

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

RELATÓRIO SEMESTRAL DAS OUVIDORIAS

2º SEMESTRE DE 2022

SÃO PAULO · MARÇO DE 2023

Sumário

Apresentação	2
Dados Gerais	4
Pesquisa de Satisfação	13
Dados por Secretaria	21
Casa Civil	21
Casa Militar	26
Controladoria Geral do Estado	30
Procuradoria Geral do Estado	34
Secretaria da Administração Penitenciária	38
Secretaria da Cultura e Economia Criativa	43
Secretaria da Educação	47
Secretaria da Fazenda e Planejamento	52
Secretaria da Justiça e Cidadania	57
Secretaria da Saúde	62
Secretaria da Segurança Pública	67
Secretaria de Agricultura e Abastecimento	72
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	77
Secretaria de Desenvolvimento Regional	83
Secretaria de Desenvolvimento Social	87
Secretaria da Habitação	91
Secretaria de Esportes	95
Secretaria de Orçamento e Gestão	99
Secretaria de Governo	104
Secretaria de Logística e Transportes	110
Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	115
Secretaria de Turismo e Viagens	120
Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência	124
Secretaria dos Transportes Metropolitanos	128
Relatório manifestações relevantes/recomendações/dificuldades da Rede Paulista de Ouvidorias	133
Casa Civil	133
Procuradoria Geral do Estado	133
Secretaria da Administração Penitenciária	134
Secretaria da Cultura e Economia Criativa	136
Secretaria da Educação	137
Secretaria da Fazenda e Planejamento	138
Secretaria da Justiça e Cidadania	139
Secretaria da Saúde	148
Secretaria da Segurança Pública	150
Secretaria de Agricultura e Abastecimento	150
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	151
Secretaria de Desenvolvimento Regional	158
Secretaria de Desenvolvimento Social	159
Secretaria da Habitação	160
Secretaria de Esportes	161
Secretaria de Orçamento e Gestão	163
Secretaria de Governo	165
Secretaria de Logística e Transportes	198
Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	199
Secretaria de Turismo e Viagens	201
Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência	202
Secretaria dos Transportes Metropolitanos	203

Apresentação

A Controladoria Geral do Estado, criada pela Lei Complementar nº 1.361, de 21 de outubro de 2021 e regulamentada pelo Decreto nº 66.850 de 15 de junho de 2022 tem por finalidade a adoção de providências necessárias à defesa do Patrimônio Público, ao controle interno, à auditoria pública, à prevenção e ao combate à corrupção, às atividades de ouvidoria, à promoção da ética no serviço público e ao incremento da transparência da gestão no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado.

Nos termos do inciso V do artigo 27 do Decreto nº 66.850 de 15 de junho de 2022, compete à Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público sistematizar e processar as informações recebidas das Ouvidorias dos órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta, com vistas à produção de elementos voltados a subsidiar o desenvolvimento das atividades da Controladoria, bem como das decisões governamentais.

Em cumprimento à Lei estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999 e à Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, observado o disposto no Decreto nº 50.656 de 30 de março de 2006, apresentamos o Relatório Semestral da Rede Paulista de Ouvidorias, referente ao primeiro semestre de 2022.

Todos os dados do referido relatório semestral foram inseridos pelas Ouvidorias dos órgãos e entidades da Administração Direta e indireta do Estado, atendendo ao disposto nos itens 1 e 2 do artigo 3º, do Decreto nº 50.656, de 30 de março de 2006 e extraídos do Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias.

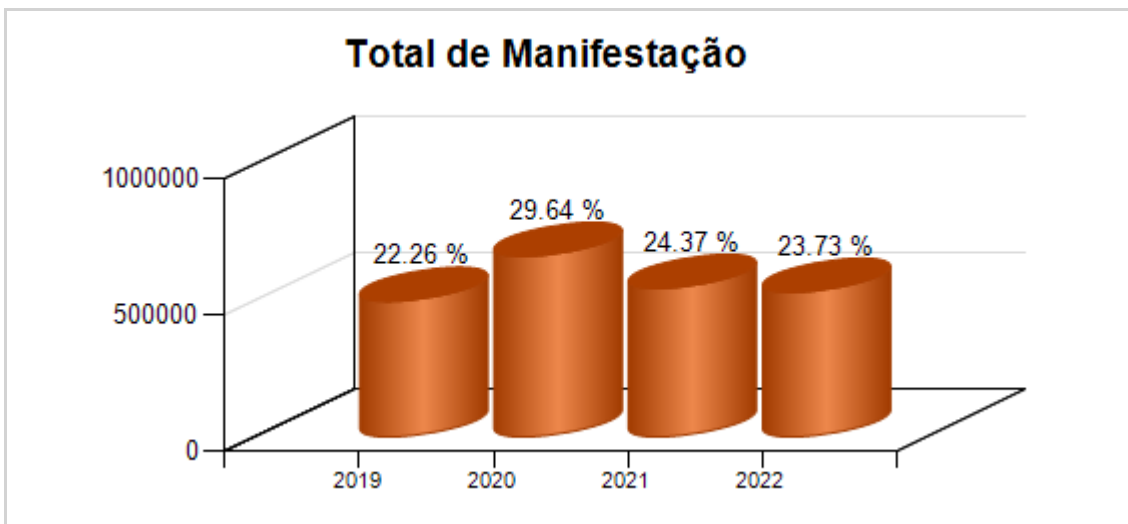
No período de 1º de janeiro de 2022 a 30 de junho de 2022, foram computados pelo Sistema Informatizado de Ouvidoria um total de 530.895 manifestações recebidas de usuários de serviço público estadual.

A estrutura organizacional apresentada é a anterior ao Decreto nº 67.435/2023, demonstrando nomenclaturas e vinculações vigentes durante o período de coleta dos dados.

A primeira parte do relatório apresenta dados quantitativos das atividades das ouvidorias, com o total de manifestações recebidas, ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários, os motivos das manifestações, catalogados por tipo, forma de contato, tema geral e forma da conclusão e o resultado da pesquisa de satisfação dos usuários das ouvidorias, enquanto a segunda parte, “manifestações relevantes/recomendações/dificuldades” contempla a análise dos pontos recorrentes, providências adotadas e soluções apresentadas pelo Ouvidor de cada órgão. A ouvidoria da Casa Militar e Secretaria da Fazenda e Planejamento, deixou de preencher os campos relativos a essa parte.

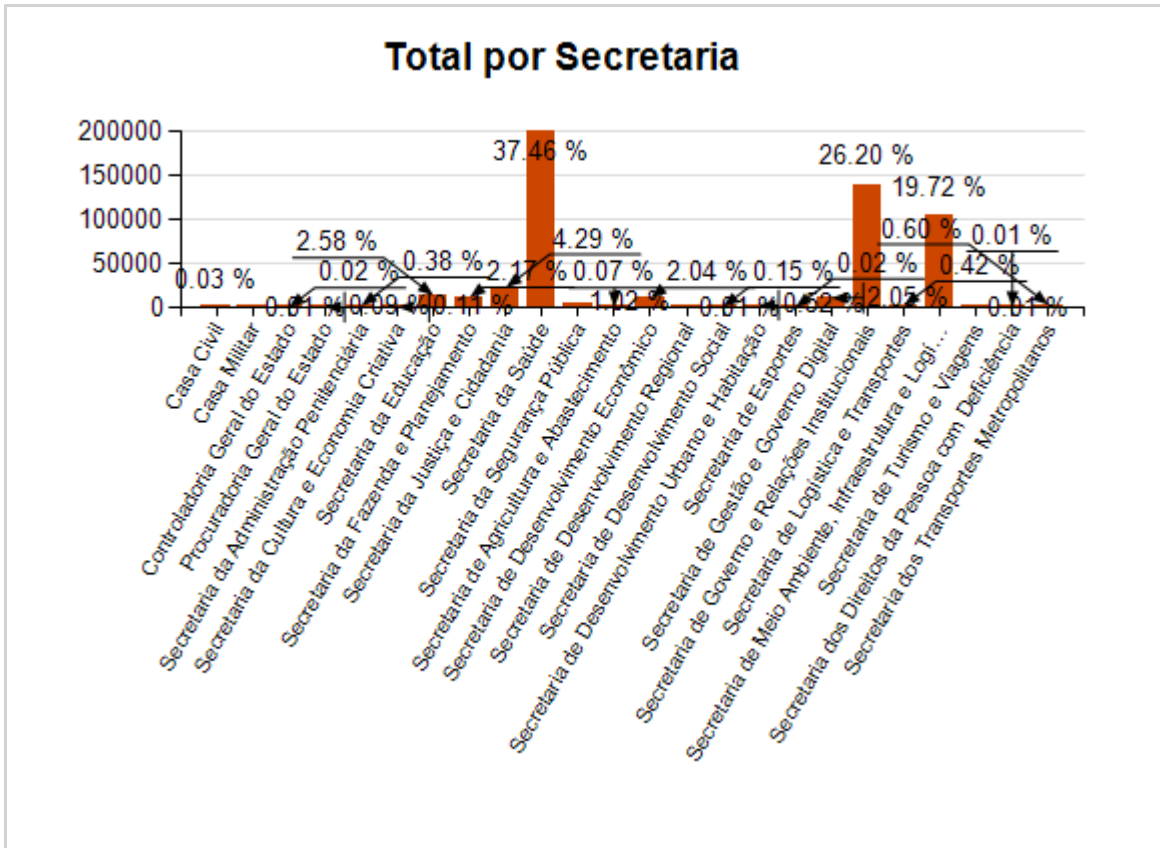
Dados Gerais

2019	497880
2020	663066
2021	545194
2022	530895



Secretaria

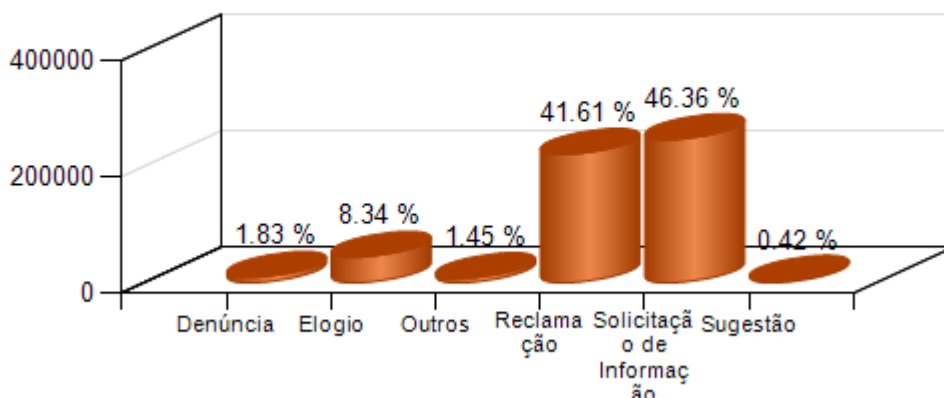
SECRETARIAS		Quantidade
1	Secretaria da Saúde	198867
2	Secretaria de Governo	139093
3	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	104670
4	Secretaria da Justiça e Cidadania	22775
5	Secretaria da Educação	13695
6	Secretaria da Fazenda e Planejamento	11546
7	Secretaria de Orçamento e Gestão	10897
8	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	10848
9	Secretaria da Segurança Pública	5417
10	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	3205
11	Secretaria da Habitação	2770
12	Secretaria de Logística e Transportes	2249
13	Secretaria da Administração Penitenciária	2028
14	Secretaria de Desenvolvimento Social	816
15	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	576
16	Procuradoria Geral do Estado	492
17	Secretaria de Agricultura e Abastecimento	367
18	Casa Civil	139
19	Secretaria de Esportes	109
20	Controladoria Geral do Estado	100
21	Casa Militar	79
22	Secretaria de Desenvolvimento Regional	67
23	Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência	60
24	Secretaria de Turismo e Viagens	30
Total:		530895



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Solicitação de Informação	246100
Reclamação	220894
Elogio	44264
Denúncia	9737
Outros	7692
Sugestão	2208
Total:	530895

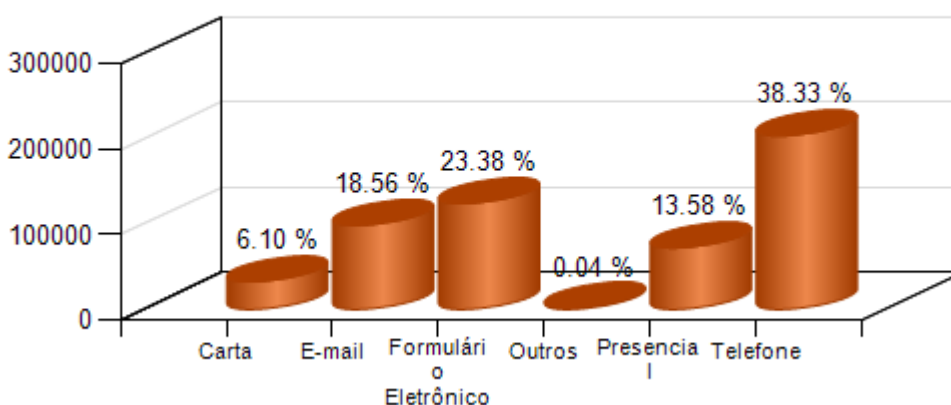
Total por Tipo



Forma de Contato

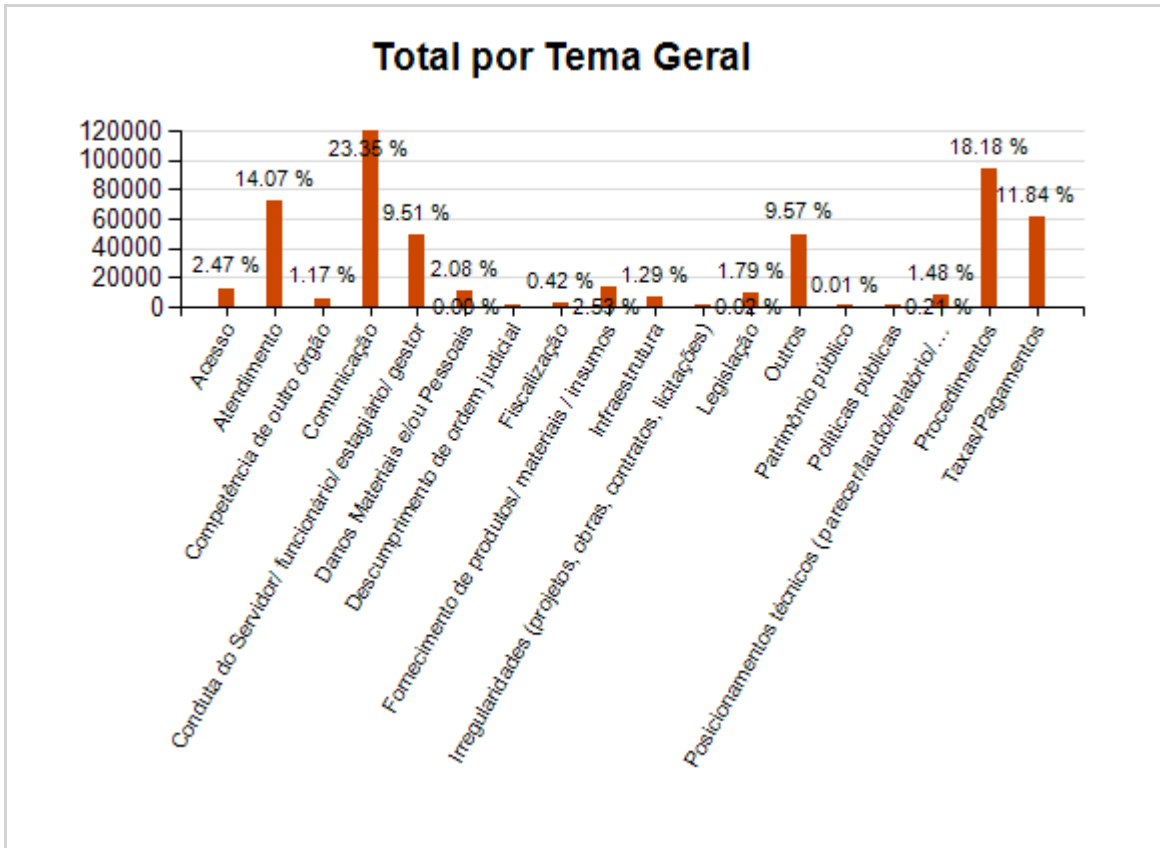
Forma de Contato	Quantidade
Telefone	203506
Formulário Eletrônico	124139
E-mail	98511
Presencial	72099
Carta	32405
Outros	235
Total:	530895

Total por Contato



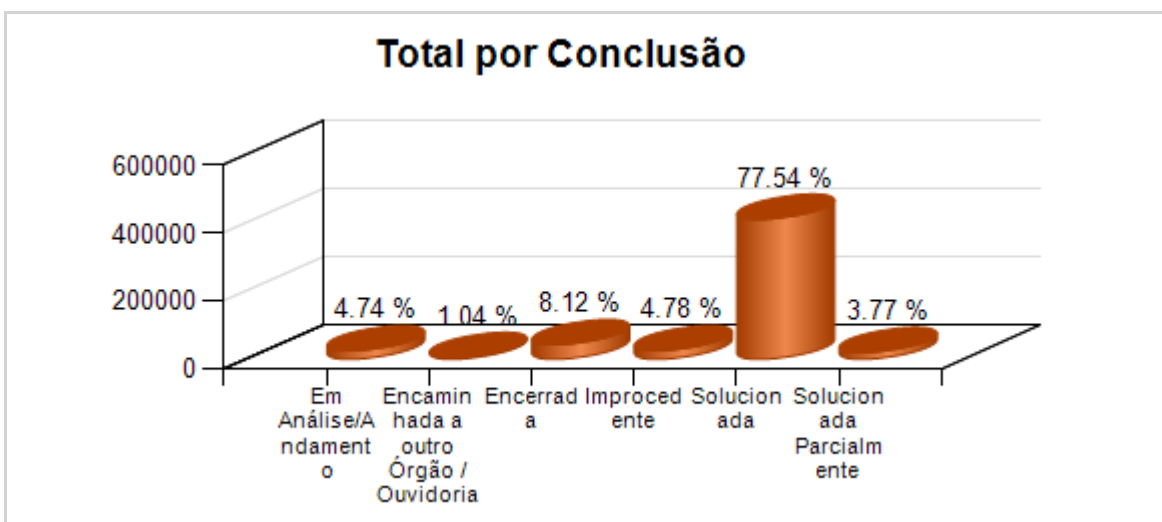
Tema Geral

Tema Geral	Quantidade
Comunicação	119895
Procedimentos	93324
Atendimento	72246
Taxas/Pagamentos	60794
Outros	49159
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	48825
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	12990
Acesso	12708
Danos Materiais e/ou Pessoais	10676
Legislação	9212
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	7606
Infraestrutura	6621
Competência de outro órgão	6025
Fiscalização	2137
Políticas públicas	1069
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	92
Patrimônio público	71
Descumprimento de ordem judicial	10
Total:	513460



Conclusão

Entrada	Quantidade
Solucionada	411720
Encerrada	43128
Improcedente	25405
Em Análise/Andamento	25143
Solucionada Parcialmente	20020
Encaminhada a outro Órgão / Ouvidoria	5539
Total:	530955



Total por Secretaria/Tipo de Manifestação

Secretarias	N	Denúncia	Elogio	Outros	Sugestão	Reclamação	Informação
1 Casa Civil	139	25	3	11	29	63	8
2 Casa Militar	79	28	0	4	0	40	7
3 Controladoria Geral do Estado	100	23	0	0	1	71	5
4 Procuradoria Geral do Estado	492	32	3	53	1	135	268
5 Secretaria da Administração Penitenciária	2028	182	9	2	6	1067	762
6 Secretaria da Cultura e Economia Criativa	576	101	10	14	16	309	126
7 Secretaria da Educação	13695	1052	102	0	178	11076	1287
8 Secretaria da Fazenda e Planejamento	11546	1047	23	132	18	8797	1529

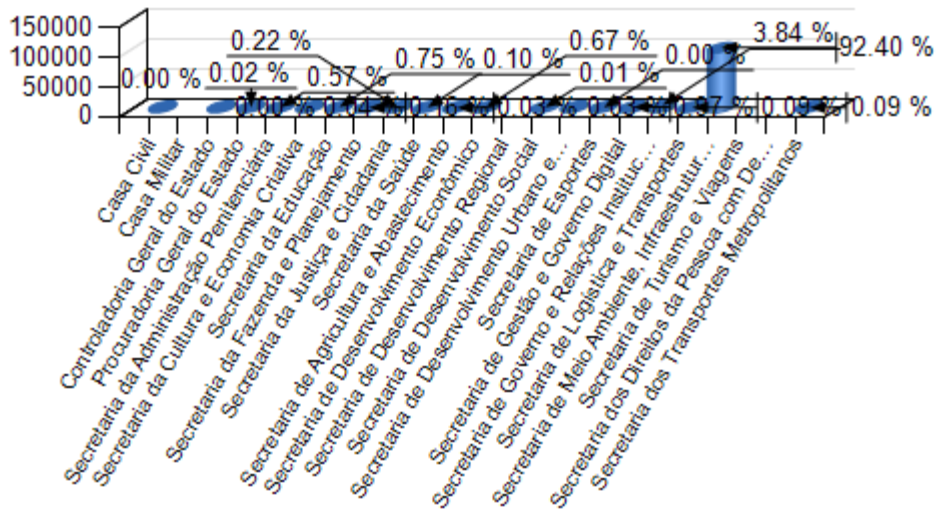
9	Secretaria da Justiça e Cidadania	22775	1595	108	3443	62	9628	7939
10	Secretaria da Saúde	198867	365	37861	24	1025	36818	122774
11	Secretaria da Segurança Pública	5417	1014	396	47	26	1032	2902
12	Secretaria de Agricultura e Abastecimento	367	125	7	9	8	86	132
13	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	10848	1081	178	902	94	5811	2790
14	Secretaria de Desenvolvimento Regional	67	3	0	1	3	27	33
15	Secretaria de Desenvolvimento Social	816	78	1	10	8	539	180
16	Secretaria da Habitação	2770	988	5	161	13	972	633
17	Secretaria de Esportes	109	17	1	8	2	57	24
18	Secretaria de Orçamento e Gestão	10897	73	172	93	18	9332	1215
19	Secretaria de Governo	139093	1502	5034	2688	547	77321	52005
20	Secretaria de Logística e Transportes	2249	75	13	56	40	839	1233
21	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	104670	310	168	22	34	54597	49539

22	Secretaria de Turismo e Viagens	30	3	0	0	3	6	20
23	Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência	60	14	0	1	0	29	16
24	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	3205	8	172	13	78	2254	680
							Total	530.895

Pesquisa de Satisfação

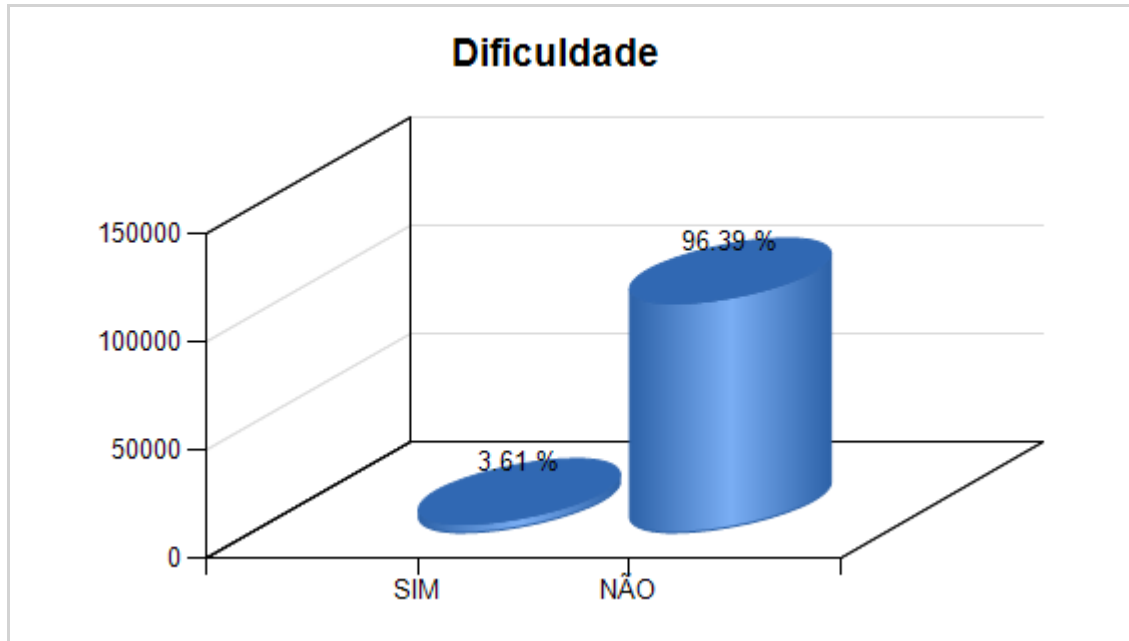
Secretarias		Total de Manifestações respondidas	Total de Pesquisas respondidas
1	Casa Civil	24	1
2	Casa Militar	7	0
3	Controladoria Geral do Estado	5	1
4	Procuradoria Geral do Estado	361	23
5	Secretaria da Administração Penitenciária	4833	622
6	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	427	43
7	Secretaria da Educação	13680	827
8	Secretaria da Fazenda e Planejamento	9844	175
9	Secretaria da Justiça e Cidadania	8680	244
10	Secretaria da Saúde	1227	113
11	Secretaria de Agricultura e Abastecimento	346	28
12	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	9248	734
13	Secretaria de Desenvolvimento Regional	40	0
14	Secretaria de Desenvolvimento Social	575	13
15	Secretaria da Habitação	2180	37
16	Secretaria de Esportes	66	5
17	Secretaria de Orçamento e Gestão	10332	1068
18	Secretaria de Governo	87319	4219
19	Secretaria de Logística e Transportes	1270	99
20	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	192735	101586
21	Secretaria de Turismo e Viagens	25	0
22	Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência	29	0
23	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	1801	103
Total:		345054	109941

Total de pesquisas



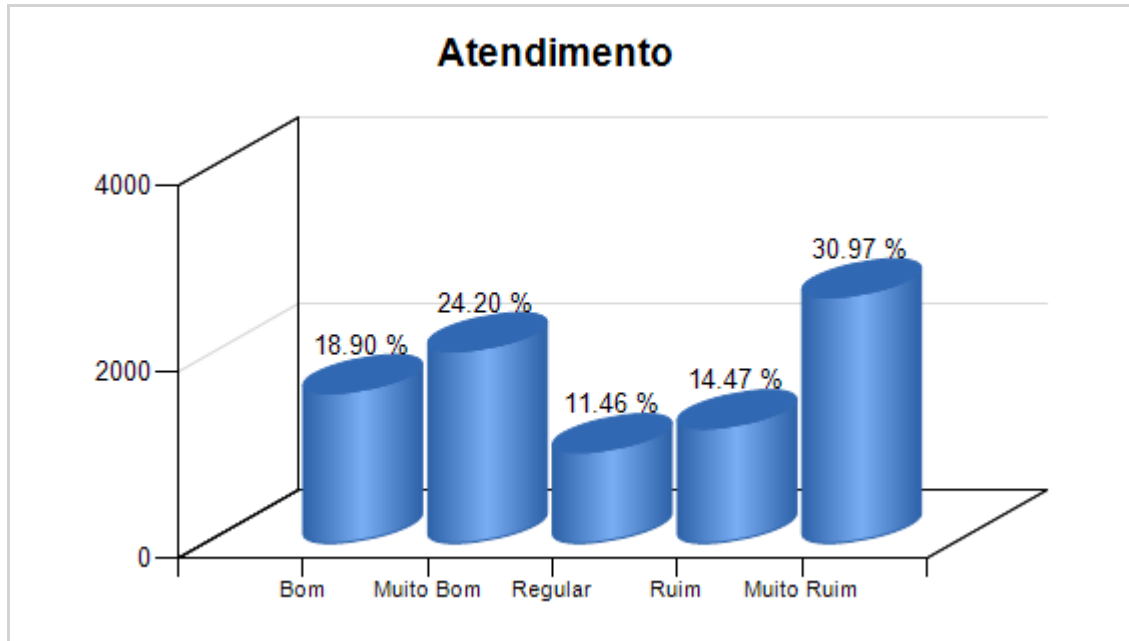
Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
SIM	3967
NÃO	105926
Total:	109893



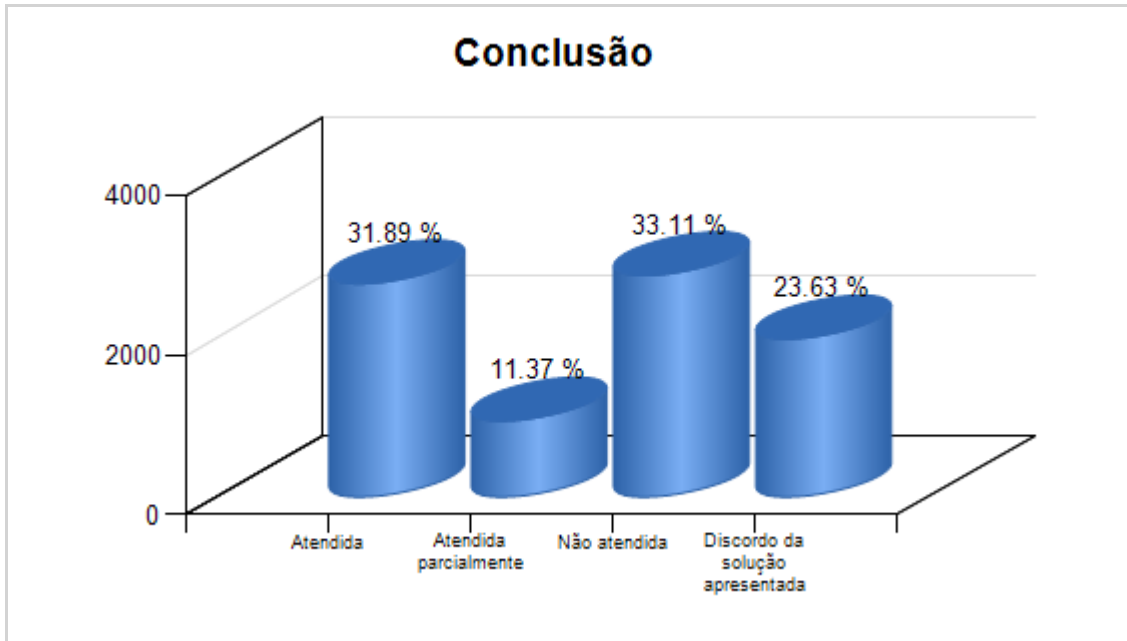
Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Bom	1610
Muito Bom	2062
Regular	976
Ruim	1233
Muito Ruim	2639
Total:	8520



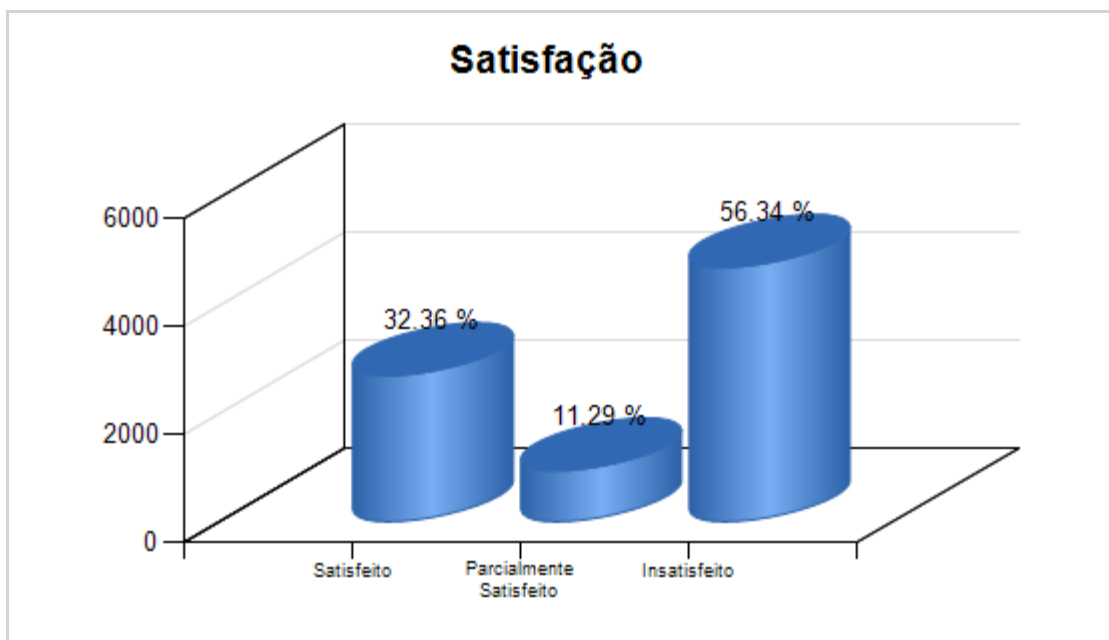
Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	2675
Atendida parcialmente	954
Não atendida	2778
Discordo da solução apresentada	1982
Total:	8389



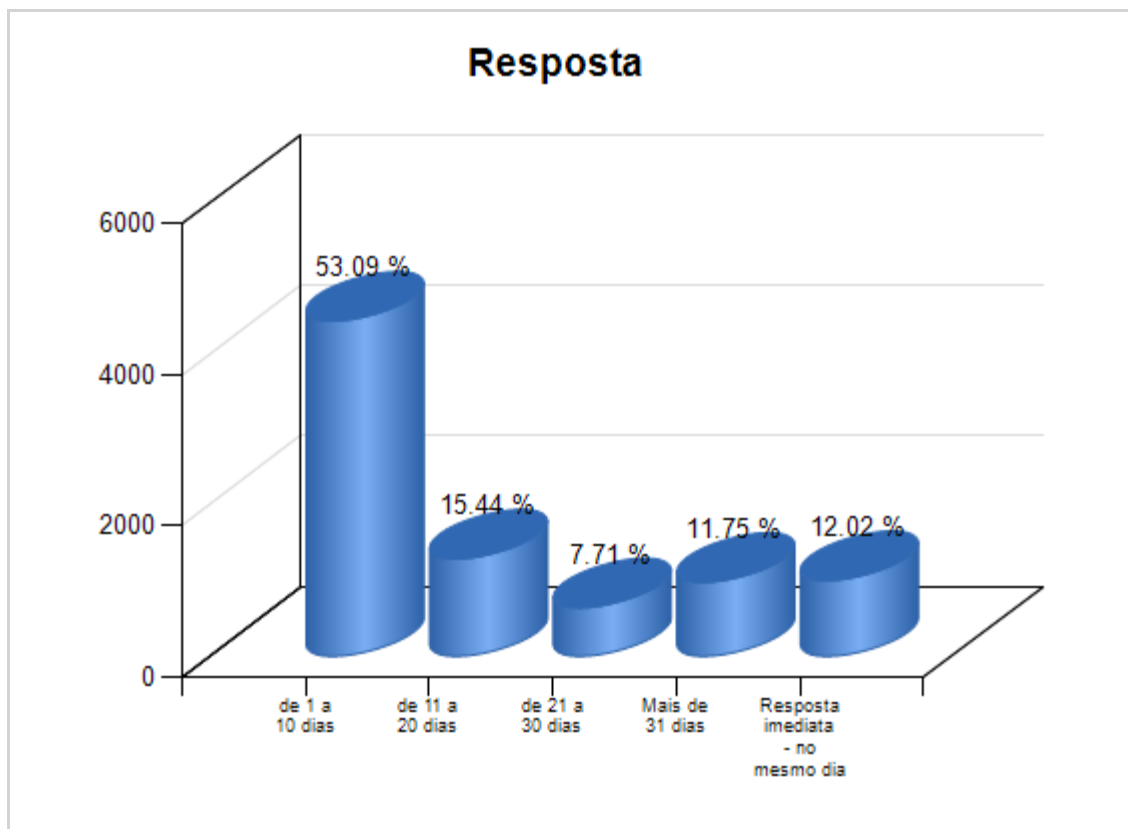
Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	2706
Parcialmente Satisfeito	944
Insatisfeito	4711
Total:	8361



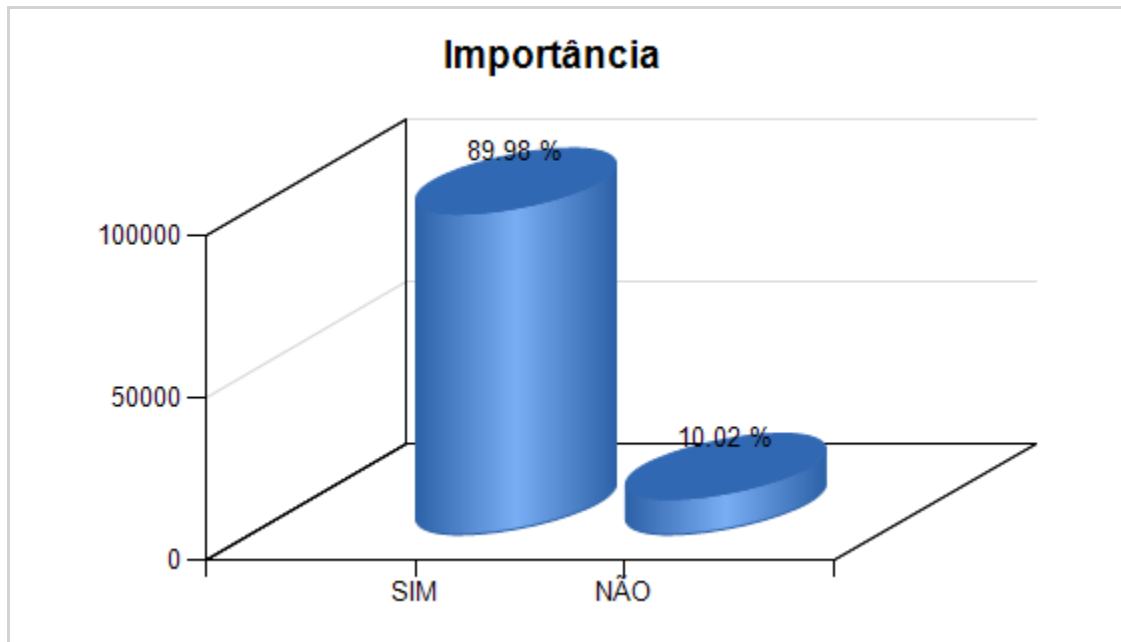
Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	4447
de 11 a 20 dias	1293
de 21 a 30 dias	646
Mais de 31 dias	984
Resposta imediata - no mesmo dia	1007
Total:	8377



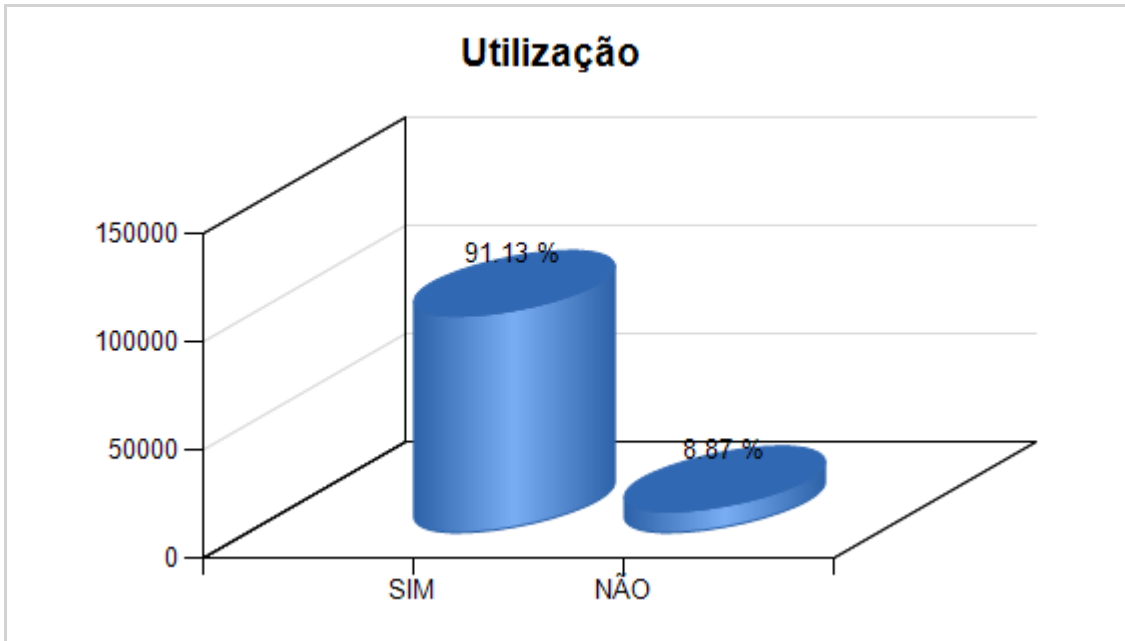
Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
SIM	98893
NÃO	11009
Total:	109902



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

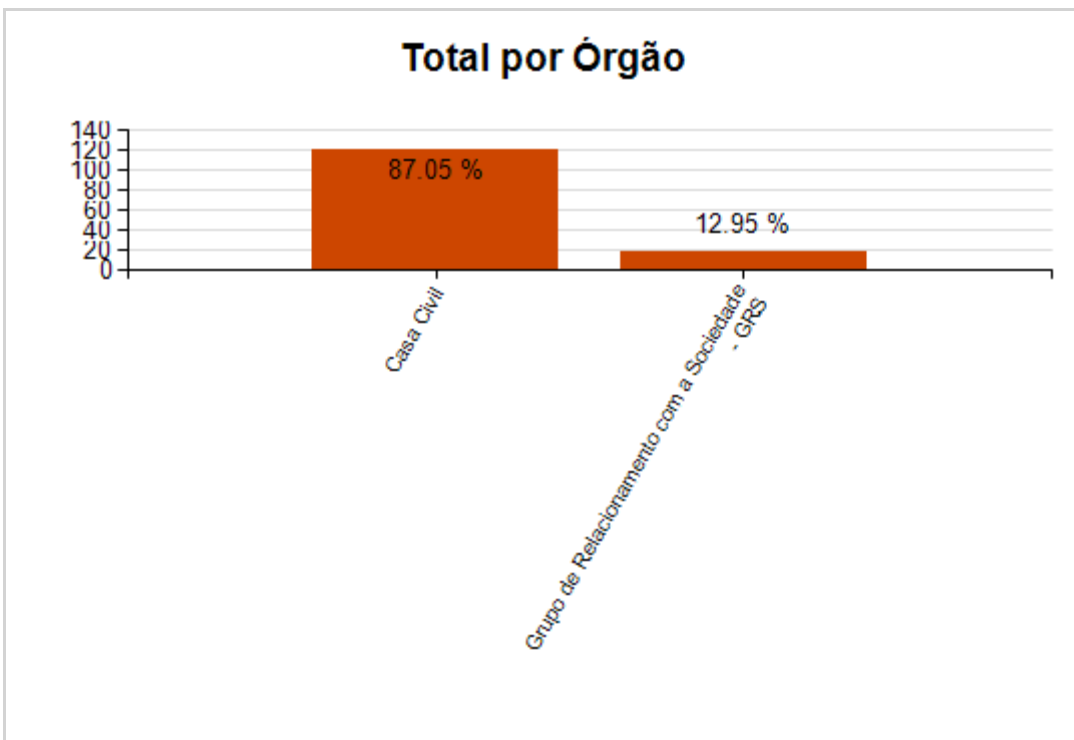
Utilização	
SIM	100162
NÃO	9752
Total:	109914



Dados por Secretaria

Casa Civil

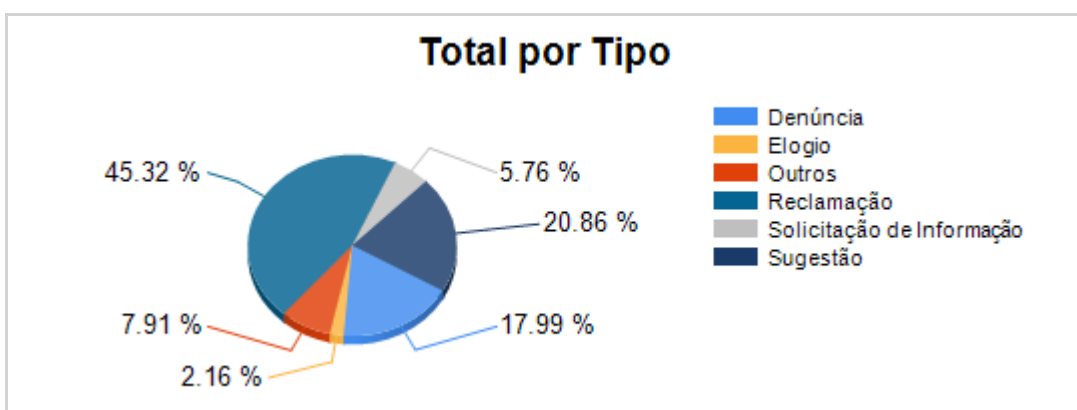
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Casa Civil	121
2	Grupo de Relacionamento com a Sociedade - GRS	18
Total:		139



Tipo de Manifestação

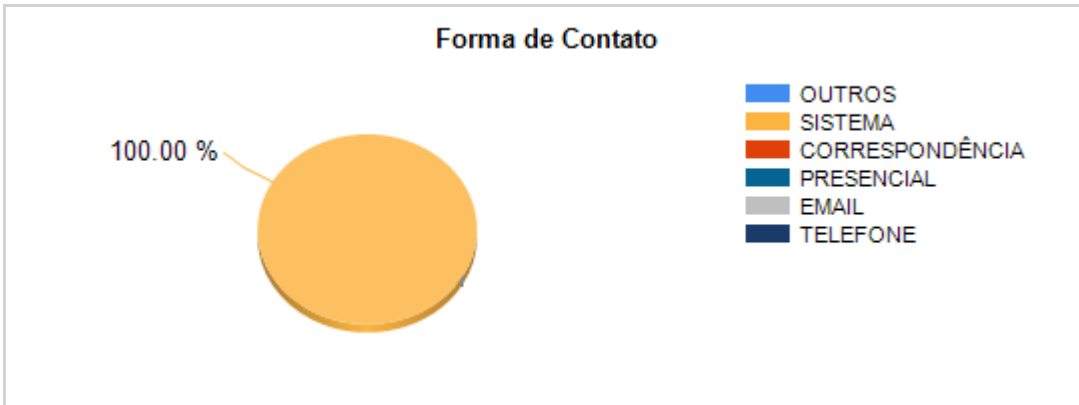
Tipo	Quantidade
------	------------

Denúncia	25
Elogio	3
Outros	11
Reclamação	63
Solicitação de Informação	8
Sugestão	29
Total:	139



