a emissão da CNH de estrangeiros quando gera pendências 3. Aceitar o CPF da certidão de nascimento na confecção de RG 1ª Via menor e incluir a informação no guia.	nada a comentar
RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A	As 03 manifestações mais frequentes e / ou relevantes no segundo semestre de 2019 foram: 1-) Assunto: Pagamento posterior da tarifa de pedágio (278 manifestações recebidas). Descrição: Usuários que não quitaram a declaração de pagamento posterior na data prevista entram em contato com a Ouvidoria solicitando maior prazo para o pagamento da passagem pendente. 2-) Assunto: Solicitação de Informação de Pedido de Ressarcimento (179 manifestações recebidas). Descrição: Usuários solicitam informações para pleitear ressarcimento junto à concessionária. 3-) Assunto: Evasão de Pedágio (146 manifestações recebidas). Descrição: Usuários que evadiram o pedágio , mantém contato com esta Ouvidoria para tentar evitar a emissão de multa por evasão de pedágio.	Considerando a regulamentação da proteção de dados pessoais dada pela Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018. Considerando, ainda, que referida Lei foi publicada no Diário Oficial da União em 15 de agosto de 2018, com a vacância de 24 (vinte e quatro) meses após sua publicação. Esta Ouvidoria recomendou criação de grupo de estudos internos, em conjunto com a Tecnologia da Informação e demais áreas envolvidas, para análise e avaliação da forma mais eficaz e segura de implementação de ações para o atendimento ao estabelecido na referida Lei de Proteção de Dados Pessoais, uma vez que exigirá recursos e mudanças de técnicas e procedimentos. O objetivo desta recomendação é a adequação das práticas internas ao disposto na Lei 13.709, dentro do prazo estabelecido. Foi aceita esta recomendação pela área	Considerando a regulamentação da proteção de dados pessoais dada pela Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018. Considerando, ainda, que referida Lei foi publicada no Diário Oficial da União em 15 de agosto de 2018, com a vacância de 24 (vinte e quatro) meses após sua publicação. Esta Ouvidoria recomendou criação de grupo de estudos internos, em conjunto com a Tecnologia da Informação e demais áreas envolvidas, para análise e avaliação da forma mais eficaz e segura de implementação de ações para o atendimento ao estabelecido na referida Lei de Proteção de Dados Pessoais, uma vez que exigirá recursos e mudanças de técnicas e

		de Tecnologia de Informação com o objetivo de que a Lei de Proteção de Dados Pessoais seja implementada dentro do prazo e da forma eficaz e segura.	procedimentos. O objetivo desta recomendação é a adequação das práticas internas ao disposto na Lei 13.709, dentro do prazo estabelecido.
Secretaria de Governo - Sede	- CETRAN: após a definição que a Ouvidoria da Secretaria de Governo seria a responsável pelas demandas do CETRAN, aumentou o número de manifestações sobre atrasos nos julgamentos. - RH: contagem de tempo para incorporação. Com a mudança do DETRAN para a Secretaria de Governo, foram recebidas muitas demandas de servidores com processos atrasados. - Comunicação: Como a Secretaria Extraordinária de Comunicação é de responsabilidade da Ouvidoria da Secretaria de Governo, recebemos e encaminhamos para providências demandas, em especial, reclamações sobre pesquisas realizadas por telefone sobre ações de governo. - Reclamações sobre respostas e encaminhamentos de outras ouvidorias.	A Ouvidoria da Secretaria de Governo recebe demandas que não são de sua competência, pois o cidadão entende que é um canal direto com o Governador. Sugeriria que a Ouvidoria desta secretaria estivesse na sede - Palácio dos Bandeirantes - para poder ter uma maior proximidade com os setores demandados e com as autoridades responsáveis pelas providências a serem tomadas.	Localização geográfica da Ouvidoria fora da sede. O recebimento de informações que não são de sua competência, inclusive encaminhadas por outros órgãos como o Fale Conosco do saopaulo.sp.gov.br Atraso nas respostas das unidades para encaminhamento ao cidadão.
ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A	As manifestações recebidas com maior frequência são : 1. Reclamações de buracos e irregularidades no pavimento, num total de 86, onde os usuários requerem o reparo emergencial em alguns pontos da Rodovia. 2.Solicitação de Imagens e Documentos, num total de 50, onde os usuários requerem imagens ou documentos de fatos ou ocorrências na Rodovia. 3. Informações acerca de Extravio de Objetos e Animais apreendidos, num total de 30, onde o usuário solicita informações na busca de objetos ou animais que tenham se perdido ou extraviado na Rodovia.	Recomendamos a inclusão de campanhas externas no cronograma da Comunicação e Meio Ambiente com o objetivo de alcançar a conscientização dos motoristas em respeitar os limites de velocidades e sinalização alertando a possibilidade de animais na rodovia. A mesma está sendo analisada pelas áreas envolvidas bem como a possibilidade de parcerias com ONGs e Centros de Controle de Zoonoses dos municípios das cidades lindeiras para maior alcance na campanha.	de prazos externos e dificuldade enfrentada e no cumprimento pela necessidade de áreas competentes ações técnicas de que devido a intamento de tem sempre ar seu parecer culpado e ecido, em linguagem heira que o usuário

## Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente

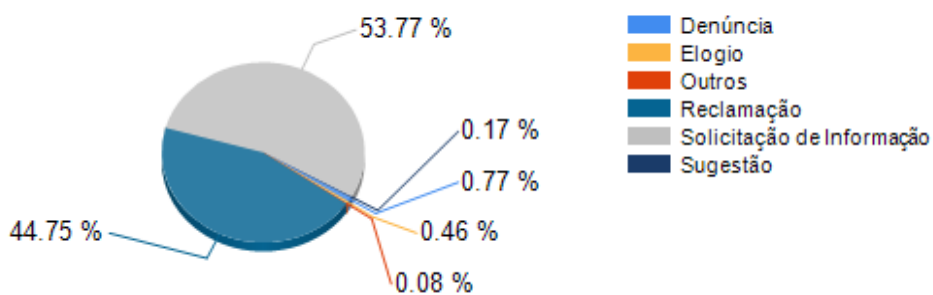
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	822
2	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	53907
3	Companhia Energética de São Paulo - Cesp	11
4	Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee	189
5	Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	154
6	Fundação Parque Zoológico de São Paulo	141
7	Secretaria do Infraestrutura e Meio Ambiente - Sede	1425
Total:		56649



## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	435
Elogio	260
Outros	46
Reclamação	25353
Solicitação de Informação	30461
Sugestão	94
Total:	56649

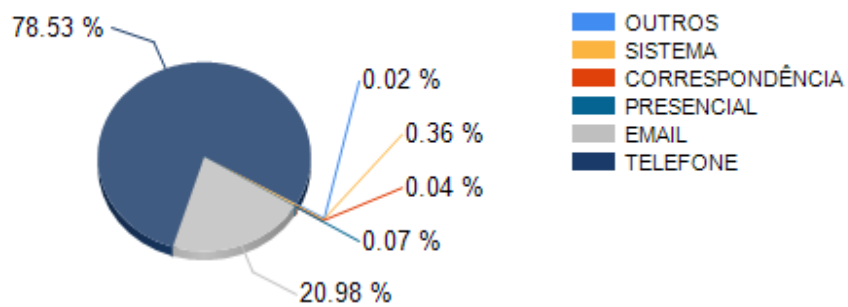
### Total por Tipo



### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	36	385	10	4	0	435
Elogio	0	65	194	0	0	1	260
Outros	0	23	17	0	6	0	46
Reclamação	34	17984	7283	4	41	7	25353
Solicitação de Informação	6	26363	3937	6	149	0	30461
Sugestão	0	18	71	0	2	3	94
Total	40	44489	11887	20	202	11	56649

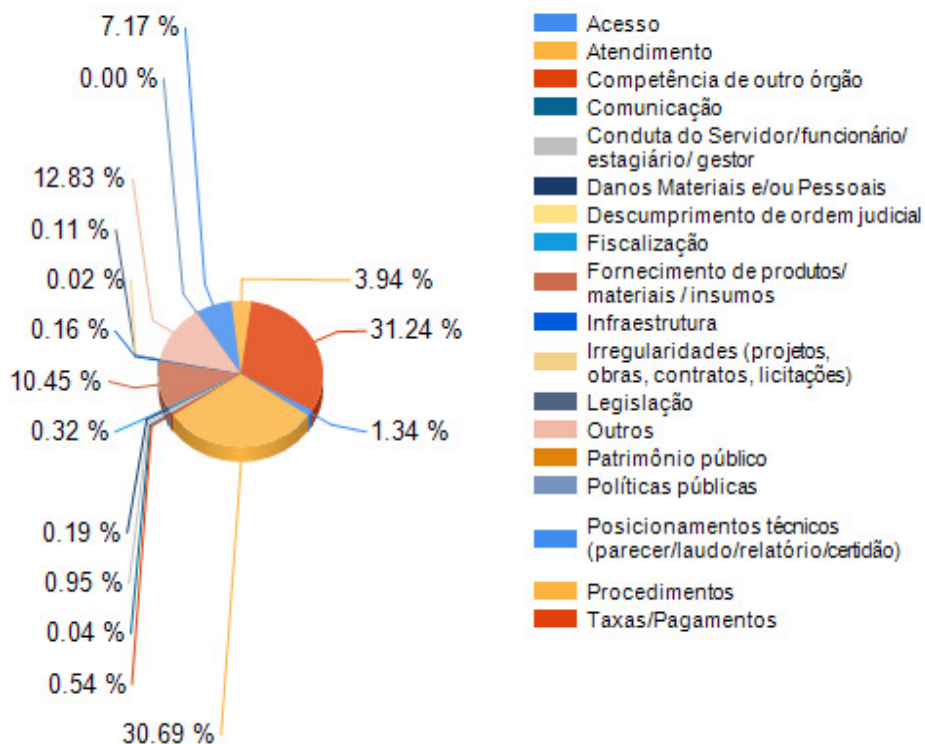
### Forma de Contato



## Tema Geral

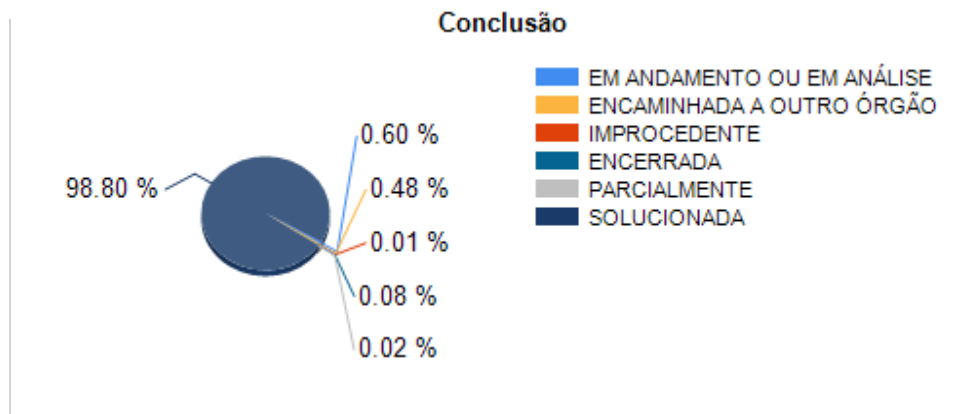
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	11	2	8	42	664	32	759
Atendimento	0	190	7	8263	8915	4	17379
Competência de outro órgão	99	1	0	83	114	11	308
Comunicação	0	0	0	16	7	2	25
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	39	3	1	351	143	0	537
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	0	95	14	0	110
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	162	0	0	16	4	0	182
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	9	5	3604	2301	1	5920
Infraestrutura	0	4	0	59	16	13	92
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	6	0	0	5	3	0	14
Legislação	4	0	0	2	54	1	61
Outros	1	22	6	3818	3416	3	7266
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	1	0	0	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	9	0	1821	2229	1	4060
Procedimentos	110	6	10	599	1486	19	2230
Taxas/Pagamentos	1	14	8	6568	11094	6	17691
<b>Total</b>	<b>434</b>	<b>260</b>	<b>45</b>	<b>25343</b>	<b>30460</b>	<b>93</b>	<b>56635</b>

## Tema Geral



## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	336	1	9	0	75	14	435
Elogio	258	0	0	0	2	0	260
Outros	43	0	0	0	0	3	46
Reclamação	25003	3	12	6	69	260	25353
Solicitação de Informação	30257	3	21	1	117	62	30461
Sugestão	73	3	4	0	11	3	94
Total	55970	10	46	7	274	342	56649



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	As manifestações mais frequentes neste semestre foram: - Reclamações: referentes a problemas de poluição ambiental; - Denúncias: referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais; - Informações: referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais.	Neste semestre recomendamos reformulação no site da CETESB, para a inclusão de perguntas e respostas frequentes atualizadas, além do redirecionamento das informações do Fale Conosco, diminuindo as demandas de 1ª instância na Ouvidoria. Além disso, propusemos alterações nos sistemas Fale Conosco e Ouvidoria. Todas as sugestões foram acatadas pelos dirigentes da Companhia e encontram-se em fase de desenvolvimento. A contínua implantação de melhorias e avanços tecnológicos visa acelerar as análises processuais, os retornos à Ouvidoria e as respostas ao cidadãos.	A inobservância de algumas áreas aos prazos estabelecidos. A falta de respostas de algumas áreas em tempo hábil, permanece como maior dificuldade no atendimento das demandas no prazo estabelecido no Decreto Estadual nº 60.399, de 29/04/2014.
Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	Os registros referentes a Pedido de Informação continuam sendo o principal motivo de contato do cliente com a Ouvidoria, totalizando 29.146 manifestações no período. Em segundo lugar, estão as Reclamações, com 24.587 registros. Os 3 principais motivos de reclamações foram: 1º - Falta d'água = 2.771 2º - Alta de consumo = 2.358 3º - Ligação de água = 1.709 As reclamações de falta d'água são naturalmente e sempre o maior motivo de reclamações, pois trata-se de produto de uso contínuo e vital.	Foi autorizada pelo presidente da companhia a celebração de Termo de Cooperação entre a Defensoria Pública do Estado e a Ouvidoria da Sabesp, cujo principal objetivo é agilizar e simplificar o atendimento aos cidadãos que procuram aquele órgão com questões relativas ao saneamento. A Política Institucional da Ouvidoria que foi revisada e aprovada pela diretoria colegiada validando o canal como última instância de defesa do cliente na empresa, garantindo a eles todos os seus direitos.	No semestre em questão não tivemos dificuldades na atuação, dado o comprometimento dos representantes da Ouvidoria que trabalham de forma colaborativa e coordenada com a área técnica, buscando agilidade no atendimento e qualidade na finalização das demandas dos clientes. A Sabesp iniciou em 2019 a substituição do seu sistema comercial próprio por um sistema de mercado por um sistema de mercado por Net@Suite, com a finalidade de modernizar a gestão dos processos comerciais e de relacionamento com os clientes, medição, faturamento, crédito e cobrança. A implantação está sendo realizada em fases, para diminuir os possíveis impactos gerados pela mudança.