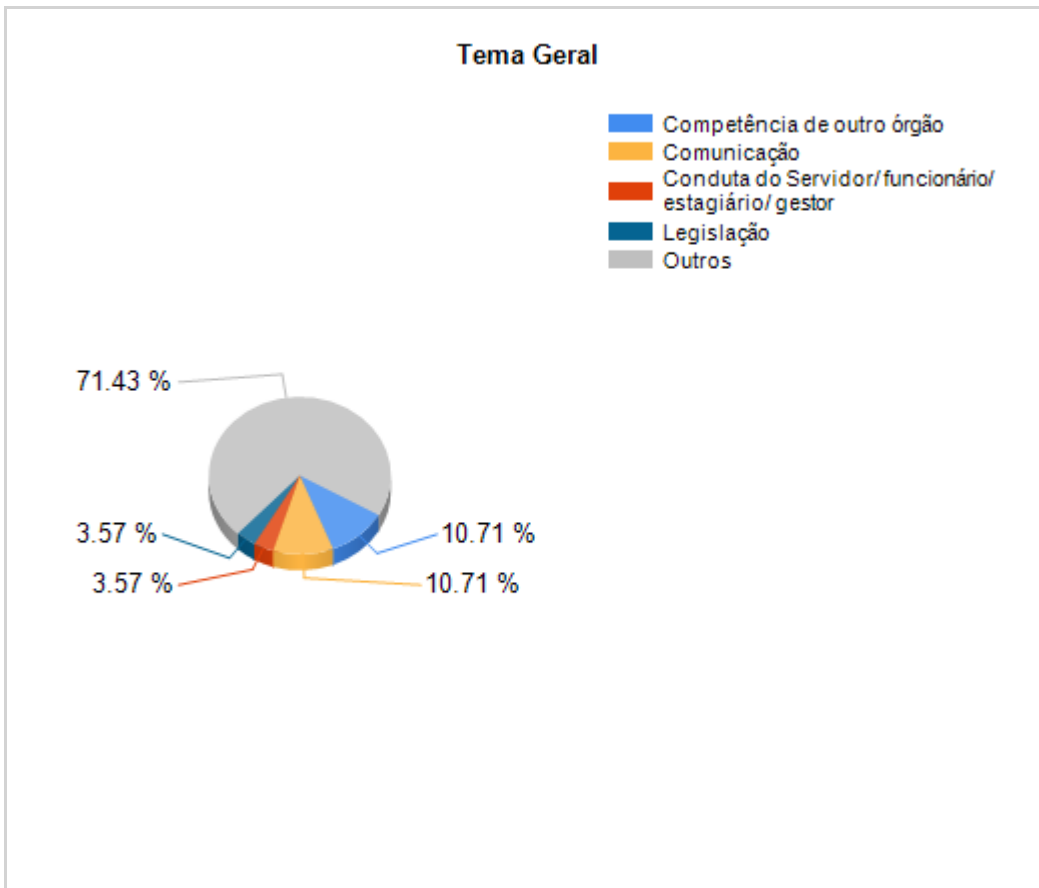
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	25	0	25
Elogio	0	0	0	0	3	0	3
Outros	0	0	0	0	11	0	11
Reclamação	0	0	0	0	63	0	63
Solicitação de Informação	0	0	0	0	8	0	8
Sugestão	0	0	0	0	29	0	29
Total	0	0	0	0	139	0	139



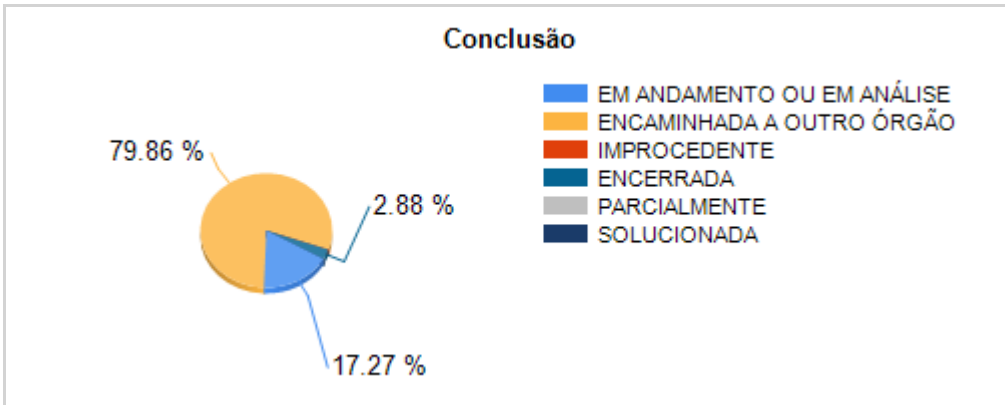
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Competência de outro órgão	0	0	0	3	0	0	3
Comunicação	0	0	0	0	1	2	3
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	0	1	0	0	0	0	1
Legislação	0	0	0	0	0	1	1
Outros	0	1	3	6	1	9	20
Total	0	2	3	9	2	12	28



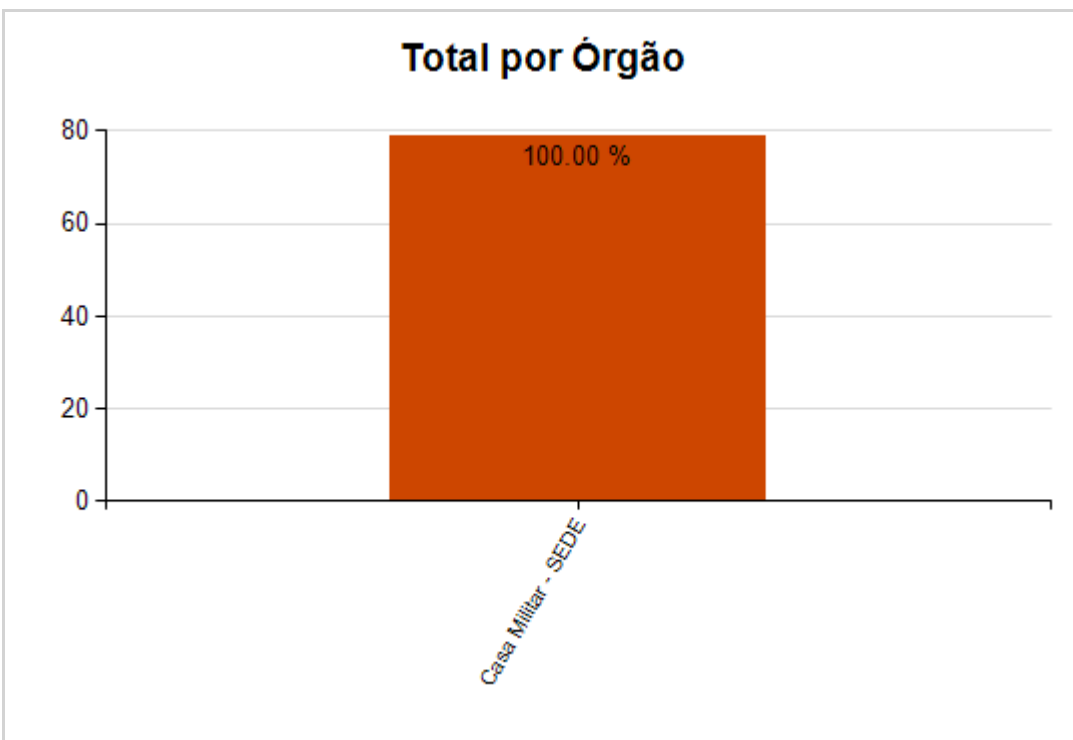
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	25	0	25
Elogio	0	0	0	0	1	2	3
Outros	0	0	1	0	8	2	11
Reclamação	0	0	0	0	54	9	63
Solicitação de Informação	0	0	0	0	6	2	8
Sugestão	0	0	3	0	17	9	29
Total	0	0	4	0	111	24	139



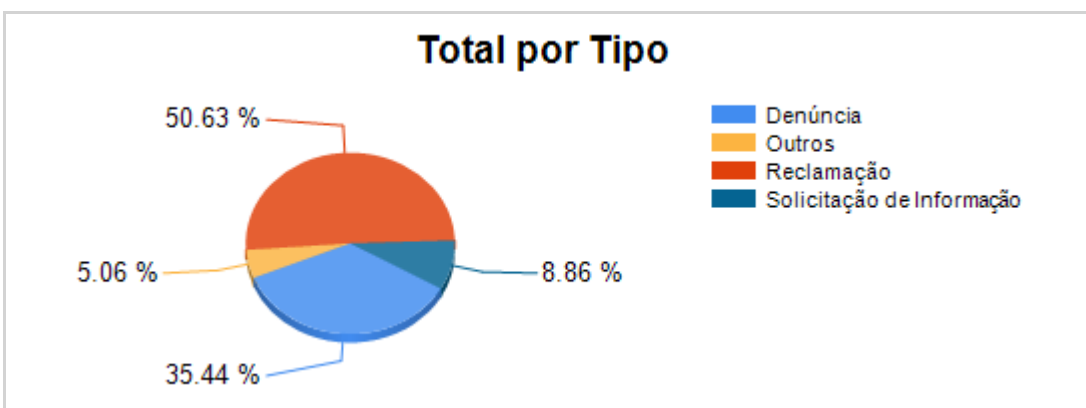
Casa Militar

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Casa Militar - SEDE	79
Total:		79



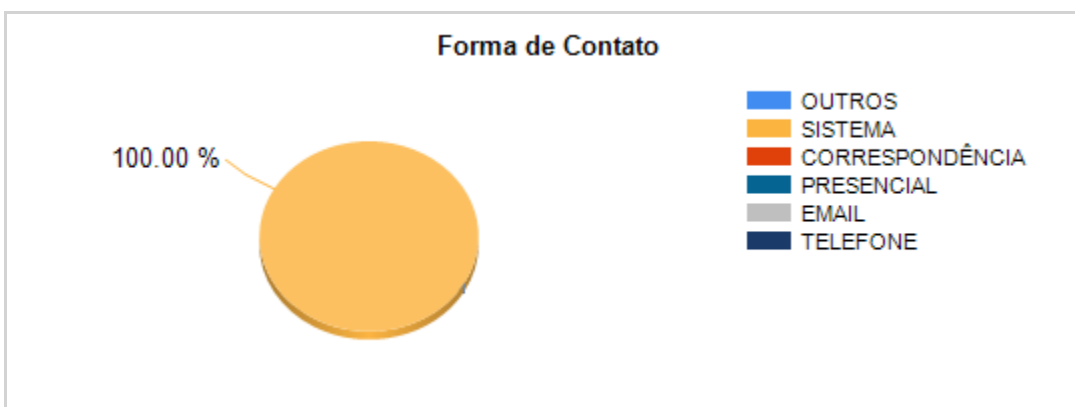
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	28
Outros	4
Reclamação	40
Solicitação de Informação	7
Total:	79



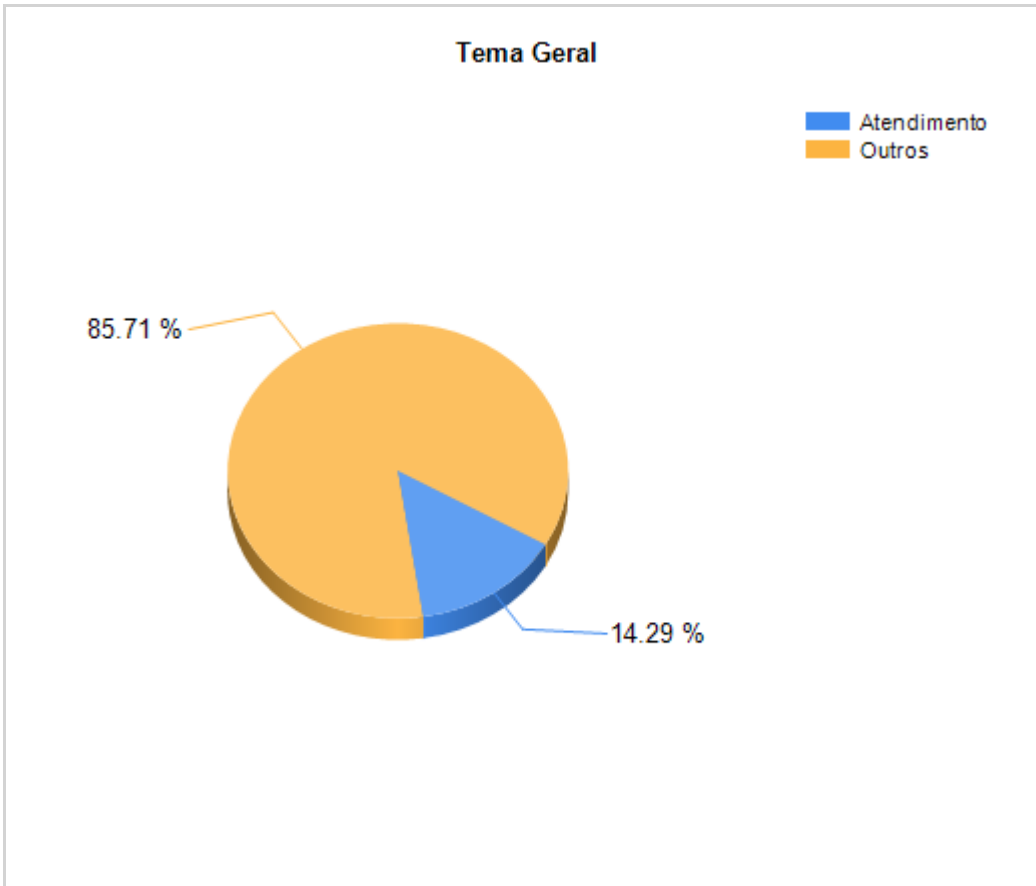
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	28	0	28
Outros	0	0	0	0	4	0	4
Reclamação	0	0	0	0	40	0	40
Solicitação de Informação	0	0	0	0	7	0	7
Total	0	0	0	0	79	0	79



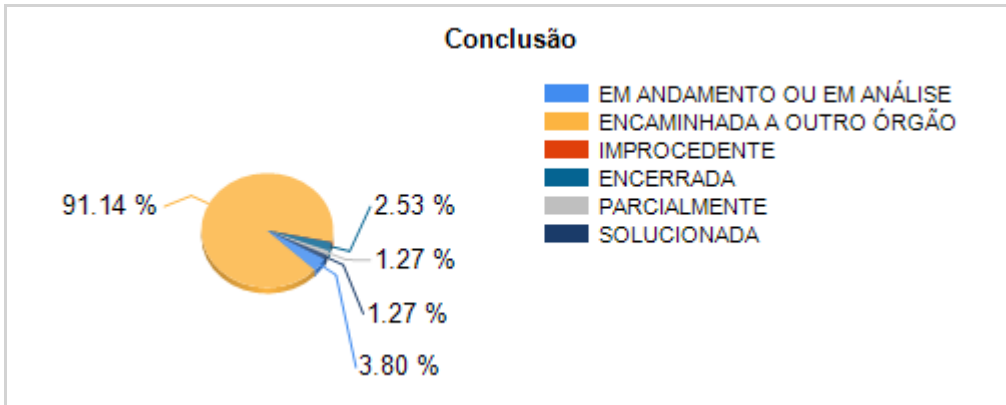
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	3	1	2	0	6
Total	0	0	3	1	3	0	7



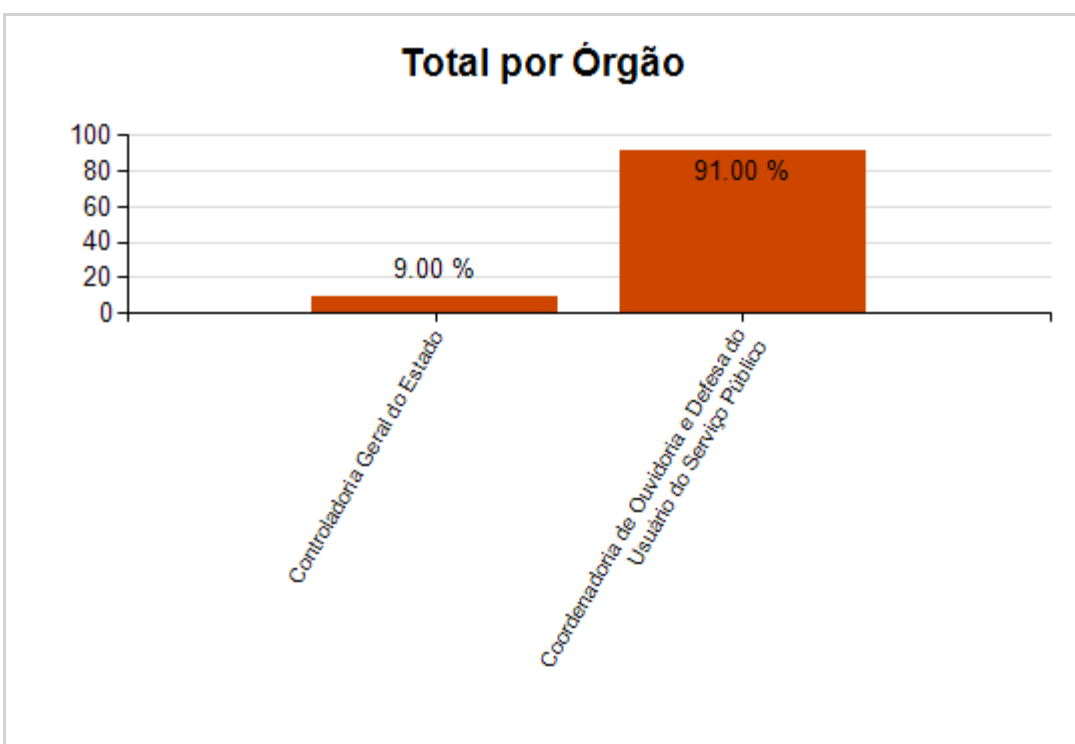
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	28	0	28
Outros	1	0	2	0	1	0	4
Reclamação	0	0	0	0	39	1	40
Solicitação de Informação	0	1	0	0	4	2	7
Total	1	1	2	0	72	3	79



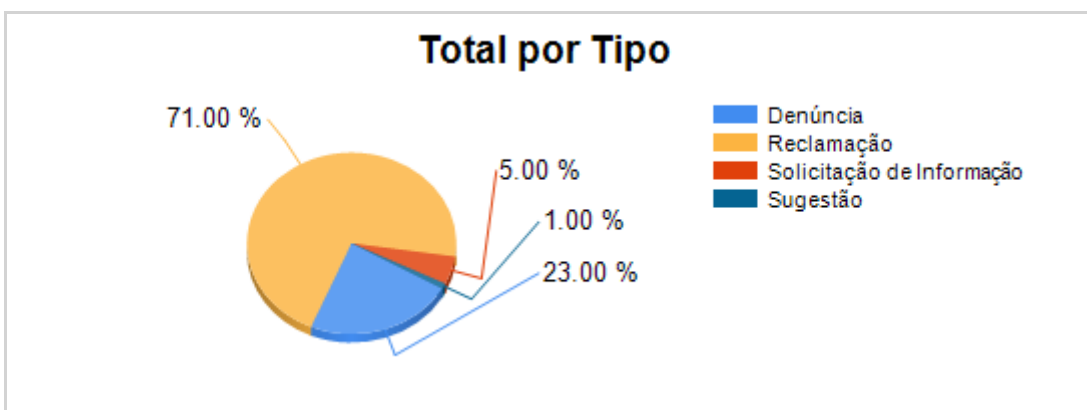
Controladoria Geral do Estado

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Controladoria Geral do Estado	9
2	Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público	91
Total:		100



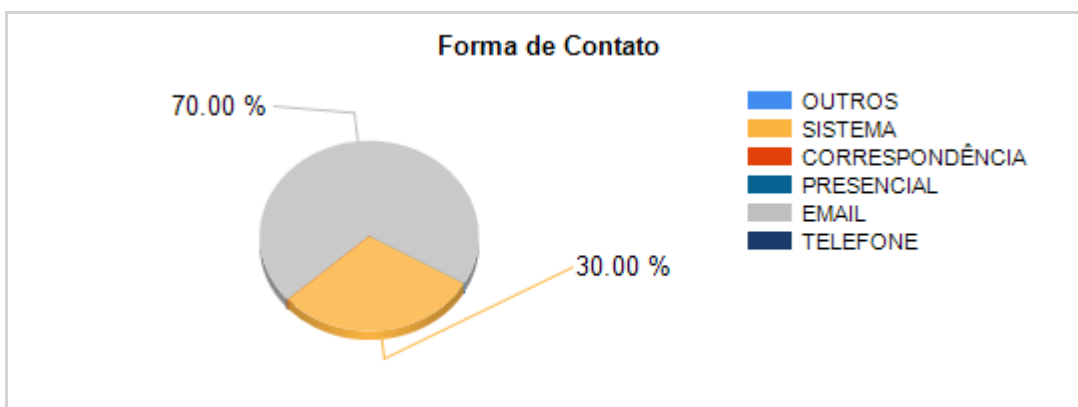
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	23
Reclamação	71
Solicitação de Informação	5
Sugestão	1
Total:	100



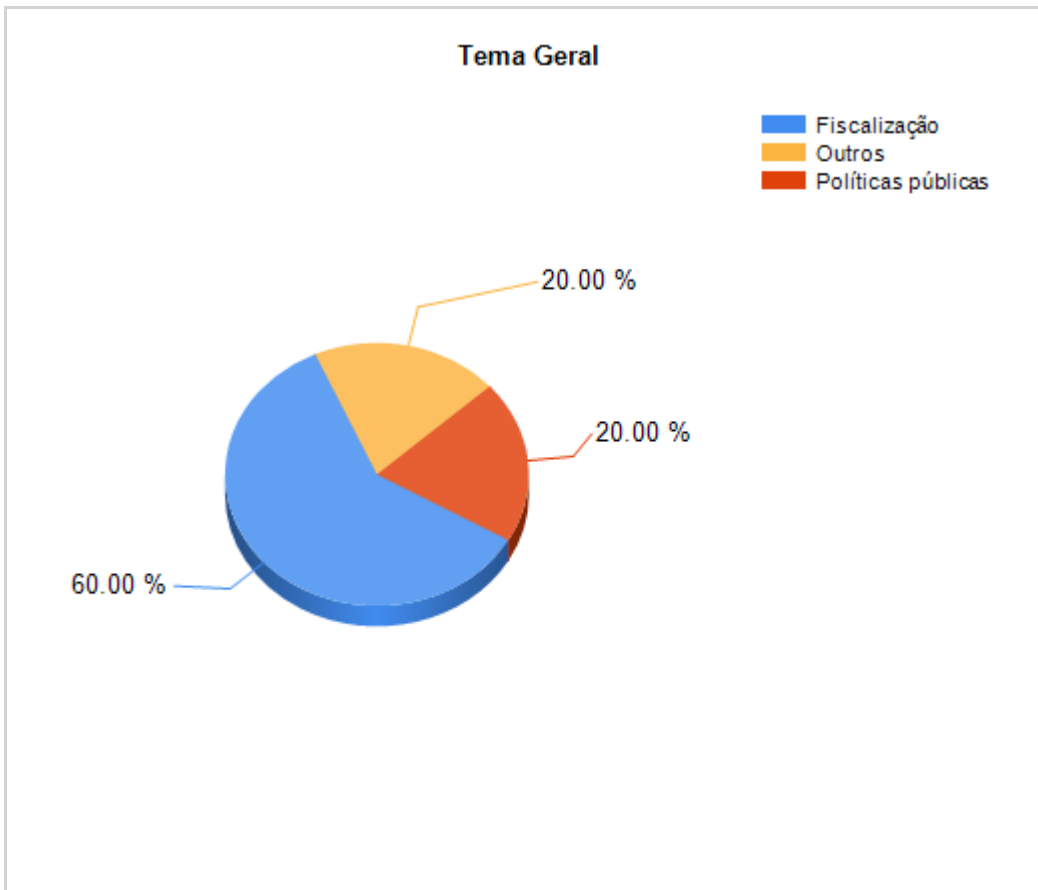
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	10	0	13	0	23
Reclamação	0	0	58	0	13	0	71
Solicitação de Informação	0	0	2	0	3	0	5
Sugestão	0	0	0	0	1	0	1
Total	0	0	70	0	30	0	100



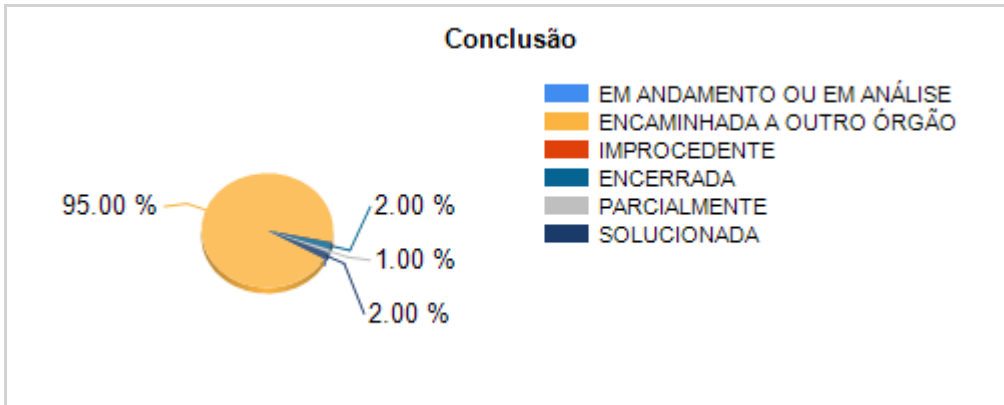
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Fiscalização	0	0	0	3	0	0	3
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Políticas públicas	0	0	0	0	0	1	1
Total	0	0	0	3	1	1	5



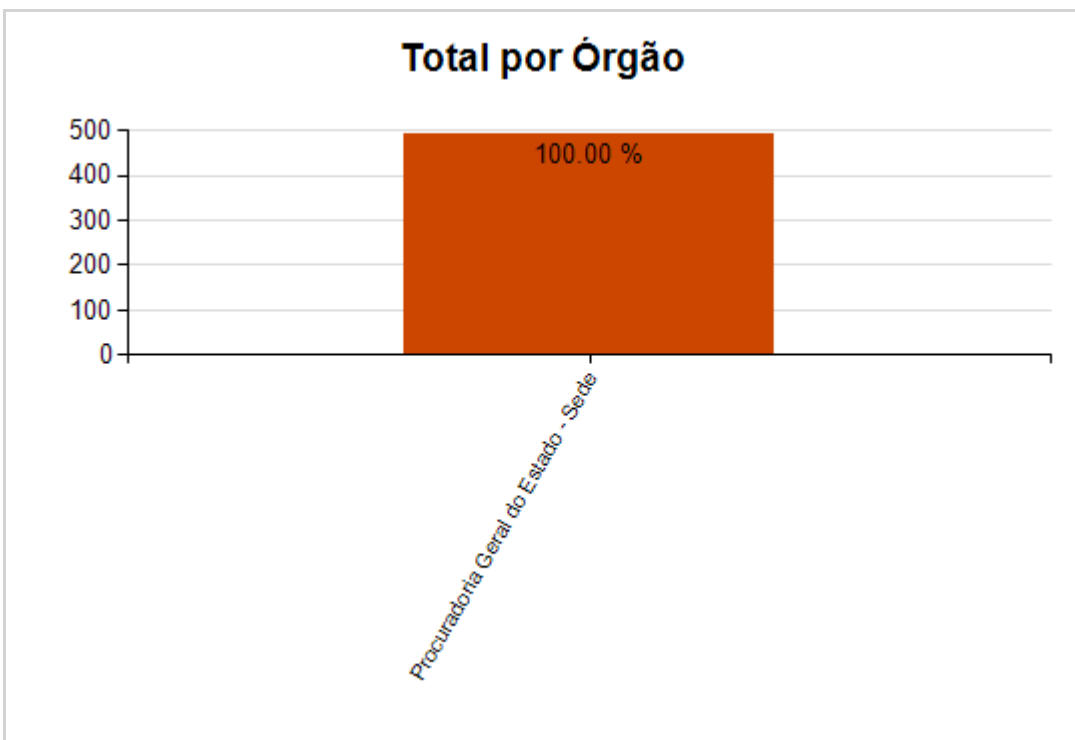
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	23	0	23
Reclamação	0	1	2	0	68	0	71
Solicitação de Informação	1	0	0	0	4	0	5
Sugestão	1	0	0	0	0	0	1
Total	2	1	2	0	95	0	100



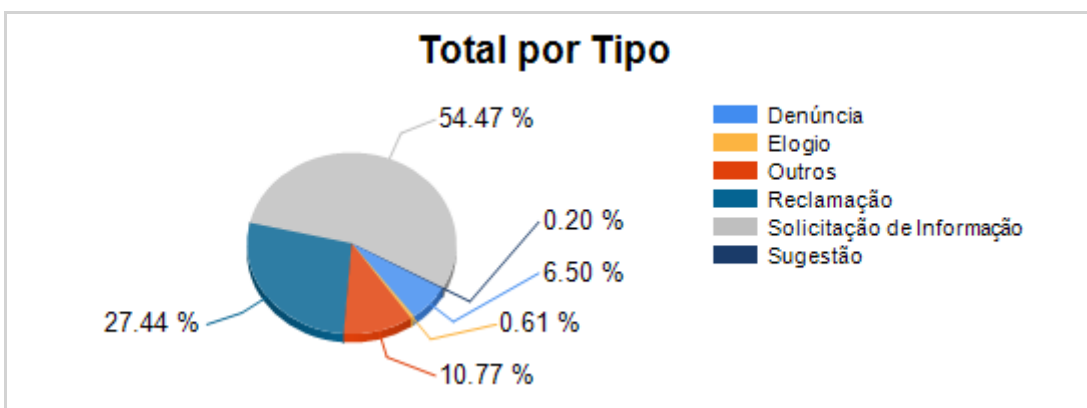
Procuradoria Geral do Estado

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Procuradoria Geral do Estado - Sede	492
Total:		492



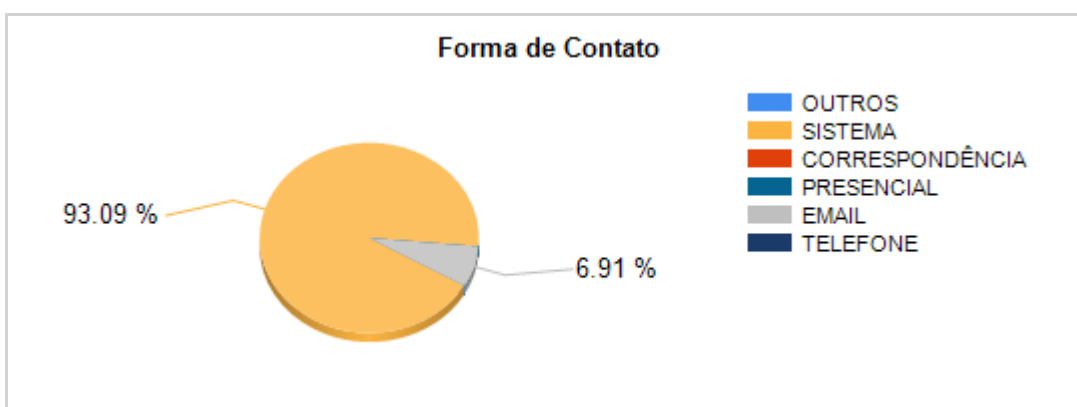
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	32
Elogio	3
Outros	53
Reclamação	135
Solicitação de Informação	268
Sugestão	1
Total:	492



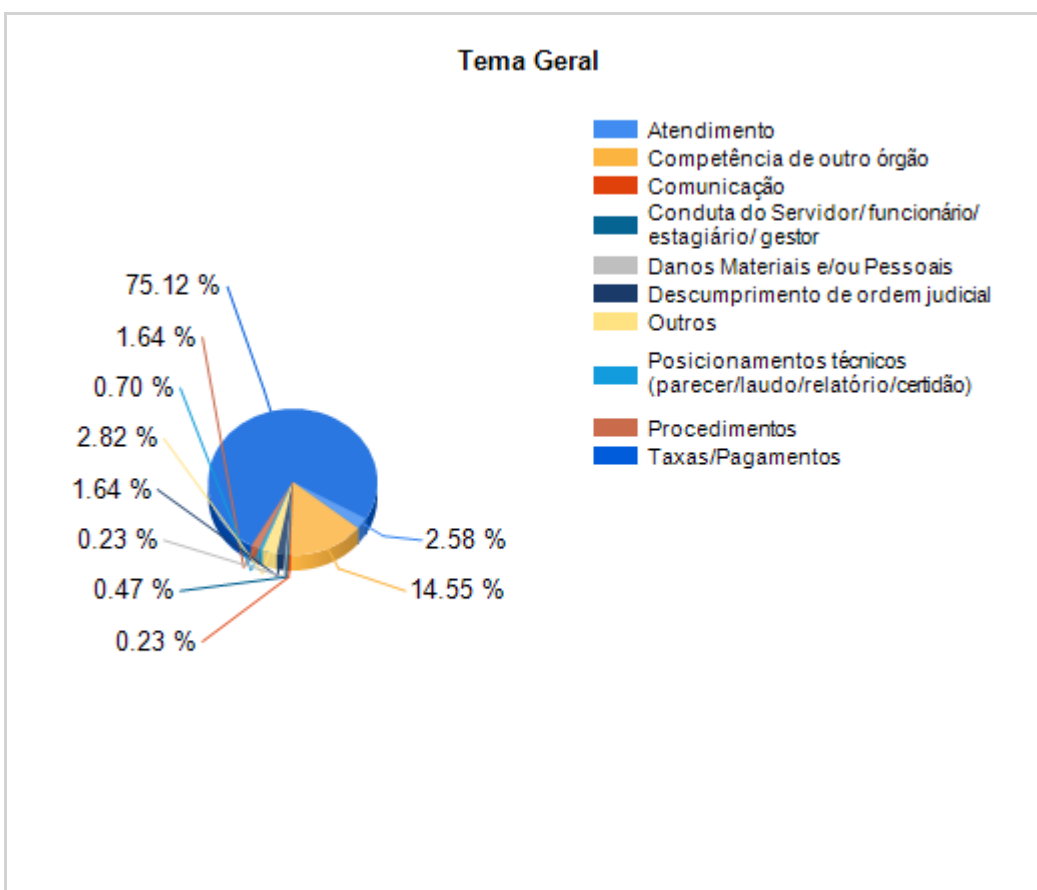
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	32	0	32
Elogio	0	0	0	0	3	0	3
Outros	0	0	2	0	51	0	53
Reclamação	0	0	8	0	127	0	135
Solicitação de Informação	0	0	24	0	244	0	268
Sugestão	0	0	0	0	1	0	1
Total	0	0	34	0	458	0	492



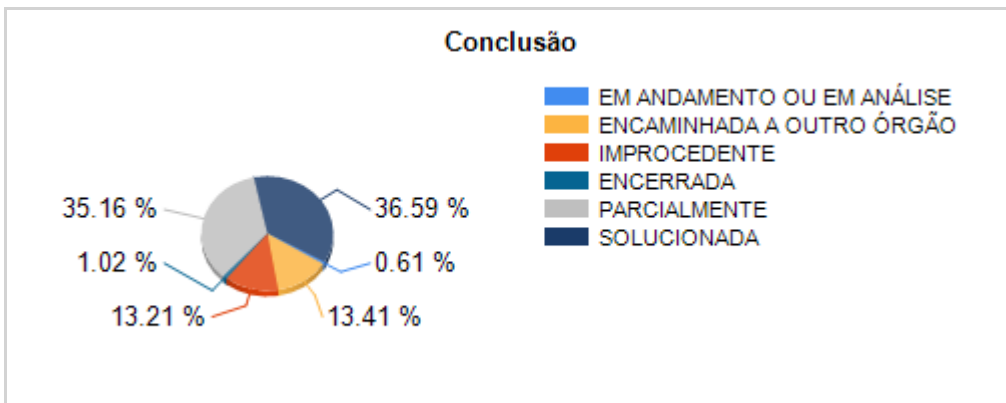
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	1	2	2	6	0	11
Competência de outro órgão	7	0	25	4	25	1	62
Comunicação	0	0	0	0	1	0	1
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	0	0	0	1	0	2
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	1	0	1
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	5	2	0	7
Outros	1	0	5	3	3	0	12
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	2	1	0	3
Procedimentos	0	0	0	5	2	0	7
Taxas/Pagamentos	1	1	18	82	218	0	320
Total	10	2	50	103	260	1	426



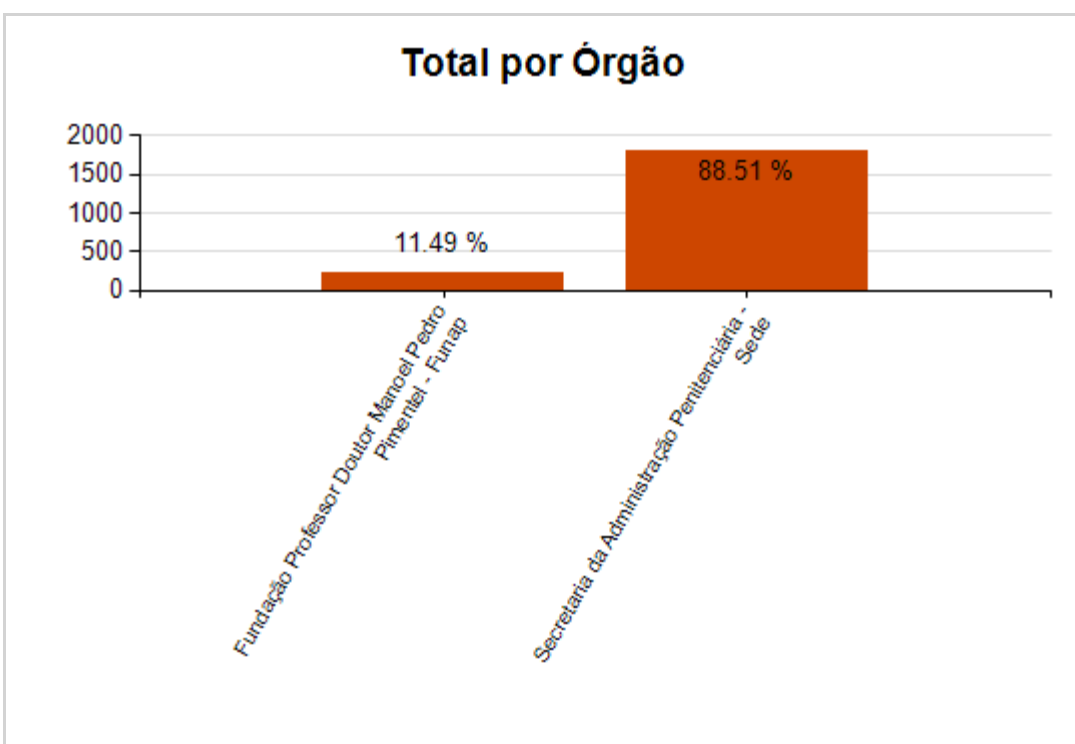
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	3	4	1	2	22	0	32
Elogio	2	0	0	0	1	0	3
Outros	14	12	1	23	3	0	53
Reclamação	47	43	0	12	32	1	135
Solicitação de Informação	114	114	3	27	8	2	268
Sugestão	0	0	0	1	0	0	1
Total	180	173	5	65	66	3	492



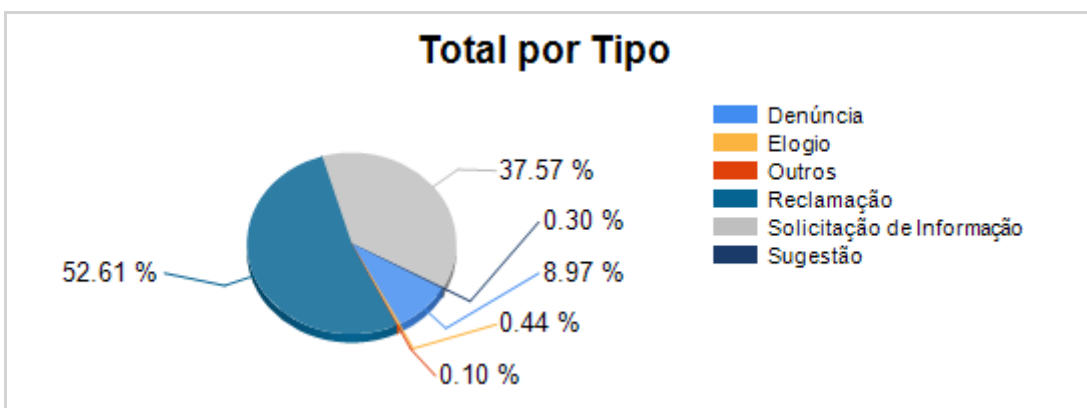
Secretaria da Administração Penitenciária

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap	233
2	Secretaria da Administração Penitenciária - Sede	1795
Total:		2028



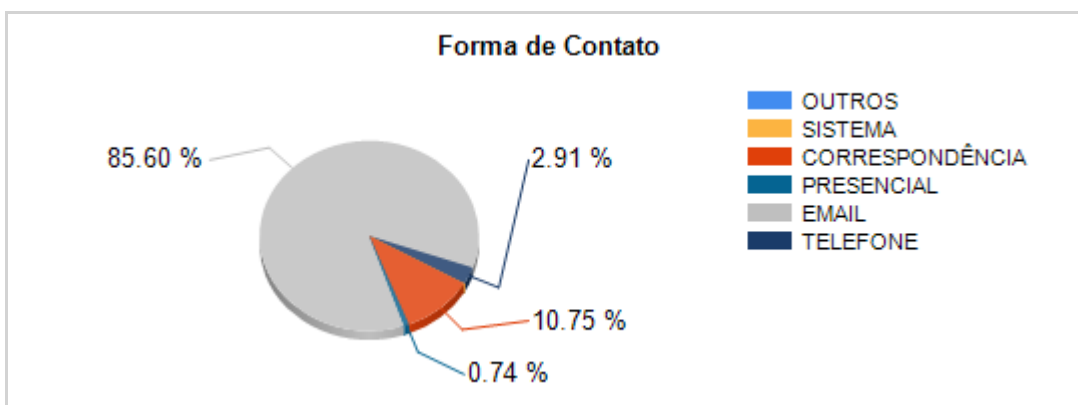
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	182
Elogio	9
Outros	2
Reclamação	1067
Solicitação de Informação	762
Sugestão	6
Total:	2028



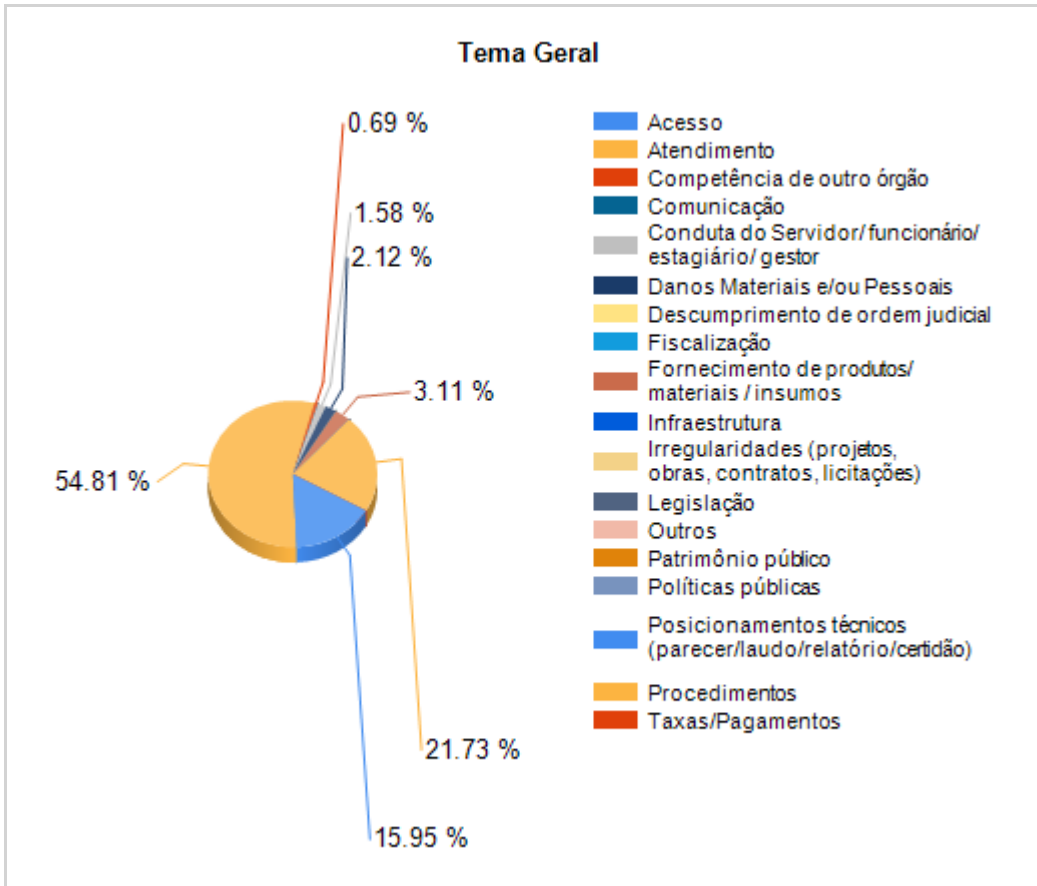
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	2	4	147	29	0	0	182
Elogio	0	1	7	1	0	0	9
Outros	0	0	2	0	0	0	2
Reclamação	7	7	960	93	0	0	1067
Solicitação de Informação	6	47	614	95	0	0	762
Sugestão	0	0	6	0	0	0	6
Total	15	59	1736	218	0	0	2028



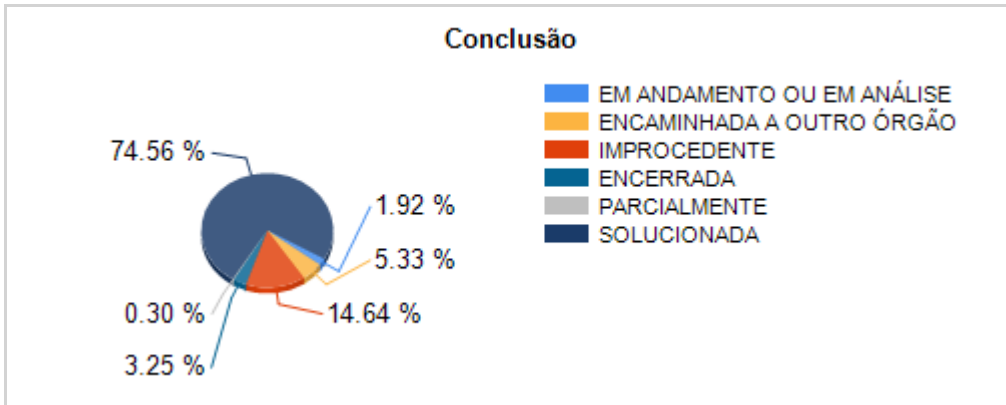
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	44	0	0	226	53	0	323
Atendimento	30	8	0	625	444	3	1110
Competência de outro órgão	1	0	0	0	13	0	14
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	30	0	0	2	0	0	32
Danos Materiais e/ou Pessoais	42	0	0	1	0	0	43
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	14	1	0	48	0	0	63
Infraestrutura	0	0	0	0	0	0	0
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	21	0	2	165	252	0	440
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	182	9	2	1067	762	3	2025