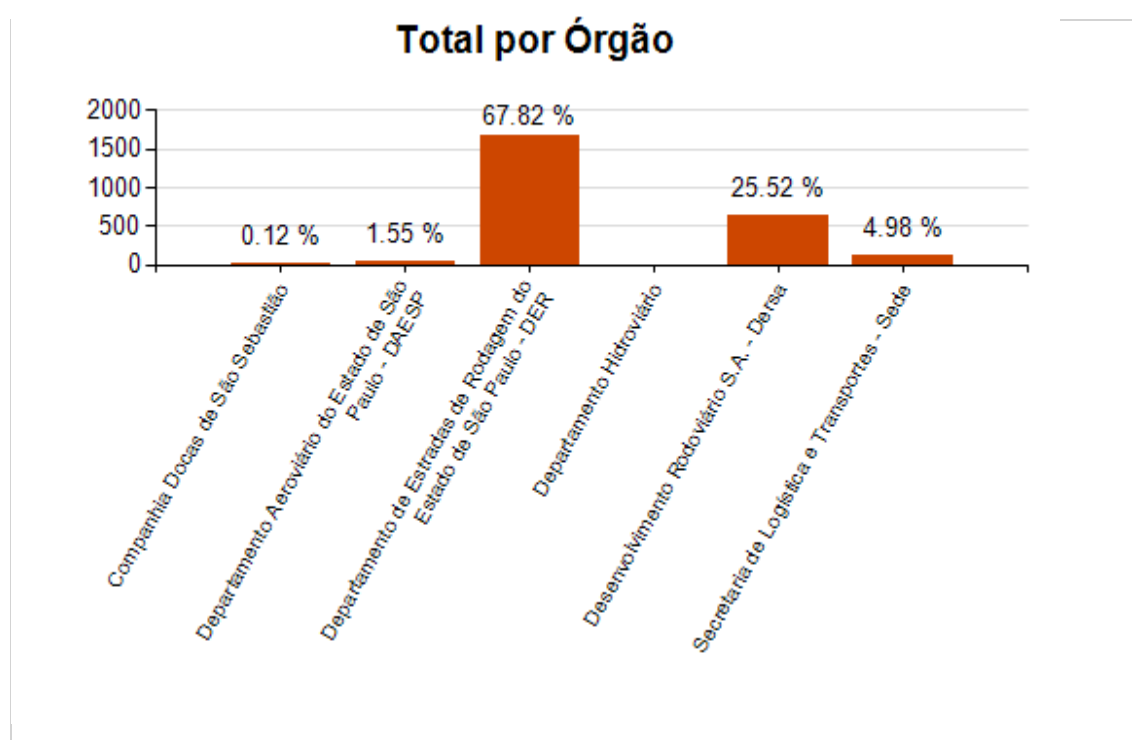
Departamento de Águas e Energia Elétrica - Dae	Denúncias de poços clandestinos Outorgas informação sobre processos Reclamações sobre andamento de processos.	A partir da identificação dos principais problemas do DAEE a Ouvidoria elaborou um conjunto de recomendações que visam permitir a melhoria da gestão como um todo e para melhor atendimento na prestação de serviços aos seus usuários, Relatório Anual de Recomendações. Reduzimos no ultimo semestre o tempo para atender as demandas de fiscalização. A implantação da Outorga Eletrônica veio facilitar os serviços para os usuários.	A Ouvidoria tem sido bem atendida pelas unidades do DAEE.
Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	Agendamento de Vagas Interesse em vagas Infraestrutura das Unidades		
Fundação Parque Zoológico de São Paulo	1. Comunicação: canais de comunicação, meio eletrônico, telefônico ou pessoal. 2. Ingressos: questionamentos quanto ao preço dos ingressos e as condições para obtenção descontos e isenções. 3. Atendimentos: reclamações sobre a atuação de colaboradores e funcionários de equipes internas e externas.	Recomendações: por tratar-se de temática recorrente, não houve novas recomendações e sim reforço de recomendações anteriores para tratar dos mesmos assuntos. Para demandas pontuais de comunicação, como as reclamações do site oficial do Zoo e as queixas referentes à dificuldade de contato telefônico, providências foram tomadas no sentido de atualizar e melhorar as informações disponíveis no site. De igual modo se deu quanto a a manutenção do PABX da Instituição.	A utilização imprópria do canal de Ouvidoria por parte de cidadãos que registraram demandas improcedentes, equivocadas e descabidas, novamente causaram certos transtornos a essa Ouvidoria.



<p>Secretaria do Infraestrutura e Meio Ambiente - Sede</p>	<p>CAR - Cadastro Ambiental Rural - muitos problemas relatando falhas no sistema SIGAM e também pela divisão de tarefas para a Secretaria de Agricultura e Abastecimento; CADMADEIRA - muitos problemas em função da mudança da antiga CBRN- Coordenadoria da Biodiversidade e Recursos Naturais, hoje CFB-Coordenadoria de Fiscalização e Biodiversidade - falta de funcionários capacitados para atendimento; Os Parques Urbanos e os Estaduais, além do Jardim Botânico continuam sendo motivo de grande demanda dos contatos com a Ouvidoria, decorrente das solicitações frequentes de permissão de uso, principalmente para eventos e ensaios fotográficos. Parte deste público, também reclama da infraestrutura e abandono dos Parques por parte da Administração. Mostram-se ansiosos por melhorias contínuas, apresentando múltiplas sugestões para inovações e observações críticas sobre condições de uso das áreas públicas</p>		<p>Em função da unificação da SIMA com a SABESP, DAEE, EMAE e a antiga Secretaria de Energia e Recursos Hídricos, ficou difícil a tarefa de saber quem faz o que...</p>
--	--	--	---

## Secretaria de Logística e Transportes

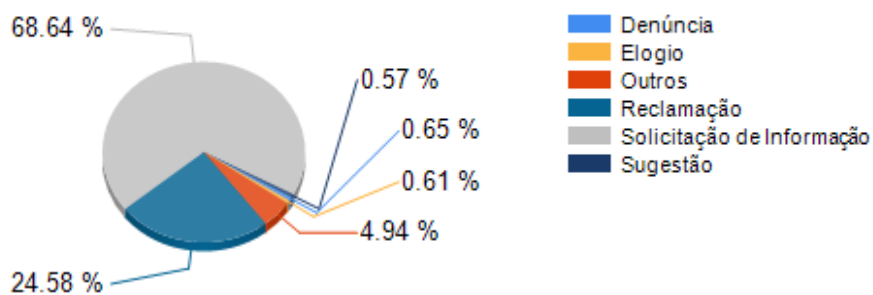
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia Docas de São Sebastião	3
2	Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	38
3	Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER	1661
4	Departamento Hidroviário	0
5	Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa	625
6	Secretaria de Logística e Transportes - Sede	122
Total:		2449



## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	16
Elogio	15
Outros	121
Reclamação	602
Solicitação de Informação	1681
Sugestão	14
Total:	2449

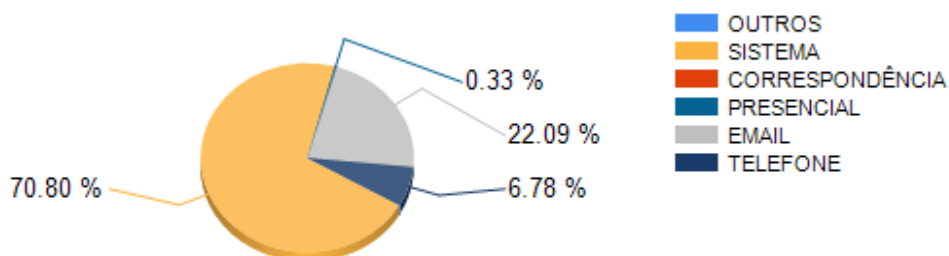
### Total por Tipo



### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	2	0	14	0	16
Elogio	0	0	12	0	3	0	15
Outros	0	0	4	0	117	0	121
Reclamação	4	142	337	0	119	0	602
Solicitação de Informação	4	24	178	0	1475	0	1681
Sugestão	0	0	8	0	6	0	14
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>166</b>	<b>541</b>	<b>0</b>	<b>1734</b>	<b>0</b>	<b>2449</b>