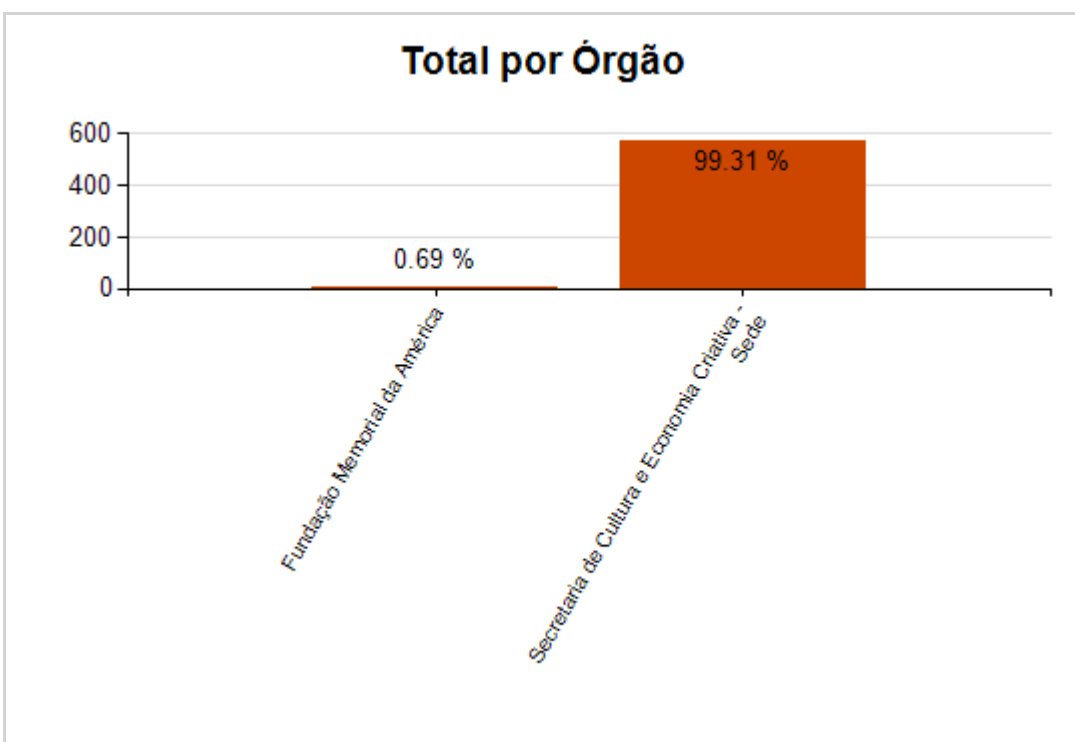
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	21	0	5	94	56	6	182
Elogio	8	0	1	0	0	0	9
Outros	1	0	0	1	0	0	2
Reclamação	772	3	46	202	26	18	1067
Solicitação de Informação	705	3	14	0	25	15	762
Sugestão	5	0	0	0	1	0	6
Total	1512	6	66	297	108	39	2028



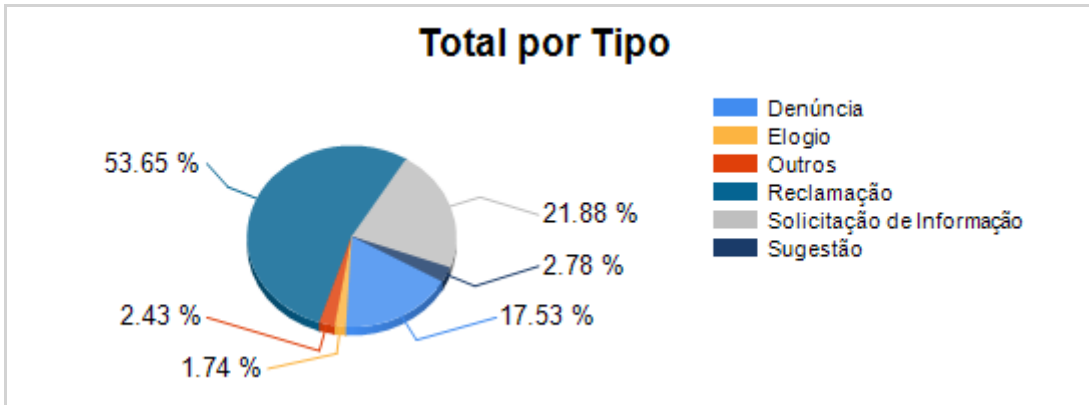
Secretaria da Cultura e Economia Criativa

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Fundação Memorial da América	4
2	Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	572
Total:		576



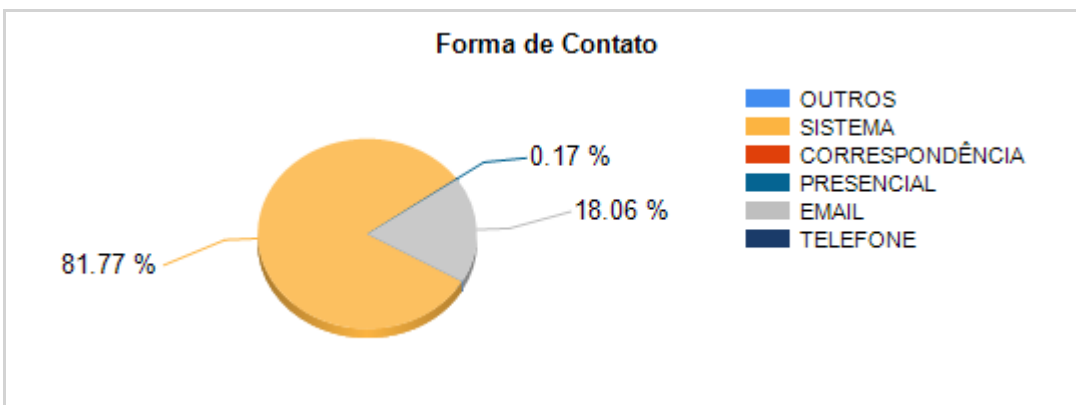
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	101
Elogio	10
Outros	14
Reclamação	309
Solicitação de Informação	126
Sugestão	16
Total:	576



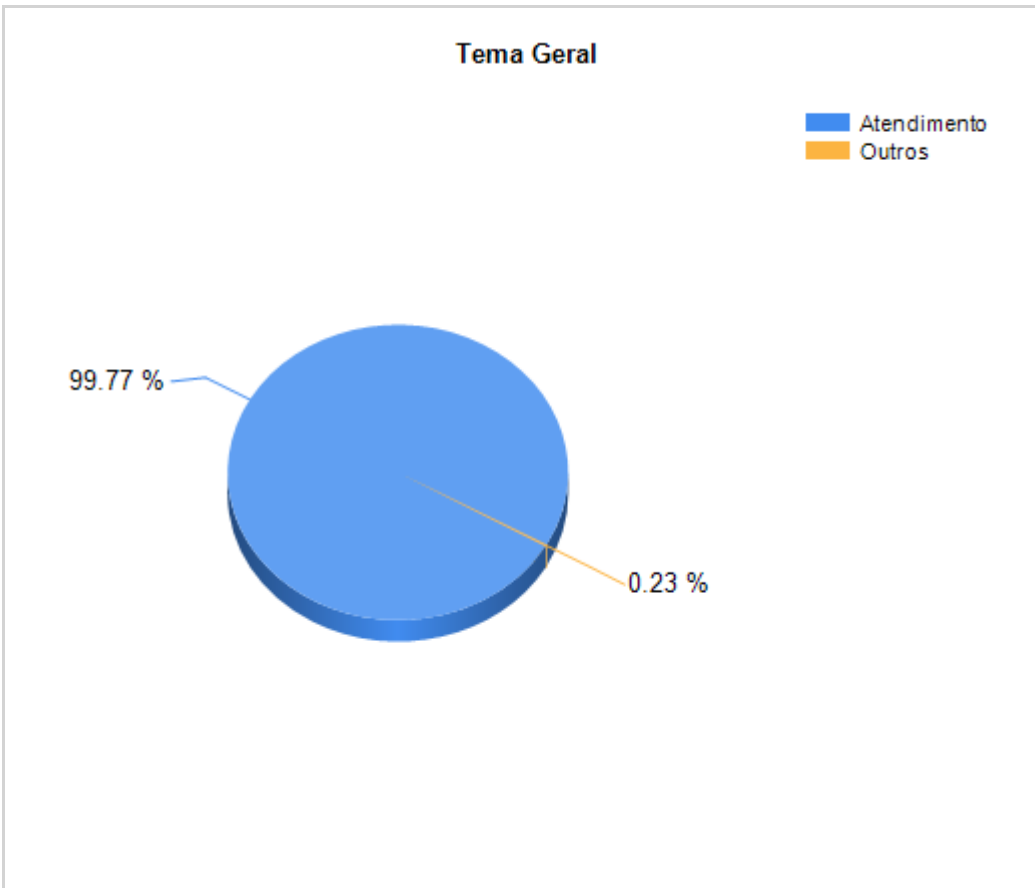
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	8	0	93	0	101
Elogio	0	0	3	0	7	0	10
Outros	0	0	1	0	13	0	14
Reclamação	1	0	44	0	264	0	309
Solicitação de Informação	0	0	37	0	89	0	126
Sugestão	0	0	11	0	5	0	16
Total	1	0	104	0	471	0	576



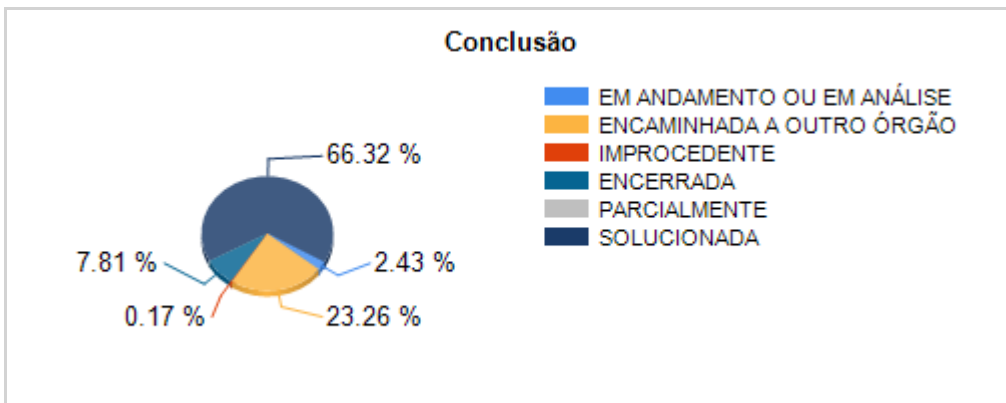
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	73	10	13	213	117	15	441
Outros	0	0	0	1	0	0	1
Total	73	10	13	214	117	15	442



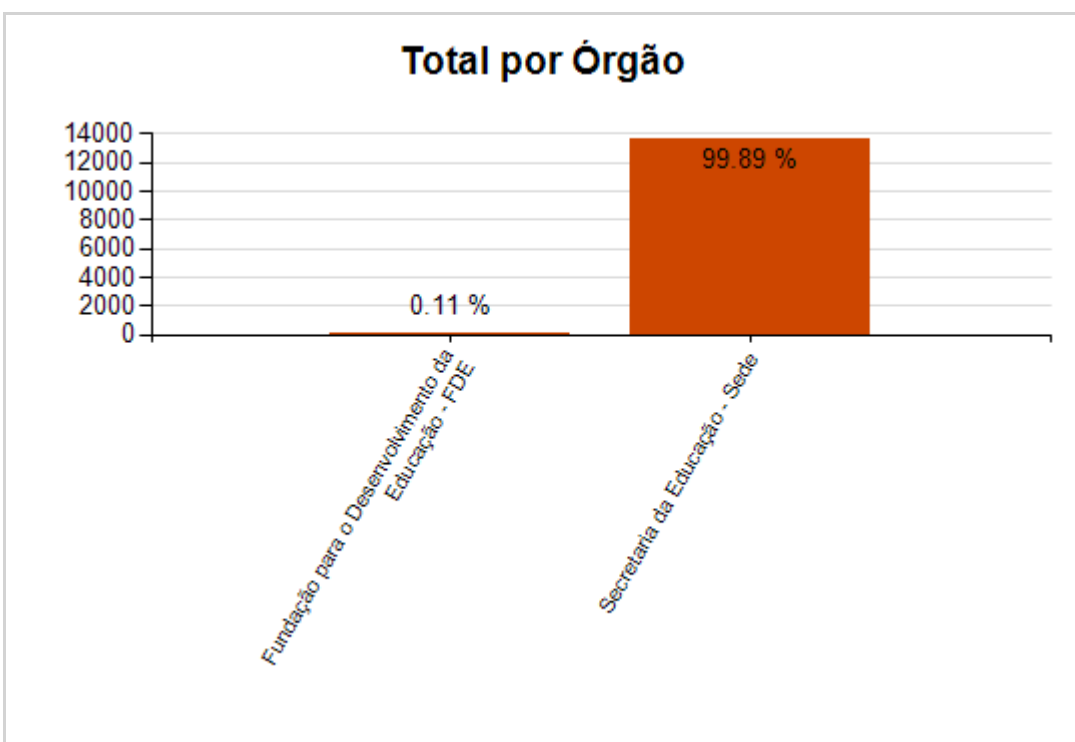
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	58	0	6	1	28	8	101
Elogio	7	0	2	0	0	1	10
Outros	12	0	1	0	1	0	14
Reclamação	187	0	24	0	95	3	309
Solicitação de Informação	103	0	12	0	9	2	126
Sugestão	15	0	0	0	1	0	16
Total	382	0	45	1	134	14	576



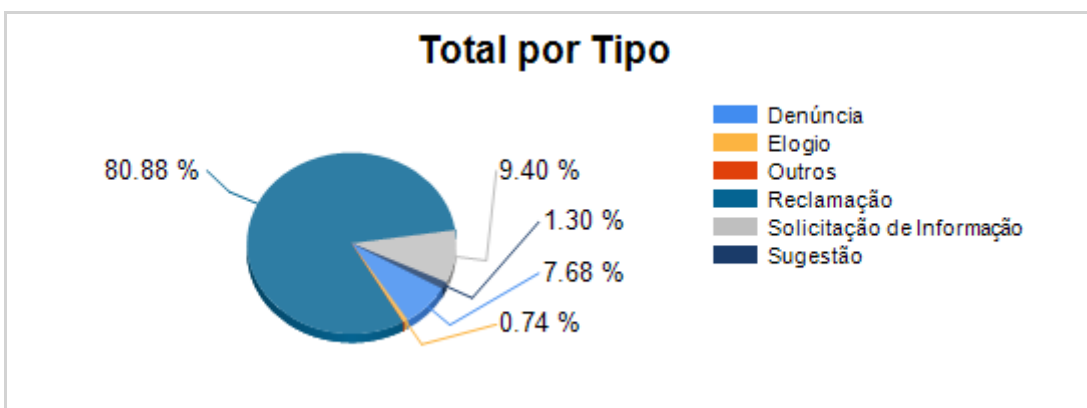
Secretaria da Educação

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	15
2	Secretaria da Educação - Sede	13680
Total:		13695



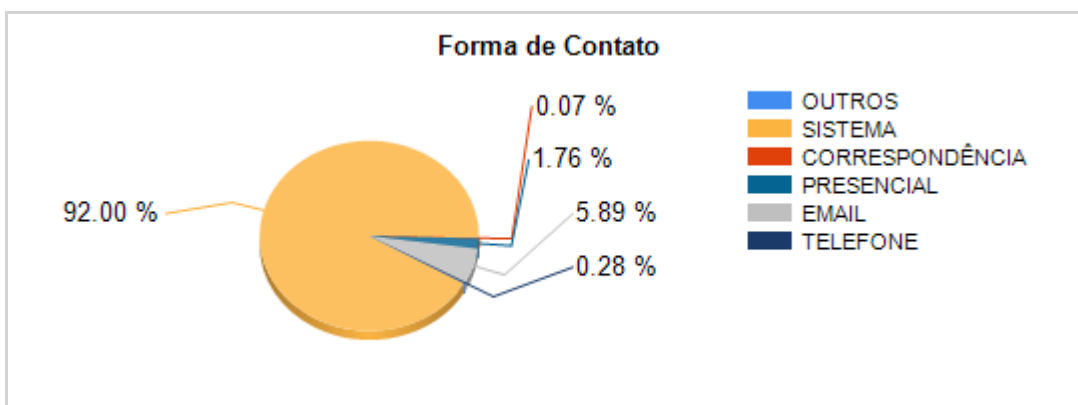
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1052
Elogio	102
Outros	0
Reclamação	11076
Solicitação de Informação	1287
Sugestão	178
Total:	13695



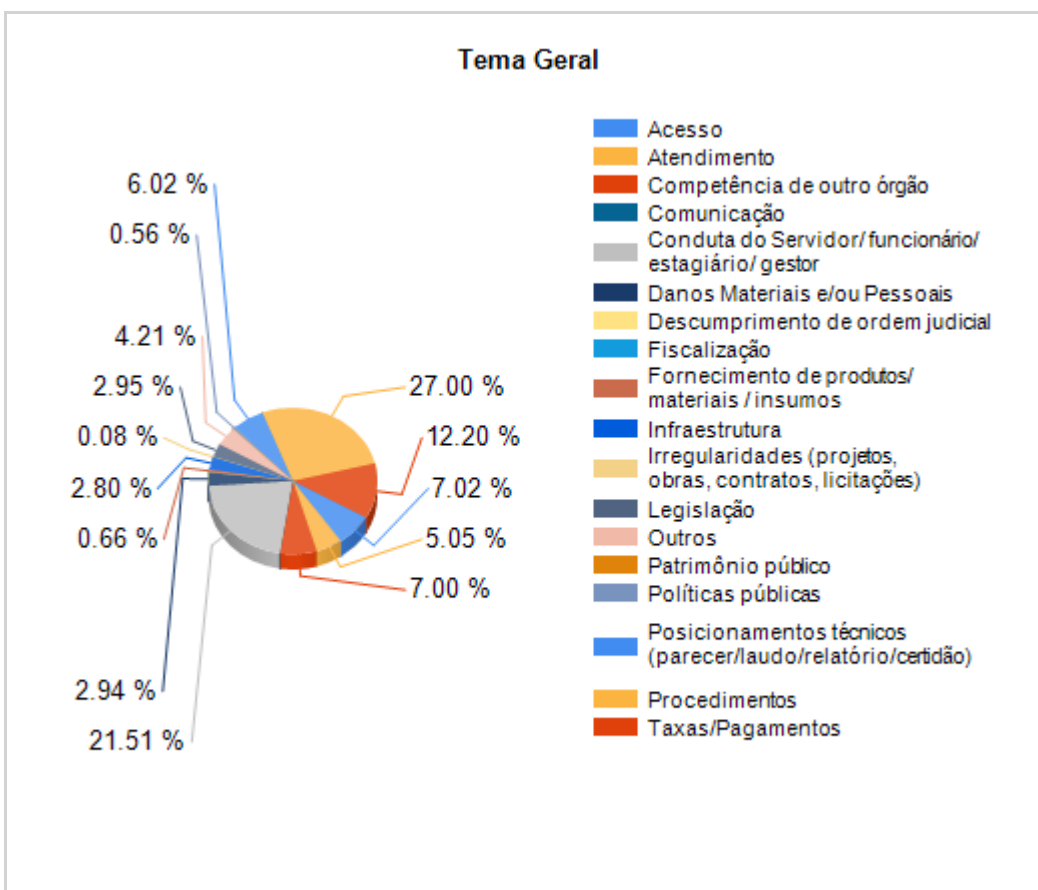
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	8	2	71	2	969	0	1052
Elogio	0	0	1	0	101	0	102
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	217	35	658	7	10159	0	11076
Solicitação de Informação	15	2	65	0	1205	0	1287
Sugestão	1	0	11	0	166	0	178
Total	241	39	806	9	12600	0	13695



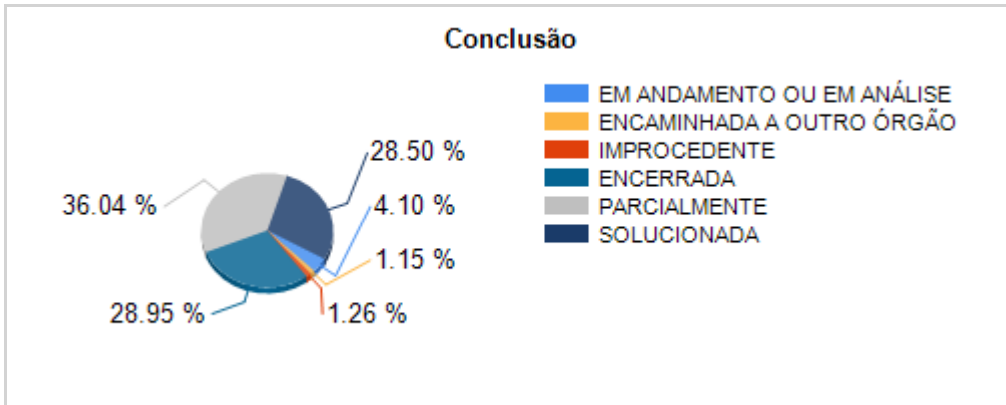
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	768	189	5	962
Atendimento	1	28	0	551	110	2	692
Competência de outro órgão	7	5	0	917	24	5	958
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	623	63	0	2259	1	0	2946
Danos Materiais e/ou Pessoais	312	0	0	90	0	0	402
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	6	0	0	70	12	3	91
Infraestrutura	1	2	0	369	4	7	383
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	9	2	0	11
Legislação	41	0	0	114	219	30	404
Outros	0	0	0	537	31	8	576
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	29	42	6	77
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	4	0	0	613	205	2	824
Procedimentos	57	4	0	3114	414	109	3698
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1636	34	1	1671
Total	1052	102	0	11076	1287	178	13695



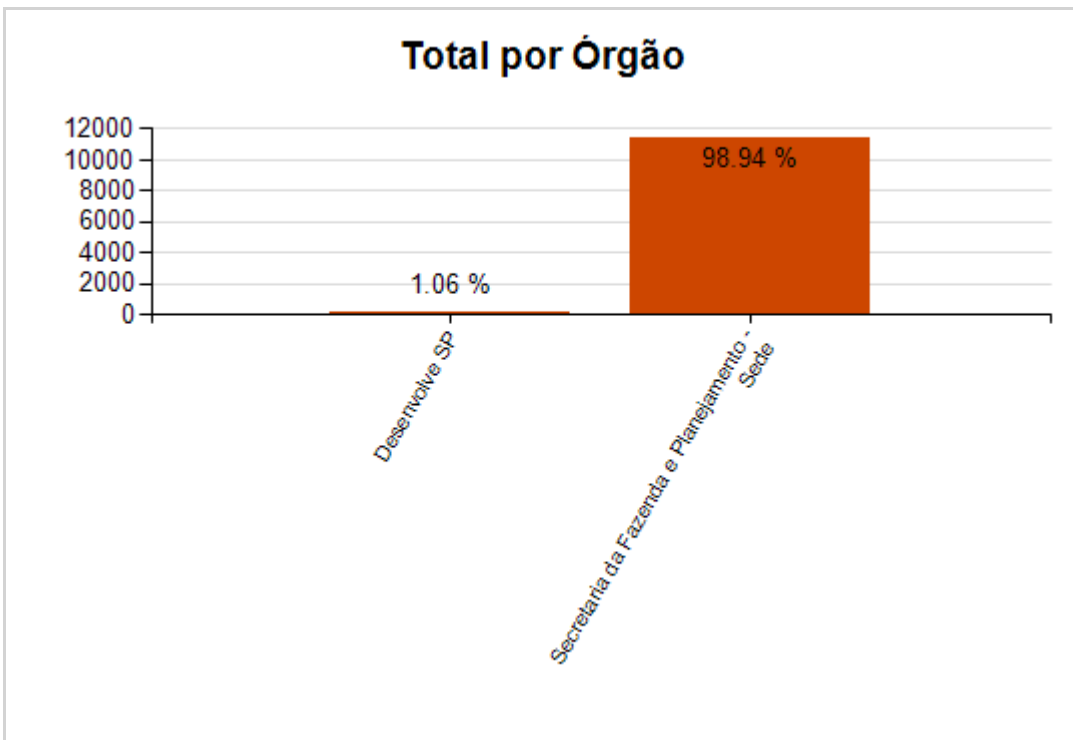
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	266	510	153	63	10	50	1052
Elogio	64	4	34	0	0	0	102
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	3040	3980	3337	107	135	477	11076
Solicitação de Informação	474	361	410	1	11	30	1287
Sugestão	59	81	31	1	2	4	178
Total	3903	4936	3965	172	158	561	13695



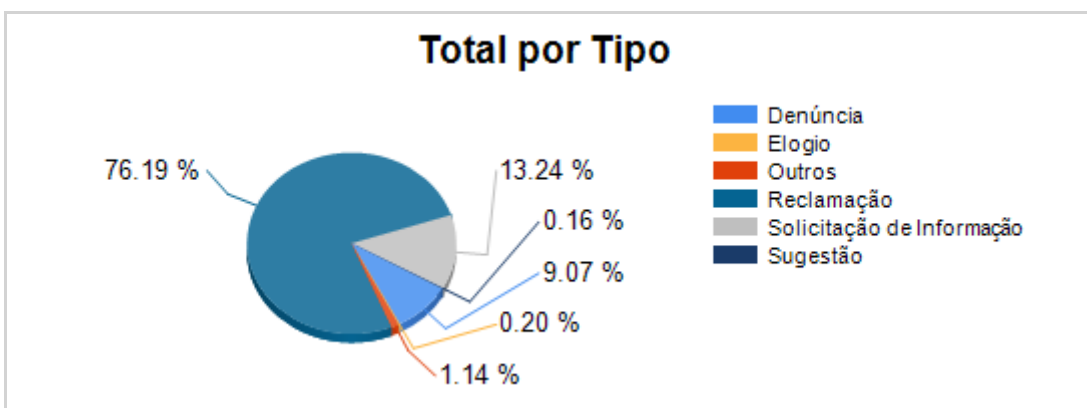
Secretaria da Fazenda e Planejamento

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Desenvolve SP	122
2	Secretaria da Fazenda e Planejamento - Sede	11424
Total:		11546



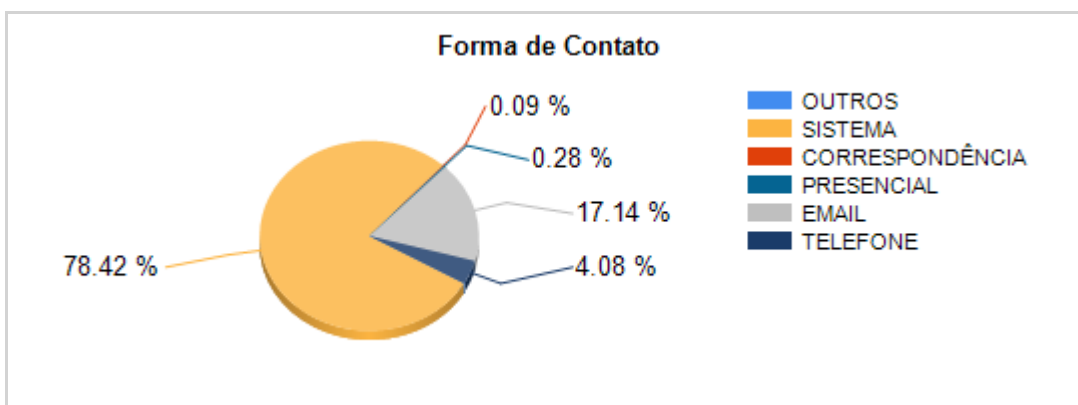
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1047
Elogio	23
Outros	132
Reclamação	8797
Solicitação de Informação	1529
Sugestão	18
Total:	11546



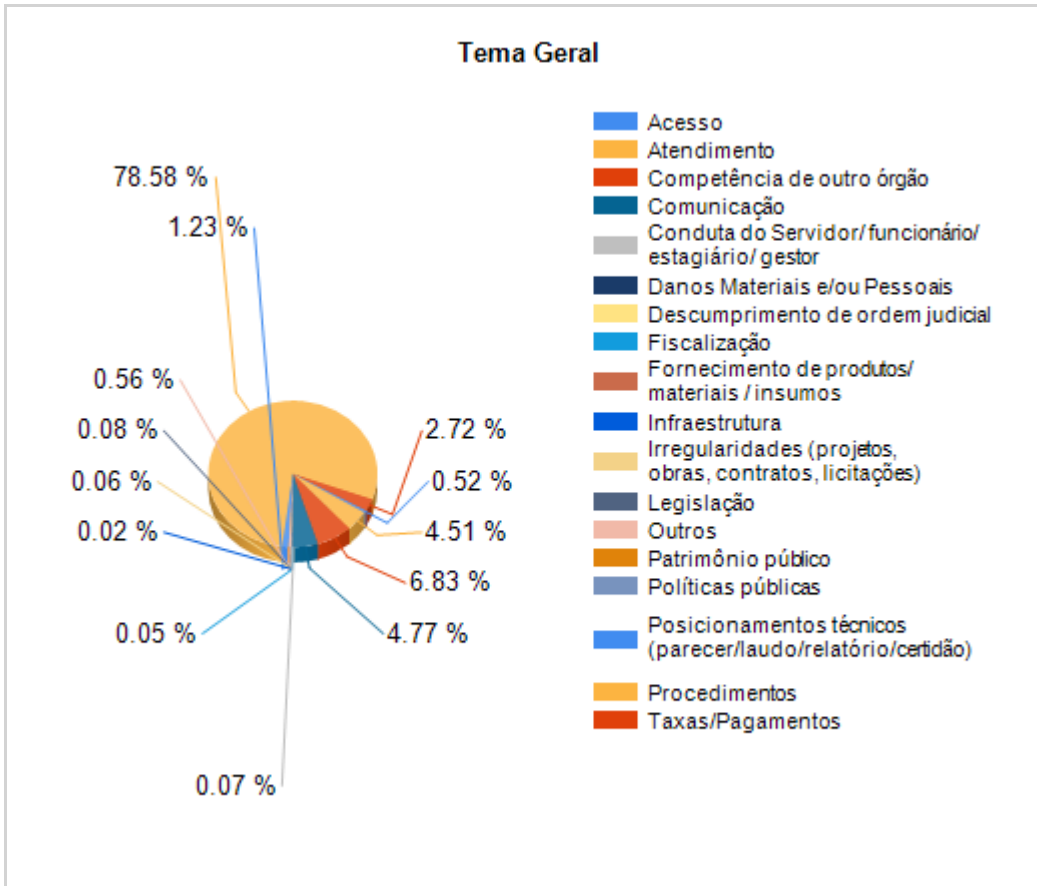
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	2	2	266	3	774	0	1047
Elogio	0	0	4	0	19	0	23
Outros	0	0	39	1	92	0	132
Reclamação	12	4	1314	5	7462	0	8797
Solicitação de Informação	18	465	356	1	689	0	1529
Sugestão	0	0	0	0	18	0	18
Total	32	471	1979	10	9054	0	11546



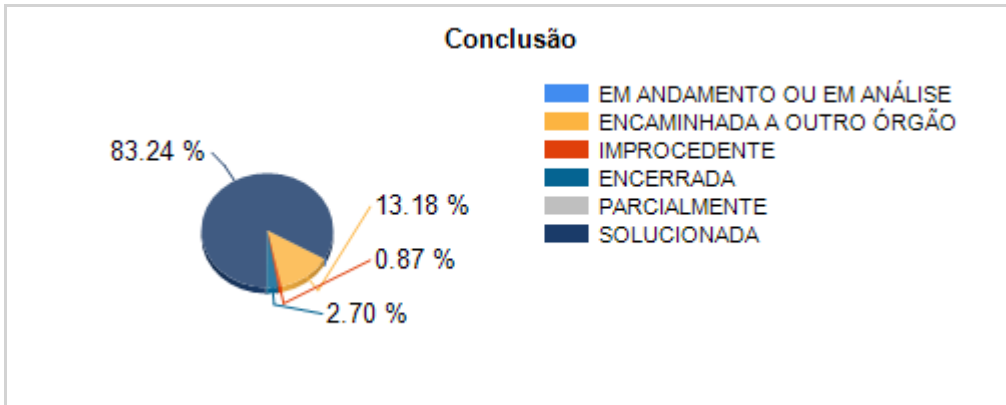
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	36	15	1	52
Atendimento	10	15	3	316	107	2	453
Competência de outro órgão	72	1	2	489	121	2	687
Comunicação	1	0	0	7	472	0	480
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	6	0	0	1	0	0	7
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	1	0	0	0	4	0	5
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	2	0	0	2
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	2	4	0	6
Legislação	0	0	0	2	6	0	8
Outros	25	0	4	8	18	1	56
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	1	1	54	34	34	0	124
Procedimentos	799	5	2	6578	512	4	7900
Taxas/Pagamentos	1	0	0	213	59	0	273
Total	916	22	65	7688	1352	10	10053



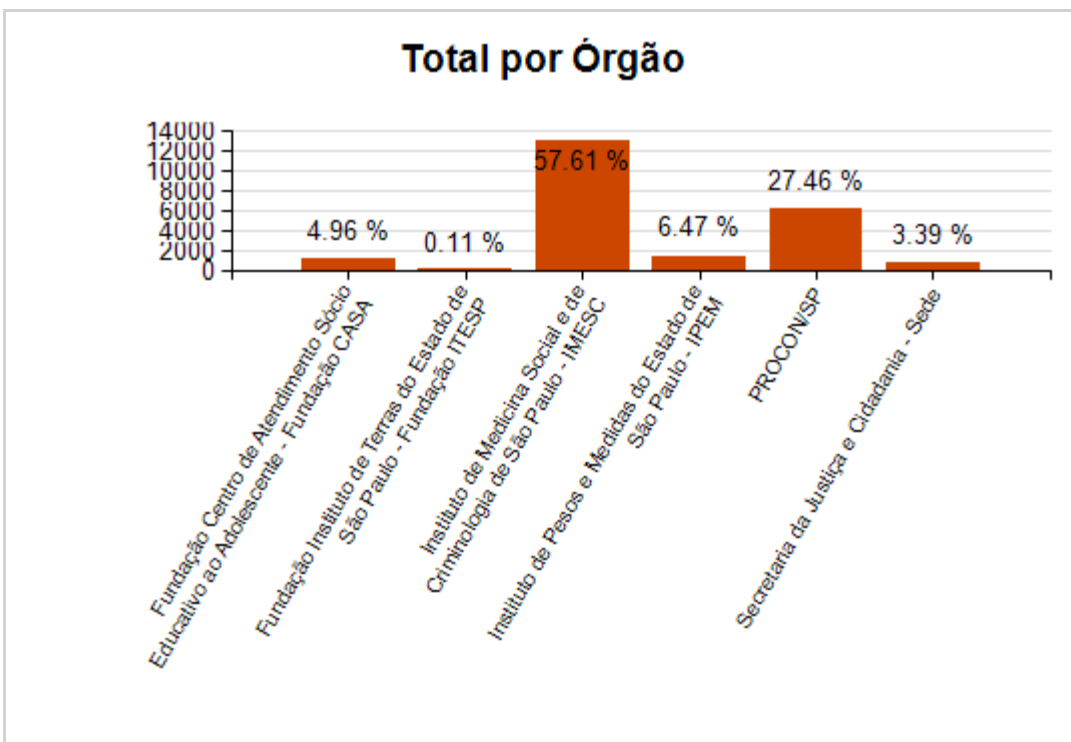
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	760	0	140	14	133	0	1047
Elogio	21	0	1	0	1	0	23
Outros	62	0	2	1	67	0	132
Reclamação	7430	0	166	69	1132	0	8797
Solicitação de Informação	1331	0	3	16	179	0	1529
Sugestão	7	0	0	1	10	0	18
Total	9611	0	312	101	1522	0	11546



Secretaria da Justiça e Cidadania

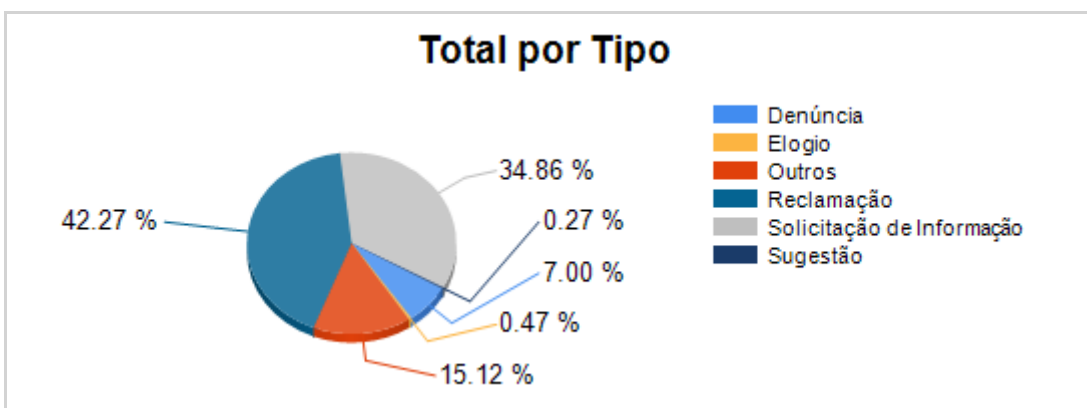
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA	1130
2	Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP	26
3	Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC	13121
4	Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM	1473
5	PROCON/SP	6254
6	Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede	771
Total:		22775



Tipo de Manifestação

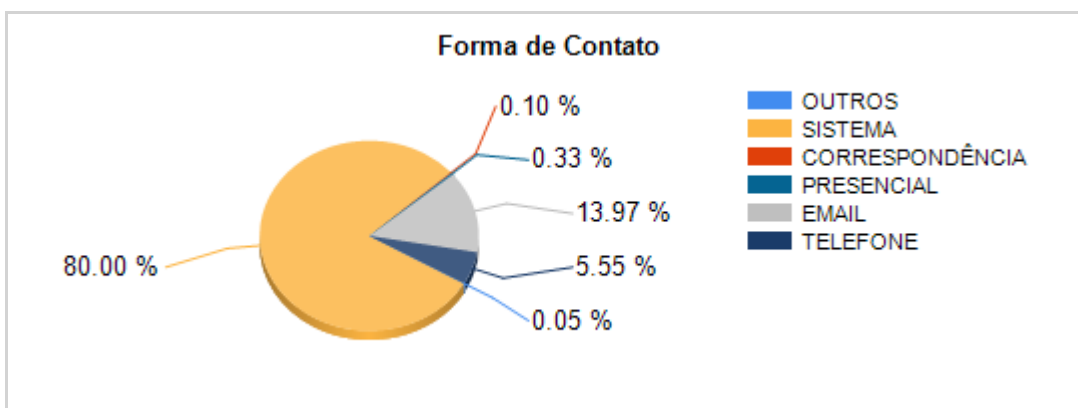
Tipo	Quantidade
Denúncia	1595
Elogio	108
Outros	3443
Reclamação	9628
Solicitação de Informação	7939
Sugestão	62
Total:	22775

Total por Tipo



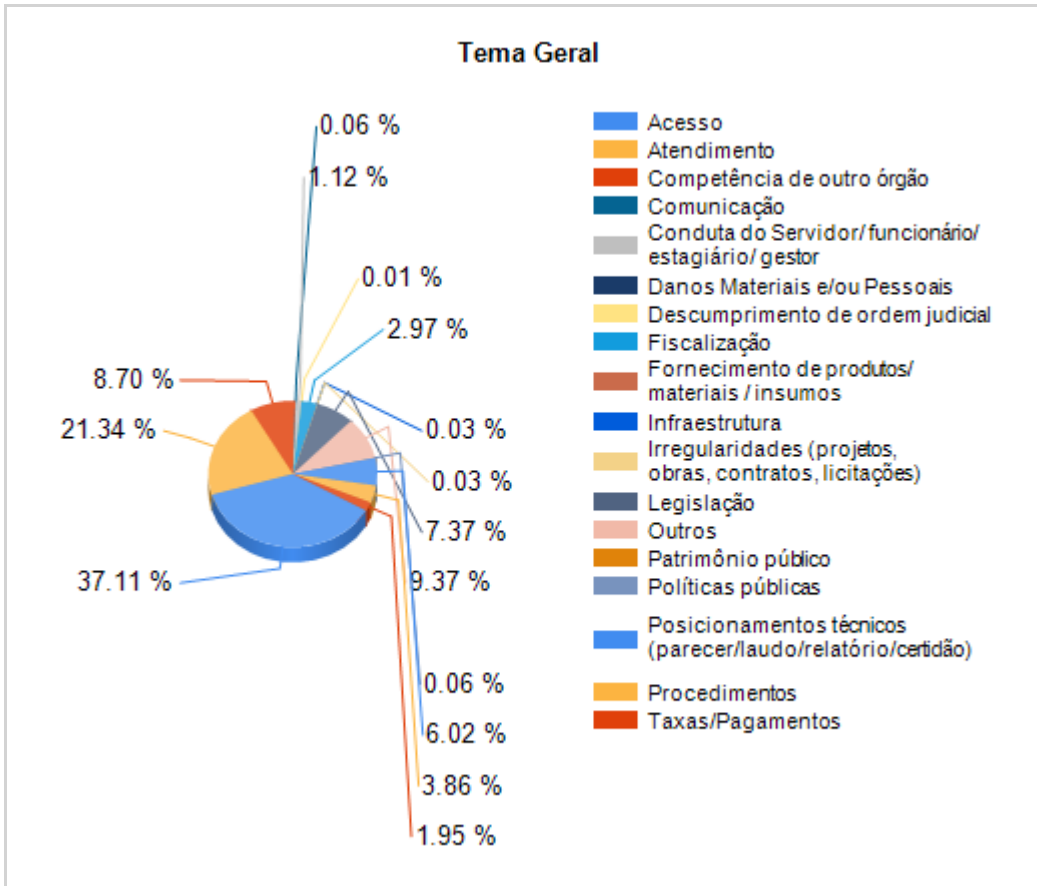
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	23	203	450	7	910	2	1595
Elogio	0	7	65	5	26	5	108
Outros	9	7	107	0	3320	0	3443
Reclamação	26	164	298	8	9129	3	9628
Solicitação de Informação	18	883	2241	1	4795	1	7939
Sugestão	0	1	21	1	39	0	62
Total	76	1265	3182	22	18219	11	22775



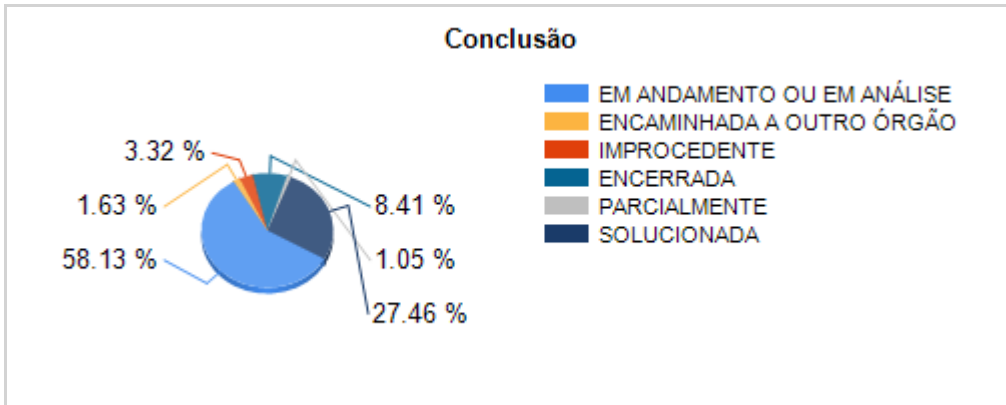
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	14	139	3404	0	3557
Atendimento	769	22	63	761	402	28	2045
Competência de outro órgão	225	0	34	171	398	6	834
Comunicação	0	0	0	4	1	1	6
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	12	78	0	17	0	0	107
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	1	0	0	1
Fiscalização	10	0	0	20	254	1	285
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	2	0	1	3
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	2	0	0	3
Legislação	472	0	0	0	231	3	706
Outros	2	0	849	16	29	2	898
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	3	0	0	1	2	6
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	2	535	39	1	577
Procedimentos	0	0	3	326	39	2	370
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	187	0	187
Total	1491	103	965	1994	4985	47	9585



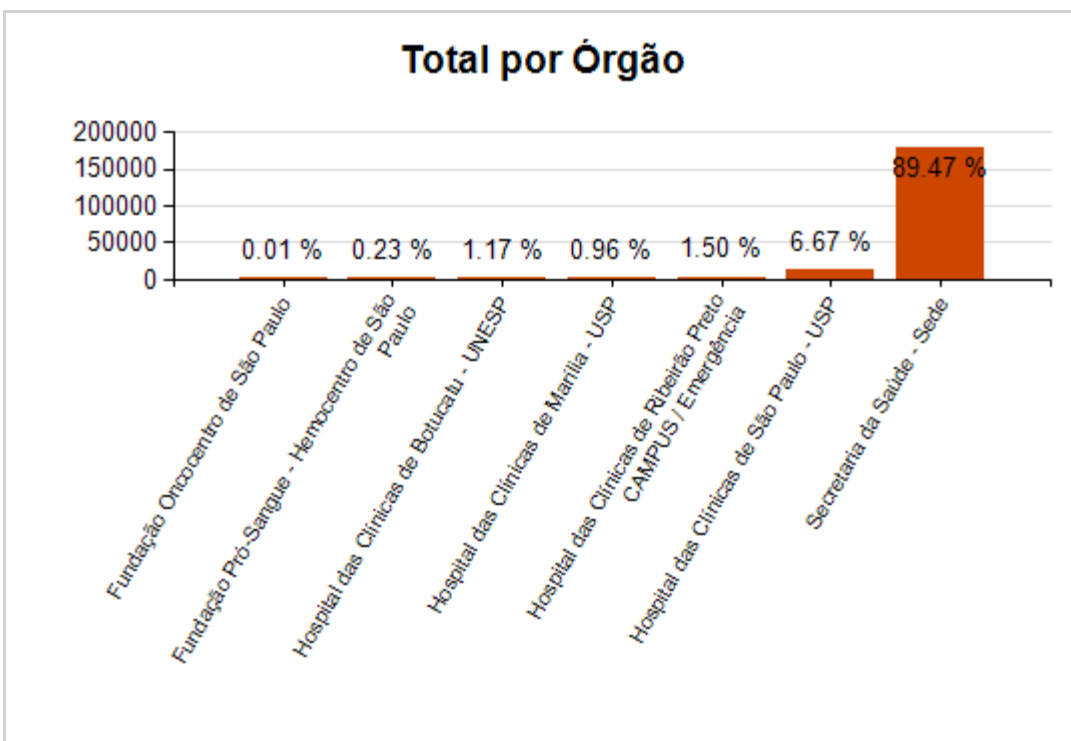
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	608	7	623	4	121	232	1595
Elogio	89	0	11	0	2	6	108
Outros	117	32	810	0	18	2466	3443
Reclamação	620	152	338	746	193	7579	9628
Solicitação de Informação	4799	46	118	5	24	2947	7939
Sugestão	20	3	15	1	14	9	62
Total	6253	240	1915	756	372	13239	22775



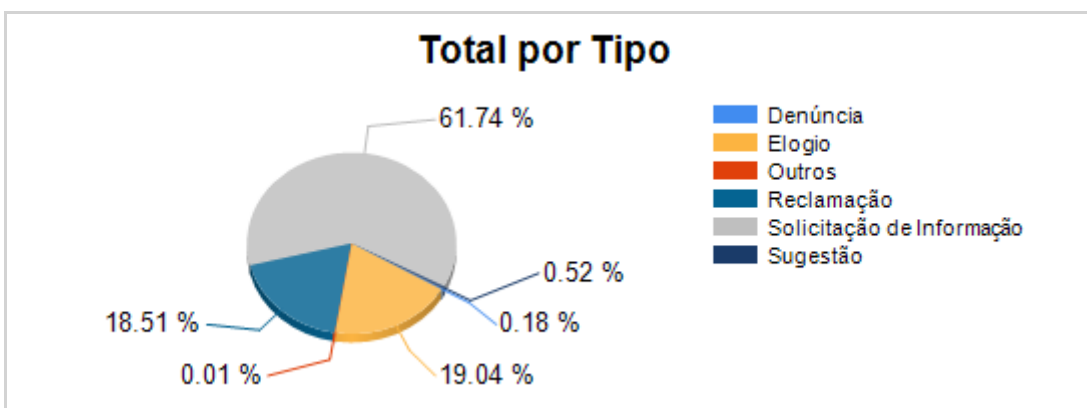
Secretaria da Saúde

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Fundação Oncocentro de São Paulo	17
2	Fundação Pró-Sangue - Hemocentro de São Paulo	453
3	Hospital das Clínicas de Botucatu - UNESP	2323
4	Hospital das Clínicas de Marília - USP	1901
5	Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto CAMPUS / Emergência	2980
6	Hospital das Clínicas de São Paulo - USP	13274
7	Secretaria da Saúde - Sede	177919
Total:		198867



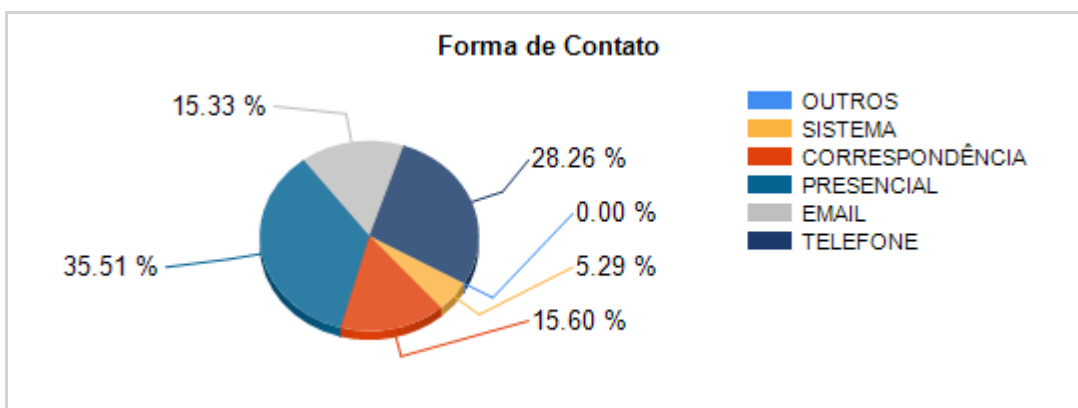
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	365
Elogio	37861
Outros	24
Reclamação	36818
Solicitação de Informação	122774
Sugestão	1025
Total:	198867



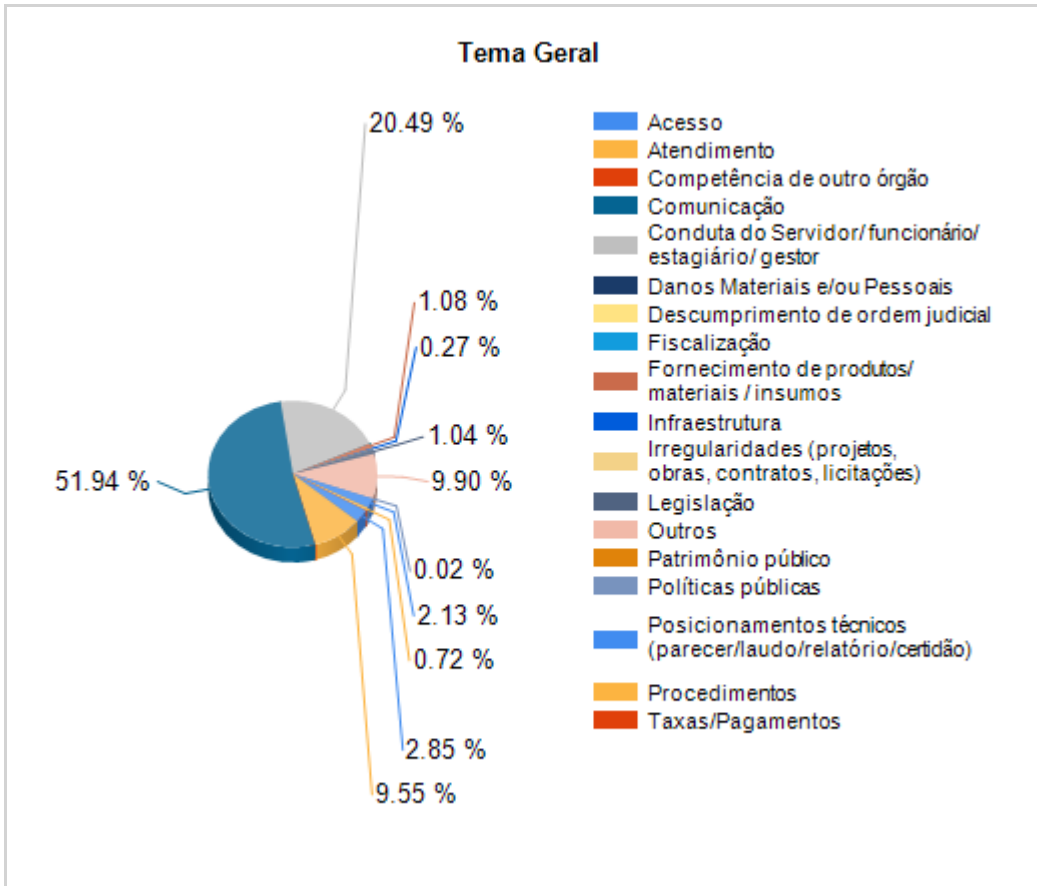
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	37	16	68	15	229	0	365
Elogio	5279	2221	4419	25448	494	0	37861
Outros	0	0	0	0	24	0	24
Reclamação	14566	6581	8558	3861	3251	1	36818
Solicitação de Informação	50612	47315	17322	1022	6503	0	122774
Sugestão	123	76	124	678	24	0	1025
Total	70617	56209	30491	31024	10525	1	198867



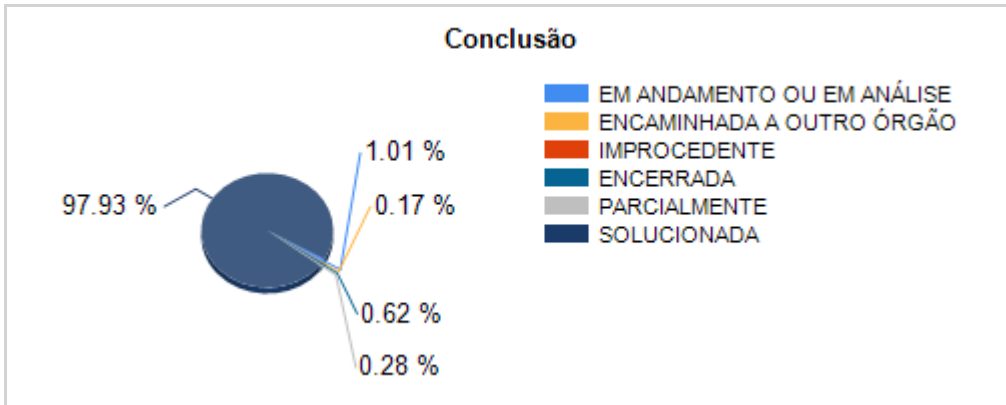
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	135	0	160	5342	19	5657
Atendimento	22	488	0	16651	1706	94	18961
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	0	10167	0	124	92826	0	103117
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	217	23601	0	14675	1413	779	40685
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	3	0	0	2058	64	15	2140
Infraestrutura	7	7	0	412	65	53	544
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	8	0	152	1868	43	2071
Outros	88	3435	1	610	15512	12	19658
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	34	0	34
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	1	18	0	294	3924	0	4237
Procedimentos	0	0	0	1433	0	0	1433
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	339	37859	1	36569	122754	1015	198537



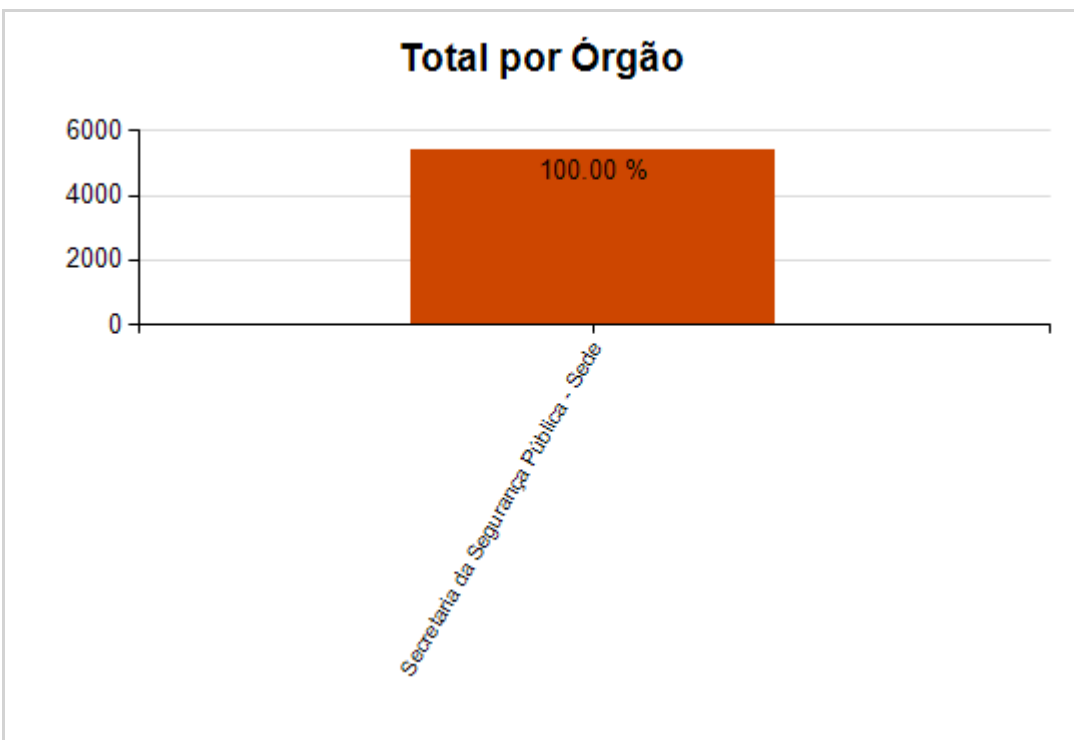
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	189	11	59	0	26	80	365
Elogio	37395	84	8	0	2	372	37861
Outros	0	0	1	0	23	0	24
Reclamação	34265	447	350	0	248	1508	36818
Solicitação de Informação	121901	12	802	0	26	33	122774
Sugestão	1001	7	7	0	4	6	1025
Total	194751	561	1227	0	329	1999	198867



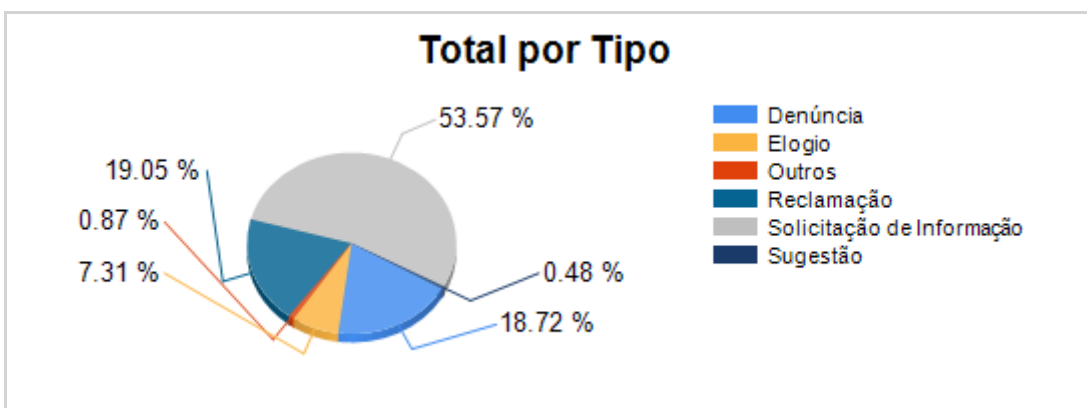
Secretaria da Segurança Pública

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Segurança Pública - Sede	5417
Total:		5417



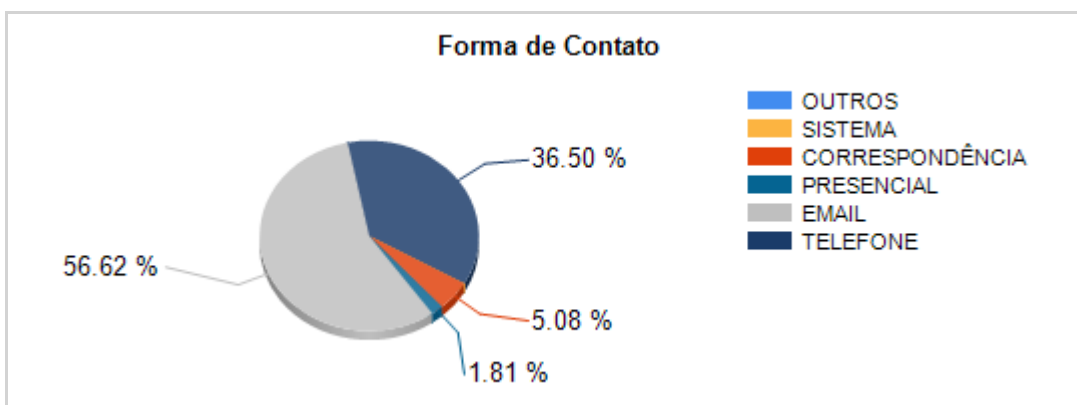
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1014
Elogio	396
Outros	47
Reclamação	1032
Solicitação de Informação	2902
Sugestão	26
Total:	5417



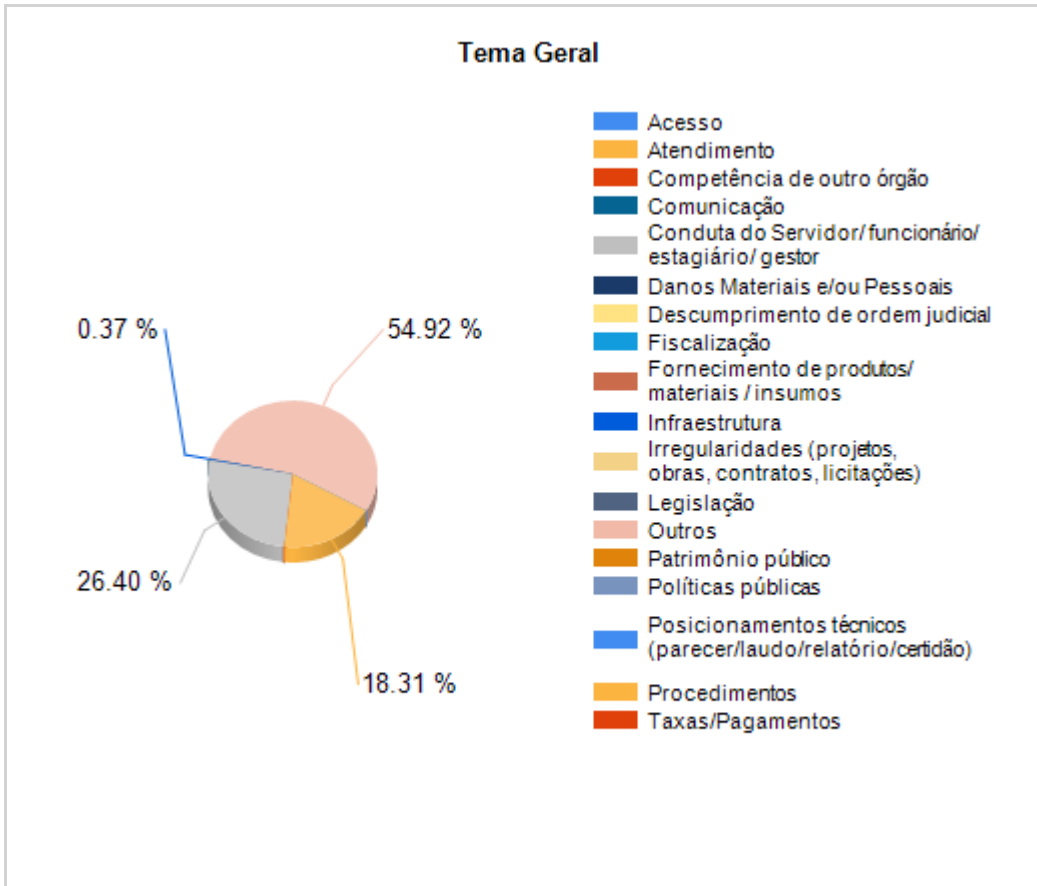
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	15	205	577	217	0	0	1014
Elogio	0	56	333	7	0	0	396
Outros	1	6	36	4	0	0	47
Reclamação	17	416	588	11	0	0	1032
Solicitação de Informação	65	1293	1508	36	0	0	2902
Sugestão	0	1	25	0	0	0	26
Total	98	1977	3067	275	0	0	5417



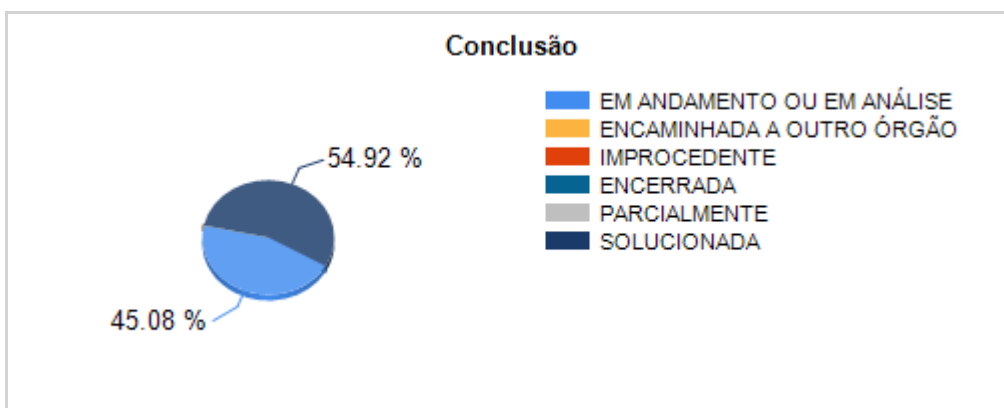
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	93	0	0	899	0	0	992
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	921	396	0	113	0	0	1430
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	20	0	0	20
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	47	0	2902	26	2975
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	1014	396	47	1032	2902	26	5417



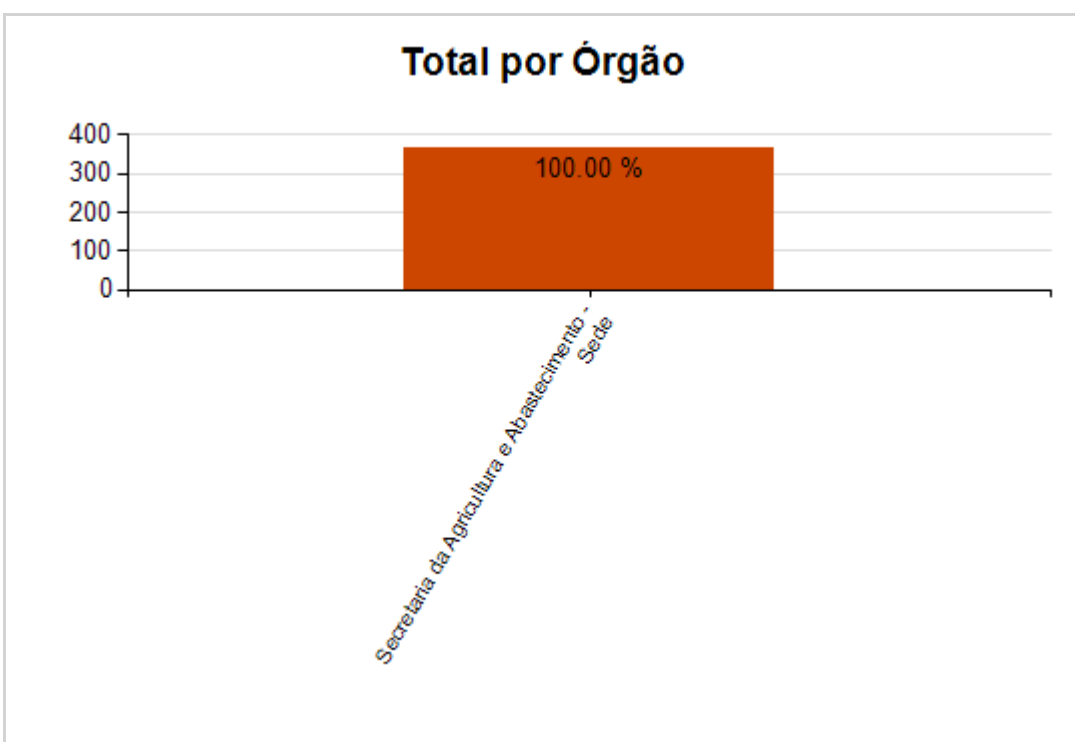
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	27	0	0	0	0	987	1014
Elogio	33	0	0	0	0	363	396
Outros	1	0	0	0	0	46	47
Reclamação	12	0	0	0	0	1020	1032
Solicitação de Informação	2902	0	0	0	0	0	2902
Sugestão	0	0	0	0	0	26	26
Total	2975	0	0	0	0	2442	5417



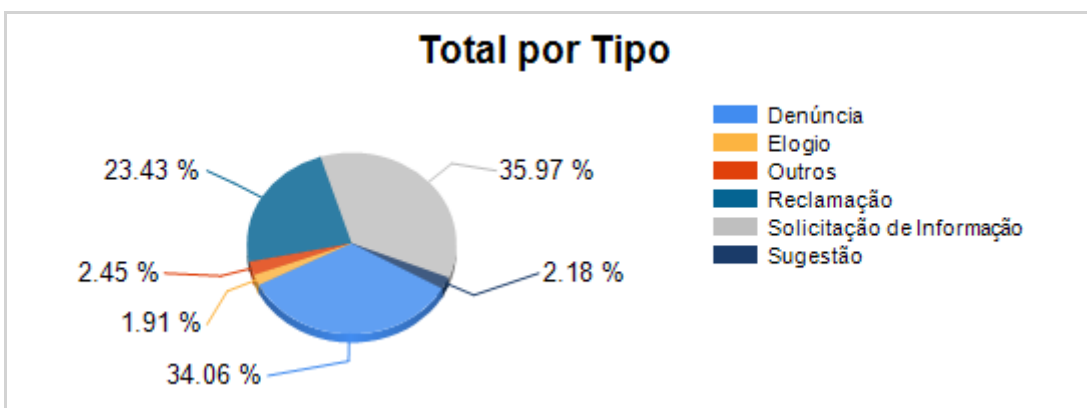
Secretaria de Agricultura e Abastecimento

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	367
Total:		367



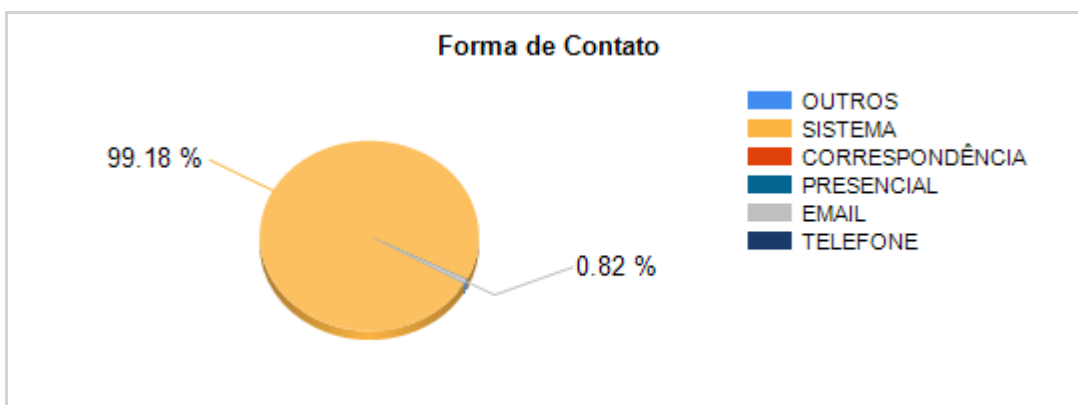
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	125
Elogio	7
Outros	9
Reclamação	86
Solicitação de Informação	132
Sugestão	8
Total:	367



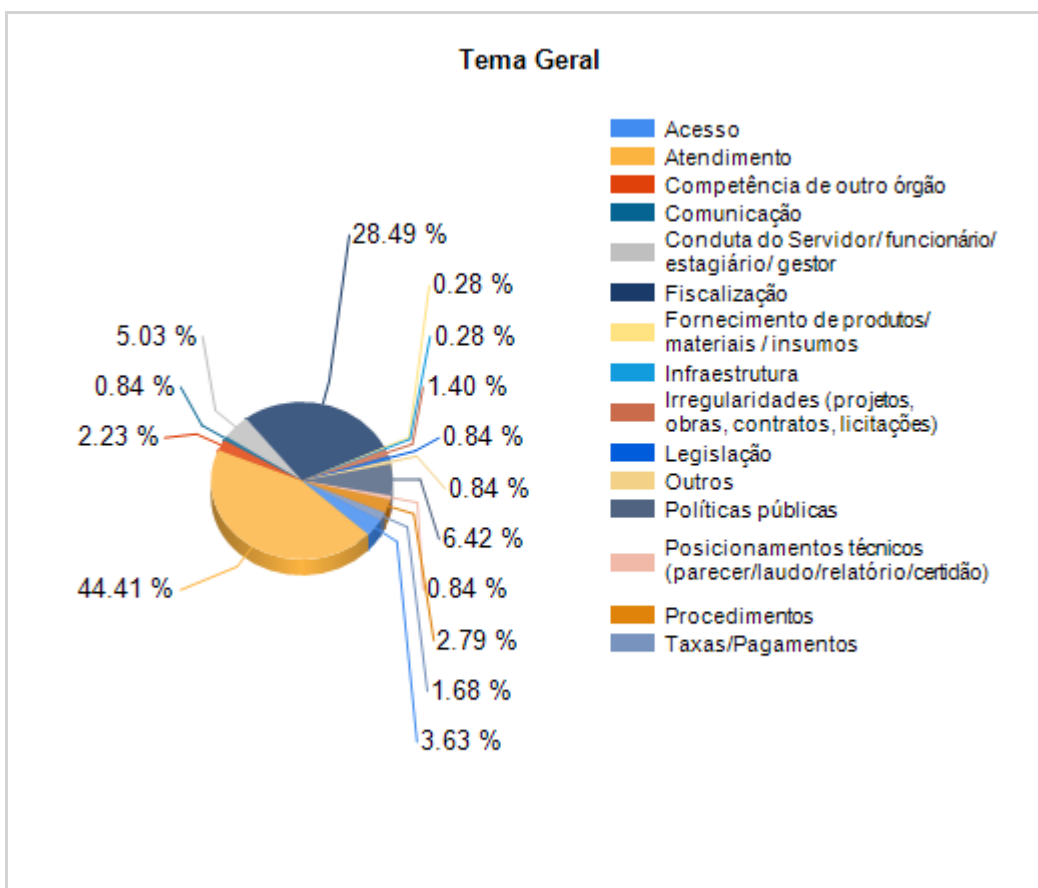
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	1	0	124	0	125
Elogio	0	0	0	0	7	0	7
Outros	0	0	0	0	9	0	9
Reclamação	0	0	1	0	85	0	86
Solicitação de Informação	0	0	1	0	131	0	132
Sugestão	0	0	0	0	8	0	8
Total	0	0	3	0	364	0	367



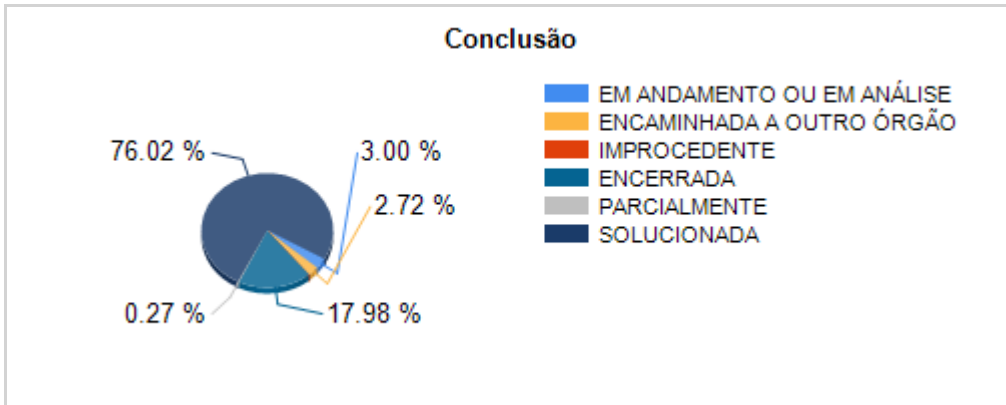
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	11	2	13
Atendimento	0	2	2	64	91	0	159
Competência de outro órgão	4	0	0	1	3	0	8
Comunicação	0	0	3	0	0	0	3
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	9	4	1	4	0	0	18
Fiscalização	93	0	0	6	2	1	102
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	1	0	1
Infraestrutura	0	0	0	0	0	1	1
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	4	0	0	1	0	0	5
Legislação	0	0	0	0	2	1	3
Outros	0	0	3	0	0	0	3
Políticas públicas	12	0	0	2	7	2	23
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	1	0	0	1	1	3
Procedimentos	1	0	0	4	5	0	10
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1	5	0	6
Total	123	7	9	83	128	8	358



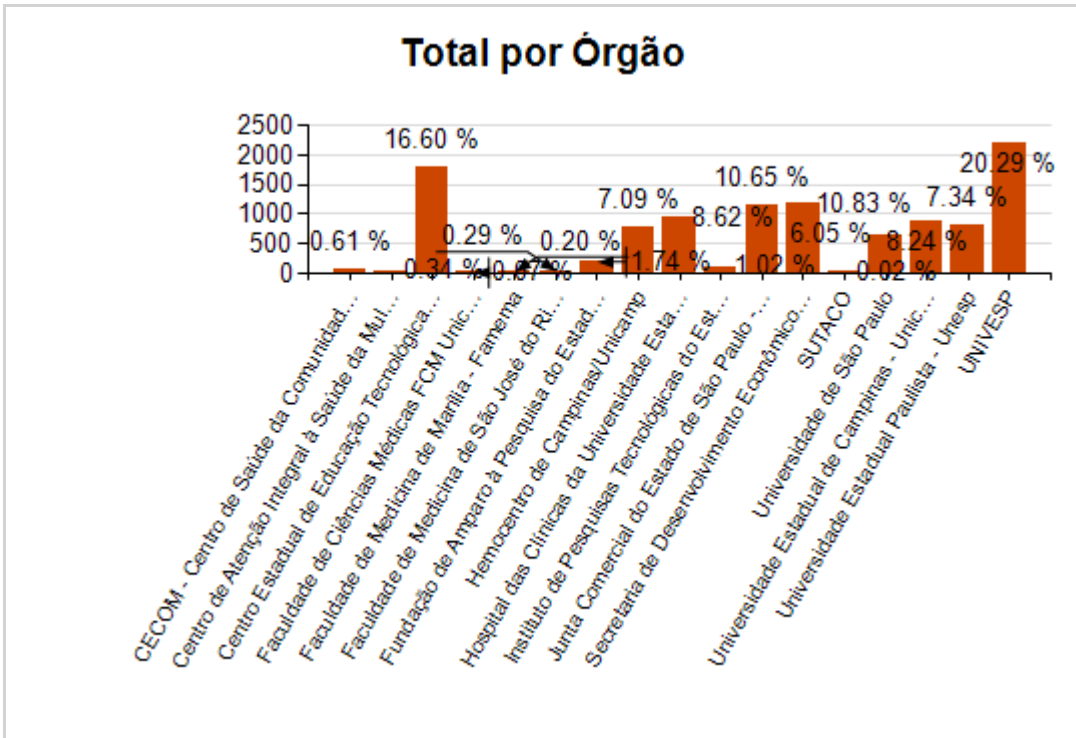
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	101	0	19	0	3	2	125
Elogio	6	0	0	0	0	1	7
Outros	1	0	8	0	0	0	9
Reclamação	62	0	20	0	3	1	86
Solicitação de Informação	105	1	16	0	4	6	132
Sugestão	4	0	3	0	0	1	8
Total	279	1	66	0	10	11	367



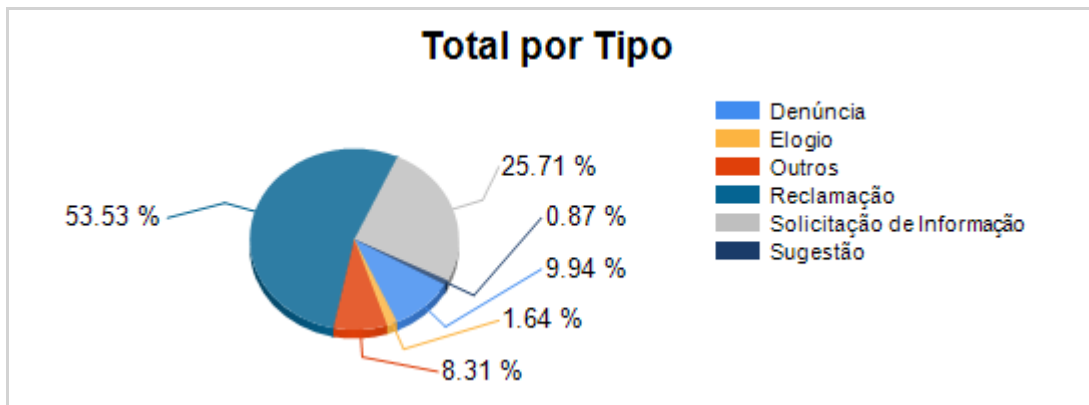
Secretaria de Desenvolvimento Econômico

ÓRGÃOS		Quantidade
1	CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	66
2	Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	37
3	Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	1801
4	Faculdade de Ciências Médicas FCM Unicamp	8
5	Faculdade de Medicina de Marília - Famema	22
6	Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp	31
7	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp	189
8	Hemocentro de Campinas/Unicamp	769
9	Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	935
10	Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT	111
11	Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp	1155
12	Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Sede	1175
13	SUTACO	2
14	Universidade de São Paulo	656
15	Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	894
16	Universidade Estadual Paulista - Unesp	796
17	UNIVESP	2201
Total:		10848



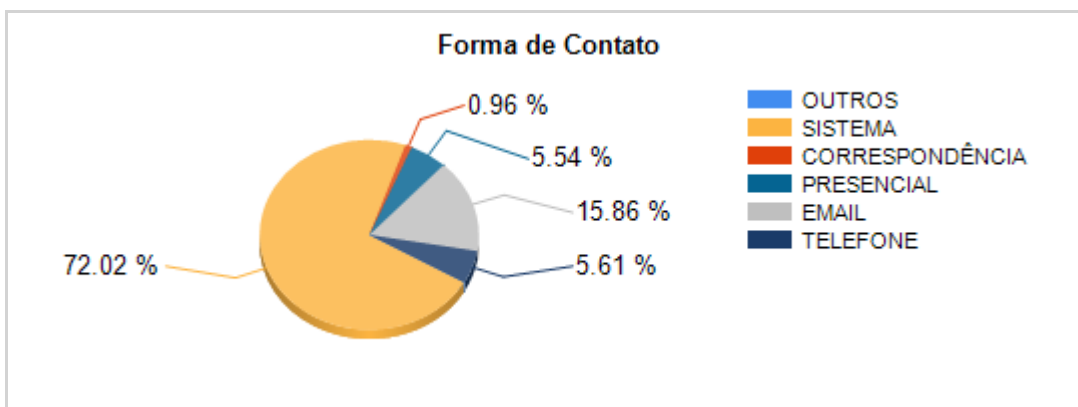
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1078
Elogio	178
Outros	902
Reclamação	5807
Solicitação de Informação	2789
Sugestão	94
Total:	10848



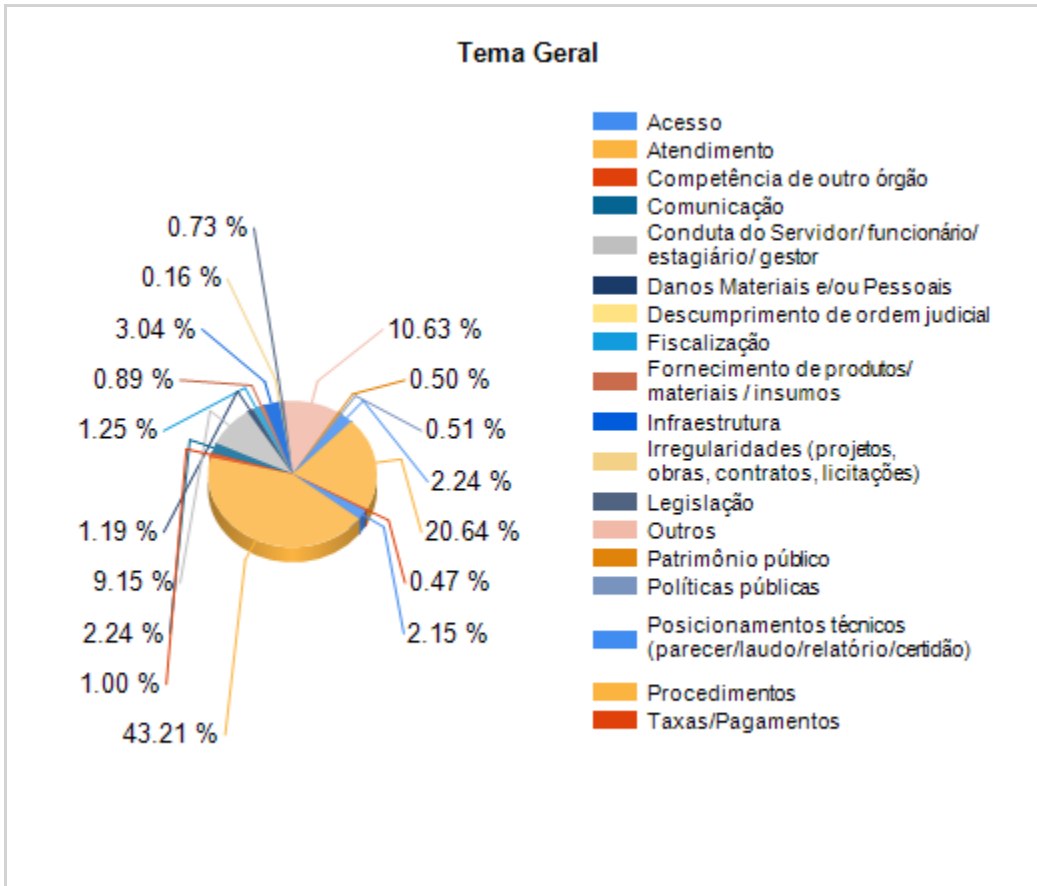
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	19	2	72	1	984	0	1078
Elogio	37	2	49	26	64	0	178
Outros	24	0	680	28	170	0	902
Reclamação	341	197	581	27	4661	0	5807
Solicitação de Informação	168	408	327	22	1864	0	2789
Sugestão	12	0	12	0	70	0	94
Total	601	609	1721	104	7813	0	10848



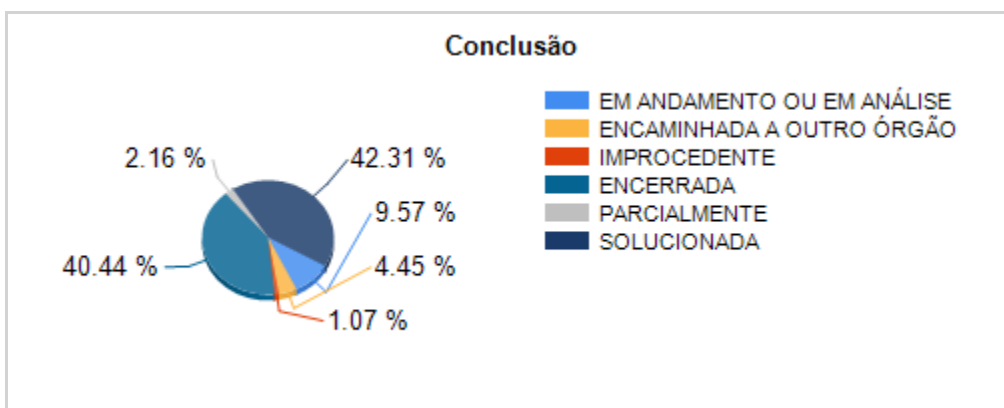
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	1	7	102	102	11	224
Atendimento	80	117	31	2783	1481	15	4507
Competência de outro órgão	7	0	7	24	65	1	104
Comunicação	3	0	9	111	111	0	234
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	435	36	8	446	25	4	954
Danos Materiais e/ou Pessoais	40	0	4	73	6	1	124
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	55	0	1	21	50	3	130
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	1	0	0	72	20	0	93
Infraestrutura	86	2	3	191	27	8	317
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	5	0	1	8	3	0	17
Legislação	21	0	4	26	25	0	76
Outros	98	20	770	129	77	15	1109
Patrimônio público	10	0	1	41	0	0	52
Políticas públicas	6	1	0	38	8	0	53
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	136	98	0	234
Procedimentos	99	4	15	1325	680	30	2153
Taxas/Pagamentos	1	0	5	35	8	0	49
Total	948	181	866	5561	2786	88	10430



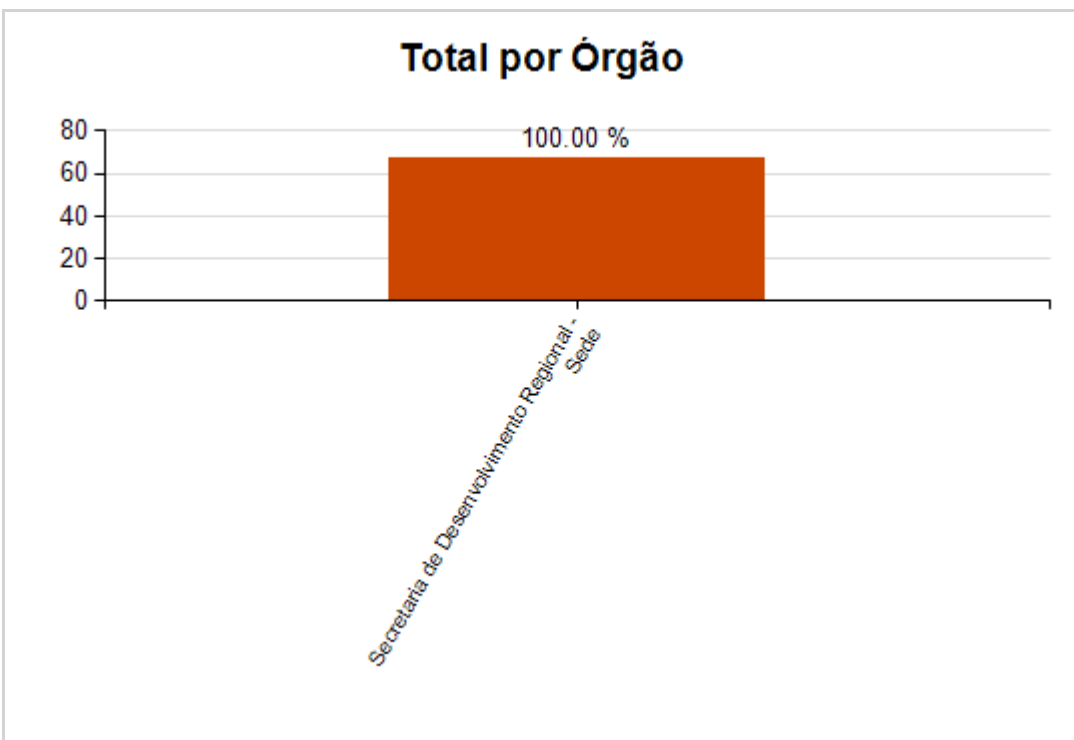
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	205	33	507	15	64	254	1078
Elogio	55	0	36	2	72	13	178
Outros	725	6	137	5	13	16	902
Reclamação	2051	106	2654	76	273	647	5807
Solicitação de Informação	1539	90	1039	18	58	105	2849
Sugestão	40	1	38	1	5	9	94
Total	4615	236	4411	117	485	1044	10908



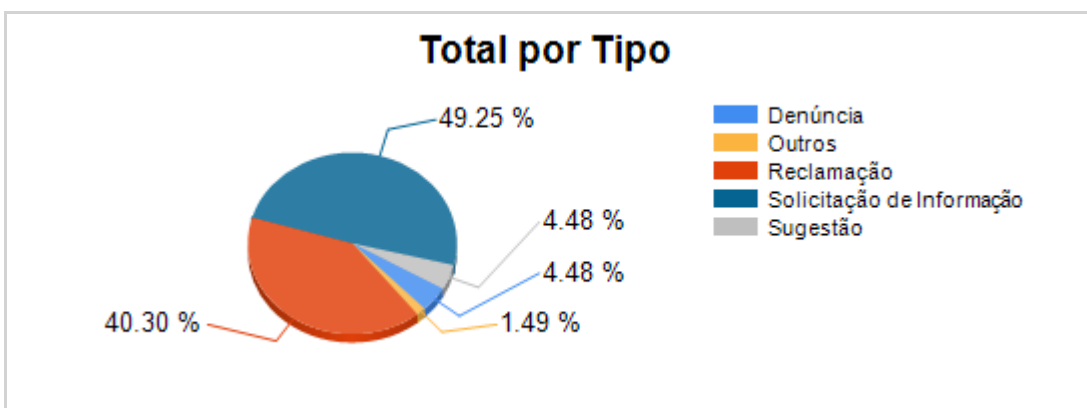
Secretaria de Desenvolvimento Regional

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Desenvolvimento Regional - Sede	67
Total:		67



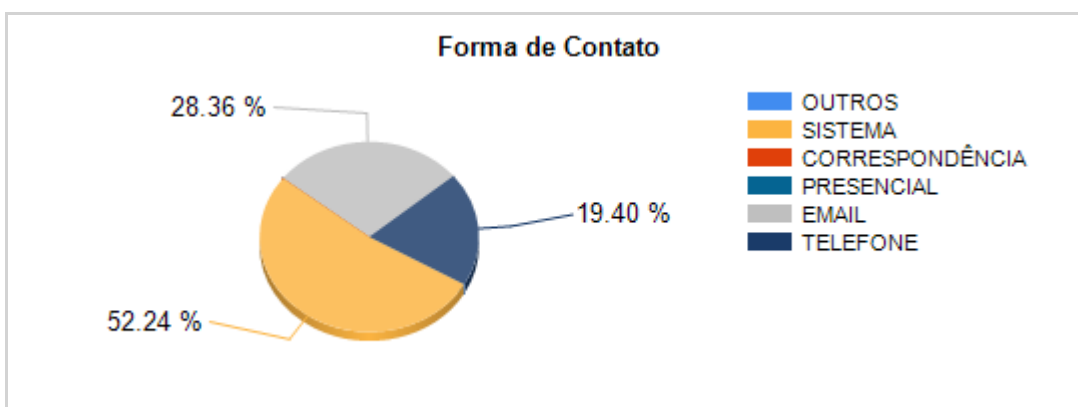
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	3
Outros	1
Reclamação	27
Solicitação de Informação	33
Sugestão	3
Total:	67