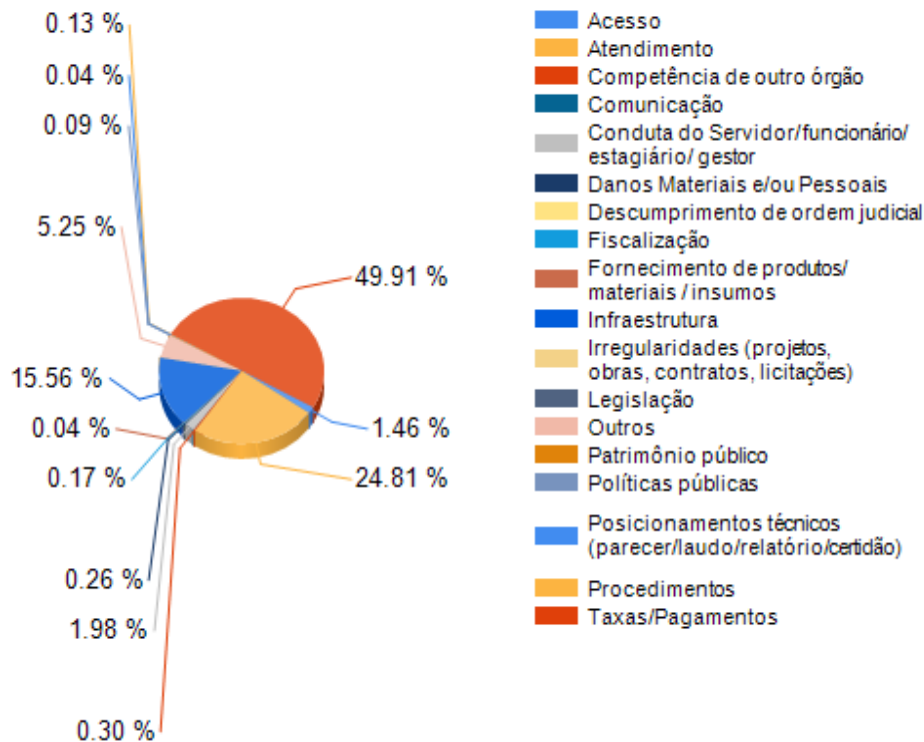
### Forma de Contato



## Tema Geral

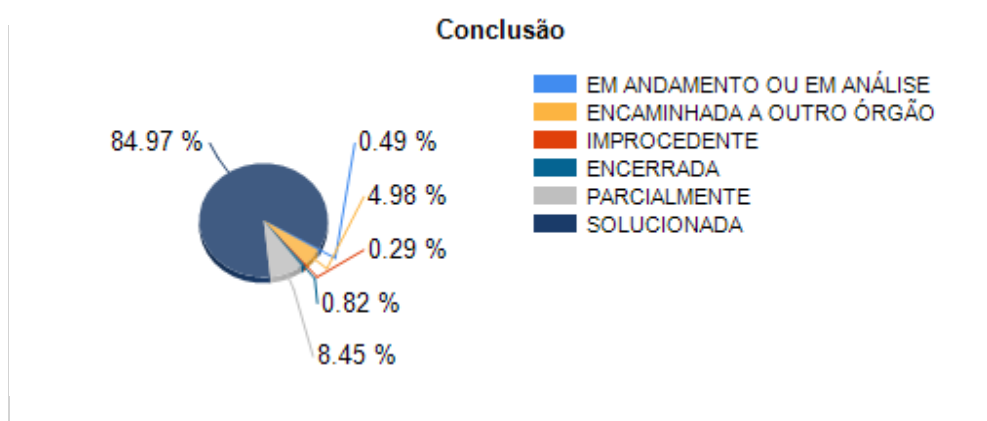
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	1	0	6	25	2	34
Atendimento	0	0	0	10	566	1	577
Competência de outro órgão	1	0	0	3	3	0	7
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	2	10	0	34	0	0	46
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	6	0	0	6
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	4	0	0	4
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	1	0	0	1
Infraestrutura	0	3	0	314	40	5	362
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	1	0	116	5	0	0	122
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	2	0	2
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	0	1	1
Procedimentos	0	0	0	1	2	0	3
Taxas/Pagamentos	0	0	0	155	1005	1	1161
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>116</b>	<b>539</b>	<b>1643</b>	<b>10</b>	<b>2326</b>

## Tema Geral



## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	2	0	1	0	12	1	16
Elogio	14	0	0	0	1	0	15
Outros	113	0	1	0	5	2	121
Reclamação	321	195	16	4	64	2	602
Solicitação de Informação	1623	10	2	3	37	6	1681
Sugestão	8	2	0	0	3	1	14
Total	2081	207	20	7	122	12	2449



<b>Órgão</b>	<b>Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes</b>	<b>Recomendações</b>	<b>Dificuldades</b>
Companhia Docas de São Sebastião	Não houve nenhuma manifestação significativa, devido a baixa demanda de solicitações. A demanda do segundo semestre de 2019 foi sobre controle de ponto de empregados.	Não houve nesse período recomendação.	Sem dificuldades.
Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	Neste período (2º semestre de 2019) contamos com poucas reclamações, entretanto houve frequentemente reclamações a respeito do mau funcionamento do ar-condicionado no Aeroporto de Araçatuba. Houve também contestações a respeito do Raio X no Aeroporto de São José do Rio Preto, que devido a poucos funcionários para realizar os procedimentos de inspeções, criava-se grandes filas gerando atrasos aos passageiros.	A ouvidoria contatou os administradores dos Aeroportos solicitando manifestação e a resolução dos problemas informados pelos passageiros. Obtivemos êxito quanto ao ar-condicionado no Aeroporto de Araçatuba o qual encontra-se funcionando, e quanto ao Raio X do Aeroporto de São José do Rio Preto, a administradora se manifestou informando que procederá com a contratação de funcionários para resolução do problema.	Todas as notificações foram atendidas com sucesso, entretanto para efetuar a resolução dos problemas informados leva-se um período de tempo extenso, devido a falta de recursos e a necessária burocracia a ser seguida.
Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER	1. Solicitação de informação sobre multas prazo de identificação de condutor O assunto foi encaminhado ao departamento de multas, onde prestou os esclarecimentos ao solicitante. 2. Dúvidas de como utilizar o site do DER para encaminhamento de recursos de multas e outros procedimentos. O departamento orientou a proceder com o assunto. 3. Solicitações de reparo em Rodovia Encaminhamos as demandas ao departamento de engenharia para manifestação e providências	As solicitações/manifestações/de mandas foram direcionadas aos seus respectivos departamentos, para sua análise e providência, quanto ao assunto em questão e suas respostas, sendo assim, foi cumprido o prazo determinado de resposta.	Informamos que esta Ouvidoria até o presente momento não enfrentou dificuldades em atender as demandas diárias, o prazo de providências e respostas são mantidos e cumpridos conforme a necessidade e análise de cada assunto em questão.
Departamento Hidroviário	Nada a relatar.	Nada a relatar.	O Departamento Hidroviário -DH não recebeu nenhuma demanda de cidadão no segundo semestre de 2019, através dos meios de contato à época disponibilizados (telefone e e-mail). Muito embora o DH não tenha recebido demandas através da Ouvidoria, tivemos atividade média no sistema de Informação ao Cidadão - SIC. Atualmente o DH está com seu site no ar , e espera que com isso o cidadão passe a utilizar a