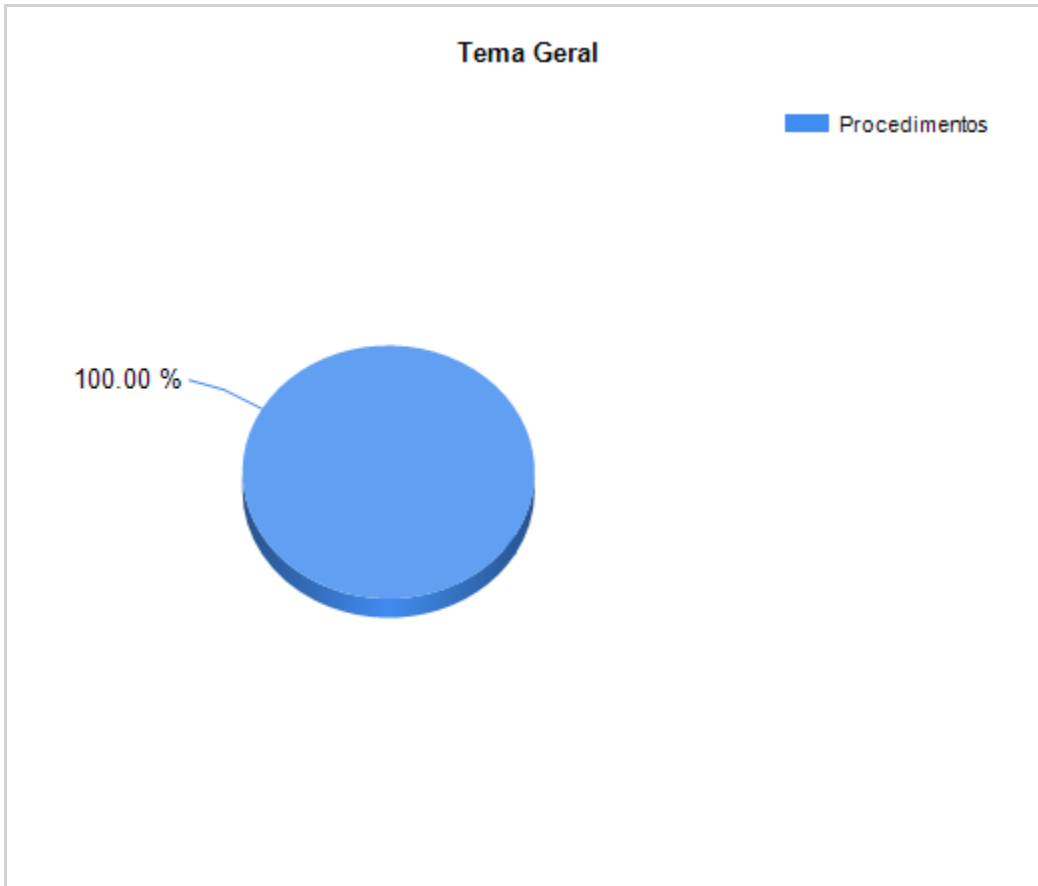
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	3	0	3
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Reclamação	0	5	3	0	19	0	27
Solicitação de Informação	0	8	16	0	9	0	33
Sugestão	0	0	0	0	3	0	3
Total	0	13	19	0	35	0	67



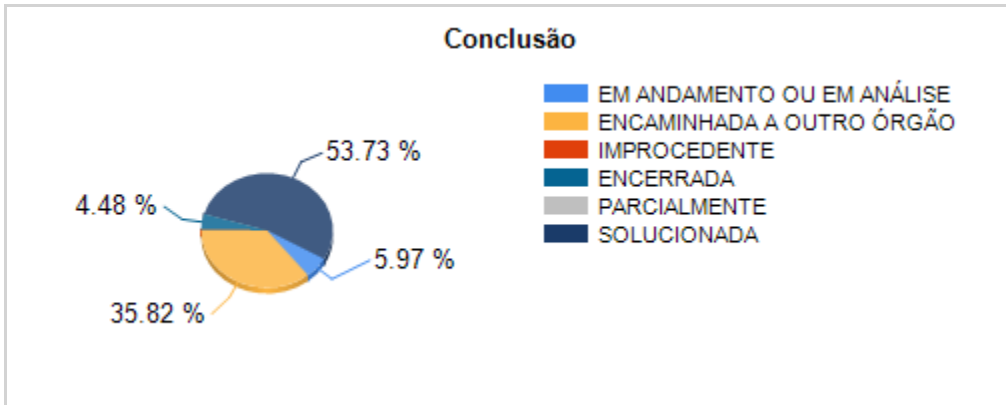
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Procedimentos	2	0	0	11	29	1	43
Total	2	0	0	11	29	1	43



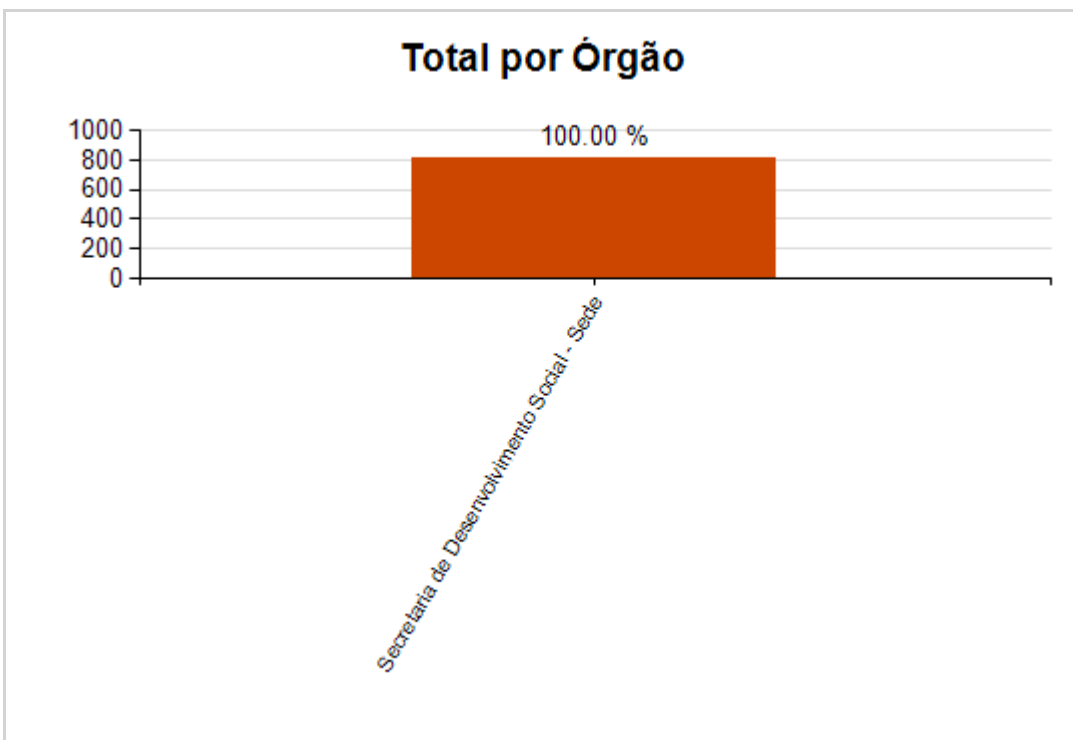
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	2	0	0	0	1	0	3
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Reclamação	8	0	0	0	16	3	27
Solicitação de Informação	25	0	3	0	4	1	33
Sugestão	1	0	0	0	2	0	3
Total	36	0	3	0	24	4	67



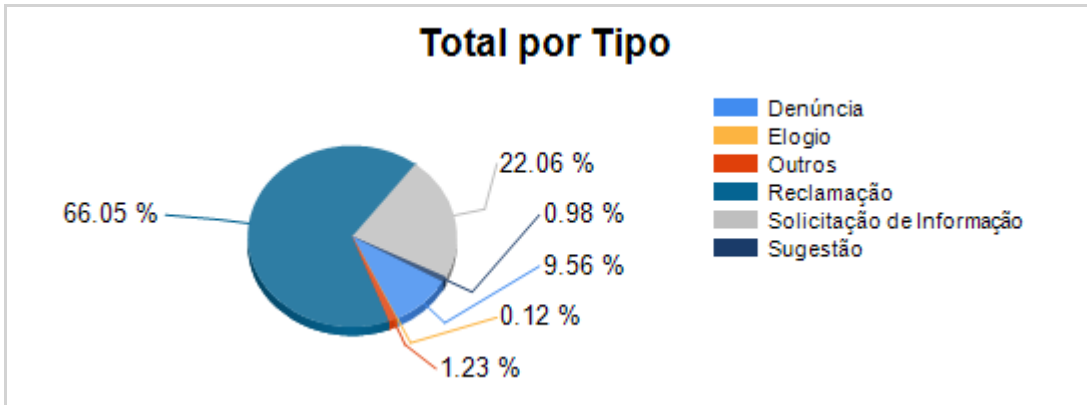
Secretaria de Desenvolvimento Social

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	816
Total:		816



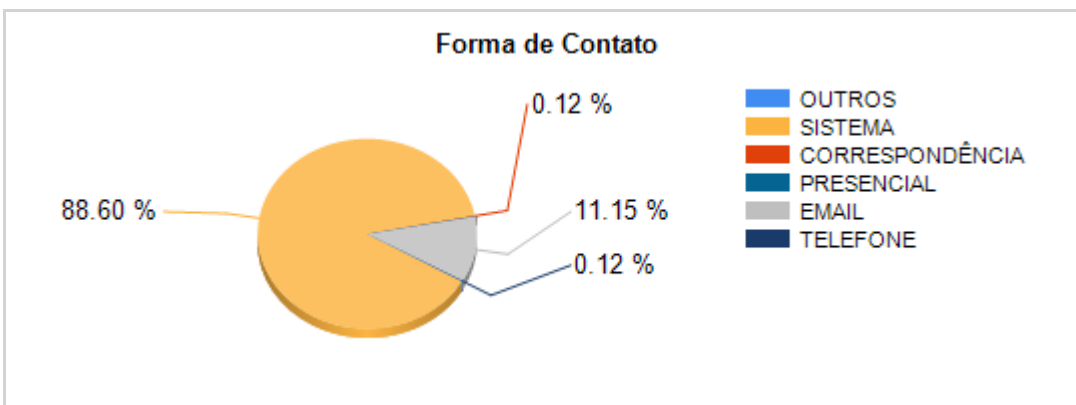
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	78
Elogio	1
Outros	10
Reclamação	539
Solicitação de Informação	180
Sugestão	8
Total:	816



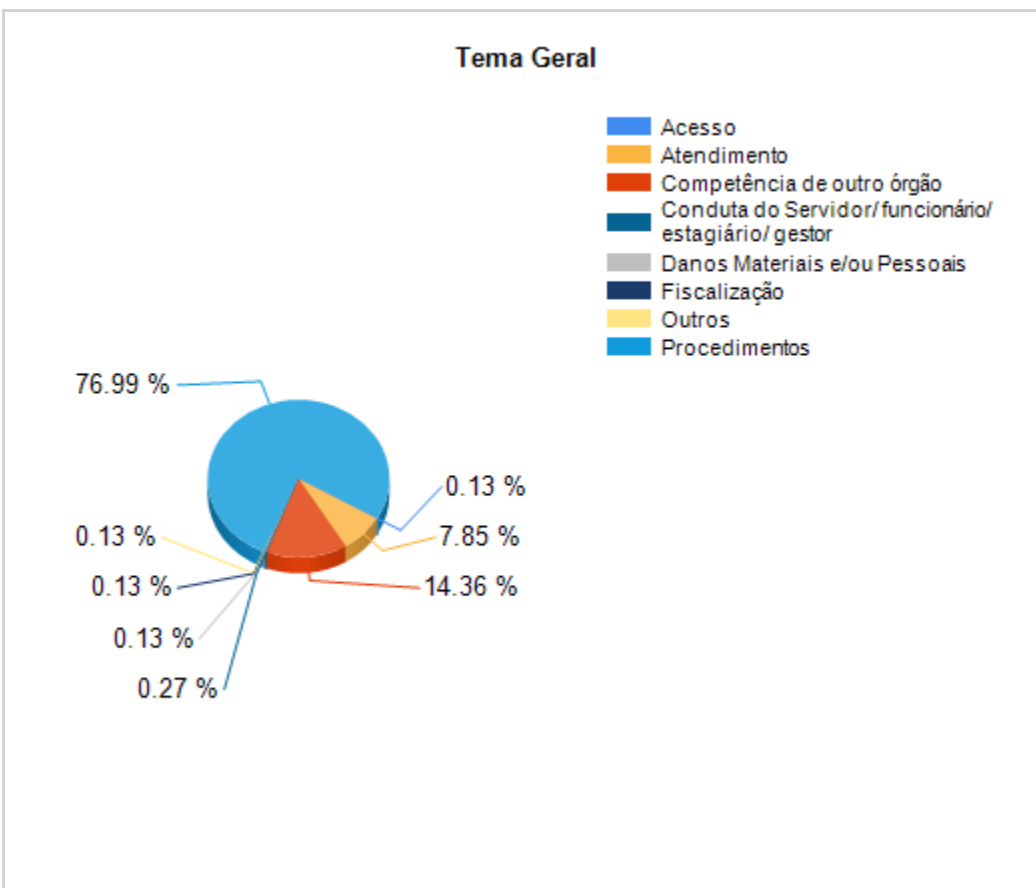
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	6	1	71	0	78
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	1	0	9	0	10
Reclamação	0	1	33	0	505	0	539
Solicitação de Informação	0	0	51	0	129	0	180
Sugestão	0	0	0	0	8	0	8
Total	0	1	91	1	723	0	816



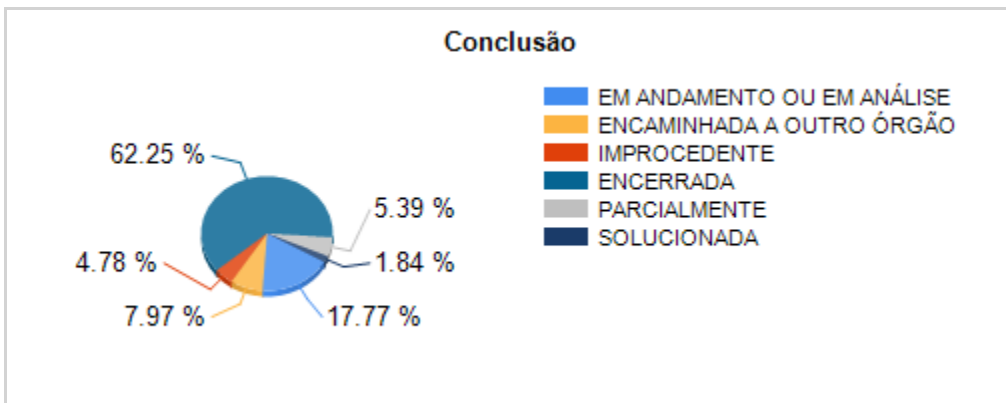
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	1	0	1
Atendimento	13	0	2	22	21	1	59
Competência de outro órgão	17	0	1	52	35	3	108
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	2	0	0	0	0	0	2
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	1	0	0	1
Fiscalização	1	0	0	0	0	0	1
Outros	0	0	1	0	0	0	1
Procedimentos	28	1	4	434	111	1	579
Total	61	1	8	509	168	5	752



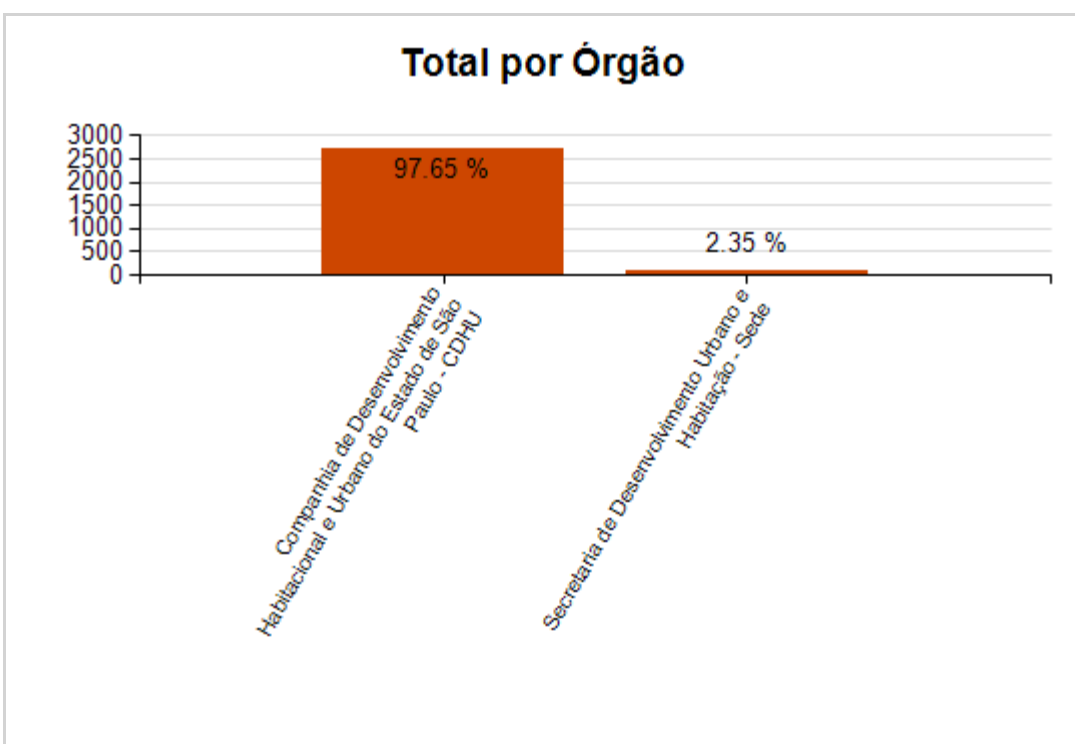
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	2	2	36	17	17	4	78
Elogio	0	0	1	0	0	0	1
Outros	1	1	5	1	2	0	10
Reclamação	7	31	332	16	31	122	539
Solicitação de Informação	5	10	129	5	12	19	180
Sugestão	0	0	5	0	3	0	8
Total	15	44	508	39	65	145	816



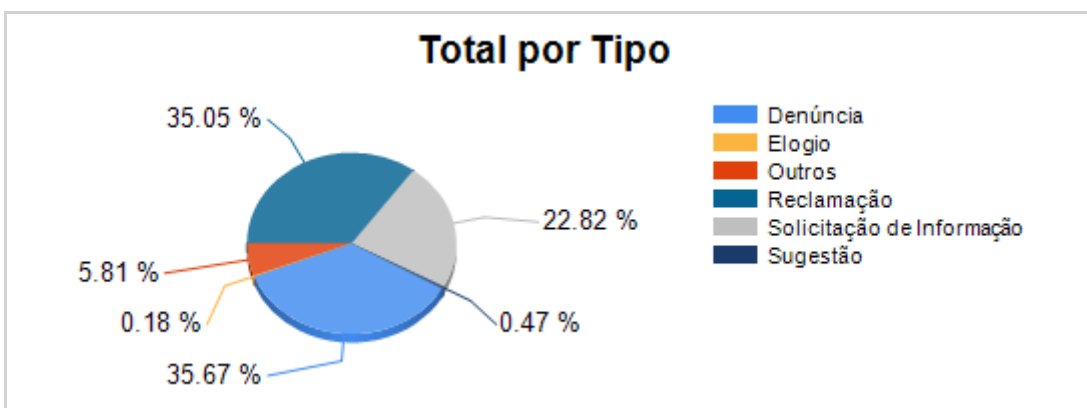
Secretaria da Habitação

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	2705
2	Secretaria da Habitação - Sede	65
Total:		2770



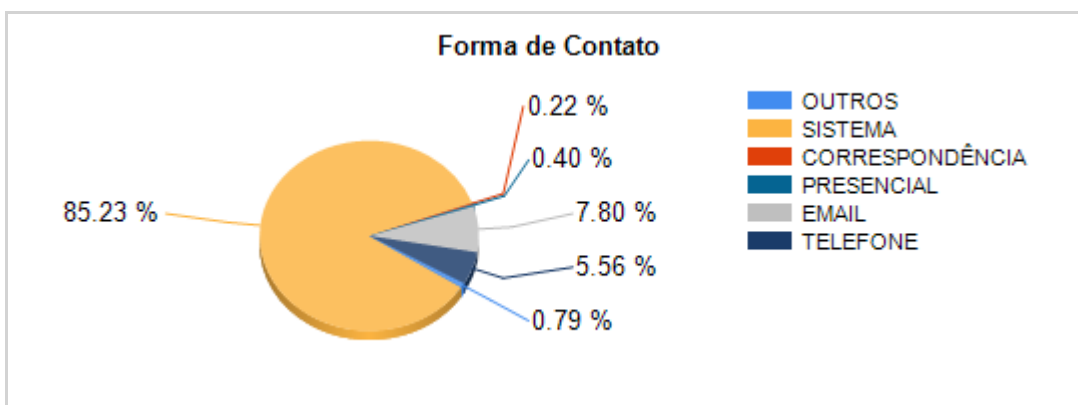
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	988
Elogio	5
Outros	161
Reclamação	971
Solicitação de Informação	632
Sugestão	13
Total:	2770



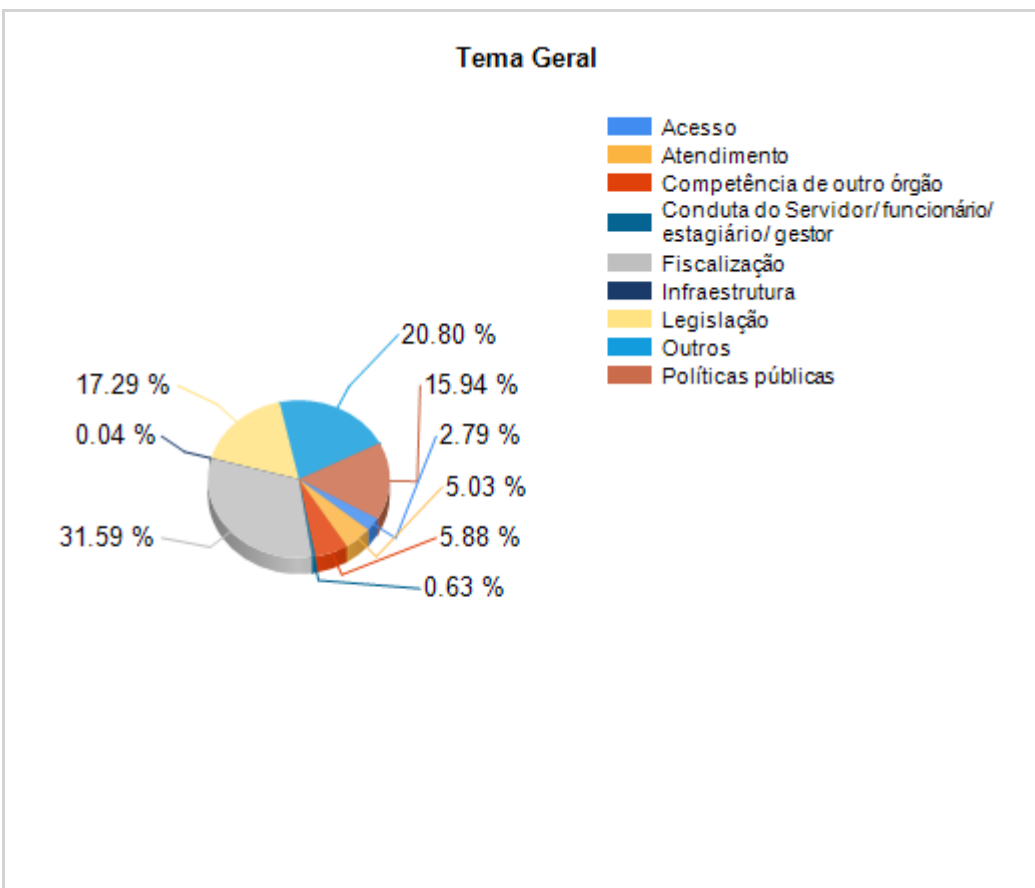
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	4	131	187	3	642	21	988
Elogio	0	1	0	0	4	0	5
Outros	0	0	0	0	161	0	161
Reclamação	2	16	10	1	941	1	971
Solicitação de Informação	5	6	19	2	600	0	632
Sugestão	0	0	0	0	13	0	13
Total	11	154	216	6	2361	22	2770



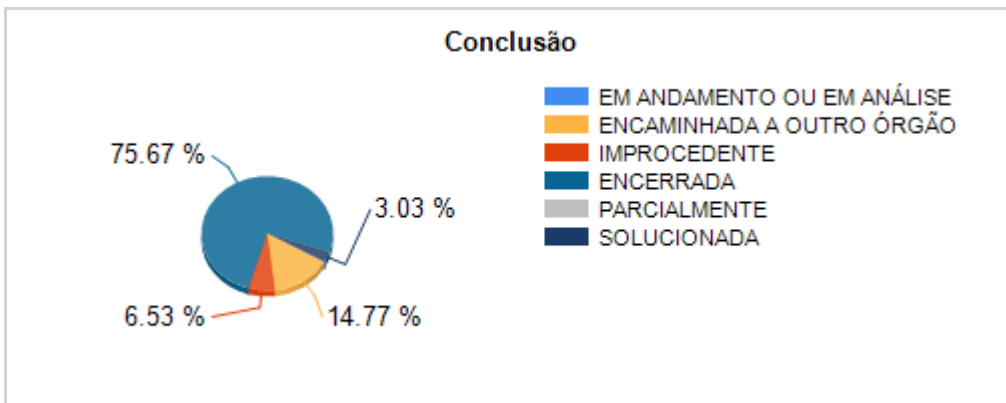
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	52	14	0	66
Atendimento	27	0	0	25	67	0	119
Competência de outro órgão	22	0	51	35	27	4	139
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	3	3	0	9	0	0	15
Fiscalização	562	0	0	160	25	0	747
Infraestrutura	0	0	0	0	0	1	1
Legislação	20	0	0	181	207	1	409
Outros	184	0	79	123	103	3	492
Políticas públicas	92	0	0	141	143	1	377
Total	910	3	130	726	586	10	2365



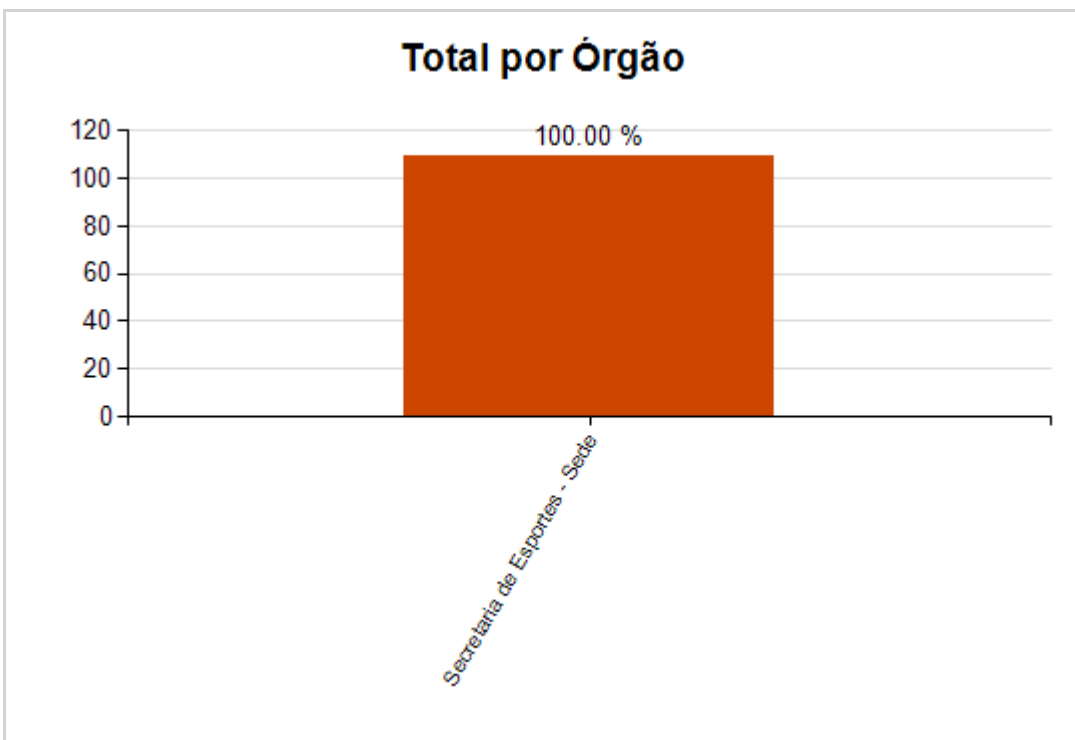
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	0	790	119	78	0	988
Elogio	0	0	3	0	2	0	5
Outros	0	0	130	0	31	0	161
Reclamação	18	0	650	57	246	0	971
Solicitação de Informação	65	0	514	4	49	0	632
Sugestão	0	0	9	1	3	0	13
Total	84	0	2096	181	409	0	2770



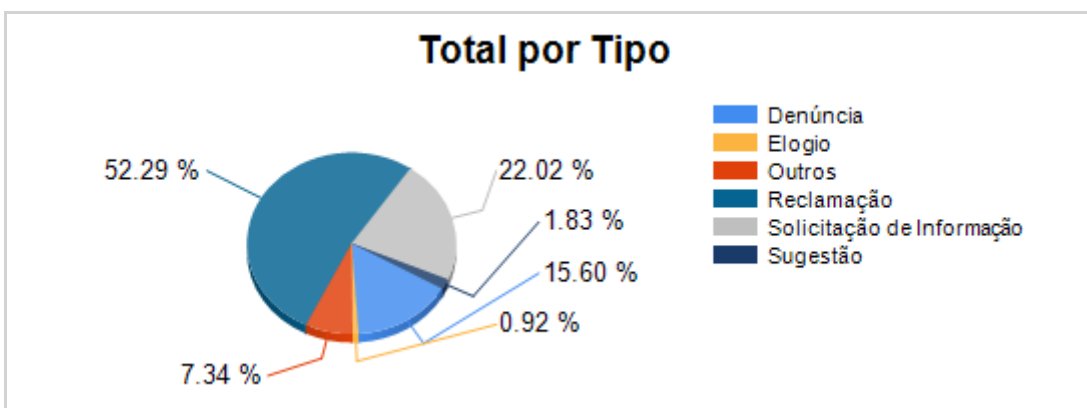
Secretaria de Esportes

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Esportes - Sede	109
Total:		109



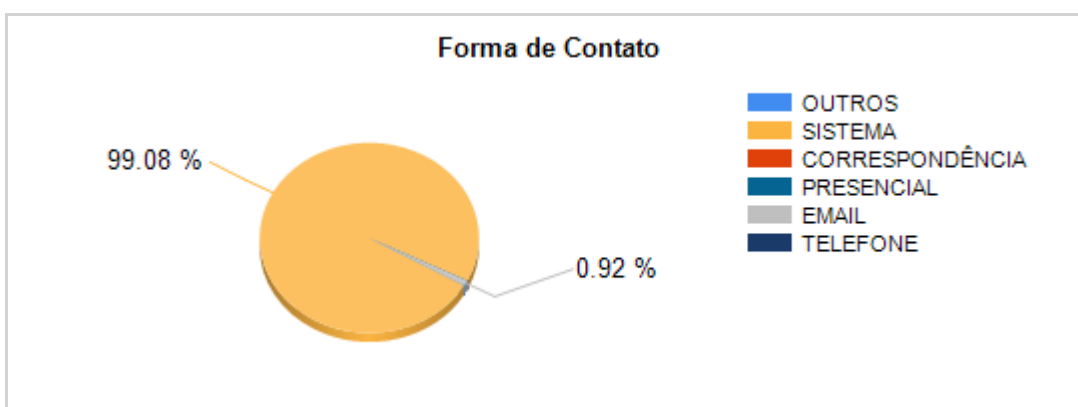
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	17
Elogio	1
Outros	8
Reclamação	57
Solicitação de Informação	24
Sugestão	2
Total:	109



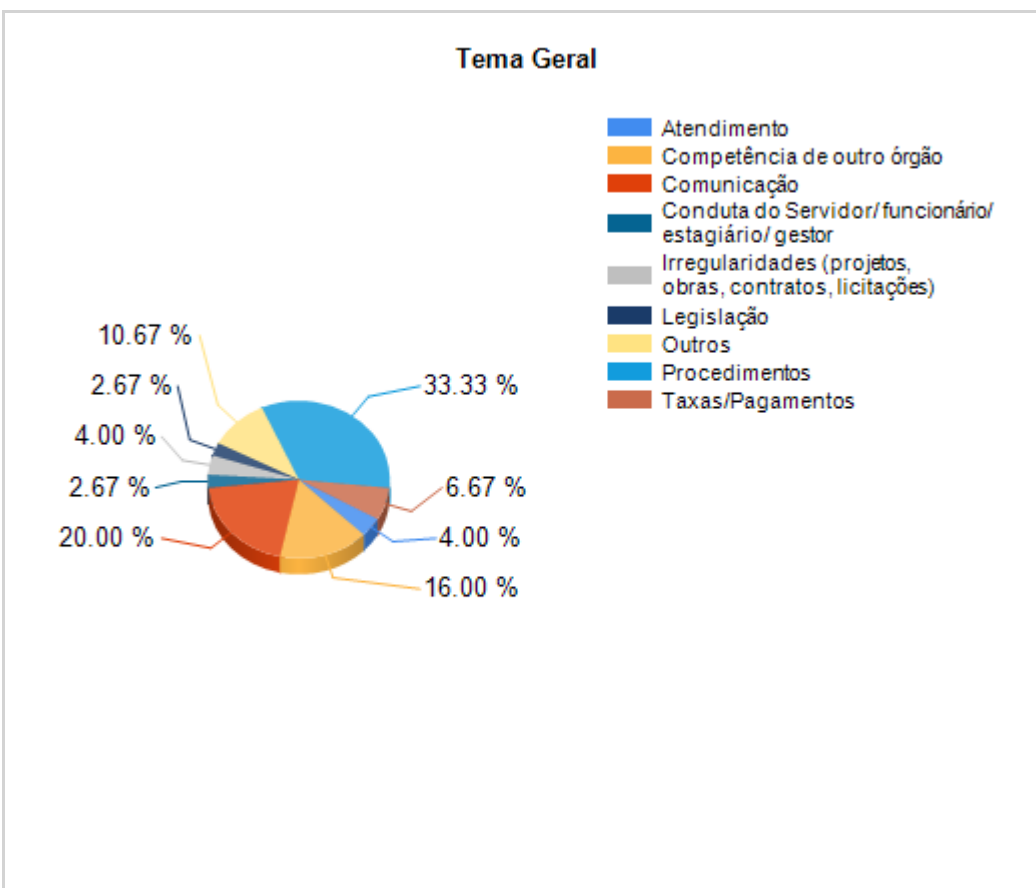
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	17	0	17
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	0	0	8	0	8
Reclamação	0	0	0	0	57	0	57
Solicitação de Informação	0	0	1	0	23	0	24
Sugestão	0	0	0	0	2	0	2
Total	0	0	1	0	108	0	109



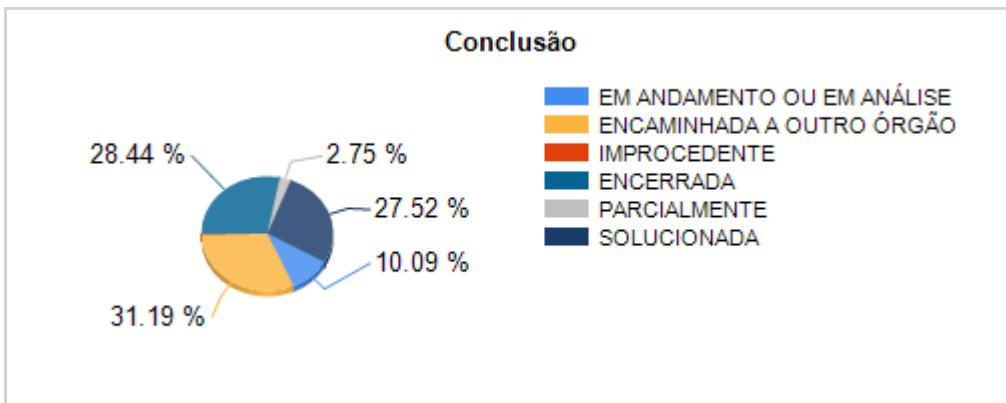
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	2	1	0	3
Competência de outro órgão	1	1	0	7	3	0	12
Comunicação	0	0	1	3	11	0	15
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	0	0	0	2	0	0	2
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	2	0	0	1	0	0	3
Legislação	2	0	0	0	0	0	2
Outros	2	0	4	0	2	0	8
Procedimentos	6	0	1	16	2	0	25
Taxas/Pagamentos	0	0	0	4	1	0	5
Total	13	1	6	35	20	0	75



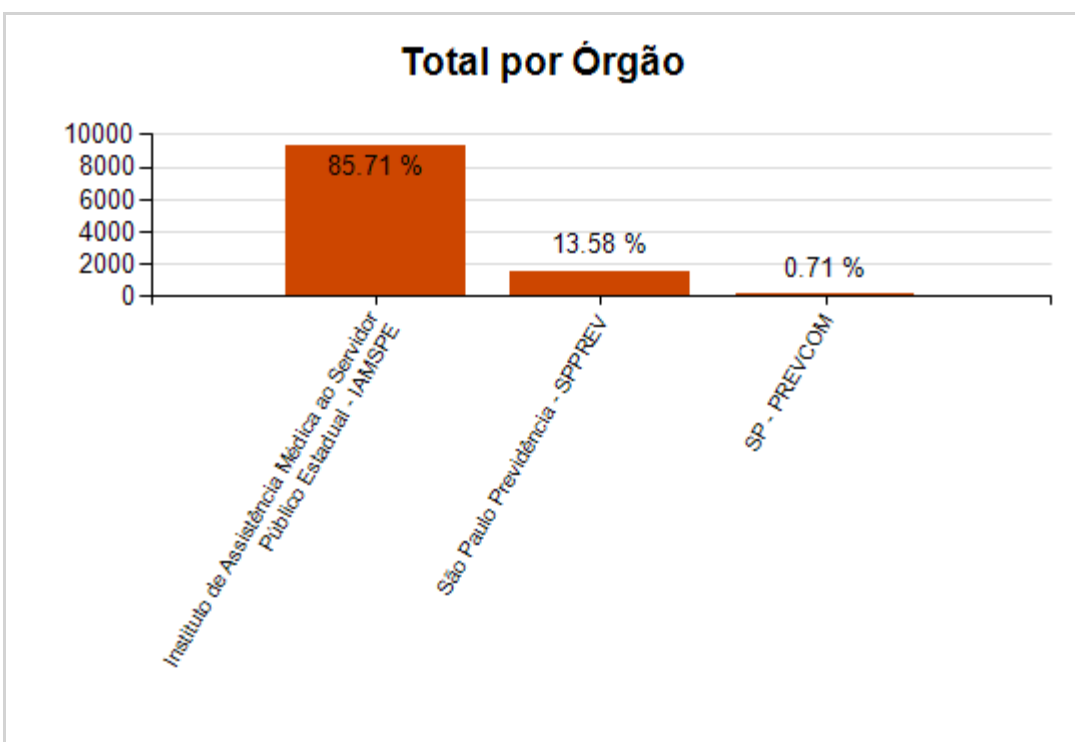
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	0	10	0	4	2	17
Elogio	0	0	1	0	0	0	1
Outros	2	0	4	0	2	0	8
Reclamação	17	2	10	0	22	6	57
Solicitação de Informação	10	1	6	0	4	3	24
Sugestão	0	0	0	0	2	0	2
Total	30	3	31	0	34	11	109



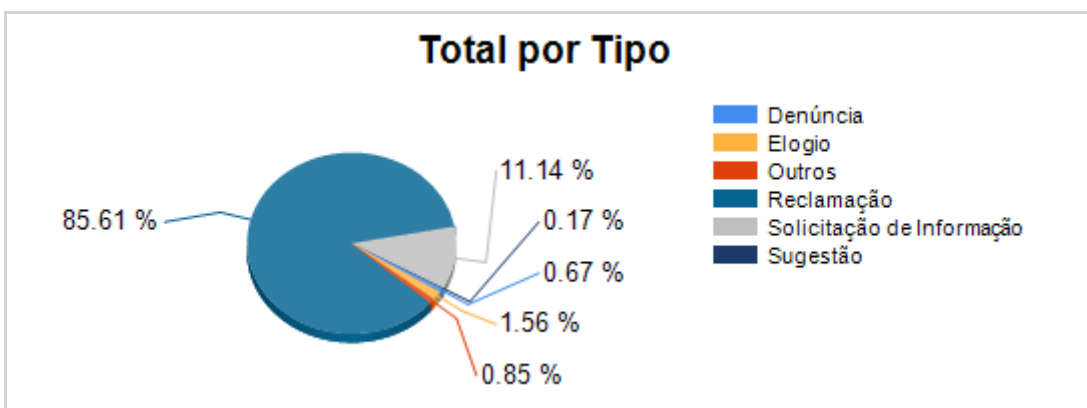
Secretaria de Orçamento e Gestão

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Instituto de Assistência Médica ao Servidor Estadual - IAMSPE	9340
2	São Paulo Previdência - SPPREV	1480
3	SP - PREVCOM	77
Total:		10897



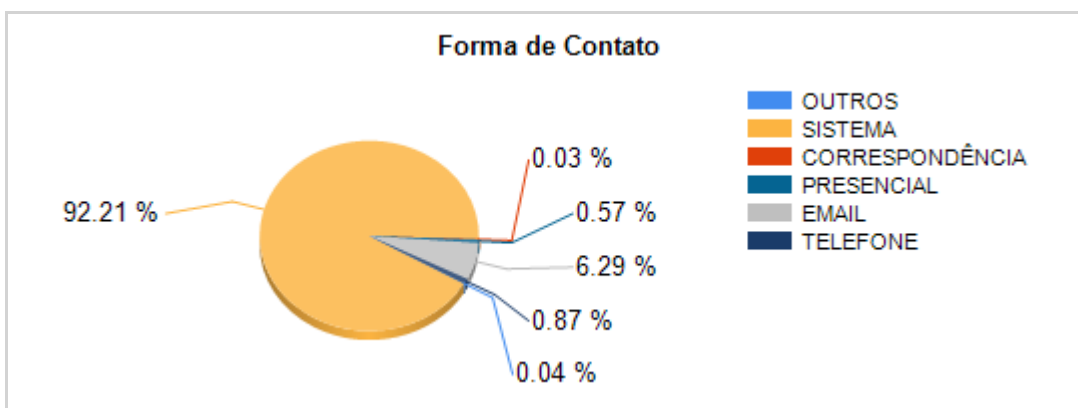
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	73
Elogio	170
Outros	93
Reclamação	9329
Solicitação de Informação	1214
Sugestão	18
Total:	10897



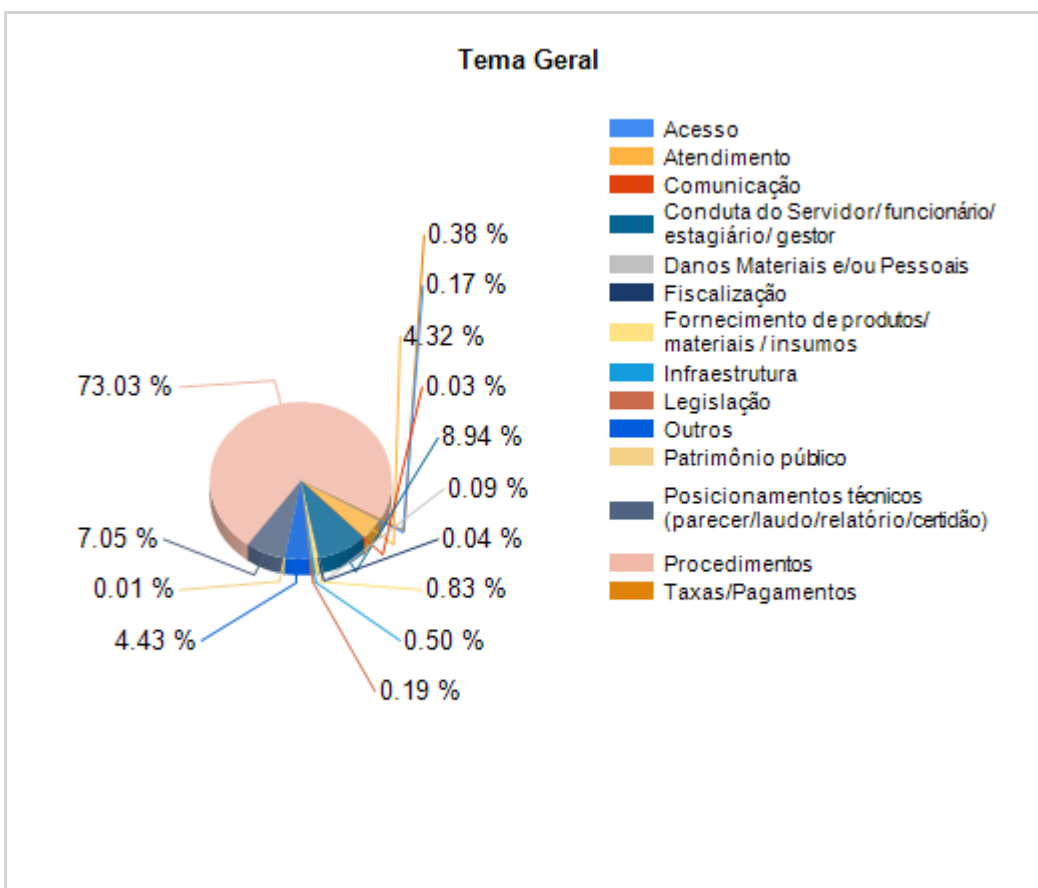
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	1	0	72	0	73
Elogio	3	8	42	0	117	0	170
Outros	0	0	0	0	93	0	93
Reclamação	16	74	636	2	8600	1	9329
Solicitação de Informação	43	13	6	1	1148	3	1214
Sugestão	0	0	0	0	18	0	18
Total	62	95	685	3	10048	4	10897