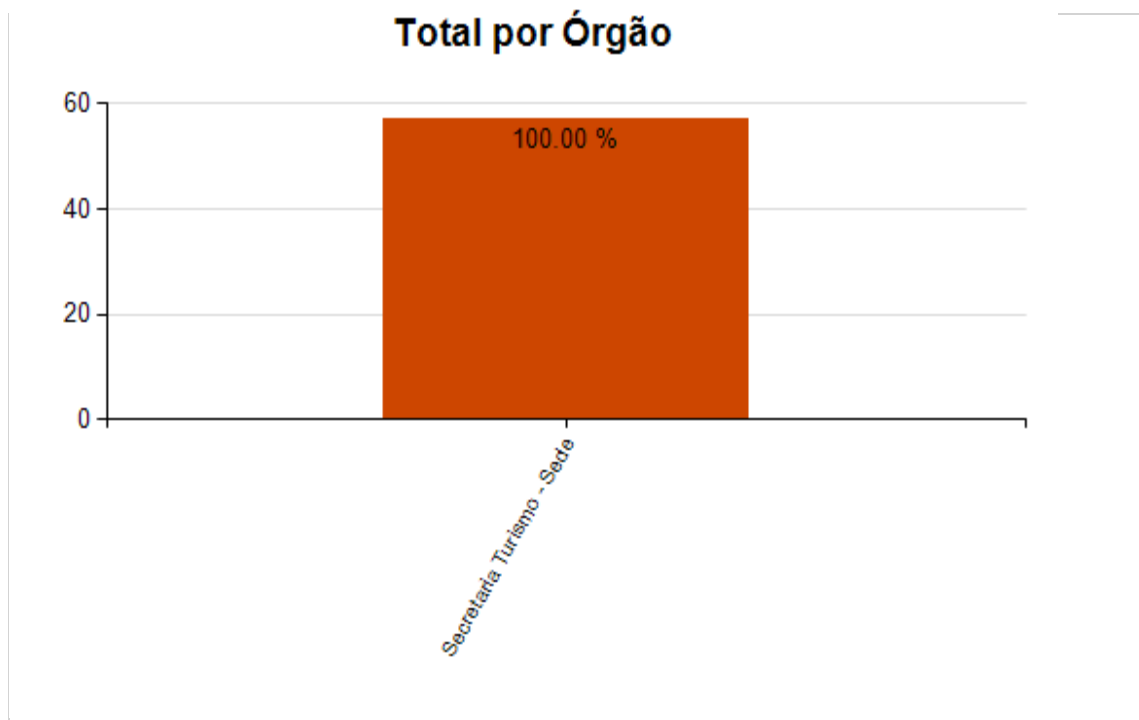
			OUIDORIA, para suas manifestações.
Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa	<p>Em relação ao 1º semestre de 2019 registramos uma redução de 50% nas reclamações, passando de 1.095 para 503, no segundo semestre.</p> <p>Obs.: O relatório semestral da Ouvidoria Geral acusa 515 reclamações, no entanto, 12 são de competência de outros órgãos do Governo. Em termos quantitativos, as manifestações se referiram: 1) Operação: Ao tempo de espera na fila de veículos e pedestres das travessias litorâneas, totalizando 171 manifestações. As mais expressivas foram em Santos/Guarujá, 93 demandas; São Sebastião/Ilhabela, 41; e Praça da República/Vicente de Carvalho (27). No 2º semestre de 2019 o Sistema Norte e Centro operou, em média, com 7 embarcações (6 balsas e 1 lancha) em São Sebastião/Ilhabela; 5 embarcações em Guarujá/Santos; 2 lanchas em Vicente de Carvalho/Santos (pedestres); e Bertioga/Guarujá, 1 balsa. No litoral Sul as travessias Iguape/Jureia, Cananeia/Ilha Comprida e Cananeia/Continente operaram com 1 embarcação, respectivamente. Fatores externos, como adversidade climática, situação de tráfego do novo viário municipal e a paralisação momentânea do sistema para a passagem de navios de maior porte, interferiram diretamente no tempo de espera estimado para o embarque dos veículos. No final do ano, mais 3 embarcações entraram em operação: 1 lancha e 1 balsa para travessia SS/Ilhabela; e 1 balsa para Guarujá/Santos. Além do tempo de espera, outro tema questionado nas travessias foi a conduta inadequada de funcionários do Sistema, totalizando 34 queixas. Houve, também, redução em relação ao 1º semestre, que foi de 51 reclamações. Nesse 2º semestre, recebemos 14 elogios no Sistema Operacional das travessias. 2) Obras: Nos meses de agosto a outubro atendemos reclamações de 135 moradores que não receberam o pagamento do auxílio aluguel (moradia) dos trechos Sul do Rodoanel e Jacu Pêssego das famílias que optaram pela unidade habitacional. No Trecho Norte,</p>	<p>Recomendamos o aprimoramento constante dos canais de comunicação com usuários, de modo que as informações sejam atualizadas em tempo real; e agilidade nas respostas para os questionamentos pontuais das travessias litorâneas. Quanto aos reassentamentos (trecho Sul e Jacu Pêssego) e invasões de terreno, por conta dos empreendimentos do Rodoanel Mário Covas, a Ouvidoria recomendou que fornecessem respostas claras e objetivas aos interessados para amenizar os anseios das famílias.</p>	<p>A Ouvidoria da DERSA contou com o apoio de todos os colaboradores, Diretores e Presidência da Empresa.</p>

	registramos 24 reclamações de moradores que aguardam a liberação da carta de crédito para compra de imóvel. Além dos citados acima, recebemos 12 queixas de invasão de terreno.		
Secretaria de Logística e Transportes - Sede	Melhoria na prestação do serviço de travessias; Término do Rodoanel Mário Covas	Agilização, esclarecimentos e envio nas respostas elaboradas pelas unidades em retorno às manifestações.	Esclarecimento/justificativa às reivindicações não atendidas. Acolhimento nas sugestões de modernização/desenvolvimento e modais que atendam bens e pessoas, com rapidez e eficiência.



## Secretaria de Turismo

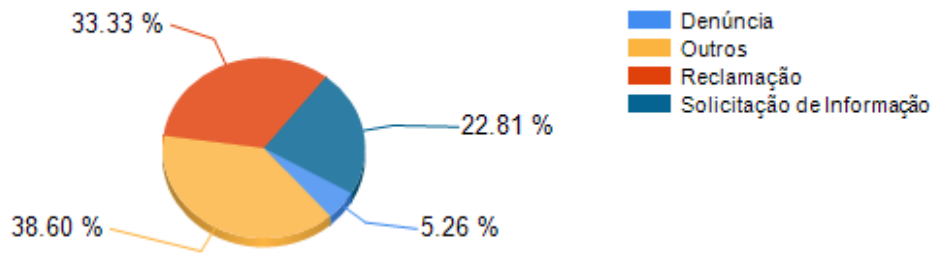
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria Turismo - Sede	57
Total:		57



## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	3
Outros	22
Reclamação	19
Solicitação de Informação	13
Total:	57

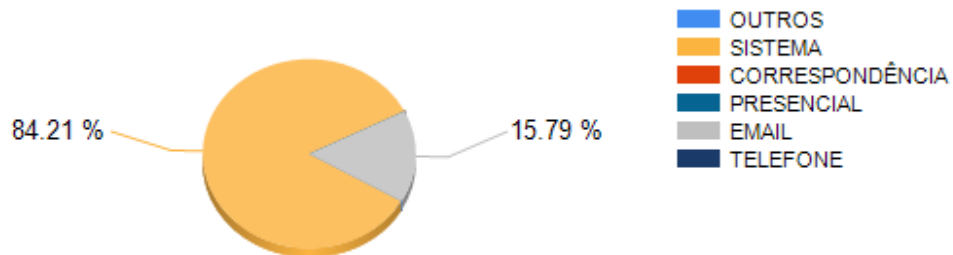
## Total por Tipo



## Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	3	0	3
Outros	0	0	2	0	20	0	22
Reclamação	0	0	1	0	18	0	19
Solicitação de Informação	0	0	6	0	7	0	13
Total	0	0	9	0	48	0	57

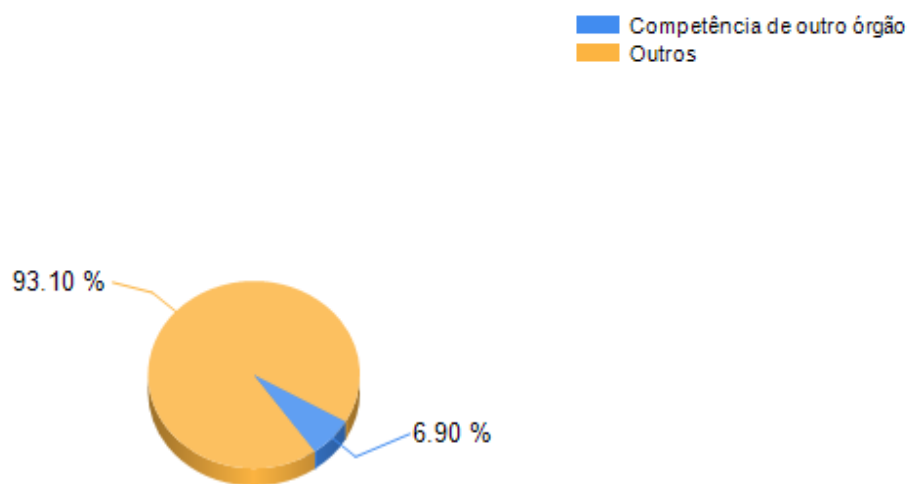
## Forma de Contato



## Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Competência de outro órgão	0	0	0	1	1	0	2
Outros	0	0	22	0	5	0	27
Total	0	0	22	1	6	0	29

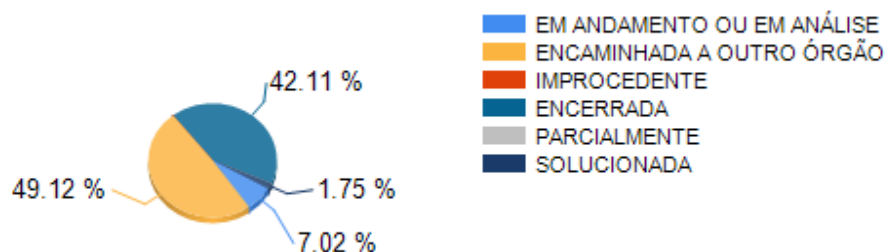
### Tema Geral



### Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	3	0	3
Outros	0	0	21	0	0	1	22
Reclamação	0	0	1	0	18	0	19
Solicitação de Informação	1	0	2	0	7	3	13
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>57</b>

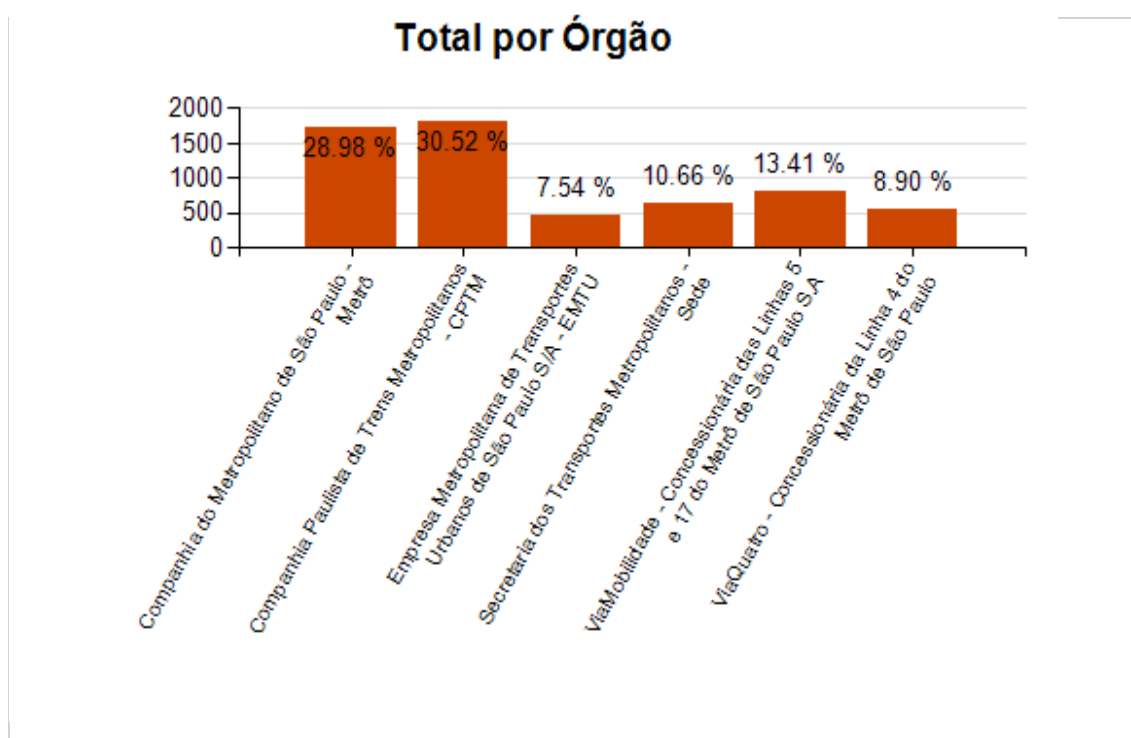
### Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria Turismo - Sede	Fui nomeada pela Ouvidoria em novembro e desde então, pude observar que as manifestação mais frequente correspondem a solicitação de informação, ocorrendo poucas reclamações ou denúncias.		

## Secretaria dos Transportes Metropolitanos

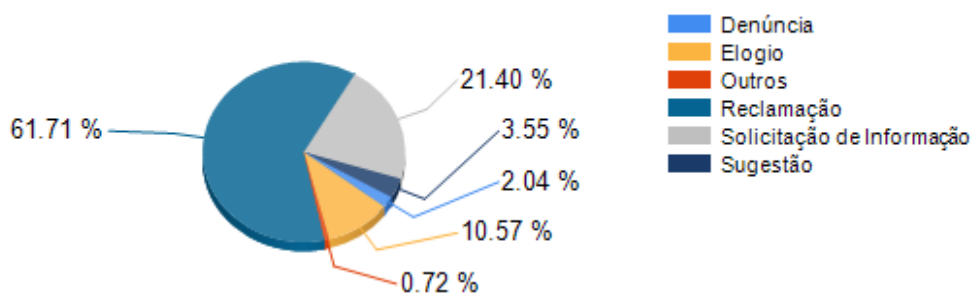
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô	1729
2	Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM	1821
3	Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU	450
4	Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede	636
5	ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A	800
6	ViaQuatro - Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo	531
Total:		5967



## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	122
Elogio	631
Outros	43
Reclamação	3682
Solicitação de Informação	1277
Sugestão	212
Total:	5967

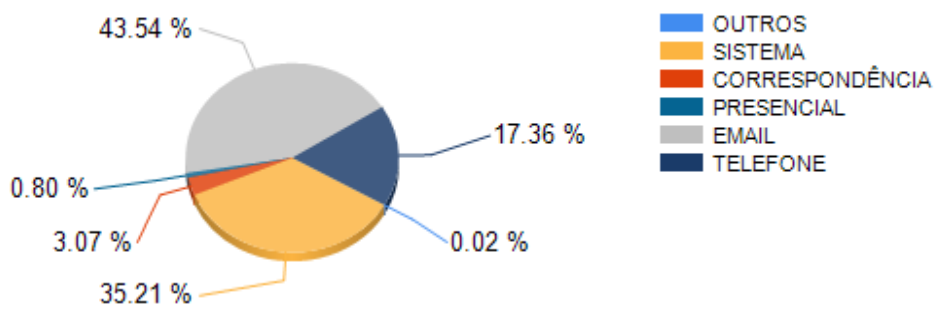
## Total por Tipo



## Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	7	73	3	38	0	122
Elogio	0	106	39	145	341	0	631
Outros	0	8	24	0	11	0	43
Reclamação	27	517	1664	28	1445	1	3682
Solicitação de Informação	20	374	679	5	199	0	1277
Sugestão	0	24	119	2	67	0	212
Total	48	1036	2598	183	2101	1	5967