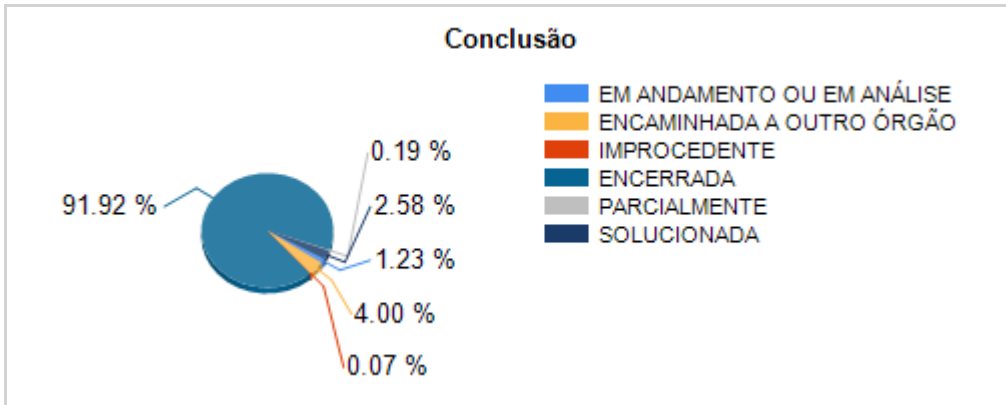
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	17	1	0	18
Atendimento	8	0	9	222	211	2	452
Comunicação	0	0	0	3	0	0	3
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	4	170	2	760	0	0	936
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	9	0	0	9
Fiscalização	0	0	0	4	0	0	4
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	86	1	0	87
Infraestrutura	0	0	0	51	0	1	52
Legislação	1	0	0	19	0	0	20
Outros	1	2	36	250	170	5	464
Patrimônio público	1	0	0	0	0	0	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	18	0	1	38	681	0	738
Procedimentos	2	0	23	7530	88	2	7645
Taxas/Pagamentos	3	0	0	37	0	0	40
Total	38	172	71	9026	1152	10	10469



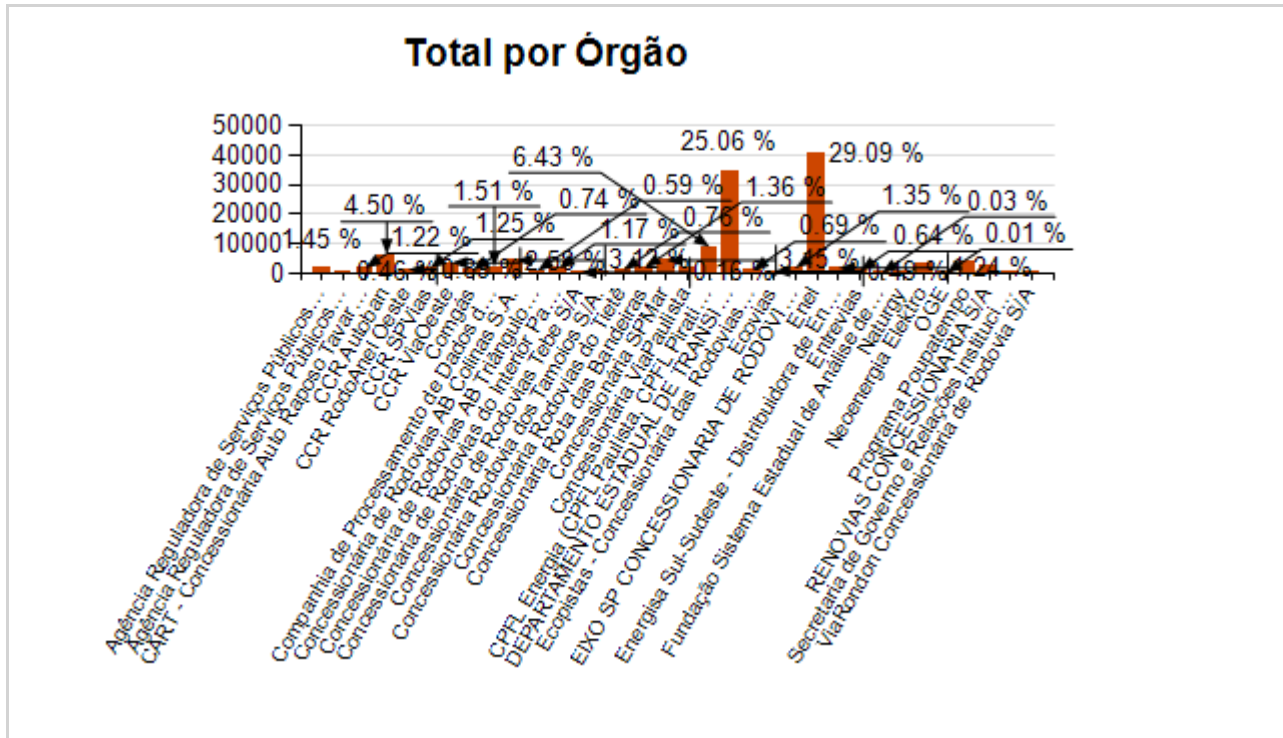
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	8	3	24	0	35	3	73
Elogio	0	0	170	0	0	0	170
Outros	2	0	68	1	22	0	93
Reclamação	73	8	8831	1	308	108	9329
Solicitação de Informação	198	10	914	6	63	23	1214
Sugestão	0	0	10	0	8	0	18
Total	281	21	10017	8	436	134	10897



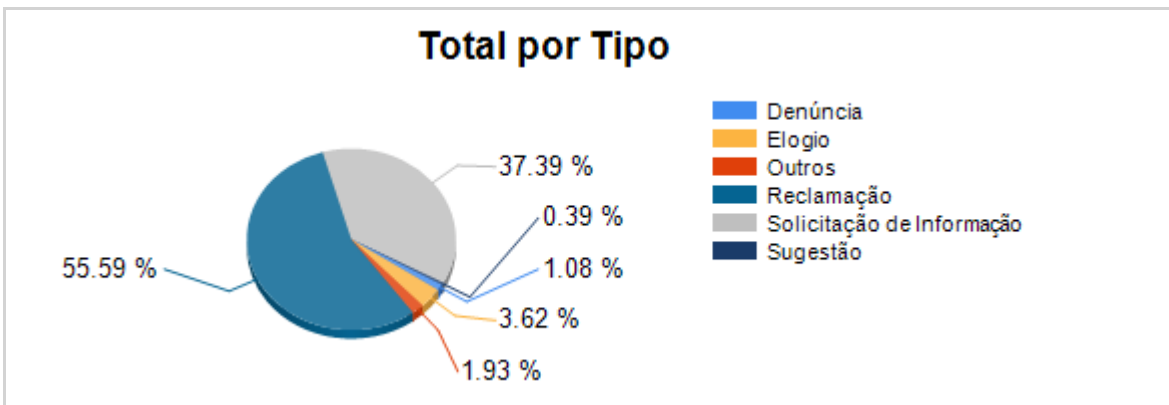
Secretaria de Governo

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp	2017
2	Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo- Arsesp	637
3	CART - Concessionária Auto Raposo Tavares	1700
4	CCR Autoban	6253
5	CCR RodoAnel Oeste	1235
6	CCR SPVias	1735
7	CCR ViaOeste	3587
8	Comgás	1029
9	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp	2104
10	Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.	4339
11	Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol	820
12	Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A	1627
13	Concessionária de Rodovias Tebe S/A	224
14	Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.	676
15	Concessionária Rodovias do Tietê	1055
16	Concessionária Rota das Bandeiras	1886
17	Concessionária SPMar	4375
18	Concessionária ViaPaulista	1916
19	CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)	8940
20	DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP	34858
21	Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A	965
22	Ecovias	680
23	EIXO SP CONCESSIONARIA DE RODOVIAS S.A	1879
24	Enel	40467
25	Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A	1730
26	Entrevias	897
27	Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade	42
28	Naturgy	239
29	Neoenergia Elektro	3182
30	OGE	9
31	Programa Poupatempo	4147
32	RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A	2306
33	Secretaria de Governo - Sede	765
34	ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A	772
Total:		139093



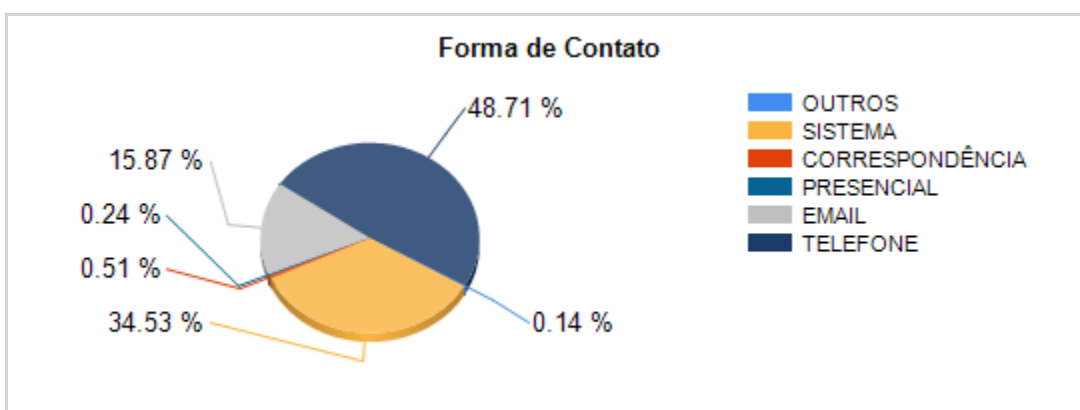
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1501
Elogio	5034
Outros	2687
Reclamação	77319
Solicitação de Informação	52005
Sugestão	547
Total:	139093



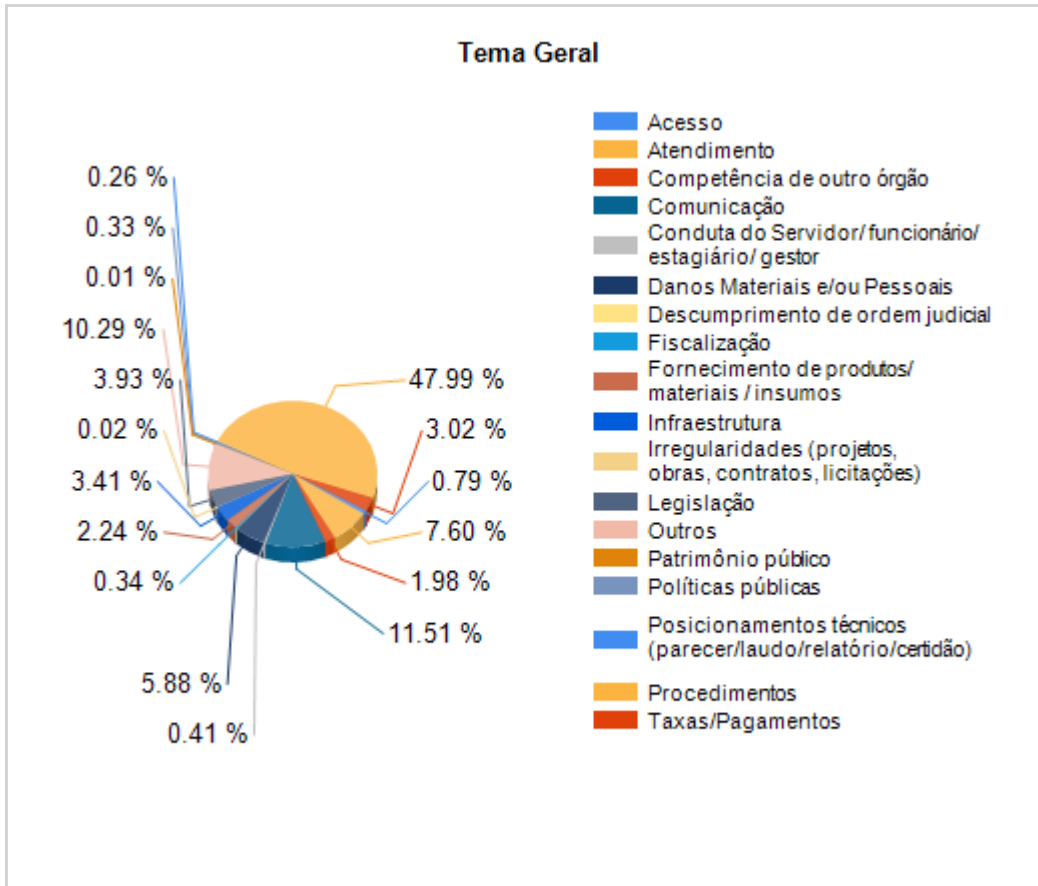
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	3	156	63	1	1230	48	1501
Elogio	48	4318	265	40	363	0	5034
Outros	76	934	992	44	641	0	2687
Reclamação	63	27963	9362	578	39210	143	77319
Solicitação de Informação	141	34065	11283	51	6459	6	52005
Sugestão	8	312	106	1	120	0	547
Total	339	67748	22071	715	48023	197	139093



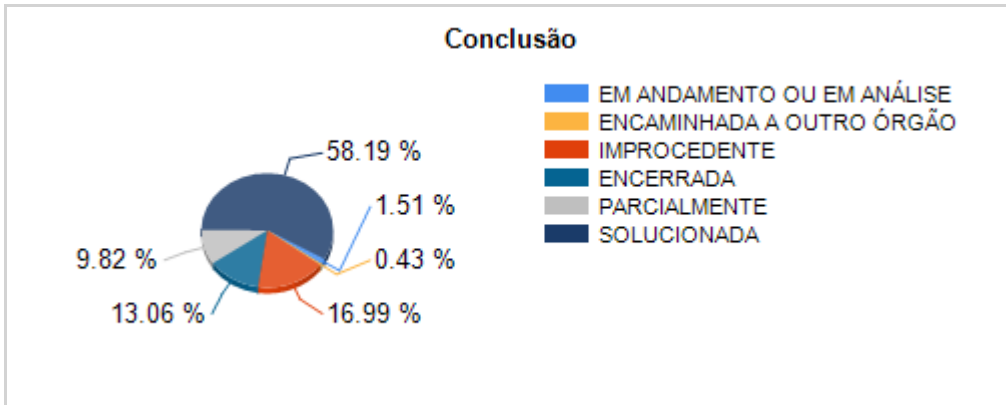
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	17	1	26	768	281	7	1100
Atendimento	29	4704	385	2888	2537	8	10551
Competência de outro órgão	20	8	22	1496	1180	15	2741
Comunicação	0	0	174	289	15498	11	15972
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	200	124	0	232	9	0	565
Danos Materiais e/ou Pessoais	3	0	497	3432	4231	0	8163
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	364	1	7	90	13	0	475
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	2	646	2455	0	3103
Infraestrutura	2	17	200	1912	2504	97	4732
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	9	0	8	3	3	0	23
Legislação	79	5	30	1060	4268	6	5448
Outros	142	148	652	11316	1768	250	14276
Patrimônio público	0	0	0	1	10	0	11
Políticas públicas	0	0	0	457	0	0	457
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	33	67	264	0	364
Procedimentos	590	25	595	50843	14409	132	66594
Taxas/Pagamentos	2	0	770	1606	1813	1	4192
Total	1457	5033	3401	77106	51243	527	138767



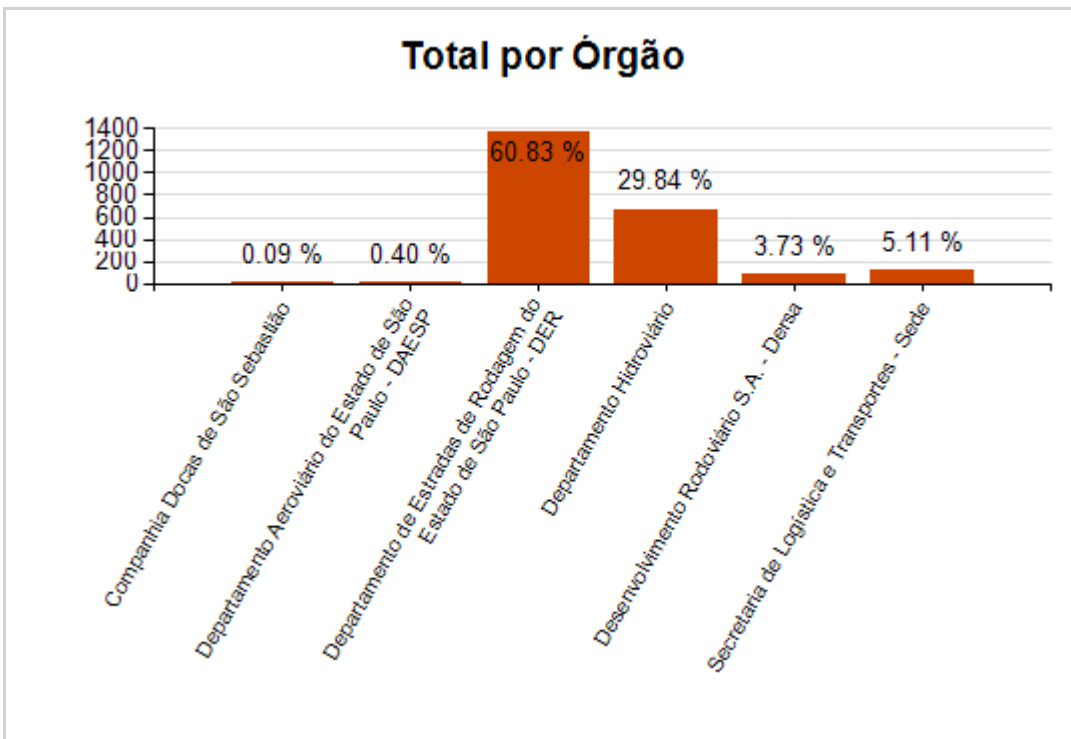
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	208	514	278	291	53	157	1501
Elogio	4740	4	159	111	8	12	5034
Outros	1479	255	322	456	45	130	2687
Reclamação	29234	12136	12572	21603	325	1449	77319
Solicitação de Informação	45101	707	4778	930	152	337	52005
Sugestão	177	43	54	237	20	16	547
Total	80939	13659	18163	23628	603	2101	139093



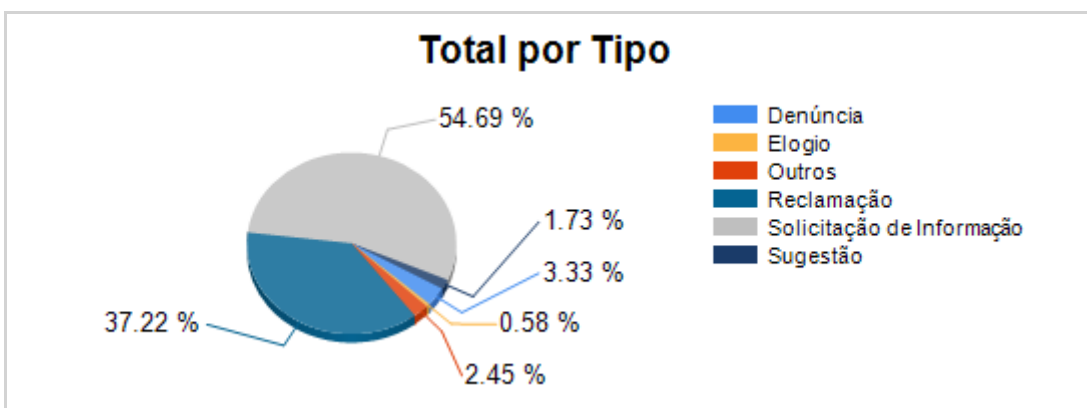
Secretaria de Logística e Transportes

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia Docas de São Sebastião	2
2	Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	9
3	Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER	1368
4	Departamento Hidroviário	671
5	Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa	84
6	Secretaria de Logística e Transportes - Sede	115
Total:		2249



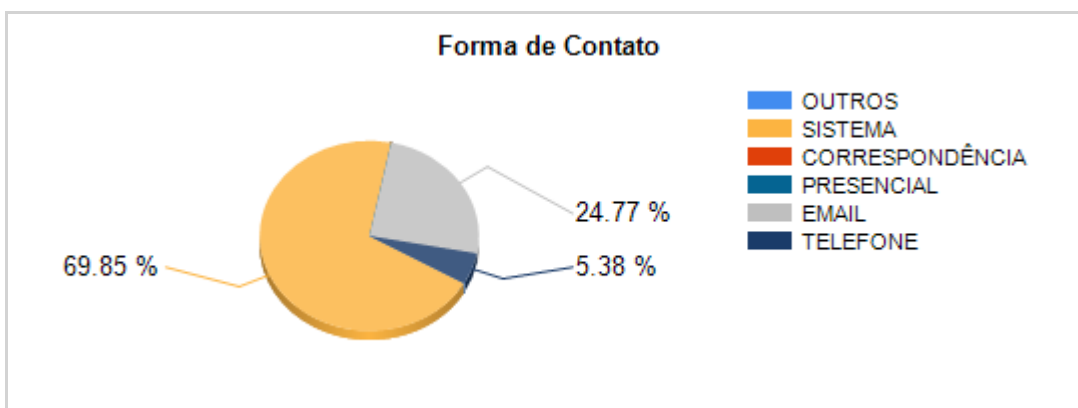
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	75
Elogio	13
Outros	55
Reclamação	837
Solicitação de Informação	1230
Sugestão	39
Total:	2249



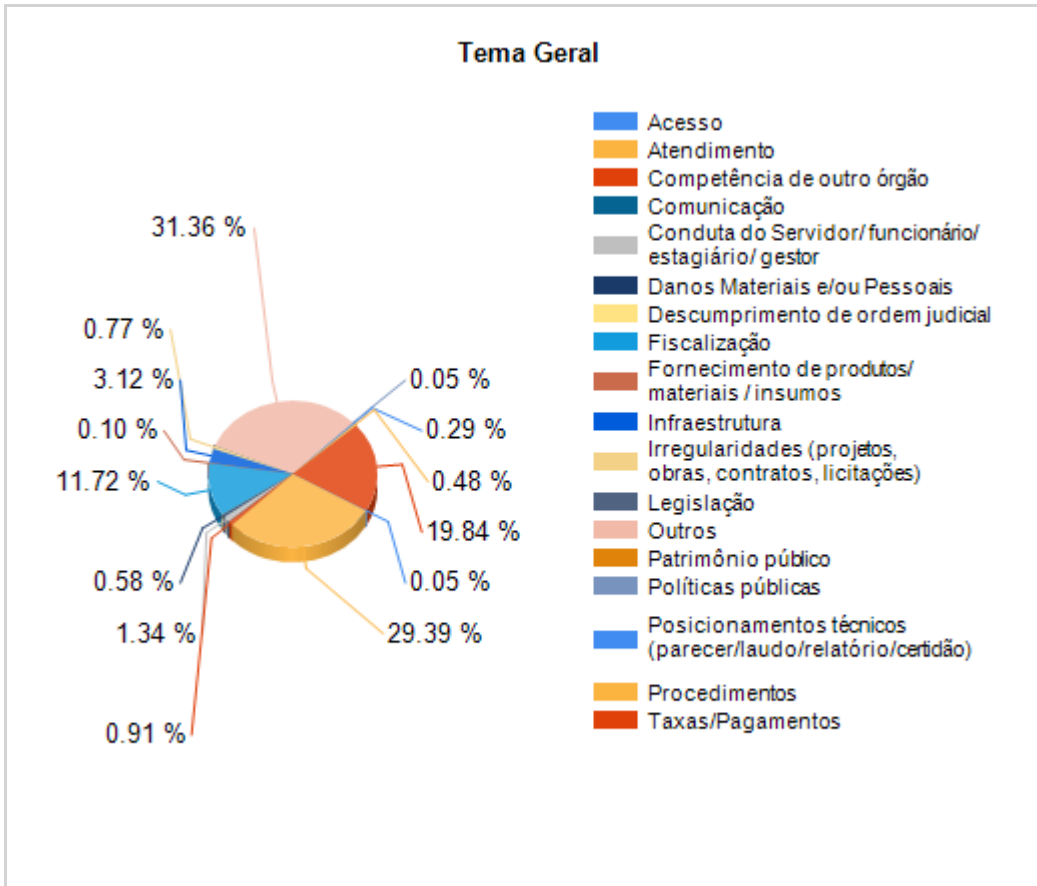
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	75	0	75
Elogio	0	1	2	0	10	0	13
Outros	0	0	0	0	55	0	55
Reclamação	0	24	295	0	518	0	837
Solicitação de Informação	0	96	255	0	879	0	1230
Sugestão	0	0	5	0	34	0	39
Total	0	121	557	0	1571	0	2249



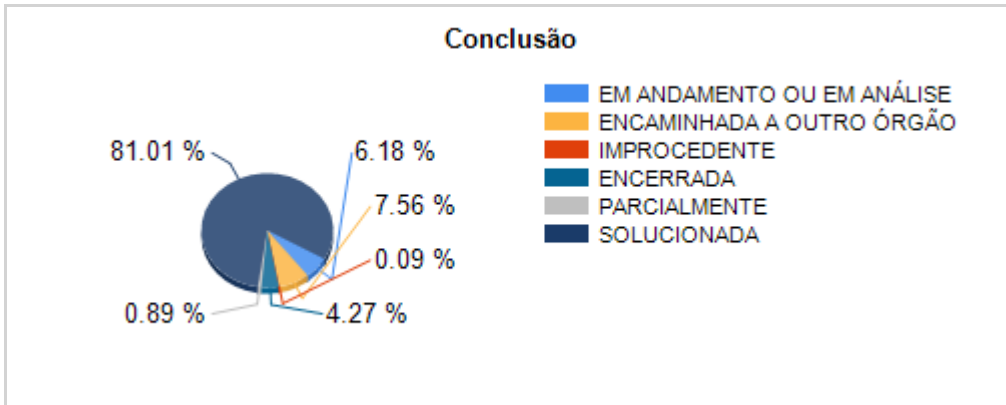
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	1	0	1
Atendimento	4	2	1	7	598	0	612
Competência de outro órgão	0	0	2	6	11	0	19
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	1	0	27	0	0	28
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	12	0	0	12
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	1	1	0	188	51	3	244
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	2	0	2
Infraestrutura	0	0	0	53	11	1	65
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	3	13	0	16
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	40	8	46	387	141	31	653
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	1	0	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	6	0	6
Procedimentos	1	0	0	1	7	1	10
Taxas/Pagamentos	0	0	0	33	377	3	413
Total	46	12	49	717	1219	39	2082



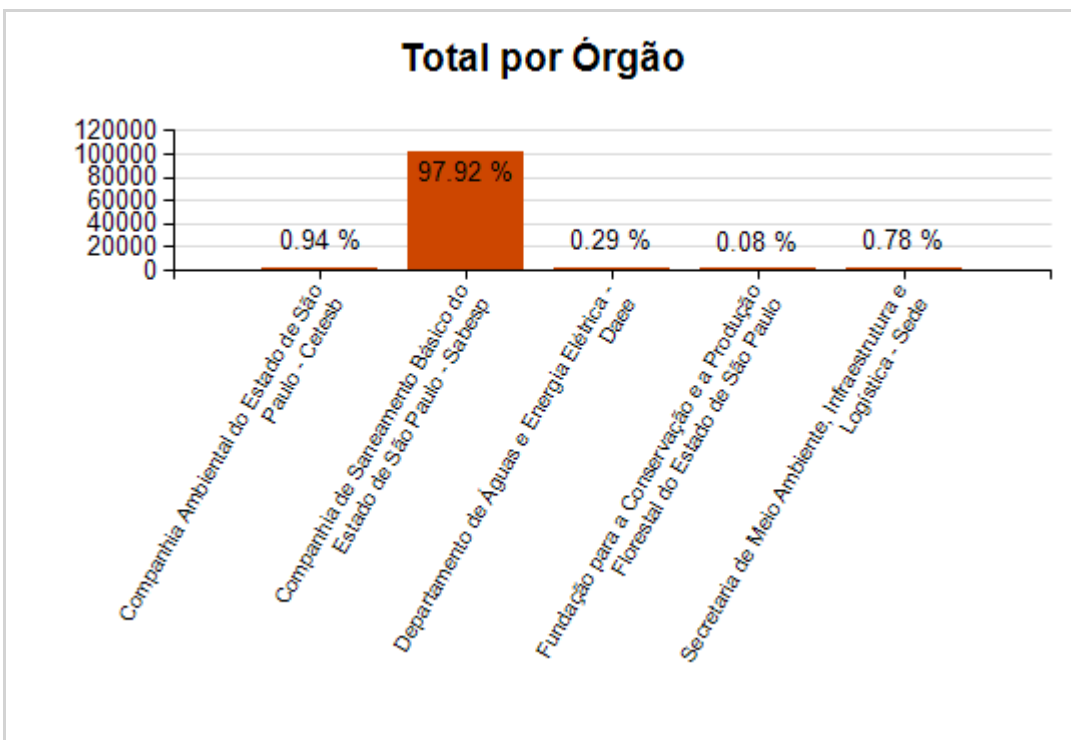
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	35	1	4	0	28	7	75
Elogio	11	0	0	0	1	1	13
Outros	44	0	2	0	7	2	55
Reclamação	618	14	53	2	120	30	837
Solicitação de Informação	1081	5	37	0	13	94	1230
Sugestão	33	0	0	0	1	5	39
Total	1822	20	96	2	170	139	2249



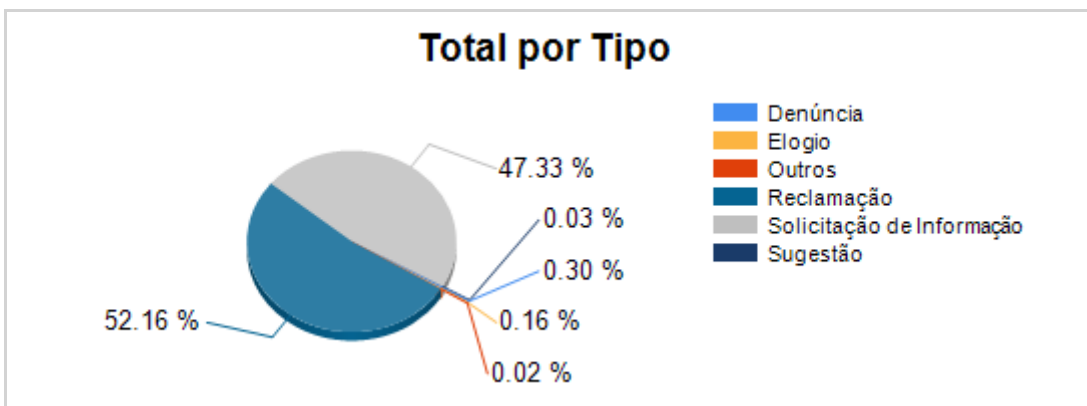
Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	981
2	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	102494
3	Departamento de Águas e Energia Elétrica - Dae	300
4	Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	81
5	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente - Sede	814
Total:		104670



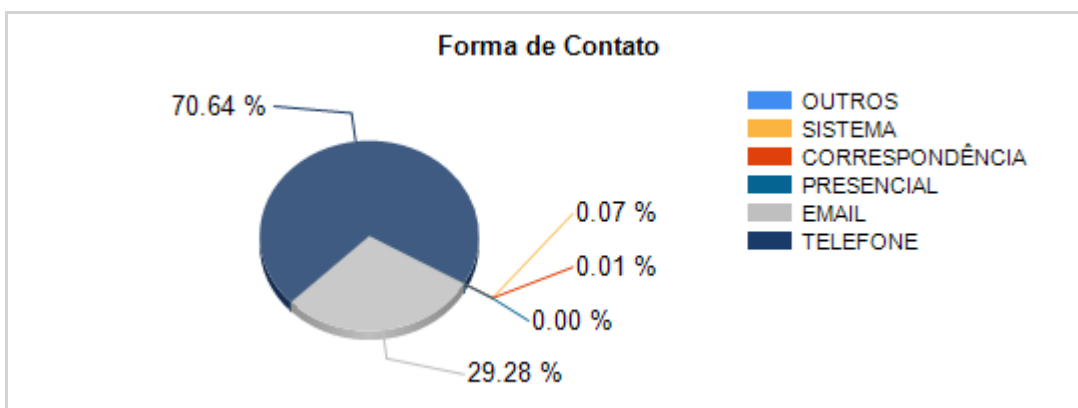
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	310
Elogio	168
Outros	22
Reclamação	54597
Solicitação de Informação	49539
Sugestão	34
Total:	104670



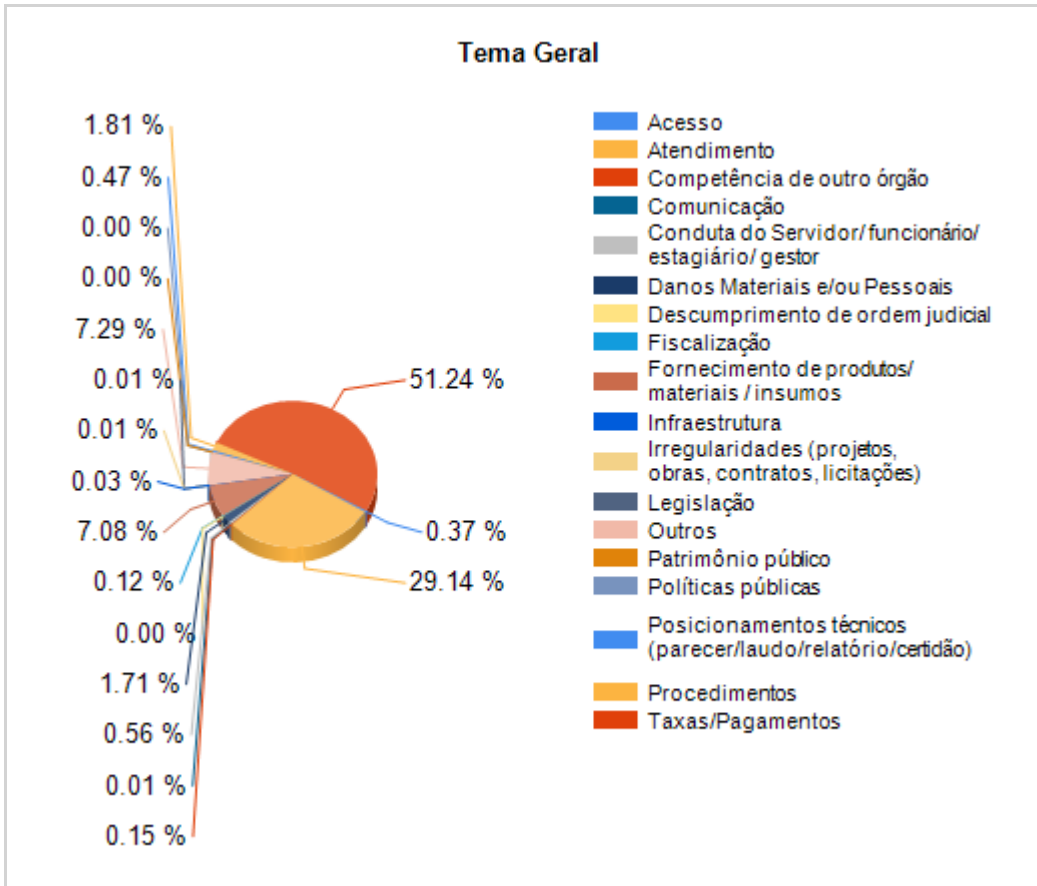
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	51	257	2	0	0	310
Elogio	0	4	164	0	0	0	168
Outros	0	4	17	0	1	0	22
Reclamação	1	31717	22876	3	0	0	54597
Solicitação de Informação	1	42164	7298	1	75	0	49539
Sugestão	0	2	32	0	0	0	34
Total	2	73942	30644	6	76	0	104670



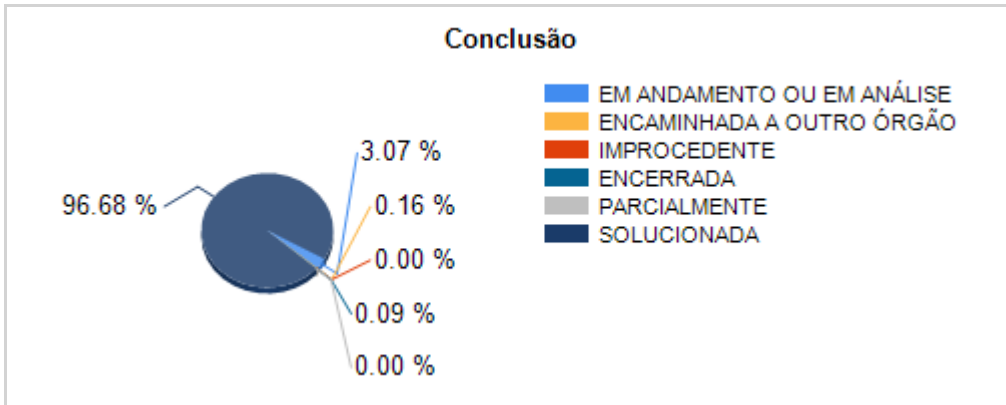
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	2	3	1	40	337	2	385
Atendimento	1	110	6	17795	12578	8	30498
Competência de outro órgão	16	0	0	42	94	1	153
Comunicação	0	0	0	0	13	0	13
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	57	1	0	449	84	0	591
Danos Materiais e/ou Pessoais	2	2	0	1334	450	0	1788
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	1	1	0	2
Fiscalização	128	0	0	2	0	0	130
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	3	1	5389	2017	0	7410
Infraestrutura	1	5	0	15	9	1	31
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	3	0	0	4	0	0	7
Legislação	0	0	0	0	6	0	6
Outros	9	23	10	5002	2589	1	7634
Patrimônio público	1	0	0	0	1	0	2
Políticas públicas	0	0	0	0	1	0	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	25	0	0	279	186	0	490
Procedimentos	65	4	0	376	1439	11	1895
Taxas/Pagamentos	0	25	4	23909	29687	9	53634
Total	310	176	22	54637	49492	33	104670



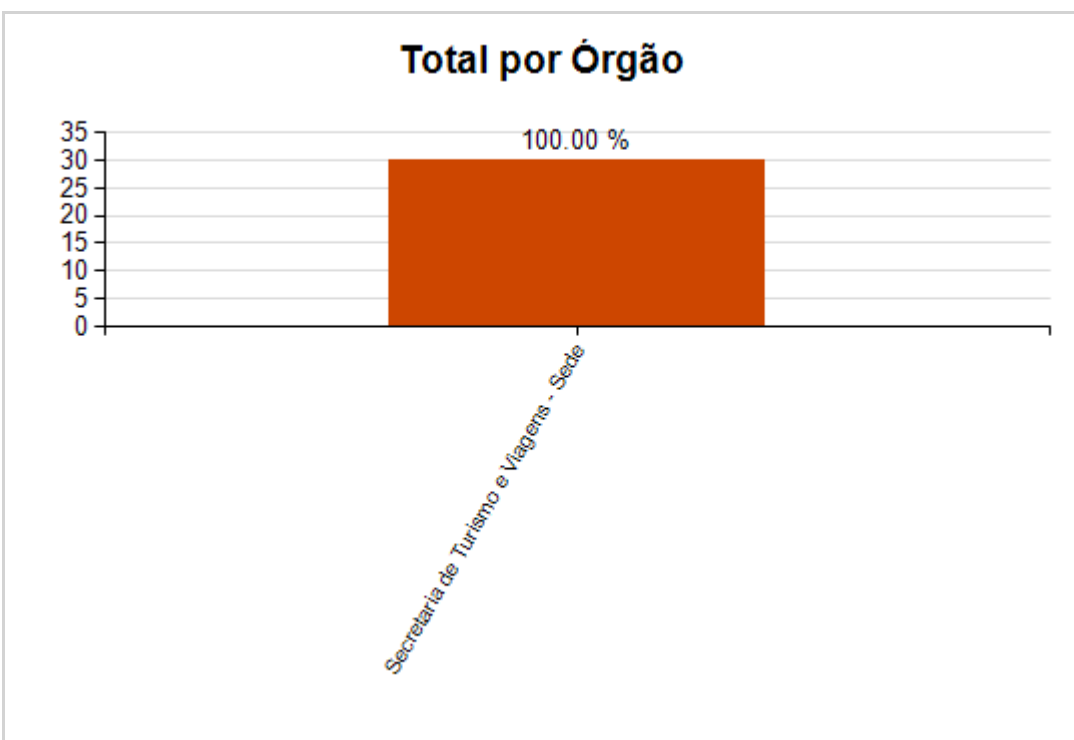
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	206	2	19	0	19	64	310
Elogio	165	0	2	0	0	1	168
Outros	18	0	0	0	2	2	22
Reclamação	51431	1	28	0	43	3094	54597
Solicitação de Informação	49344	1	41	1	99	53	49539
Sugestão	33	0	1	0	0	0	34
Total	101197	4	91	1	163	3214	104670



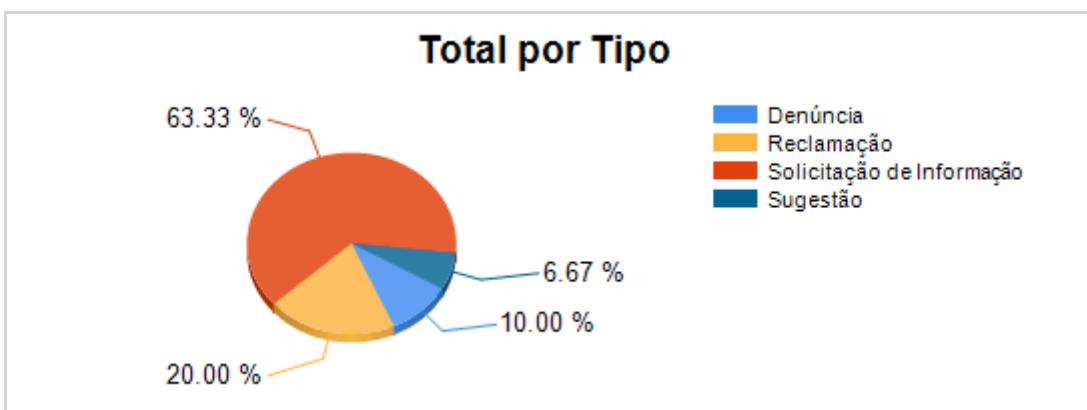
Secretaria de Turismo e Viagens

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Turismo e Viagens - Sede	30
Total:		30



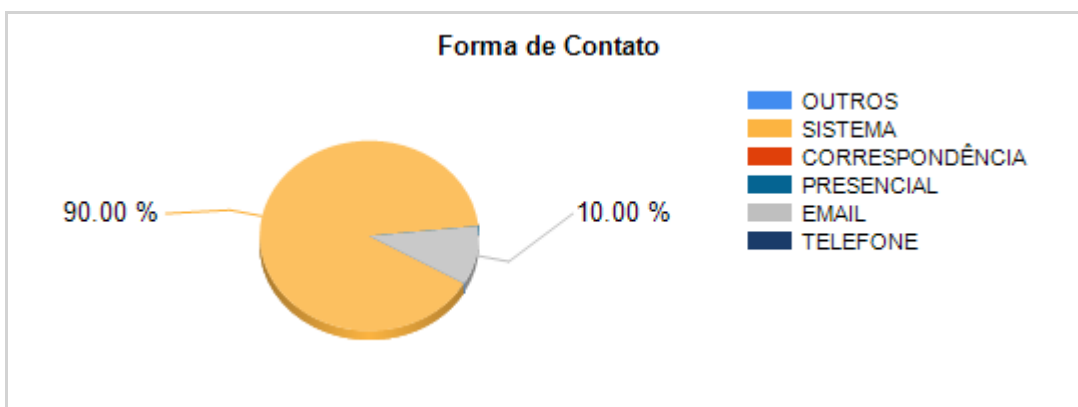
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	3
Reclamação	6
Solicitação de Informação	19
Sugestão	2
Total:	30



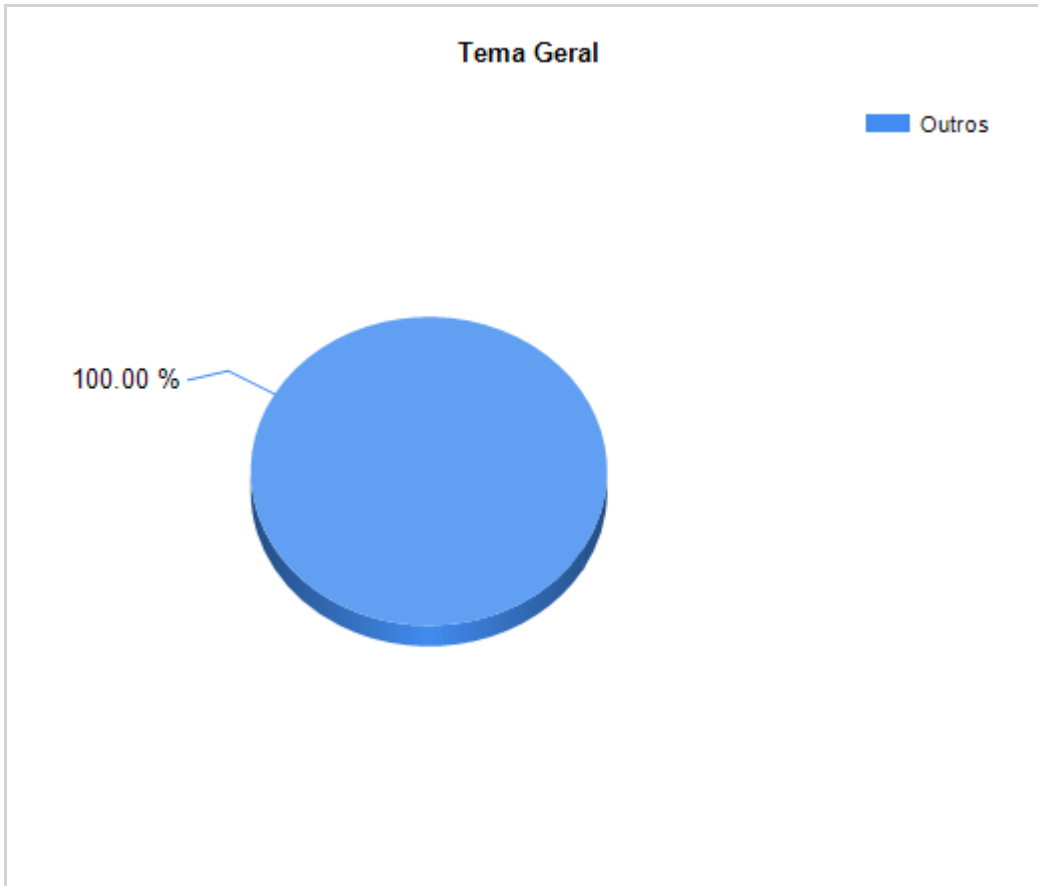
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	3	0	3
Reclamação	0	0	0	0	6	0	6
Solicitação de Informação	0	0	2	0	17	0	19
Sugestão	0	0	1	0	1	0	2
Total	0	0	3	0	27	0	30



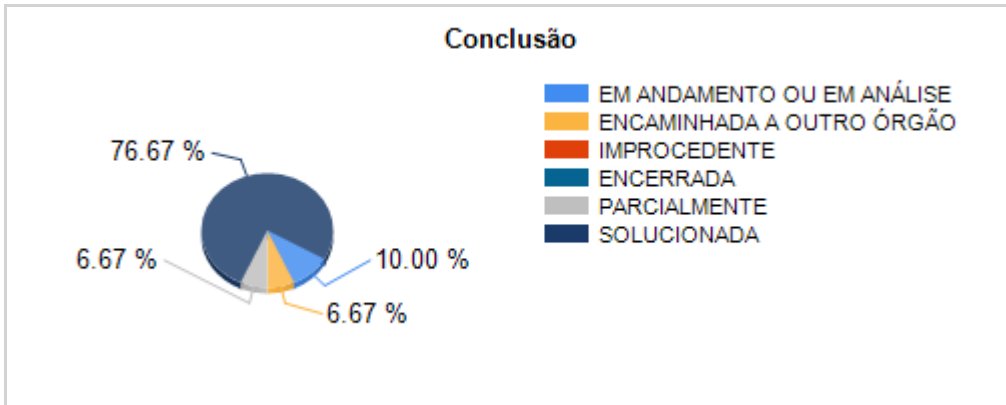
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Outros	2	0	0	5	20	3	30
Total	2	0	0	5	20	3	30



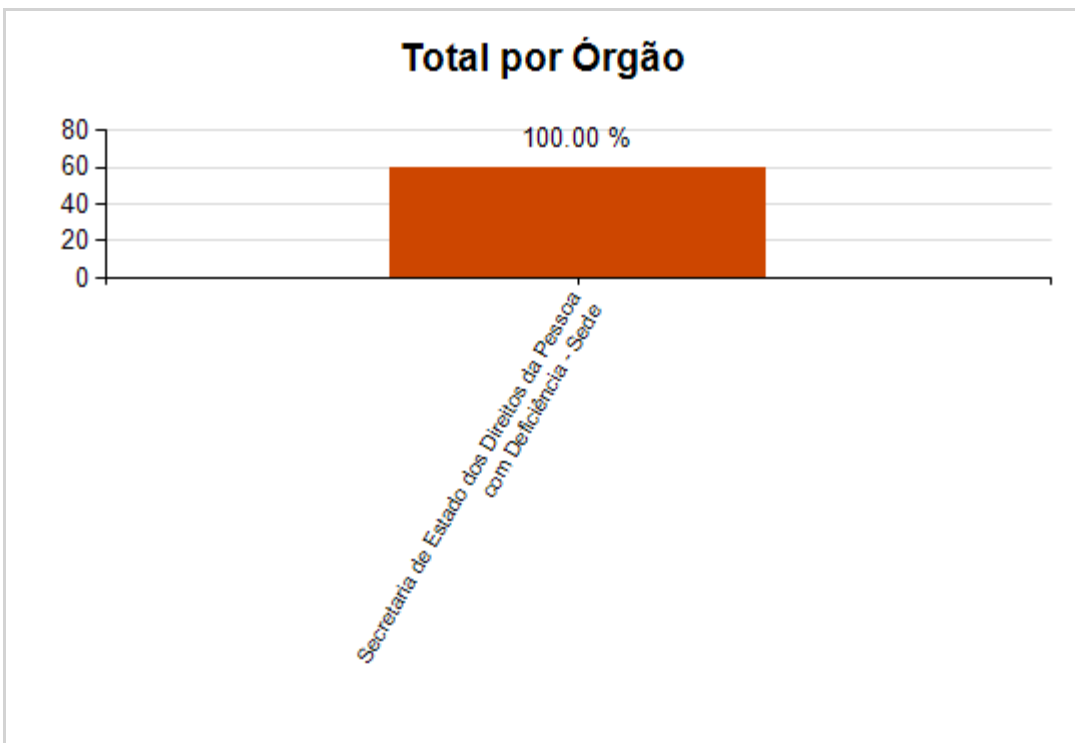
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	2	0	0	0	1	0	3
Reclamação	5	0	0	0	1	0	6
Solicitação de Informação	15	2	0	0	0	2	19
Sugestão	1	0	0	0	0	1	2
Total	23	2	0	0	2	3	30



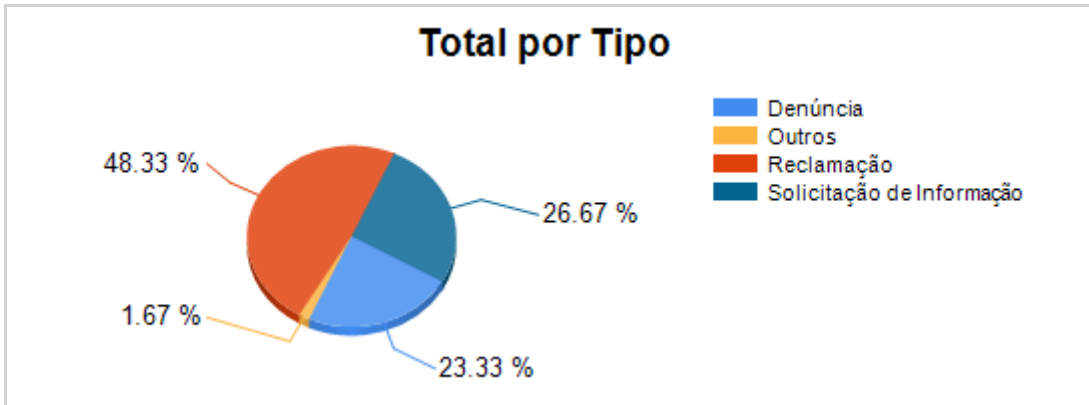
Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	60
Total:		60



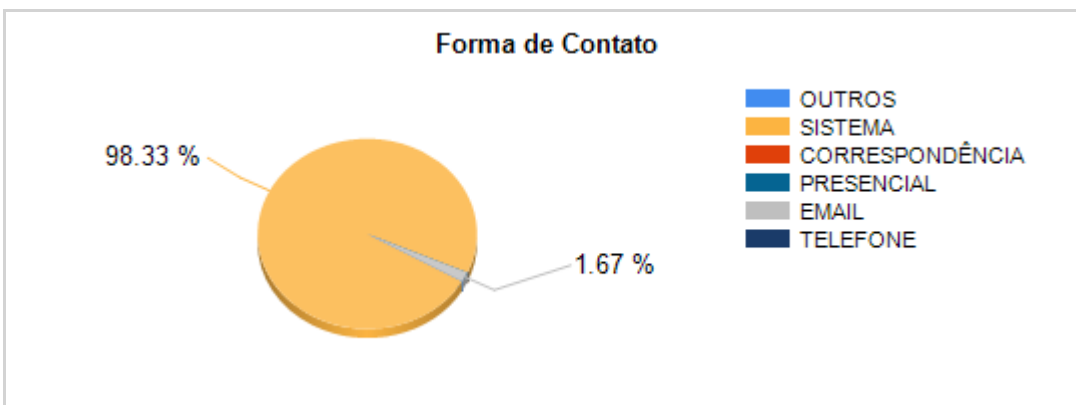
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	14
Outros	1
Reclamação	29
Solicitação de Informação	16
Total:	60



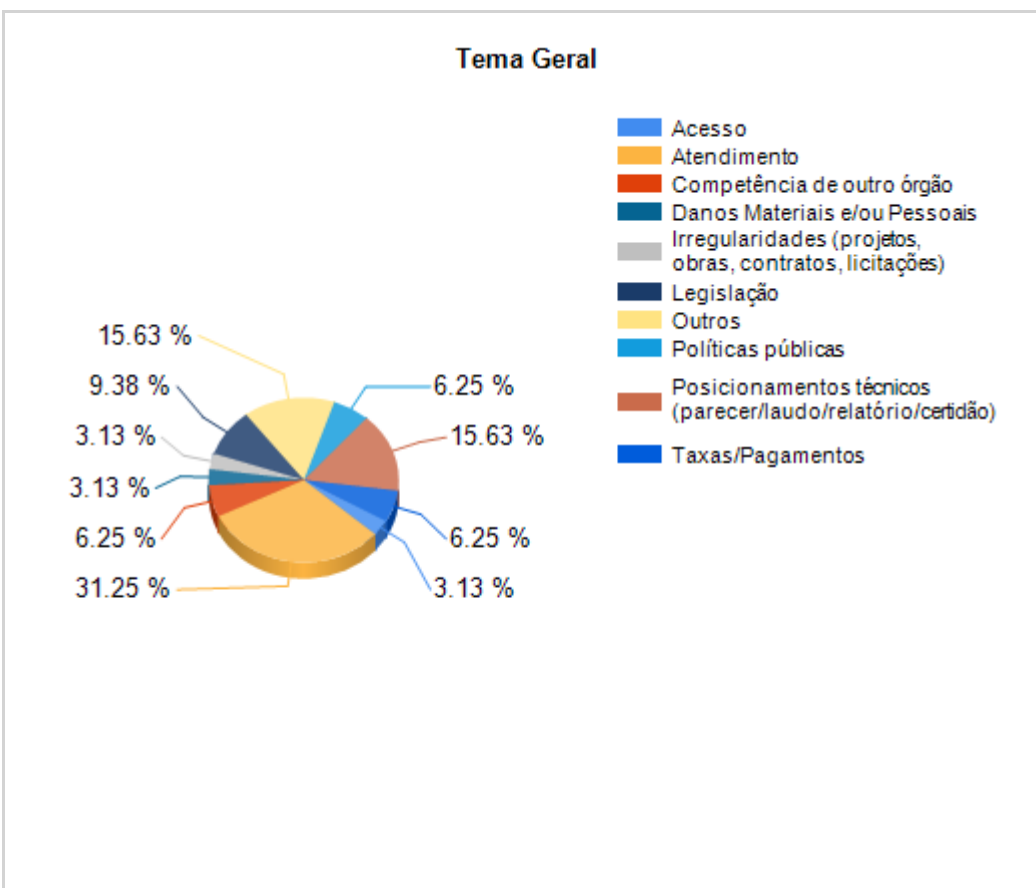
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	14	0	14
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Reclamação	0	0	0	0	29	0	29
Solicitação de Informação	0	0	1	0	15	0	16
Total	0	0	1	0	59	0	60



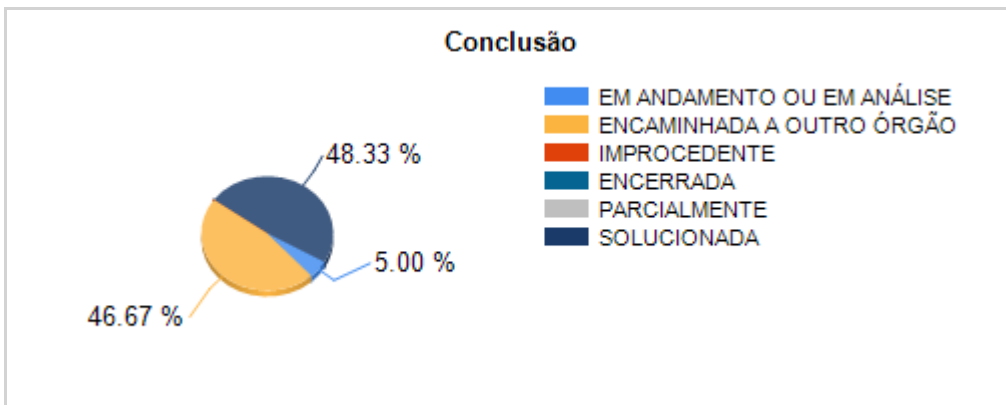
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	0	0	0	0	0	1
Atendimento	2	0	0	4	4	0	10
Competência de outro órgão	0	0	1	1	0	0	2
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	0	0	0	0	1
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	1	0	0	1
Legislação	0	0	0	0	3	0	3
Outros	0	0	0	2	3	0	5
Políticas públicas	0	0	0	2	0	0	2
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	4	1	0	5
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1	1	0	2
Total	4	0	1	15	12	0	32



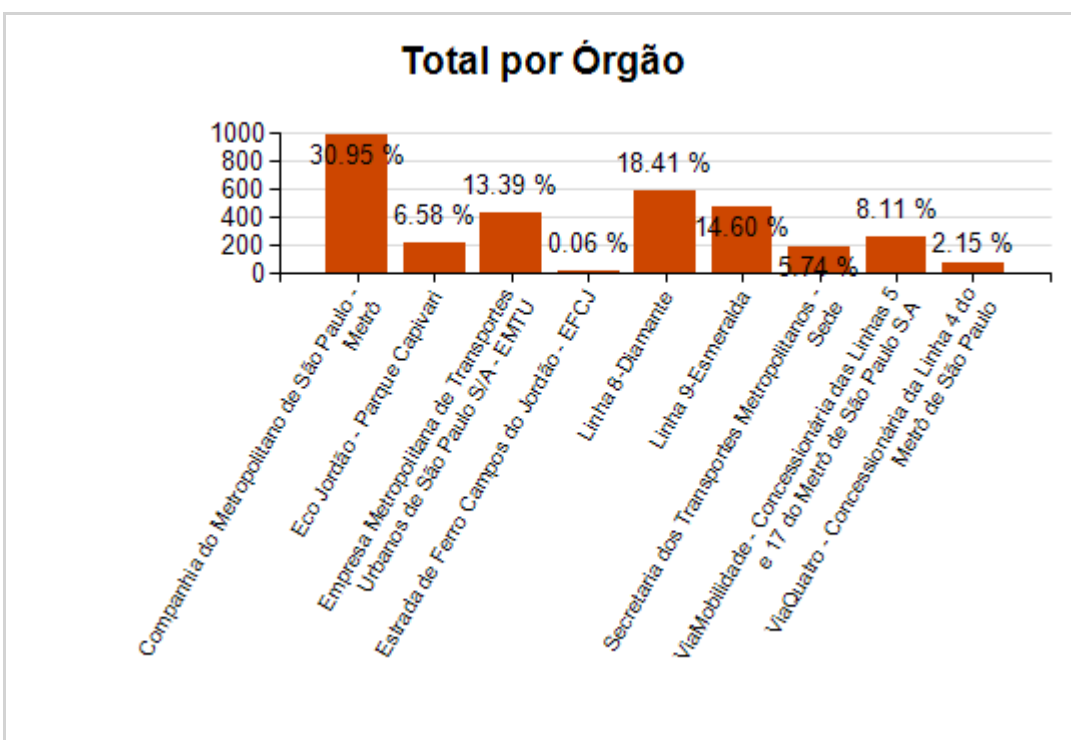
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	3	0	0	0	10	1	14
Outros	1	0	0	0	0	0	1
Reclamação	15	0	0	0	14	0	29
Solicitação de Informação	10	0	0	0	4	2	16
Total	29	0	0	0	28	3	60



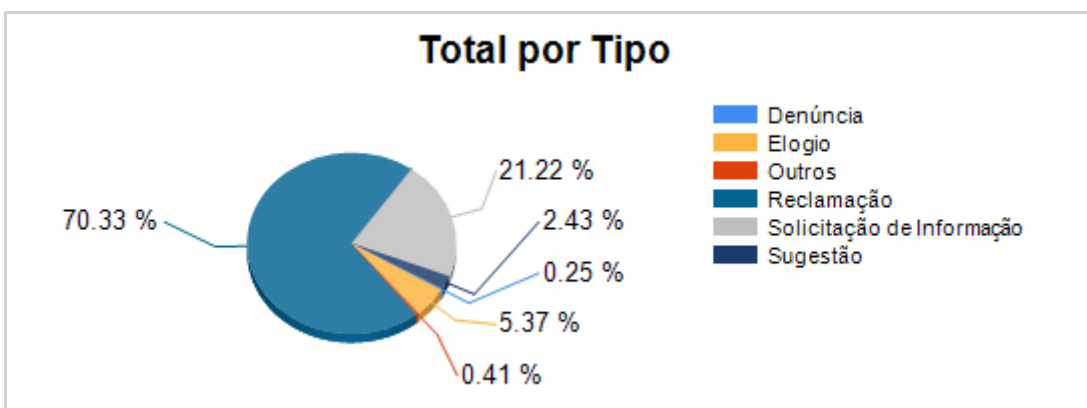
Secretaria dos Transportes Metropolitanos

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô	992
2	Eco Jordão - Parque Capivari	211
3	Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU	429
4	Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ	2
5	Linha 8-Diamante	590
6	Linha 9-Esmeralda	468
7	Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede	184
8	ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A	260
9	ViaQuatro - Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo	69
Total:		3205



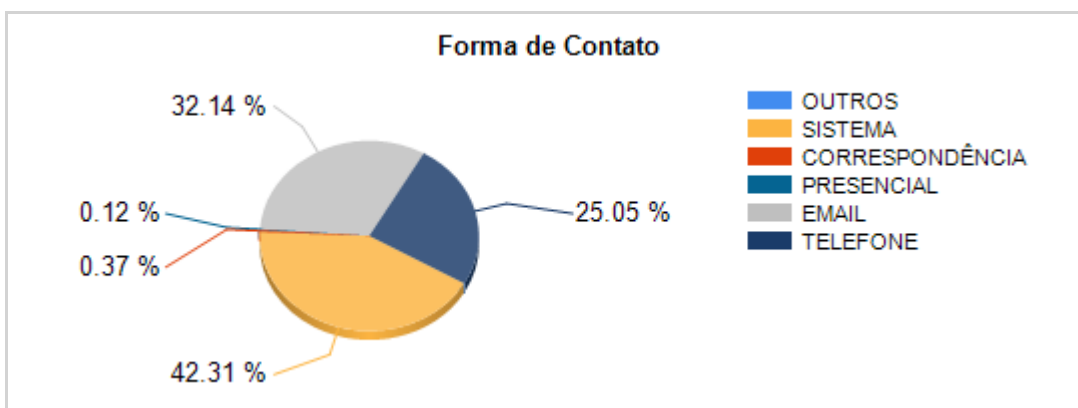
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	8
Elogio	172
Outros	13
Reclamação	2254
Solicitação de Informação	680
Sugestão	78
Total:	3205



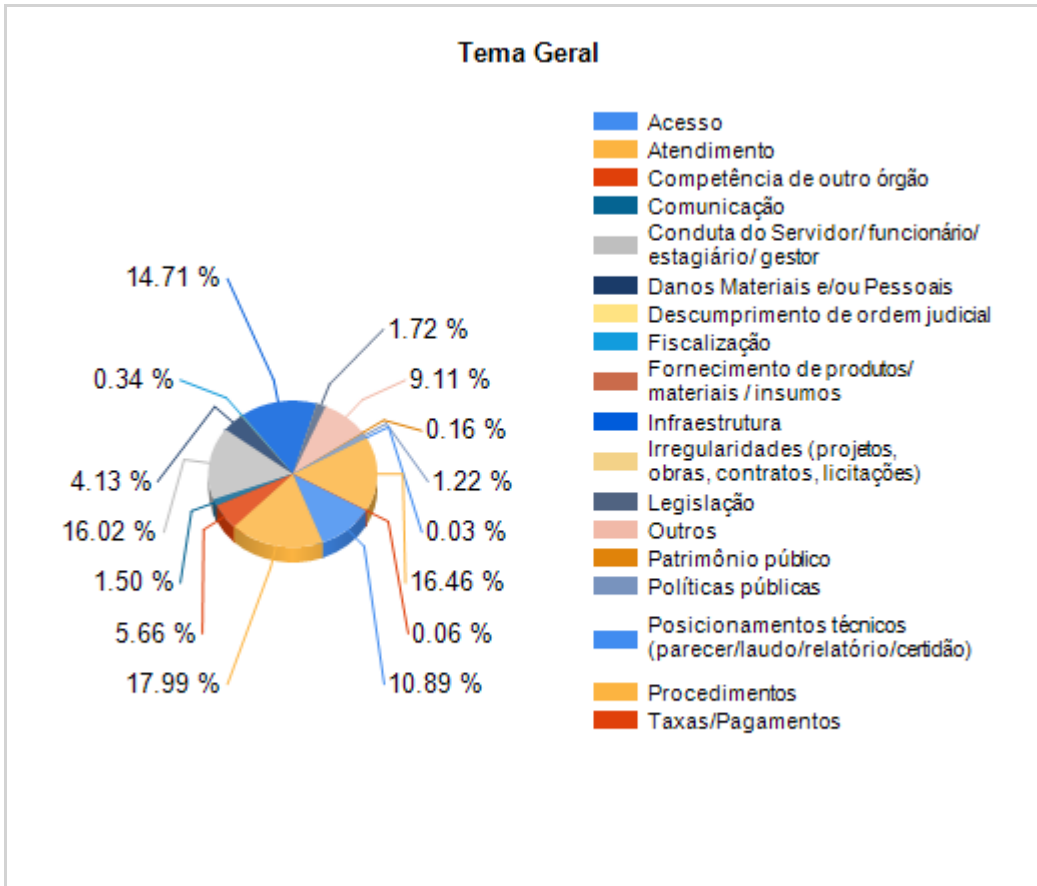
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	8	0	0	0	8
Elogio	1	76	6	0	89	0	172
Outros	0	1	5	0	7	0	13
Reclamação	2	499	692	11	1050	0	2254
Solicitação de Informação	0	219	284	1	176	0	680
Sugestão	1	8	35	0	34	0	78
Total	4	803	1030	12	1356	0	3205



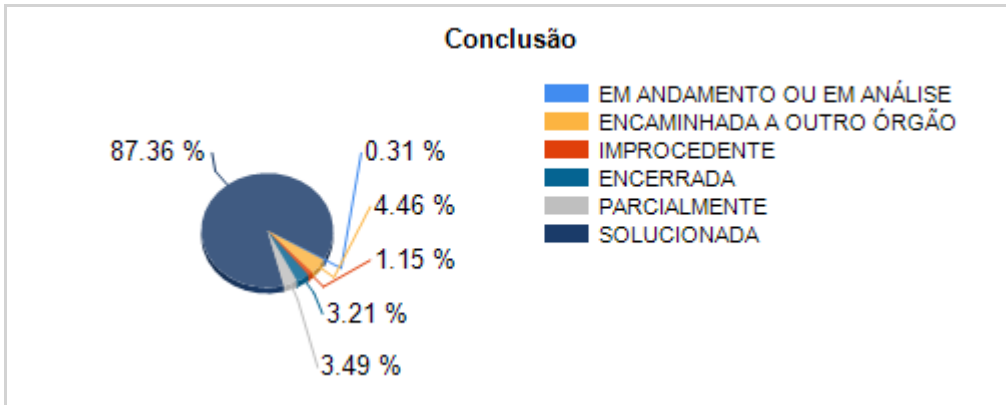
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	326	19	3	348
Atendimento	2	17	1	280	251	24	575
Competência de outro órgão	0	0	1	120	55	5	181
Comunicação	0	0	1	37	7	3	48
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	103	3	365	38	2	512
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	1	99	32	0	132
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	10	1	0	11
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	394	65	11	470
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	5	0	0	27	22	1	55
Outros	0	7	4	192	80	8	291
Patrimônio público	0	0	1	3	1	0	5
Políticas públicas	0	0	0	21	4	14	39
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	1	0	0	1
Procedimentos	0	45	1	370	103	7	526
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1	1	0	2
Total	8	172	13	2246	679	78	3196



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	7	0	1	0	0	0	8
Elogio	124	1	47	0	0	0	172
Outros	8	0	4	0	0	1	13
Reclamação	1948	104	41	30	122	9	2254
Solicitação de Informação	644	5	6	7	18	0	680
Sugestão	69	2	4	0	3	0	78
Total	2800	112	103	37	143	10	3205



Relatório manifestações relevantes/recomendações/dificuldades da Rede Paulista de Ouvidorias

Os dados abaixo referem-se as informações inseridas pelas Ouvidorias no Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo.

Casa Civil

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Casa Civil	<p>Muitas reclamações a respeito dos atendimentos do Detran e Poupatempo chamaram a atenção. O maior alvo das reclamações é sobre a precariedade do funcionamento dos sistemas, dificuldade nos agendamentos e lentidão nas respostas.</p> <p>Muitas demandas de reclamação das PCDs com relação a defazagem do benefício de isenção fiscal para aquisição de automóvel.</p> <p>Várias reclamações a respeito de interferência com frequentes ligações sobre pesquisa de opinião.</p> <p>Em 2022 os maiores destaques ficaram por conta da pressão sobre as PLs de grupos com interesses distintos cobrando o governo para sancionar ou vetar algum determinado projeto de lei.</p>	<p>Não enviamos recomendações aos dirigentes, nossa ouvidoria, felizmente, sempre foi bem atendida pelos setores quando solicitados.</p>	<p>Com relação às dificuldades, embora haja muito boa vontade dos departamentos em atender as demandas, ainda encontramos um pouco de morosidade no retorno das repostas. Sempre existe muita cautela por parte dos interlocutores, talvez por receio que estas tragam algum ônus político, principalmente considerando a proximidade das eleições.</p>

Procuradoria Geral do Estado

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Procuradoria Geral do Estado - Sede	<p>I- Usuários reclamaram da Declaração feita pela PGE à Receita Federal. A alegação é</p>	<p>Sugestão acatada pela Procuradoria da Dívida Ativa para que fosse informado no site do contribuinte www.dividaativa.pge.sp.gov.br que as guias para pagamento do parcelamento da transação deveriam ser emitidas no site</p>	<p>Há dificuldade para anexar documentos e impossibilidade de colar print</p>

	<p>de que o Imposto de Renda não era devido. Os usuários foram encaminhados para atendimento da Assessoria de Precatórios.</p> <p>II- Contribuintes que não conseguiram emitir GAREs para pagamento de parcela do acordo de parcelamento da transação por edital foram orientados a emitir as guias sem a necessidade de senha para acesso ao site da transação.</p> <p>III- A Ouvidoria ainda recebeu muitas reclamações em razão das disposições do Código Brasileiro de Trânsito e da Portaria Detran-SP - PRE 175/2021, de 23 de dezembro de 2021, que impossibilitou o licenciamento de veículos nos casos em que o IPVA inscrito é objeto de parcelamento. Foi necessário esclarecer que o licenciamento só poderá ser liberado após a liquidação total das dívidas.</p>	https://www.dividaativa.pge.sp.gov.br/transacao/loginInternet.jsf?param=4304	<p>de tela nas respostas enviadas através do “Sistema Ouvidorias”. Essa limitação operacional demanda o envio de e-mail fora do Sistema.</p>
--	--	---	--

Secretaria da Administração Penitenciária

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap	As principais manifestações se referem ao apoio da assistência jurídica, consistente no atendimento dos advogados da FUNAP, sendo que a dificuldade mais acentuada se refere sempre a	Todas as recomendações encaminhadas aos dirigentes foram acatadas no sentido de verificar e propiciar o atendimento ao	A principal dificuldade é em obter o retorno da pesquisa de satisfação

	dificuldade de acesso dentro do presídio pelos familiares e pela pessoa privada de liberdade.	manifestante	
Secretaria da Administração Penitenciária - Sede	<p>Numa abordagem quantitativa temos como principais manifestações recebidas nesta Ouvidoria neste 2º Semestre, as solicitações de Transferência/Aproximação Familiar e informações ao Público Externo (visitante, advogados, etc..)</p> <p>Já numa abordagem qualitativa temos como principal demanda as questões que envolvem a saúde da pessoa presa.</p>	<p>Sobre atendimento médico para a população prisional compreendemos que, embora haja a demanda, a Secretaria por intermédio da Coordenadoria de Saúde da Pasta tem efetuado ações positivas para melhorar desse atendimento, como o serviço de Telemedicina.</p> <p>Atendimento com público interno: A par do que já tem sido apontado, em Recomendações anteriores, reforçamos a necessidade das unidades prisionais estabelecerem outras formas de contato para efetivação de seus serviços junto ao público externo, sugerimos a adoção do atendimento via WhatsApp, que já vem ocorrendo em algumas unidades prisionais, como ferramenta de inovação frente às questões de atendimento ao público. Notamos que as unidades que conta com esse sistema tem conseguido melhorar a comunicação com seu público interno, bem como facilitar o trabalho interno de seus funcionários. Concomitante, a adoção de alternativas de atendimento como e-mails e atendimentos virtuais.</p>	<p>A diminuição do quadro de servidores da Ouvidoria tem sido um das dificuldades frequentes em nossa atuação.</p>

Secretaria da Cultura e Economia Criativa

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	<p>A Secretaria de Cultura e Economia Criativa do Estado de São Paulo (SCESP-SP) recebeu, no 2º semestre de 2022, um total de 572 manifestações.</p> <p>Destas, 180 não se referiam à SCEC, motivo pelo qual foram devidamente registradas, classificadas primariamente e reencaminhadas a Outros Órgãos.</p> <p>Os três tipos de manifestações mais frequentes, neste semestre, foram: 306 reclamações”, “126 solicitações de informações” e “100 denúncias”.</p> <p>A solução apresentada para a grande maioria das manifestações é única, considerando a singularidade de cada caso, dessa forma, cabe a cada área técnica responsável pelo assunto em questão emitir a resposta a ser direcionada aos usuários do serviço público, ainda assim, podemos dizer que as manifestações mais frequentes diziam respeito a questões como recursos diante da solicitação para devolução do valor recebido através do Auxílio Emergencial – Lei Aldir Blanc, por aqueles que receberam o recurso indevidamente; esclarecimentos sobre comprovação de Imposto de Renda relacionados ao ProAC LAB; de modo geral as manifestações referentes a informações ou reclamações sobre os serviços e programas oferecidos por esta Secretaria, continuam sendo o</p>	<p>A interação da Ouvidoria com a Chefia de Gabinete, Coordenadores e Dirigentes das demais áreas com as quais mantemos contato é boa, sendo que nossas sugestões, de modo geral, costumam ser acatadas.</p>	<p>Não houve dificuldades neste sentido.</p>

	<p>item de maior representatividade, entre eles podemos destacar os pedidos de informação sobre as aulas em Equipamentos Culturais; informações sobre a gestão dos Equipamentos Culturais; compra e trocas de ingressos para eventos; informações sobre exposições, agendamento de visitas e correlatas; informações sobre imigrantes; e, andamentos processuais no PROAC e no CONDEPHAAT.</p>		
--	--	--	--

Secretaria da Educação

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Educação - Sede	<p>1ª - Tipo: Reclamação, Tema geral: Procedimento Operacional</p> <p>Relacionado aos procedimentos que envolvem a regularização da vida funcional dos servidores e da vida escolar dos alunos dados obtidos por meio do registro de 3.113 manifestações.</p> <p>2ª - Tipo: Reclamação, Tema geral: Recursos Humanos</p> <p>Relacionado à conduta do servidor - gestão/omissão, postura profissional, situações identificadas em 2.259 registros das manifestações do 2º semestre de 2022.</p> <p>3ª - Tipo: Reclamação, Tema geral: Procedimento Operacional</p> <p>Relacionado aos procedimentos que envolvem ações relacionadas à Programas e Projetos da Pasta e a regularização da vida funcional dos servidores (pagamento), dados obtidos por meio do registro de 1.636</p>	<p>Em atendimento ao previsto no Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014:</p> <p><i>Artigo 4º - As Ouvidorias têm as seguintes atribuições:</i></p> <p><i>XIII - fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;</i></p> <p>a Ouvidoria da SEDUC-SP propôs as recomendações abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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; 	

	manifestações.	<ul style="list-style-type: none"> que, sobre os assuntos que mais se destacaram, sejam promovidas ações formativas e de acompanhamento pelos órgãos centrais da SEDUC-SP junto às DER que mais manifestações receberam; 	
--	----------------	--	--

Secretaria da Fazenda e Planejamento

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Desenvolve SP	<p>1. Operações de Crédito - reclamações nos pedidos de financiamentos em andamento (agilidade), restrições na concessão do crédito (regularização Serasa), renegociações (pandemia, dificuldades financeiras, atrasos) e cancelamentos das operações (situação cadastral irregular, porte da empresa, rating).</p> <p>2. Operações de Crédito - informações sobre pedidos de financiamentos em andamento (documentação necessária), pedidos de renegociação (alternativas), restrição (débitos em atraso/situação cadastral).</p> <p>3. Acesso a plataforma - informações e/ou reclamações na dificuldade de acesso e preenchimento de dados no sistema para solicitação de crédito, tais como cadastramento e recuperação de senha de acesso.</p>	<p>Manifestações encaminhadas para área de negócios (público e privado), cobrança e recuperação, fundos de desenvolvimento, infraestrutura de TI, área de operações, jurídica e de desenvolvimento, sempre recomendando melhoras no atendimento ao cliente, agilidade nos processos de concessão de crédito e melhorias na plataforma tecnológica.</p>	<p>Sem dificuldades com as áreas envolvidas e demandadas, cumprindo o prazo de acordo com o artigo 6º - § 2º - da Resolução 4433 - O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.</p> <p>97,5% das manifestações foram atendidas dentro do prazo estabelecido pela resolução descrita acima.</p>

Secretaria da Justiça e Cidadania

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA	(1) Denúncia (510) (2) Reclamação (438) (3) Solicitação de Informação (101)	<p>As informações contendo dados quantitativos, são apresentadas à Presidência para subsidiar nas reformulações de normas, procedimentos técnicos e administrativos e avaliação de desempenho de gestores. Compondo-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 às suas respectivas Divisões Regionais que compõem a estrutura organizacional da Fundação CASA. Complementamos que as referidas informações são encaminhadas através de relatório gerencial semanal ao Gabinete da Presidência para subsídio na Gestão e no Planejamento Estratégico Institucional. Disponibilizamos em dezembro de 2022, uma ferramenta de videoconferência que permite o contato direto do usuário com o atendimento prestado com essa Ouvidoria. A proposta é aumentar a comodidade dos usuários no atendimento às demandas. O objetivo do atendimento virtual é proporcionar agilidade e comodidade para as</p>	Conscientizar e sensibilizar os dirigentes de todas as áreas da instituição quanto ao acesso à informação e cumprimento de prazos legais, nas devolutivas aos usuários

		<p>pessoas, sendo mais uma opção de acesso aos canais institucionais de diálogo entre o cidadão e a Fundação CASA.</p>	
<p>Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP</p>	<p>O tipo de manifestação mais frequente que a Fundação Itesp costuma receber refere-se a denúncias de irregularidades de assentados, seja por arrendamento não autorizado, seja pelo fato de o titular do lote não residir no local, seja por utilizar área de preservação ambiental. Quando recebemos estas manifestações, encaminhamos imediatamente à Diretoria Adjunta de Políticas de Desenvolvimento para averiguação e, em se confirmando a irregularidade, inicia-se o procedimento pertinente para saná-lo, fato este que justifica a demora na resposta a esta Ouvidoria via formulário do Sistema de Ouvidorias, uma vez que iniciado o procedimento no sistema Sem Papel, por diversas vezes, cai no esquecimento a necessidade de informar a resolução da manifestação. Uma manifestação que nos chamou a atenção no segundo semestre de 2022 refere-se ao Protocolo 1525590, onde o manifestante relata suposto assédio sexual por parte de um servidor contra as esposas de assentados durante o período em que estas ficam na residência sozinhas enquanto seus cônjuges estão trabalhando a terra, porém, o manifestante não informou o nome correto do servidor, informando apenas o apelido, o que dificultou a confirmação de qual servidor exatamente se trata. A grande maioria das manifestações de denúncias</p>	<p>Desde que assumimos esta Ouvidoria, sugerimos que fosse criado uma espécie de força tarefa para confirmar as denúncias contra servidores, uma vez que é praxe desta Fundação tratar este tipo de manifestação da seguinte forma: Ao receber a denúncia oriunda da Ouvidoria, a Diretoria Adjunta encaminha para o supervisor do denunciado para elaborar resposta que, por diversas vezes, fora respondido pelo próprio denunciado na forma de defesa, prejudicando sobremaneira a confirmação dos fatos. devido à dificuldade em se criar este grupo de trabalho seja pela falta de mão de obra, seja pela dificuldade em se deslocar aos assentamentos fruto das denúncias, requereu-se que as tratativas dessas denúncias fossem feitas sem o conhecimento dos denunciados e que a responsabilidade da averiguação, bem como do relatório fosse do supervisor responsável que, em caso de confirmação, deveria de imediato proceder com abertura de procedimento interno e o remanejamento do servidor para outra área, o que foi aceito e vem sendo conduzido desta forma atualmente.</p>	<p>Desde o início do meu mandato frente à Ouvidoria da Fundação Itesp, procedi a atualização na forma de tratar as manifestações recebidas objetivando a eliminação de papeis, concentrando todas as manifestações no Sistema de Ouvidorias do Estado, porém, percebe-se grande objeção por parte dos servidores em atender a simples solicitação de responder as demandas pelo link que é enviado por e-mail automaticamente quando da recepção destas, ocasionando uma demora significativa na resposta aos manifestantes como pode-se observar no relatório gerado. Periodicamente, encaminhamos e-mail às Diretorias Adjuntas que possuem manifestações a responder cobrando seus posicionamentos, mas continuamos com um grande número de manifestações pendentes de resposta, algumas devem ao fato de ter sido iniciado procedimentos internos de verificação, outras pelo simples esquecimento ou ignoradas pelas responsáveis em conduzir o caso, de toda forma, acredito que este será o principal desafio para o próximo Ouvidor que assumirá em fevereiro</p>

	<p>que esta Ouvidoria recebe refere-se à região do Paranapanema, é recorrente recebermos denúncias contra servidores e principalmente de assentados que arrendam a terra para terceiros enquanto trabalham nas cidades próximas em tarefas diversas</p>		<p>próximo.</p>
<p>Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC</p>	<p>O ano de 2022, como um todo representou grandes desafios para a atuação da Ouvidoria do IMESC pela escassez de funcionários para um desempenho que correspondesse as necessidades da instituição e de seu público usuário.</p> <p>Especialmente, no segundo semestre, enfrentamos a maior "avalanche" de manifestações em virtude do Decreto do Governo do Estado relativo a isenção de IPVA, onde o IMESC tornou-se participativo como responsável por gerenciar e coordenar as clínicas médicas responsáveis para atender o público PCD, com a feitura de laudos periciais que pudessem amparar o pedido de isenção junto a Secretaria de Estado da Fazenda.</p> <p>Neste sentido, cresceu o número de solicitações de informações, reclamações, uma vez que o usuário não conseguia acessar o Sistema gerado para dar andamento ao pedido. Foram telefonemas, e-mails e comparecimentos presenciais com o objetivo de obter ajuda para ter seu pedido atendido e regularizado.</p> <p>No decorrer dos meses, principalmente, com a proximidade da finalização do ano, a frequência do atendimento por todos os canais disponíveis no IMESC tornaram-se poucos para dar vazão as solicitações mais diversas que surgiam frente a</p>	<p>O diálogo com os dirigentes do Órgão eram frequentes com o objetivo de obter solução e respostas ao público usuário.</p> <p>Houve por parte dos dirigentes diálogo constante com os demais dirigentes dos órgãos envolvidos na questão do IPVA para que o atendimento não entrasse em colapso.</p> <p>As demais atribuições do Instituto no tocante a realização de perícias para o poder judiciário também foram alvo dos diálogos frequentes com os dirigentes, pois o número de servidores atualmente está aquém da capacidade ideal para suprir as demandas que crescem dia após dia.</p> <p>Mutirões de realização de perícias nas áreas diversas foram realizadas com o objetivo de diminuir a demanda represada que vinha se acumulando desde o início da pandemia. Ainda há muito a ser feito e ajustado para se chegar ao atendimento mais próximo do que o Instituto já apresentou em outrora.</p>	<p>Diretamente não existem dificuldades e sim necessidades que passam por compor uma equipe que atenda o cidadão/usuário em tempo factível com as necessidades que estes apresentam.</p>

	<p>insatisfação do público PCD.</p> <p>Vários fatores contribuíram para que o atendimento ao público PCD, em especial, se tornasse um grande "pesadelo" para o servidor e público necessitado dos serviços e atendimento.</p> <p>Os jogos da copa do mundo, problemas de intercorrências frequentes no sistema e a falta de estrutura de pessoal, foram fatores que impactaram diretamente para que não fosse possível dar as respostas de imediato ao cidadão.</p> <p>As demais frentes de atendimento do Instituto também sofreram impacto causando fissuras principalmente na relação com o poder judiciário quanto ao agendamento de perícias requisitadas por estes.</p>		
<p>Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM</p>	<p>Discriminar as 3 Manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes relatando assunto e problema Recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes do Órgão, informando se foram ou não acatadas e respectivo motivo Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações</p> <p>Em relação às demandas metrológicas apuramos para o segundo semestre/2022, 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, a seguinte ordem: O primeiro lugar, foi ocupado pelo "Instrumento de Medição": BOMBA MEDIDORA DE COMBUSTÍVEIS, o qual a Ouvidoria recebeu 232</p>	<p>Mensalmente a Ouvidoria comunica a Alta Direção da Instituição sobre o total de demandas e seus respectivos resultados, sejam elas Metrológicas-DM (envolvem os instrumentos de medição e produtos e serviços que exigem avaliação da conformidade, fiscalizados pelo IPEM-SP) ou Institucionais-DI (que envolvem cortesia no atendimento e qualidade dos serviços prestados pelo IPEM-SP). Para as demandas metrológicas utilizamos o Ranking Mensal Acumulado de Demandas que fica disponibilizado na Intranet e no sítio do Órgão. Para as Institucionais a Ouvidoria tem o cuidado de relatar o problema ocorrido e em</p>	<p>Não observamos dificuldades na atuação da Ouvidoria do IPEM-SP durante o segundo semestre/2022.</p>

	<p>denúncias no segundo semestre e 627 no ano todo, correspondendo a 53,9% de queixas de consumidores que não concordaram com a quantidade abastecida nos Postos Revendedores de Combustíveis. Eles desconfiam da existência de fraudes nas bombas medidoras, ou seja desconfiam que a quantidade de combustível registrada na bomba não seja a mesma quantidade que entra no tanque de combustíveis. Do total de denúncias atendidas/concluídas 592 ou 88,3% no ano, 155 demandas foram reprovadas, ou seja, 22,0% das reclamações eram procedentes.</p> <p>O segundo lugar com 57 denúncias registradas durante o 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. O total registrado no ano correspondeu a 90 demandas sendo que das 83 concluídas, 15 ou 18,1% foram reprovados, ou seja, a desconfiança do consumidor em relação fidelidade na pesagem foi comprovada.</p> <p>"E o terceiro lugar, com 7 denúncias registradas no semestre, coube aos produtos ""Segurança de Aparelhos Eletrodomésticos e Similares"", que de acordo com as normas do INMETRO-INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA, só podem ser fabricados, comercializados ou importados se forem submetidas à Avaliação da Conformidade por um</p>	<p>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 diretamente, que as encaminha à Comissão Processante Permanente-CPP do Órgão para apuração mais detalhada e tratamento específico.</p>	
--	--	--	--

	<p>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 52 demandas registradas durante o exercício de 2020, 28 denúncias resultaram procedentes, correspondentes à 56,0% desse total.</p>		
<p>PROCON/SP</p>	<p>a) Desconhecimento de canais de atendimento: 3.397 consumidores encaminharam equivocadamente reclamações de relações de consumo de empresas públicas e privadas para a Ouvidoria ao invés de direcioná-las à Diretoria de Atendimento pelo Procon-SP Digital. Apesar de ser uma ocorrência comum em todos os semestres, vale o destaque para o aumento expressivo, crescente e contínuo desta demanda pós Pandemia.</p> <p>b) Discordância em relação aos posicionamentos: foram registradas 538 manifestações nas quais os usuários discordaram do Procon-SP, sendo que 30,0% foram questionamentos sobre a baixa da CIP; 62,6% em relação a finalização da reclamação administrativa e 7,4% de assuntos diversos. O apontamento do relatório do semestre anterior sobre a inversão de reclamações entre a primeira fase (CIP) e segunda fase (reclamação administrativa) manteve-se neste segundo semestre de 2022. A necessidade de posicionamento do consumidor via sistema também na segunda fase está viabilizando que reclamações não sejam enquadradas como fundamentadas ou não no</p>	<p>Problema: respostas de alguns setores do Procon-SP após os prazos de retorno e incidindo em necessidade de reiterações contínuas</p> <p>Sugestão: reforçar para as Diretorias e Assessorias a importância da Ouvidoria e os prazos definidos.</p> <p>Situação: acatada, foi encaminhada recomendação sobre o trabalho desempenhado e a necessidade de cumprimento dos prazos.</p>	<p>Atendimento por telefone Em razão do cenário mundial, a Ouvidoria está desde o dia 20/03/20 sem atendimento por telefone, pois os especialistas estão em teletrabalho. O atendimento presencial foi retomado, porém a procura segue insignificante. Como as tarefas são essencialmente eletrônicas, as demandas foram tratadas dentro do prazo, não trazendo prejuízo aos trabalhos. Importante destacar que o atendimento presencial ou telefônico estavam há vários semestres representando um número pequeno de atendimento, o que não gerou um impacto representativo.</p>

	<p>relatório da Diretoria de Atendimento.</p> <p>c) Falta de retorno / Não recebimento: foram registradas 170 manifestações nas quais os usuários reclamam que não receberam mensagens do Procon-SP, após serem orientados a aguardar ou ainda o Procon-SP Digital supostamente não teria enviando SMS ou e-mails para notificar os consumidores sobre as mudanças de fases dos protocolos ou ainda, para solicitar a interação para a continuidade da reclamação. O número apesar de ainda representativo está em queda, comparado aos últimos semestres.</p>		
<p>Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede</p>	<p>Os temas mais relevantes, de acordo com o quantitativo gerado pelo Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo, versam sobre Denúncias de Discriminação em razão de Orientação Sexual e/ou Identidade de Gênero, Discriminação Racial, Discriminação por Motivo Religioso, Discriminação aos portadores do vírus HIV ou às pessoas com Aids, e atinente à Proteção e Defesa da Mulher, considerando que é atribuição da Pasta sua apuração em âmbito administrativo, respectivamente, conforme as Leis estaduais nº 14.187/2010, nº 10.948/2001, nº 17.346/2021, nº</p>	<p>No relatório de atividades anterior (1º semestre/2022), esta Ouvidoria cientificou o então Dirigente quanto ao aumento do número de mediações e a necessidade de mais mediadores atuarem na Secretaria da Justiça e Cidadania, além de apontar a imprescindibilidade de eles serem capacitados pelos Coordenadores da Secretaria, em razão da temática específica de violações de direitos humanos.</p> <p>Importante consignar que a Ouvidoria desta Secretaria já havia se manifestado nos autos do</p>	<p>As demandas não pertencentes a esta Ouvidoria permanecem em alta pelo fato de a Secretaria da Justiça e Cidadania ser comumente confundida como integrante do Poder Judiciário ou do Poder Executivo Federal. Nesse sentido, essas manifestações são, sempre que possível, direcionadas às Ouvidorias de competência ou orientadas a entrar em contato com o Órgão competente.</p> <p>Em que se pese a autonomia inerente às Ouvidorias prevista em decreto</p>

	<p>11.199/2002 e nº 17.431/2021; e temas cuja competência é de outro órgão.</p> <p>As mediações de conflitos relacionadas às denúncias de discriminação, que passaram a ocorrer por videoconferência dado o contexto da pandemia do COVID-19, seguem com êxito, sendo um meio mais econômico e célere, especialmente evitando-se o deslocamento físico de cidadãos residentes em outras regiões. Em casos excepcionais, em que o cidadão não possui acesso a computador e/ou apresenta dificuldades tecnológicas, disponibilizamos os recursos necessários na Pasta (tais como sala e computador), com toda a assistência da Ouvidoria para que o usuário do serviço público seja incluído e atendido com qualidade. Outrossim, cumpre destacar que no ano de 2022 designamos setenta e duas sessões de mediações, superando todo o histórico da Pasta.</p> <p>Ademais, registramos um crescimento de atendimentos presenciais, totalizando noventa e seis atendimentos, sendo cinquenta deles no</p>	<p>Processo SJC-PRC-2022/00680, que trata de “CELEBRAÇÃO DE TERMO DE COOPERAÇÃO ENTRE A SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA E O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO, POR MEIO DO CEJUSC, COM A FINALIDADE DE DISPONIBILIZAR MEDIADORES PARA ATUAÇÃO NA RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS RELACIONADOS A VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS”, propondo alteração nos planos de trabalhos de modo a formalizar a inclusão de mediações nas temáticas de discriminações religiosas e à mulher. Na ocasião, inclusive, recomendou-se que os servidores da Secretaria da Justiça e Cidadania, certificados como mediadores, nos termos do Anexo I da Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, participassem de curso a ser realizado em parceria com a Secretaria da Justiça e Cidadania e o E.</p>	<p>estadual, a Ouvidoria da Sede, muitas vezes é vislumbrada como a responsável por assuntos de competência das demais vinculadas, sendo frequentemente acionada via telefone ou Sistema, oportunidade em que damos direcionamento aos cidadãos que apresentam queixas por não conseguirem contato telefônico com alguns setores.</p> <p>Outra questão que merece atenção é que denúncias anônimas, quando carentes de dados obrigatórios, não permitem o prosseguimento do feito, havendo a necessidade de encerrá-las, visto que, dada a característica própria do anonimato, não temos dados para contatar o/a requerente e pedir complementações que são imprescindíveis.</p>
--	---	---	---

	<p>segundo semestre de 2022. Trata-se de atendimentos desafiadores com os mais diversos tipos de requerimentos, os quais são analisados com muito acuro, para melhor direcionar o usuário do serviço público.</p> <p>Cumprе mencionar que a prevalência de manifestações enquadradas como "Competência de Outro Órgão", referentes a orientações fornecidas por esta Ouvidoria no âmbito do Sistema de Justiça no Brasil, integrado pelo Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, dentre outros, revelam a falta de informações e/ou equívocos dos cidadãos em atribuir à Secretaria da Justiça e Cidadania, órgão do Poder Executivo do Estado de São Paulo, responsabilidades afetas ao Sistema de Justiça.</p>	<p>Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, considerando-se ser de suma importância que eles tenham conhecimento das leis adotadas para que atuem sempre em respeito à dignidade humana e à defesa da cidadania, enquanto agentes multiplicadores das políticas adotadas pelo Estado de São Paulo.</p> <p>Ocorre que aludidas recomendações não foram executadas, pois, até o presente não obtivemos a aquiescência do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, para celebração do 1º Termo de Aditamento ao Termo de Cooperação. Após, o feito deverá ser encaminhado ao titular da Pasta e o Exmo. Senhor Governador do Estado de São Paulo, para ratificação do termo de cooperação técnica, assim como deliberação para a celebração do aditamento.</p> <p>Ademais, cumprе registrar que, ante o</p>	
--	--	--	--

		<p>aumento de demandas da Ouvidoria (e.g. crescimento de 66% de número de denúncias no ano de 2021), recomendou-se que mais servidores passassem a integrá-la, o que foi acolhido e levado a efeito com viabilização da contratação de estagiários pelo Centro de Integração Empresa Escola (CIEE) para atuarem na Secretaria.</p>	
--	--	--	--

Secretaria da Saúde

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Oncocentro de São Paulo	<p>Seguem as 3 manifestações mais frequentes e/ou relevantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Laudo de exames. 2. Facilitar o acesso ao prédio para cadeira de rodas. 3. Falta de insumos para atendimento. 	As manifestações foram prontamente atendidas pela áreas envolvidas.	Não houve dificuldade na atuação da Ouvidoria.
Fundação Pró-Sangue - Hemocentro de São Paulo	<p>Seguem as 3 manifestações mais frequentes e/ou relevantes.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reclamação de demora do atendimento. 2. Doador reclama que não há vagas gratuitas suficientes de estacionamento. 3. Doador reclama do acesso 	A recomendação da Ouvidoria é negociar junto a empresa do estacionamento - FitPark, um desconto para os doadores de sangue. A	A grande dificuldade é o cumprimento dos prazos, os gestores por vezes não respondem dentro do prazo estipulado.

	ao Prédio dos Ambulatórios do Hospital das Clínicas, onde fica a Fundação Pró-Sangue.		
Hospital das Clínicas de Botucatu - UNESP	<p>Seguem as 3 manifestações mais frequentes e/ou relevantes.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recursos Humanos - Qualificação Técnica dos Profissionais. 2. Consulta / Tratamento - Neurologia. 3. Cirurgia - Ortopedia e Traumatologia. 	Nenhuma recomendação.	Dificuldade com prazo de resposta não cumprido pelos gestores, ausência de qualidade na resposta, não aceitação da avaliação negativa dos usuários pelos gestores, não incorporação das necessidades de saúde pelos gestores.
Hospital das Clínicas de Marília - USP	<p>Seguem as manifestações mais frequentes e/ou relevantes.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Demora em laudar exames. 2. Insatisfação com profissionais da saúde. 3. Aguardando agendamento de cirurgias eletivas. 	A ouvidoria do HCFAMEMA encaminha relatórios mensais aos diretores, mostrando os resultados de seu departamento. As recomendações são acatadas devido os dirigentes darem importância aos usuários do nosso serviço buscando solucionar de imediato os problemas levantados pelos manifestantes.	Devido a Ouvidoria do HCFAMEMA ter uma atuação ativa no hospital, alguns setores transferem a busca da solução da demanda para a ouvidoria. obs. será feito reuniões com os gerentes dos departamentos buscando solucionar esta dificuldade.
Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto CAMPUS / Emergência	<p>Seguem as 3 manifestações mais frequentes e/ou relevantes.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Demora para realizar laudos de exames. 2. Demora para realizar cirurgias. 3. Cancelamento de cirurgias sem aviso prévio. 	<p>Mutirão de médicos para realizar cirurgias, com a finalidade de diminuir a fila cirúrgica.</p> <p>Mutirão de médicos para normalizar os laudos de exames.</p> <p>Aumentar as salas cirúrgicas para não haver cancelamentos de cirurgias.</p>	A maior dificuldade foi a falta de profissionais para atuar na Ouvidoria com 50% do quadro funcional. Demora de respostas de algumas Áreas.
Hospital das Clínicas de São Paulo - USP	<p>Seguem as 3 manifestações mais frequentes e/ou relevantes.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Insatisfação com o atendimento. 2. Falta de orientação e de 	Nenhuma recomendação.	Atualmente as dificuldades na atuação da Ouvidoria são geradas devido a mesma não estar ligada diretamente ao órgão máximo da instituição.

	clareza nas informações. 3. Falta de assistência à saúde.		
Secretaria da Saúde - Sede	Seguem os 3 assuntos mais frequentes e/ou relevantes: 1. Reclamação quanto a demora para agendamento de consultas e exames. 2. Reclamação de insatisfação quanto ao atendimento da equipe de saúde. 3. Elogio à equipe de saúde.	As recomendações identificadas pela Rede de Ouvidorias do SUS - SES/SP, de forma geral, indicam a necessidade de melhorias do atendimento nas Unidades de Saúde. Observamos que 80% das Unidades de Saúde tiveram, por parte do Gestor, clareza ao trabalhar com esse indicador.	A Rede de Ouvidorias do SUS - SES/SP aponta, mais uma vez, como dificuldade o prazo de resposta das áreas envolvidas nas manifestações, seguido da dificuldade de entender o papel e as atribuições da Ouvidoria.