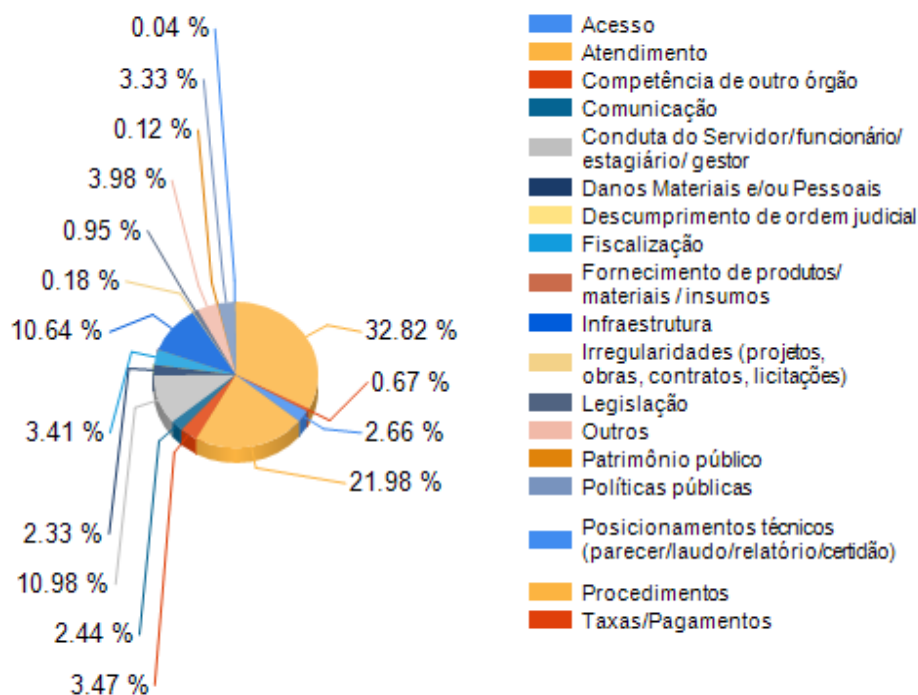
## Forma de Contato



## Tema Geral

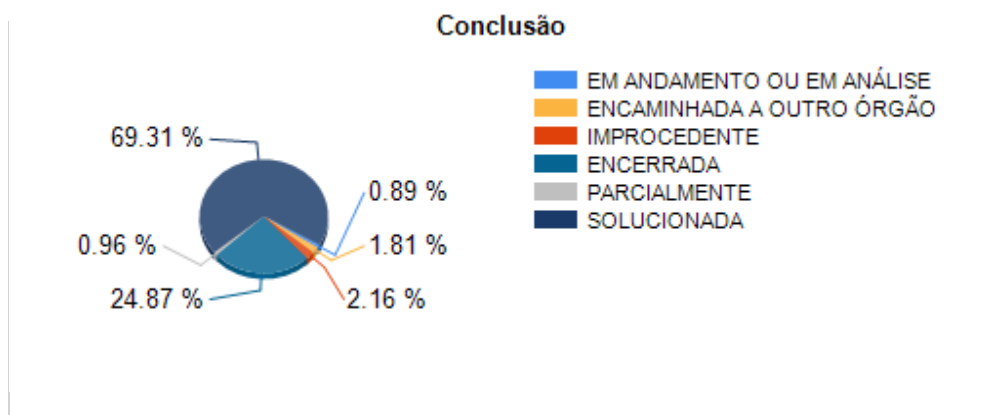
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	1	2	71	54	3	131
Atendimento	5	433	57	393	163	32	1083
Competência de outro órgão	1	2	2	116	42	8	171
Comunicação	0	1	1	92	12	14	120
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	40	92	18	380	8	3	541
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	82	33	0	115
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	2	0	9	154	0	3	168
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	2	36	31	353	72	30	524
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	9	0	0	0	0	0	9
Legislação	22	0	0	5	19	1	47
Outros	0	1	13	109	62	11	196
Patrimônio público	0	0	0	5	1	0	6
Políticas públicas	0	4	1	84	34	41	164
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão )	0	0	0	2	0	0	2
Procedimentos	0	34	22	1223	311	27	1617
Taxas/Pagamentos	1	0	0	19	12	1	33
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>604</b>	<b>156</b>	<b>3088</b>	<b>823</b>	<b>174</b>	<b>4927</b>

## Tema Geral



## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	70	1	15	0	2	34	122
Elogio	591	0	37	0	3	0	631
Outros	34	0	6	0	1	2	43
Reclamação	2112	47	1315	113	83	12	3682
Solicitação de Informação	1152	8	83	16	14	4	1277
Sugestão	177	1	28	0	5	1	212
<b>Total</b>	<b>4136</b>	<b>57</b>	<b>1484</b>	<b>129</b>	<b>108</b>	<b>53</b>	<b>5967</b>





Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô	<p>- Serviços ao Cliente - Indenizações/Ressarcimentos: Os assuntos relacionados às indenizações/ressarcimentos, tanto em primeira quanto em segunda instâncias, são de responsabilidade da Ouvidoria e tratados em parceria com as áreas de Operação, Manutenção e Jurídica da Companhia. Dentre as queixas mais recorrentes estão pedidos de ressarcimentos de aparelhos celulares subtraídos por meliantes dentro dos trens e estações, reembolso de passagens quando ocorrem problemas de anormalidade e/ou atrasos na circulação dos trens, despesas médicas devido a acidentes/incidentes ocorridos nos trens e estações, entre outros. Entretanto, a maioria dos pedidos foram indeferidos devido à não culpabilidade da Companhia. - Segurança - Ambulantes / Ocorrências de Segurança Pública - roubo/furto: Tanto a questão de "ambulante" quanto a de "roubo/furto" nos trens e estações costuma aumentar no 2º semestre, principalmente no período que antecede as Festas de Final de Ano, com maior número de ocorrências nas Linhas 1-Azul e 3-Vermelha. No que se refere à questão de "roubo/furto", trata-se de uma questão de Segurança Pública, o que não ocorre somente nas nossas estações e trens. Provavelmente em consequência da própria condição de vida de nosso País, especialmente nas grandes cidades, tornando-se, assim, de difícil solução em curto prazo. No âmbito da Companhia do Metropolitano de São Paulo-Metrô, podemos assegurar que as questões de criminalidade têm sido objeto de preocupação constante e de atenção especial, com a adoção de estratégias específicas para cada tipo de problema. Quanto aos "ambulantes", a atuação do Metrô tem sido constante pela</p>	<p>- Serviços ao Cliente - Indenizações/Ressarcimentos: Cada caso é analisado cuidadosamente e, como já mencionado, a Ouvidoria envolve, também, as áreas de Operação, Manutenção e Jurídica da Companhia. No que se refere a aparelhos celulares, como no semestre anterior, as recomendações foram de aumentar a emissão de mensagens sonoras nos trens e estações lembrando sobre o cuidado que o passageiro deve ter com seu aparelho; falhas no atendimento que possam culminar num pedido de ressarcimento: recomendamos a reorientação e reciclagem no treinamento dos empregados; quanto às falhas nos equipamentos que podem ocasionar algum acidente, a área de manutenção é informada tão logo o problema é detectado. Sempre que necessário, a Ouvidoria promove reuniões com as áreas acima mencionadas para debater sobre os temas mais complexos e alinhar novos procedimentos. - Segurança - Ambulantes / Ocorrências de Segurança Pública - roubo/furto No caso dos ambulantes, o Metrô, através da Área de Segurança, coloca em prática estratégias específicas, no sentido de recolher as mercadorias por eles oferecidas e o número de apreensões bate o recorde no final de ano. As recomendações da Ouvidoria se pautam em maior veiculação de campanhas orientando aos usuários a não adquirirem produtos vendidos por esses ambulantes. Além disso, o Metrô solicita aos passageiros para que, ao observar ocorrências dessa natureza, comunique um empregado da estação, que acionará o Centro de Controle de Segurança, para interceptar esses indivíduos. A cooperação dos passageiros é um fator indispensável para que o esforço fiscalizador da</p>	<p>- Serviços ao Cliente - Indenizações/ressarcimentos: As dificuldades que nos deparamos continuam sendo a ansiedade por parte do manifestante que espera uma resposta imediata sobre sua solicitação, bem como, a expectativa gerada no momento que a Ouvidoria solicita documentação comprobatória do bem e/ou do dano. Cria-se uma expectativa que, na maioria das vezes, não é atendida causando insatisfação por parte do usuário. Outra questão, pode estar relacionada ao desconhecimento por parte de alguns passageiros sobre a existência dos Canais de Comunicação do Metrô. Que, ao invés de acionarem diretamente a Companhia, procuram por instâncias superiores, como por exemplo, Ministério Público. Muitas vezes com casos que poderiam ser resolvidos entre o passageiro e o Metrô - através da Ouvidoria - com mediações e acordos. - Segurança - Ambulantes / Ocorrências de Segurança Pública - roubo/furto A dificuldade da Ouvidoria sobre esse tema é que, por mais que a Companhia atue, a solução definitiva não depende somente das providências tomadas, pois são questões que estão relacionadas também à situação sócio - econômica do País. - Empregados - Atendimento: A dificuldade que nos deparamos, tanto quando se trata de elogios quanto de queixas, refere-se à falta de clareza quanto à descrição do empregado que prestou o serviço, como: nome, descrição física, horário de atendimento impossibilitando, assim, a</p>

<p>presença de Agentes para coibirem tal prática, sempre que acionados. - Empregados - Atendimento/Postura: No que se refere às manifestações de "Elogio", os empregados de Segurança e de Bloqueio lideraram o ranking na referida tipologia. Vale destacar que nesse semestre recebemos, também, recorrentes manifestações de elogio quanto à limpeza dos trens e sanitários das estações, bem como, sobre a conservação/limpeza das estações e arredores.</p>	<p>empresa se exerça de maneira pronta e eficaz. Sobre as questões de "roubo/furto", por recomendação da Ouvidoria, a Área de Segurança da Companhia acionou a Subprefeitura da Região da estação "Corinthians/Itaquera", que colocou a Guarda Civil Metropolitana em um ponto de maior ocorrência próximo à referida estação, onde já percebemos resultado positivo. Uma das orientações que o Metrô dá à vítima é que, em casos de ocorrências, procure imediatamente por um empregado da Estação, não necessariamente da Segurança, e informe o ocorrido. Nesses casos, a ocorrência é registrada através de Boletim de Ocorrência, na DELPOM - Delegacia do Metropolitano, situada na Estação Barra Funda.</p> <p>- Empregados - Atendimento: Quanto às manifestações de elogios, são encaminhadas às áreas responsáveis para que tanto as chefias quanto os empregados envolvidos tomem conhecimento, bem como para que sirva de agente motivador e continuem melhorando cada vez mais os serviços prestados. Com esses elogios as chefias, mensalmente, promovem ações de agradecimentos aos elogiados que tenham feito a diferença no atendimento. - Recomendações Gerais: Mensalmente apresentamos à Presidência da Companhia, através de relatórios, as manifestações tratadas pela Ouvidoria, destacando, além dos índices das manifestações em geral, recomendações sobre as mais relevantes, o que funciona como agente facilitador na tomada de decisões sobre a implementação de ações corretivas para a melhoria dos serviços prestados.</p>	<p>identificação do empregado.</p>
--	---	------------------------------------

<p>Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM</p>	<p>Ao longo do segundo semestre de 2019 as três manifestações com maior número de registros foram relativas aos seguintes motivos: INTERVALO, LENTIDÃO NO TRANSPORTE E ATENDIMENTO (POSTURA OPERACIONAL E SEGURANÇA). De acordo com o tipo, as principais queixas foram: INTERVALO: Aumento do intervalo dos trens, principalmente na linha 11-Coral ; LENTIDÃO NO TRANSPORTE;; ATENDIMENTO: Postura Operacional e da Segurança.</p>	<p>INTERVALO: a finalização das obras de modernização proporcionará a redução dos intervalos e do tempo de viagem. LENTIDÃO NO TRANSPORTE: melhorar o sistema de informações aos passageiros sobre cautelas e obras no trecho e seus objetivos. ATENDIMENTO: treinamento das equipes operacionais e de segurança para melhor atender aos passageiros.</p>	<p>INTERVALO: Por questões de segurança operacional os trens devem circular com maior intervalo e em menor velocidade nos trechos com restrições. LENTIDÃO NO TRANSPORTE: A Companhia está renovando toda sua frota e realizando obras para a redução dos intervalos entre as partidas. Nos trechos mais carregados das linhas foram implantadas operações de circulação intermediária com o propósito de absorver a maior quantidade de usuários dentro do menor tempo possível. Entretanto, a realização de obras ou interferências externas podem afetar a circulação dos trens (como a queda de um raio no sistema de sinalização), provocando o aumento do intervalo e lentidão do sistema. ATENDIMENTO: é necessário mudar a cultura de atendimento com a adoção de um programa de reciclagem permanente voltado ao trato com o cliente.</p>
<p>Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU</p>	<p>Assunto: Linha Intermunicipal Metropolitana Manifestações: Horário (descumprimento da partida, intervalo entre partidas, reprogramação horária); Tripulação/Funcionário (comportamento inadequado); Inobservância de Ponto (não parar o veículo para embarque ou desembarque).</p>	<p>Com base nos apontamentos fornecidos pelos usuários, promover o aprimoramento do serviço e buscar soluções possíveis. Promover agenda positiva no sentido de alcançar a excelência dos resultados.</p>	<p>Continuar buscando alternativas de evolução do processo, na contratação de profissionais, aquisição de equipamentos atualizados, bem como treinamentos constantes.</p>

<p>Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede</p>	<p>1) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP: Passe Livre e Bilhete BOM Meia Tarifa - Estudante/ Professor (Revalidação e Requisição): - Indeferimento do pedido por falta de documento ou envio incorreto, em desacordo com o Regulamento de Orientação do Passe Escolar - Estudantes e Professores 2019, disponível no site: <a href="http://www.emtu.sp.gov.br">www.emtu.sp.gov.br</a> - Bilhetes e Cartões - Passe Escolar; 2) Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A - ViaMobilidade - Dificuldade no embarque de passageiros com mobilidade reduzida na Estação Chácara Klabin e Capão Redondo. 3) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP: Linha intermunicipal de ônibus 695 - Hortolândia (Jardim Santiago) Campinas (Terminal Metropolitano Prefeito Magalhães Teixeira). - Atrasos nas partidas;</p>	<p>1) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP: Passe Livre e Bilhete BOM Meia Tarifa - Estudante/ Professor: As manifestações recebidas pela Ouvidoria STM foram encaminhadas para a EMTU/SP, exceto em alguns casos, informamos a resposta de imediato. 2) Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A - ViaMobilidade A Concessionária adota estratégia de embarque preferencial nas estações Capão Redondo (manhã) e Chácara Klabin (tarde) nos horários de maior movimento. Nas plataformas, os agentes ficam posicionados no primeiro carro do trem (sinalizado com comunicação visual para embarque preferencial). Ainda assim, se necessário, o passageiro pode pedir auxílio diretamente a um de seus colaboradores. 3) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP: Linha Intermunicipal de ônibus 695 O Consórcio BUS MAIS orientou os motoristas para o cumprimento do horário nas partidas dos ônibus no Terminal Metropolitano de Campinas.</p>	<p>Não há.</p>
<p>ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A</p>	<p>Infraestrutura: Melhorias no acesso da estação Capão Redondo: Com a expansão da Linha 5-Lilás, com novas estações e transferências para outras linhas da rede metroferroviária, houve aumento significativo na quantidade de passageiros, gerando filas para passar na linha de bloqueios da Estação Capão Redondo. Para solucionar essa situação, em setembro de 2019, a concessionária realizou uma série de melhorias no acesso à estação, facilitando o fluxo de passageiros, que atualmente está em torno de 100 mil pessoas em dias úteis. A capacidade de absorção do fluxo de passageiros vindos da rua melhorou em 40%. A área de acesso à estação foi ampliada em 63%. O número de bloqueios (catracas) obteve o</p>	<p>Infraestrutura: Estratégia Operacional Chácara Klabin: Em setembro, a concessionária implantou uma nova estratégia operacional na estação Chácara Klabin realizando o embarque e desembarque dos passageiros na mesma plataforma. A partir dos registros de manifestações recebidas no canal de Ouvidoria referente ao embarque e desembarque na mesma plataforma, em novembro, a concessionária iniciou a campanha Embarque Consciente nas estações. "Gentileza gera rapidez na viagem" e "Se organizar direitinho, todo mundo viaja melhor". A estratégia praticada pelos Agentes de Atendimento nas plataformas tem o objetivo de organizar o fluxo durante o embarque e o desembarque de passageiros, especialmente em horários de maior movimento,</p>	<p>Neste semestre, não houve dificuldades para atuação desta Ouvidoria.</p>

	<p>acréscimo de aproximadamente 40%. Foi implantado um acesso exclusivo para o terminal de ônibus. Ainda como parte da adequação do espaço, as máquinas de autoatendimento e recarga de bilhetes foram reposicionadas.</p>	<p>e estimular, de forma educativa, a atitude cidadã de aguardar o desembarque em fila nas laterais das portas do trem. A partir da implantação da campanha, houve uma significativa redução no número de manifestações.</p>	
<p>ViaQuatro - Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo</p>	<p>Neste semestre, os principais temas de manifestação da concessionária ViaQuatro foram referentes ao funcionamento dos banheiros das estações São Paulo-Morumbi e Butantã e do bicicletário da mesma estação.</p>	<p>Em relação aos sanitários, há uma pendência de garantia de obras por parte do Poder Concedente, e todas as tratativas já estão tomadas, bem como ações para garantir o melhor atendimento dos passageiros. A concessionária sempre oferece a opção aos passageiros de utilizar outros sanitários no Terminal de ônibus e áreas internas da estação. A partir dos registros de manifestações no canal de Ouvidoria sobre poucas vagas no bicicletário da Estação São Paulo-Morumbi, a concessionária realizou uma redistribuição de suportes para otimizar o aproveitamento do espaço e ampliar a capacidade de vagas, que passou de 60 para 80.</p>	<p>Nesse semestre não houve dificuldades que possam representar obstáculos à atuação da Ouvidoria.</p>