Secretaria da Segurança Pública

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Segurança Pública - Sede	SOLICITAÇÃO DE POLICIAMENTO 360 demandas MÁ QUALIDADE NO ATENDIMENTO 347 demandas INFRAÇÃO DISCIPLINAR/TRANSGRESSÃO DISCIPLINAR 194 demandas		

Secretaria de Agricultura e Abastecimento

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	1-) SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO: a) Cadastro Ambiental Rural - CAR: acesso, dúvidas quanto aos procedimentos, retificação e emissão de recibo; b) Programas: AgroSP+Seguro; c) Procedimentos internos:	Esta Ouvidoria permanece em constante contato junto às áreas técnicas, monitorando as demandas mais frequentes, recomendando a melhora no atendimento ao cidadão e a atualização constante das informações junto a	Houve relativa dificuldade no cumprimento dos prazos concedidos para o envio de resposta, por determinadas áreas técnicas. No mais, não houve dificuldade na atuação desta Ouvidoria da Secretaria de Agricultura e

	<p>andamento de pedidos/processos, envio e recebimento de documentos, realização de cadastro nos sistemas internos (CAR, GEDAVE).</p> <p>2-) DENÚNCIA: a) fiscalização - defesa sanitária animal (laticínios, evento irregular de concentração animal); b) fiscalização - defesa sanitária vegetal (pulverização irregular, falta de pulverização).</p> <p>3-) RECLAMAÇÃO: a) Cadastro Ambiental Rural - CAR (demora na sincronização com o sistema federal);</p>	<p>página da Pasta. Destaco que as áreas técnicas têm colaborado e acatado com as recomendações sugeridas.</p>	<p>Abastecimento.</p>
--	---	--	-----------------------

Secretaria de Desenvolvimento Econômico

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	Dificuldade de acesso aos agendamentos/atendimento médicos e odontológicos de rotina e do retorno às solicitações: Profissionais direcionados aos processos de atendimento da Covid-19, cuja prioridade continuou no 2º semestre/2022.	A Coordenação do CECOM considera as manifestações recebidas pela Ouvidoria como uma ferramenta para a implantação de possíveis melhorias. Portanto, as manifestações relevantes são sempre expostas, consideradas e somadas/confirmadas com as avaliações periódicas das gerências das diversas áreas. Quanto ao problema apontado no item anterior, pode-se ressaltar que o CECOM, desde o início da Pandemia, tem sido referência no atendimento dos sintomáticos respiratórios (Covid-19), prestado aos alunos, funcionários e docentes da Unicamp. Esse atendimento envolve vários processos, que é desde o primeiro atendimento, a realização do teste de RT/PCR e o acompanhamento pelo Núcleo de Vigilância Epidemiológica. Dessa forma, com a prioridade do atendimento direcionada para esta finalidade, as vagas dos atendimentos de rotina foram reduzidas, gerando as dificuldades no acesso. No entanto, o CECOM mantém a Comunidade da Unicamp atualizada e informada.	Nada a declarar.
Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	<p>Informe que assumi a função de Ouvidoria do CAISM em 01/11/2022, onde foi retomado o atendimento presencial em horário administrativo.</p> <p>- Dificuldade em relacionamento interpessoal médico paciente.</p> <p>- Aumento das vagas na agenda para realizar exames específicos</p>	- Pelo motivo do Serviço de Ouvidoria, ter sido retomado de forma presencial em Novembro/2022, as recomendações serão feitas de forma objetiva no 1º Semestre de 2023, juntamente a Administração, como proposta de reuniões sistemáticas para as principais demandas, visando	<p>O levantamento relacionado as dificuldades poderão de forma mais objetiva ser apresentado no 1º Semestre de 2023.</p> <p>Até o momento podemos considerar que as dificuldades</p>

	<p>que dependem do ciclo menstrual da paciente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitação de atendimento no Pronto Atendimento. - Demora para realizar cirurgia ginecológica devido fila de espera. - Solicitação de laudos e resultados de exames de forma presencial e eletrônica. - Pedidos variados de informações via telefone como por exemplo, dificuldade de comunicação com o SAME/Agendamento. 	<p>melhorias de processos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consideramos que a maioria das demandas foram acatadas, encaminhadas às respectivas áreas e solucionadas. 	<p>mais relevantes foram solucionadas pela Instituição.</p>																								
<p>Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps</p>	<p>Trata-se do relatório da Ouvidoria do Centro Paula Souza, uma Autarquia do Governo do Estado de São Paulo, vinculada à Secretaria de Desenvolvimento Econômico, referente ao 2º semestre de 2022. O relatório baseia-se no período de 01/07/2022 a 31/12/2022, neste contexto o relatório está circunstanciado nas temáticas a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • descrição das 3 manifestações mais frequentes/relevantes. • recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes/departamentos da Autarquia. • dificuldades na atuação da Ouvidoria. <p>1. As três manifestações mais frequentes/relevantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1-Levante da comunidade acadêmica. • 2- Informações sobre procedimentos administrativos. • 3-Demandas sensíveis ao assédio. <table border="1"> <thead> <tr> <th>PERÍODO TRAMITAÇÕES</th> <th colspan="2">SISTEMA PÚBLICO DE OUVIDORIAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>JULHO</td> <td>265</td> <td>367</td> </tr> <tr> <td>AGOSTO</td> <td>401</td> <td>555</td> </tr> <tr> <td>SETEMBRO</td> <td>291</td> <td>480</td> </tr> <tr> <td>OUTUBRO</td> <td>297</td> <td>447</td> </tr> <tr> <td>NOVEMBRO</td> <td>311</td> <td>454</td> </tr> <tr> <td>DEZEMBRO</td> <td>344</td> <td>374</td> </tr> <tr> <td>TOTAL 2º SEMESTRE 2022</td> <td>1.909</td> <td>2.677</td> </tr> </tbody> </table>	PERÍODO TRAMITAÇÕES	SISTEMA PÚBLICO DE OUVIDORIAS		JULHO	265	367	AGOSTO	401	555	SETEMBRO	291	480	OUTUBRO	297	447	NOVEMBRO	311	454	DEZEMBRO	344	374	TOTAL 2º SEMESTRE 2022	1.909	2.677	<ul style="list-style-type: none"> • 08 recomendações para CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central. • 01 recomendação para Comissão Permanente de Orientação e Prevenção contra o Assédio Moral e Sexual – COPAMS. • 06 recomendações para Unidade Processante – UP. • 03 provocações para reflexão institucional: <ul style="list-style-type: none"> - CONTROLADORIA INTERNA = Termo de consentimento. - UNIDADE DO ENSINO SUPERIOR DE GRADUAÇÃO – CESU = Ouvidorias paralelas. - CHEFIA DE GABINETE = Política do conflito de interesses. 	<ul style="list-style-type: none"> - sequenciamento de fatores administrativos (cobertura do período de férias, insucesso na transferência departamental de servidor, desligamento funcional de colaborador e vacância da recomposição institucional de estagiários e servidores), resultaram no agravamento do quantitativo insuficiente da composição funcional do expediente da Ouvidoria. - deslocamento da instrução qualitativa dos expedientes sensíveis ao assédio fundamentados tecnicamente pela Ouvidoria, redirecionando a composição dos elementos de convicção em novo fluxo para tutela de outras instâncias institucionais internas. Reposicionando a competência funcional da Ouvidoria para a tramitação de demandas do caráter ordinário. - colapso administrativo do expediente da Ouvidoria diante do marco de 400 demandas diárias aguardando análise (OUTUBRO) e 500 demandas diárias aguardando análise (NOVEMBRO) represadas pela insuficiência da capacidade administrativa da Ouvidoria, subdivididas nos canais de tramitação da Ouvidoria (1-SISTEMA INFORMATIZADO DA REDE DE OUVIDORIAS = Classificações – Aguardando Resposta – Respostas – 2- Endereço eletrônico da Ouvidoria). - volume de trabalho vultuoso dificultando o retorno de respostas ao cidadão em prazo protocolar regulamentado. - continuidade na preservação da saúde mental e emocional dos colaboradores administrativos atualmente alocados na Ouvidoria. TENDO EM VISTA O GRANDE VOLUME DE DEMANDAS SUSCETIVEL A SOBRECARGA FUNCIONAL DOS SERVIDORES EM PROTEÇÃO AO DESENVOLVIMENTO DE EVENTUAIS DOENÇAS OCUPACIONAIS COMO A SINDROME DE BURNOUT.
PERÍODO TRAMITAÇÕES	SISTEMA PÚBLICO DE OUVIDORIAS																										
JULHO	265	367																									
AGOSTO	401	555																									
SETEMBRO	291	480																									
OUTUBRO	297	447																									
NOVEMBRO	311	454																									
DEZEMBRO	344	374																									
TOTAL 2º SEMESTRE 2022	1.909	2.677																									

<p>Faculdade de Ciências Médicas FCM Unicamp</p>	<p>A Ouvidoria da Faculdade de Ciências Médicas da Unicamp recebeu oito manifestações no segundo semestre, sendo que as três manifestações mais relevantes estão relacionadas ao Certificado do Programa em Área Profissional da Saúde - Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial, vinculado a Comissão de Residência Multiprofissional em Saúde (COREMU) - UNICAMP. Os egressos informaram que não receberam o certificado após a conclusão do curso, porém a liberação do certificado está aguardando um código de autenticidade que é de responsabilidade da Comissão Nacional de Residência Multiprofissional (CNRMS).</p>	<p>A ouvidoria recomendou que se mantenha contato com a Comissão Nacional de Residência Multiprofissional (CNRMS) para obter o posicionamento o mais breve possível.</p>	<p>Não houve.</p>
<p>Faculdade de Medicina de Marília - Famema</p>	<p>As manifestações mais frequentes são as solicitações de informações, representam 90,9% das manifestações, e referem à processo seletivo, concurso público, vestibular, transferências de outras faculdades, residência médica, cursos de medicina, enfermagem e demais cursos oferecidos. Houve apenas uma denúncia que foi registrada na Ouvidoria da SDE, de forma anônima, por "expulsar estudantes e residentes do hospital" do HC-Famema. Foi registrada também, uma reclamação por um estudante da residência multiprofissional referente à discriminação no tratamento e fornecimento de alimentos pelo setor de Nutrição do HC-Famema. Todas as manifestações foram encerradas e respondidas aos manifestantes. A demanda da Ouvidoria aumentou 83,33% em relação ao 1º semestre de 2022.</p>	<p>A Ouvidoria Famema está em busca constante de melhoria e as recomendações fazem parte do processo de trabalho desenvolvido em parceria com as Diretorias e Serviços, onde são discutidas as possibilidades ou não de viabilizar e quando possível são acatadas.</p>	<p>A Ouvidoria Famema desenvolve seu trabalho em parceria com as Diretorias e Serviços, buscando de forma integrada atender e satisfazer os usuários. A Ouvidoria realizou em abril divulgação dos serviços oferecidos para os estudantes de 1º série dos cursos de medicina e enfermagem, na semana "Recepção aos Estudantes 2022". A Ouvidoria trabalha em parceria com a Comissão de Assédio Sexual e Moral da FAMEMA no acolhimento do(a) assediado(a).</p>
<p>Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp</p>	<p>1- Dúvidas a respeito do vestibular do curso de Medicina da FAMERP; 2- Informações, sobre a Residência Médica da FAMERP; 3- Informações, sobre a transferência para o curso de medicina da FAMERP</p>	<p>Nada a declarar</p>	<p>Nada a declarar</p>
<p>Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp</p>	<p>Reclamações:</p> <p>A maioria dos atendimentos se referem a reclamações - precisamente: 56,61 % das demandas. Contudo, a imensa maioria destes atendimentos são de questões ligadas a outras Instâncias Governamentais. Neste universo, os grandes números de reclamações referem-se às Bolsas/Auxílios providos pelo Governo Estadual, para o enfrentamento dos impactos da Pandemia.</p> <p>Acerca das reclamações sobre a atuação da Fundação, a maioria teve como objeto o tempo para análise das outorgas de bolsas e auxílios. Ainda há solicitações de informações, em especial sobre o atendimento do público. Também no universo das atividades precípua da FAPESP, recebemos denúncias relativas às supostas infringências ao termo de outorga, praticadas por outorgados. Seguem em destaque as notícias sobre descumprimento da obrigação de dedicação exclusiva à pesquisa. Não é demais destacar que, em razão da existência da plataforma "Converse com a FAPESP" -sistema de atendimento exclusivo aos pesquisadores/pesquisadoras, muitas solicitações são feitas aos dois acessos.</p> <p>E, por este motivo, não raramente, ao solicitarmos informações ao setor responsável pela gestão dos projetos, as solicitações já estão em processamento e/ou foram atendidas.</p>	<p>Não houve. Durante este período não ocorreu fato ou situação que motivasse a Ouvidoria a promover recomendações às Diretorias da Fundação</p>	<p>Houve pouca. Continua havendo certo desencontro na compreensão dos usuários de que a FAPESP não é a gestora das novas bolsas/auxílios providos pelo Estado, o que acarretou em grande procura de informações sobre o tema, na circunscrição da nossa Ouvidoria.</p>
<p>Hemocentro de Campinas/Unicamp</p>	<p>1) Demora no atendimento (permanência no serviço / agendamento) 2) Infraestrutura móveis velhos e ar condicionado quebrado 3) Comentários, reclamações de procedimentos que qualificam inaptidão para doar sangue</p>	<p>não se aplica</p>	<p>Atender a solicitação do cidadão, uma vez que seus pedidos são em grande maioria, para desconsiderar situações de inaptidão de candidatos à doação. Falta de informação no</p>

			<p>formulário para responder (e-mail errado, telefone inválido, Endereço incompleto e nome incompleto para acessar o serviço de atendimento)</p> <p>Atender a solicitação do cidadão, uma vez que seus pedidos são em grande maioria, para desconsiderar situações de inaptidão de candidatos à doação.</p>
Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	<p>1 – Inexistência de Central de informações que forneça orientações ou esclarecimento sobre atendimentos realizados no Hospital de Clínicas. Não atendimento telefônico nos ambulatórios e serviços de agendamento. Os usuários apresentam grande dificuldades de acesso para informações por telefone nos ambulatórios, laboratório de coleta e serviço de agendamento, uma vez que os telefones disponíveis para contato na página do hospital, não funcionam obrigando pacientes e acompanhantes a virem pessoalmente no hospital em busca de informações;</p> <p>2 - Demora excessiva no atendimento médico da Unidade de Emergência, resultando em elevado número de horas de espera pelo atendimento que deveria ser de urgência ou muita urgência de acordo com os critérios estabelecidos pelo protocolo de Manchester. Constantes cancelamentos de procedimentos cirúrgicos para pacientes internados em função de horários e salas do Centro Cirúrgico em número insuficiente, além do deficit de médicos anestesistas. Tal situação causa impacto em prolongamento do período de internação, exposição de pacientes a outros agentes bacteriológicos comuns ao ambiente hospitalar, além da expectativa e ansiedade gerada aos pacientes e familiares. Houve impacto também para pacientes que aguardam por procedimentos eletivos e estão em fila de espera há bastante tempo. Insuficiência de leitos de enfermaria e UTI para pacientes internados na Unidade de Emergência e/ou que aguardam procedimentos eletivos.</p> <p>3 – Demora para realização de exames de tomografia e ressonância magnética, além da falta de elaboração de laudos de exames de imagem essenciais para a definição de conduta terapêutica que impactam no atraso do início do tratamento em tempo hábil.</p>	<p>> Inclusão do Serviço de Ouvidoria no compartilhamento de informações, decisões e alteração de fluxos de trabalho. Por vezes a Ouvidoria não foi devidamente informada ou orientada de fluxos, o que impacta diretamente no atendimento aos pacientes e acompanhantes que buscam na Ouvidoria, respostas a dúvidas relacionadas ao funcionamento da instituição e qual o melhor forma de utilização do serviço. Não acatada. Motivo desconhecido;</p> <p>> Reposição de recursos humanos em função de aposentadoria, término de contrato de estágios e aprimoramento profissional. O Hospital de Clínicas da Unicamp é responsável por atendimento a uma população aproximada de seis milhões de pessoas e é o único hospital disponível para determinados casos de alta complexidade na região. Desta forma o serviço de Ouvidoria recebe um público que exige atendimento devidamente qualificado, tecnicamente preparado e conhecedor dos fluxos da Instituição. Com recursos humanos super-reduzido o atendimento fica prejudicado e a equipe sobrecarregada, por isso a necessidade de aumento de recursos humanos. Não acatada. Motivo: Indisponibilidade de recursos financeiros para novas contratações;</p> <p>> Agilidade no retorno de respostas a demandas apresentadas na Ouvidoria: Acatada.</p>	<p>> Demora no retorno com respostas as demandas apresentadas e/ou respostas não esclarecedoras com termos extremamente técnicos, jargões médicos e letra ilegível de forma que se torna incompreensível a leitura e o entendimento do conteúdo. Em algumas situações o material é devolvido pela Ouvidoria para adequação, a fim de atender ao direito do cidadão de uma resposta clara e esclarecedora, em prazo previsto na legislação e/ou prazo solicitado pela Ouvidoria de acordo com a complexidade;</p> <p>> Ausência de retorno a algumas solicitações para elucidação e seguimento das tratativas. Como exemplo citamos o caso de material para procedimentos em que os profissionais não oferecem a Ouvidoria a nomenclatura ou subsídios que auxiliam na resolutividade e atendimento a necessidade do cidadão;</p> <p>> Atendimentos relacionados a outros serviços que não fazem parte do escopo da Ouvidoria. Como exemplo as solicitações de informações sobre agendamentos, fornecimentos de relatórios médicos, busca por prontuários extraviados, retirada de documentos/prontuários e resultados/laudos de exames. Atividades que deveriam ser executadas diretamente nas áreas onde o atendimento é realizado.</p>
Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - Ipen	<p>- Reclamação quanto ao Plano de Saúde,</p> <p>- Quantitativo de Material encaminhado, e</p> <p>- Demora na entrega.</p>	<p>- Quanto ao Plano de saúde da organização recomenda-se a melhorar a comunicação com os servidores, bem como a buscar nova gestora;</p> <p>- Buscar hospitais com preços mais acessíveis; e</p> <p>- alterar os planos de hotelaria para enfermaria.</p>	<p>- Falta de recursos humanos.</p>
Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT	<p>• Reclamações Internas referente a prestação de serviço dos fretados;</p>	<p>• Recomendado e acatado que a atuação do Departamento de Administração de Serviços do instituto atue de maneira mais efetiva referente</p>	<p>• Para a consolidação e o bom andamento dos serviços prestados por essa Ouvidoria há necessidade da difusão de</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamações referente ao estado de conservação do campus do instituto (jardinagem, recolhimento de entulhos, conservação predial); • Deficiência na execução da manutenção predial das dependências do prédio do restaurante. 	<p>a conservação das áreas externas (comuns) no campus do instituto e de maneira continuada;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recomendações encaminhadas e atendidas na melhoria na prestação de serviços (restaurante, fretados, limpeza) foram acatadas e evidenciadas periodicamente por essa ouvidoria; • Todas as recomendações da ouvidoria foram bem recebidas e acatadas pelas diretorias/gerencias/coordenações do instituto. 	<p>seu papel no IPT, tanto para o público interno como para o público externo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O apoio da Presidência, gestores e chefias bem como das áreas envolvida nas resoluções dos problemas foram fatores determinantes para que tivéssemos as manifestações solucionadas, contribuindo assim para a satisfação dos usuários de nossos serviços. • Um processo de comunicação intenso do endomarketing do IPT sobre o papel da ouvidoria na instituição foi fundamental para disseminação de informação em diversas mídias (intranet, IPTV, e-mails, etc.).
Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp	<p>1. <i>Via Rápida Empresa</i>, problema técnico apresentado na plataforma do Via Rápida Empresa, manifestações sobre o tema iniciou elevação em novembro. Realizada a coleta de evidências para apresentação ao departamento competente. Promovida as correções, e, também, atualizações para ampliação de demais serviços de forma digital.</p> <p>2. <i>Posicionamento de processo em andamento</i>. Informações sobre a situação de processos em andamento / pedido de posição. Processos que porventura ensejam reanálise, regularização administrativa ou comunicação com outro órgão podem ter seu prazo estendido. Ainda assim, há manifestações que apresentam solicitação de celeridade de processos que percorrem o seu fluxo normal e dentro do prazo.</p> <p>3. <i>Processos em exigência</i>, solicitação de esclarecimentos de exigência em processos de registro.</p> <p>Realizado o direcionamento ao novo serviço Plantão Virtual de Exigências para promover o atendimento de vídeo conferência com o(a) assessor(a), permitindo anexar a documentação objetivando uma melhor visualização e instrução pela Assessoria Técnica competente.</p>	<p>Atentando-se aos assuntos de maior frequência e realizada as classificações com maior nível de detalhamento, os setores responsáveis são comunicados mediante apresentação dos detalhamentos recebidos através do canal da Ouvidoria, permitindo-lhes observar os pontos de melhorias necessárias</p>	
Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Sede	<p>A Lei 17.372/2021 criou o Programa Bolsa do Povo, cujo objetivo é concentrar a gestão de benefícios, ações e projetos, com ou sem transferência de renda, instituídos para o atendimento de pessoas em situação de vulnerabilidade social. Este Programa abrange diversos eixos programáticos - assistência social, trabalho, qualificação profissional, educação, saúde, habitação e esporte. A esta Pasta, Secretaria de Desenvolvimento Econômico, cabe a gerência dos seguintes programas: Bolsa Auxílio de Qualificação Profissional Via Rápida, Bolsa Empreendedor, e Bolsa Trabalho. Adversidades enfrentadas na implementação destes programas ocasionaram um elevado número de reclamações, tanto no que tange o atraso nos pagamentos, quanto em dificuldades de acesso e operação no sítio eletrônico.</p> <p>Seguem, abaixo, as principais reclamações recebidas por esta Ouvidoria sobre cada um dos programas supracitados:</p> <p>Bolsa Auxílio do Programa de Qualificação Profissional e de Transferência de Renda, "Via Rápida": Problemas com relação ao atraso no pagamento da bolsa e emissão de certificados.</p> <p>Bolsa Empreendedor: não pagamento da segunda parcela, atrasos na primeira parcela e problemas no site da Prodesp. – Bolsa Trabalho: não pagamento, atraso no pagamento, problemas</p>	<p>Esta Ouvidoria está sempre atenta para que todos os usuários tenham seus questionamentos solucionados e de maneira satisfatória, passando continuamente essas informações às unidades competentes a darem a melhor solução, averiguando ainda os prazos de resposta. Em sua maioria, temos um número considerável de respostas positivas e atendidas por completo. Com o intuito de aprimorar os serviços, seria interessante que houvesse, de tempos em tempos, cursos e/ou palestras de reciclagem e atualização dos serviços.</p>	<p>Esta Ouvidoria está sempre atenta para que todos os usuários tenham seus questionamentos solucionados e de maneira satisfatória, passando continuamente essas informações às unidades competentes a darem a melhor solução, averiguando ainda os prazos de resposta. Em sua maioria, temos um número considerável de respostas positivas e atendidas por completo. Com o intuito de aprimorar os serviços, seria interessante que houvesse, de tempos em tempos, cursos e/ou palestras de reciclagem e atualização dos serviços.</p>

	<p>com efetivação das inscrições.</p> <p>Adicionalmente, ainda, os usuários registram dentro do sistema do Bolsa do Povo, reclamações sobre o auxílio moradia, vale gás, Acolhe SP, dentre outros, que não competem a esta Pasta.</p> <p>Por fim, ressalto a grande demora em solucionar as demandas, uma vez que as respostas estão centradas junto ao Comitê Gestor do Programa Bolsa do Povo, e existindo ainda falhas no funcionamento dos sítios eletrônicos da Prodesp.</p>		
Universidade de São Paulo	<p>Organização da moradia estudantil, campus da Capital;</p> <p>Prazos para Registros e Revalidação de Diplomas;</p> <p>Serviços de Assistência à Saúde nos campi do interior,</p> <p>Utilização de espaços de lazer no Quadrilátero, campus capital;</p> <p>Transporte nos campi.</p>	<p>Maior associação entre as Ouvidorias, Órgãos Centrais e Direção de Unidades (houve iniciativa para estabelecer fluxo contínuo de comunicação e diálogo);</p> <p>Ampliação da comunicação da Gestão Central com a comunidade (assembleias, reuniões, publicação e ampla divulgação de ações e políticas, consultas a categorias de membros da comunidade);</p> <p>Democratização dos espaços de lazer nos campi;</p> <p>Instauração de condições ideais de atuação das ouvidorias das Unidades (item já contemplado)</p> <p>Ações de aprimoramento realizadas: estabelecimento de página e formulário online intuitivos; transferência física do serviço de Ouvidoria para espaço amplo, equipado, acolhedor e acessível;</p> <p>Estabelecimento de rotina e fluxo entre ouvidorias das unidades e ouvidoria geral; comunicação direta com gestores centrais e das unidades que compõem a Universidade.</p>	<p>Necessidade premente de contratação de funcionário, garantindo a não interrupção ou intermitência (férias e licenças) dos serviços prestados;</p>
Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	<p>ATENDIMENTO: O Serviço de Ouvidoria da Unicamp recebeu um elevado número de manifestações referente aos atendimentos prestados. Na área da saúde predominaram questões relativas :HC Caism e demais órgãos, principalmente através de contato telefônico. Ressaltamos que teve um aumento no número de atendimentos de emergência e de alta complexidade no hospital em 2022. Com a diminuição da quantidade de casos graves relacionados à covid-19, o HC da Unicamp registrou no ano passado um aumento expressivo na demanda por consultas, internações e cirurgias eletivas, principalmente nas áreas de oncologia, ortopedia e cardiologia. As filas para atendimento do HC sempre existiram, mas com a pandemia elas aumentaram e os pacientes que aparecem para os atendimentos apresentam quadros de gravidade muito maior. A marcação de consultas acontece presencialmente, pois os contatos telefônicos, em sua maioria, estão defasados. Como não temos uma central telefônica, específica, dentro dos Hospitais, o sistema acaba sobrecarregando outros setores que precisam suprir esses atendimentos.</p> <p>A Unicamp inaugurou, em junho de 2022, o mais moderno Instituto de Otorrinolaringologia e Cirurgia de Cabeça e Pescoço (IOU). Aos poucos, vamos dirimir demanda reprimida nessa área, por exemplo: como implante coclear e otorrino. Como todo início, existem percalços esperados que geram um significativo número de reclamações e orientações, principalmente em relação aos telefones de acesso que foram disponibilizados à comunidade. A Profa. Adriana (Chefe Adjunta do Gabinete do Reitor) não mediu esforços para conseguirmos restabelecer a Ouvidoria Local do Caism. Naquela Ouvidoria, os atendimentos são exercidas pela Ouvidora Marta, assim asseguramos um tratamento mais eficaz aos usuários daquele hospital.</p> <p>CONDUTA DE SERVIDOR/FUNCIÓNÁRIO/ESTAGIÁRIO/GESTOR Como é de conhecimento público, esse semestre foi atípico ocasionando várias situações desgastantes, especialmente em razão</p>	<p>ATENDIMENTO: Estamos sempre em contato com os responsáveis pelas informações disponibilizadas aos usuários. Na medida do possível, atuamos para que não haja retrabalho e o usuário possa ter um retorno adequado já no seu primeiro contato. Fortalecemos nossas Ouvidorias locais, para realizar um tratamento adequado aos nossos usuários.</p> <p>CONDUTA DE SERVIDOR/FUNCIÓNÁRIO/GESTOR: Seguimos assim, trabalhando em prol da construção da melhoria nas relações internas e da transparência, assim como em todos os casos acolhidos nesta Ouvidoria, que são encaminhados para averiguação. Desta forma 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 reuniões com os autores das demandas objetivando colher outras informações e, com sua anuência, entramos em contato com a unidade de origem e se necessário realizamos reuniões em conjunto com todas as partes envolvidas. O objetivo dessas reuniões é estabelecer mediações para possíveis resoluções dos conflitos e prestando orientações</p>	<p>DIFICULDADES: Nossa equipe continua reduzida, mas continuamos os atendimentos em formato remoto e presencial. Desta forma, estamos conseguindo realizar cobranças das devolutivas das manifestações enviadas aos órgãos. Os dirigentes, em sua maioria, também retornam no prazo estabelecido, a depender do conteúdo exposto.</p> <p>A Universidade, no segundo semestre de 2022 semestre, continuou a atravessar grandes desafios. Após muito diálogo e trabalho, o governo federal descongelou uma parte dos recursos financeiros de fomento ao ensino e pesquisa. Estamos atravessando um momento difícil para garantir um ensino público gratuito e de qualidade. Os pedidos de aposentadoria continuaram significativamente crescendo na Universidade. Aos poucos, estamos tentando suprir esta demanda com as contratações de recursos humanos. A falta de pessoal acarreta na demora que enfrentamos para obtermos o</p>

	<p>das eleições para Presidente, Governadores de Estados, Senadores e Deputados Federais e Estaduais. O clima na Universidade permaneceu instável em razão de ser um pleito muito polarizado. Outro destaque foi o calendário excepcional em função da Copa do Mundo que causou alguns transtornos na adequação das agendas acadêmicas. Continuamos com manifestações referentes à conduta de conflitos estabelecidos entre Aluno/Orientador e práticas abusivas, que por vezes podem ser tipificados como assédio moral ou assédio sexual, racismo, xenofobia etc. A Universidade como já apresentado, constituiu várias áreas para o enfrentamento dessa prática que, quando apurada, se torna crime. Esse é um trabalho árduo, porém necessário. Não podemos aceitar nenhum tipo de intolerância.</p> <p>INFRAESTRUTURA: Depois de uma pausa em 2020 e de uma edição virtual em 2021, o programa Unicamp de Portas Abertas (UPA) volta ao seu formato original em 2022, com atividades presenciais no campus de Barão Geraldo, em Campinas. Esse evento contou com uma força tarefa expressiva para receber visita de 32 mil participantes. Na rotina diária do Campus, por ser frequentado por alunos, funcionários, docentes e público flutuante, surgem problemas das mais diversas áreas de infraestrutura, como por exemplo: transporte fretado, restaurantes universitários. Nesse último caso qualidade da refeição servida, foi questionado, pois houve uma substituição da concessionária para distribuição de refeições nos restaurantes universitários. A Universidade acatou uma decisão do Tribunal de Contas de SP. Registra-se que existem reivindicações desfavoráveis em relação contratação dessa empresa terceirizada. A Prefeitura do Campus permitiu instalação de feiras para ofertar outras opções de alimentação para comunidade interna. Por outro lado, o processo de licitação das cantinas ainda não está totalmente finalizado. Lembro que a busca por esse tipo de alimentação é bastante considerável nos campi.</p>	<p>pertinente em cada caso específico.</p> <p>INFRAESTRUTURA: Acompanhar as rotinas cotidianas é sempre trabalhoso, mas, caso a caso, analisamos e sugerimos correções que são apontadas nas queixas apresentadas. Essas melhorias atuam como mecanismos de ferramenta de gestão que a Universidade usa para implementar novos procedimentos.</p>	<p>retorno de alguns órgãos administrativos e unidades de ensino e pesquisa e extensão da Universidade. Registra-se que houve uma sensível melhora nos últimos meses, à vista disso, procuramos estabelecer contato diretamente com os setores visando conscientizar sobre a importância do retorno mais eficaz aos usuários.</p>
<p>Universidade Estadual Paulista - Unesp</p>	<p>Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes As três manifestações mais frequentes no segundo semestre de 2022, em ordem decrescente de quantidade de registros, foram:</p> <p>1) Solicitação de informações. Dos 254 registros que pediram algum tipo de informação, os assuntos mais frequentes foram os constituídos de dúvidas sobre a graduação na Unesp. Os assuntos desses questionamentos foram, especialmente, em relação à vida acadêmica e transferências externas para cursos de graduação da Unesp. As Seções Técnicas de Graduação foram, mais uma vez, bastante demandadas com solicitações de informações e dúvidas. Em seguida, assim como nos semestres anteriores, tivemos as dúvidas sobre o Vestibular Unesp 2022, com questionamentos sobre cursos, notas de corte ou o funcionamento dos sistemas de reserva de vagas e do uso da nota do ENEM. Em terceira frequência, recebemos perguntas sobre o funcionamento/atendimento em clínicas e hospitais e sobre algum tipo de prestação de serviço na Unesp.</p> <p>2) Reclamações. Das 233 reclamações, as mais frequentes foram as que tratavam da prestação de serviço em algum setor ou área da Unesp, de maneira genérica e sem preponderar um setor específico. Em seguida, recebemos 22 reclamações de usuários insatisfeitos com o "Unesp Saúde", plano de saúde administrado pela instituição. E, em terceiro lugar, dentre as mais frequentes, tivemos os registros relacionados ao Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu, uma autarquia independente da Unesp e que possui Ouvidoria própria. Nesses casos, o cidadão foi orientado a registrar no próprio HC.</p> <p>3) Denúncias. Das 229 denúncias registradas, novamente não se pode afirmar que há uma prevalência muito caracterizada de um assunto sobre o outro. Podemos destacar a diminuição dos registros relacionados à COVID-19. Com o retorno às atividades presenciais e com a diminuição do número de casos, a pandemia passou a ocupar menos espaço nas insatisfações dos usuários dos serviços da Unesp e as situações eminentemente acadêmicas voltaram à primazia.</p>	<p>Todas as recomendações foram acatadas e, novamente, destacamos o espaço e a importância assumida pela Ouvidoria da Unesp como espaço de fortalecimento da transparência e qualidade na prestação de serviço público. Mas é preciso também, por outro lado, destacar o pouco conhecimento de uma parcela da comunidade universitária, em especial de estudantes, sobre o papel e função da Ouvidoria e de seu funcionamento. Nessa perspectiva, a gestão da instituição tem se colocado sempre à disposição para discussão e escuta para melhorar a visibilidade e conhecimento da comunidade sobre a Ouvidoria. Uma recomendação que merece destaque diz respeito à necessidade de correção dos inúmeros erros ocorridos na geração de boletins e valores do plano de saúde "Unesp Saúde", com prejuízos temporários aos beneficiários, decorrentes de mudanças administrativas da empresa gestora responsável pelo sistema administrativo (externa à Unesp). Nessa situação, em especial, muitas ações foram implementadas pelos diferentes setores responsáveis para resolver o problema e a Ouvidoria auxiliou no apontamento dos problemas</p>	<p>O ano de 2022 foi de muitos ganhos para a Ouvidoria de Serviços Públicos da Unesp, principalmente, em decorrência do fortalecimento da implementação das melhorias iniciadas no ano anterior. Recebemos, no segundo semestre, dois novos servidores, aprovados em concurso público, que se somaram à servidora transferida de unidade universitária e permitiram a implantação, reorganização e maior agilidade em todos os fluxos e processos. Nessa mesma perspectiva, pudemos contar com um novo profissional de TI, especificamente da área de desenvolvimento, que possibilitou a revisão e correção do SisOuv (Sistema de Ouvidorias da Unesp). Assim, neste momento, não temos muitas dificuldades operacionais caracterizadas.</p>
<p>UNIVESP</p>	<p>1) Solicitações de atualização de notas, bem como Colação de Grau em caráter emergencial devido a convocações em cargos públicos, promoções em empresas etc.;</p> <p>2) Não aceitação do retorno das provas presenciais;</p> <p>3) Solicitação de Remanejamento de Polo.</p>	<p>A Ouvidoria continua discutindo as manifestações mais relevantes mensalmente com o presidente da Univesp.</p> <p>Ações tomadas pela Ouvidoria e pelos colaboradores são relatadas, bem como nossas recomendações.</p> <p>Sequimos nossa rotina e no semestre</p>	<p>Não há.</p>

		<p>em questão importantes ações foram tomadas por parte da Instituição:</p> <ul style="list-style-type: none">- Abertura de Concurso Público para a contratação de 17 Docentes e mais 7 vagas no quadro permanente;- Retorno das provas presenciais com a ajuda sempre presente dos Orientadores de Polo e flexibilização para alunos com necessidades especiais, atestados médicos etc.	
--	--	---	--

Secretaria de Desenvolvimento Regional

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Desenvolvimento Regional - Sede	1) Solicitações de informações de prefeituras e empresas contratadas para execução de obras, sobre o repasse de	Melhoria dos meios de contatos dos programas sociais ofertados pelo Estado, com linguagem adequada	Nada a declarar

	<p>recursos de convênios realizados com a Secretaria de Desenvolvimento Regional que estão em andamento.</p> <p>2) Reclamação de cidadãos que se inscreveram nos cursos do Programa Via Rápida, não foram convocados para o trabalho e nem usufruíram dos benefícios prometidos.</p> <p>3) Reclamação por parte dos cidadãos que se inscreveram em programas sociais como Bolsa do Povo e Vale Gás, que não receberam os benefícios.</p>	<p>ao público que se destina, em virtude da excessiva demanda para a Ouvidoria desta pasta, mas que são de competência das Secretarias de Desenvolvimento Econômico e Secretaria de Desenvolvimento Social.</p>	
--	--	---	--

Secretaria de Desenvolvimento Social

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	<p>-Programa Bolsa do Povo: Falta de pagamento das parcelas atrasadas e demora na entrega dos cartões para saque, principalmente do benefício VALE GÁS desta Pasta. Atendimento demorado e ineficiente da Central de Atendimento Bolsa do Povo/0800</p> <p>-Programa Bom Prato: Reclamação do atendimento e do cardápio.</p> <p>-Informação sobre o Cadastro Único/CadÚnico feito no CRAS, Unidade Pública Municipal e porta de entrada da assistência social.</p>	<p>As manifestações referentes ao Programa Bolsa do Povo, foram centralizadas no Comitê Gestor Bolsa do Povo que mantém contato direto com a Equipe da Prodesp. Quanto aos demais assuntos, foram resolvidos pontualmente.</p>	<p>Mesmo com o acesso direto entre o Comitê Gestor Bolsa do Povo e a Prodesp, as respostas da Equipe Bolsa do Povo são excessivamente demoradas, aumentando a expectativa e insatisfação dos manifestantes.</p>

Secretaria da Habitação

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	No decorrer do segundo semestre do ano de 2022, as manifestações mais frequentes registradas foram questões relacionadas a contratos com mutuários e financeiras (quitação, prestação, regularização, transferência, etc.), relacionadas a ocupação das unidades habitacionais (venda, locação, invasão, unidade vazia), e a programas habitacionais (inscrição/sorteio/suplência).	Ao final do relatório de atividade são feitas recomendações para que os prazos determinados pelo Decreto sejam cumpridos objetivando a busca da resposta ou solução para o problema, melhorando a prestação de serviço ao mutuário e/ou usuário do serviço público.	
Secretaria da Habitação - Sede	1º Desclassificação em sorteio do Programa Parceria Público Privado - PPP; 2º Reclamações das unidades habitacionais entregues pela PPP; 3º Informações sobre as ações de regularização fundiária, do Programa Cidade Legal.	Aos dirigentes sempre é passado que o cidadão deve obter as respostas respeitando o que estipulam as leis, de maneira clara e concisa. Caso o setor não seja o detentor da informação, que seja ao menos indicado o responsável, e/ou, uma fonte substancial. Em raros casos alertamos o dirigente sobre o cumprimento para não perder o prazo de resposta.	Este relatório contém somente dados de Ouvidoria. Dados de Fale Conosco, SIC e outros não estão inclusos. Tendo em vista a necessidade de se aperfeiçoar os procedimentos da Ouvidoria, algumas providências foram tomadas afim de organizar o recebimento das demandas. Dentre elas, concentrar as solicitações no sistema Ouvidorias. Sendo assim, toda demanda que chega por telefone, carta e-mail, etc, é registrada no sistema Ouvidorias. Foi solicitado ao Portal Fale Conosco e ao próprio administrador do Sistema Ouvidorias, que as solicitações oriundas do Portal do Governo de São Paulo fossem direcionadas para o e-mail faleconosco@habitacao.sp.gov.br, para que assuntos de fale conosco não fossem registrados e/ou tratados como assuntos de

			ouvidoria. Assim, evitaria a contabilização de demandas adversas a ouvidoria.
--	--	--	---

Secretaria de Esportes

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Esportes - Sede	<p>São os assuntos das manifestações e questões específicas mais frequentes e/ou mais relevante que chegaram ao conhecimento da Ouvidoria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pagamento de árbitros: falta de pagamento; 2. Jogos Escolares do Estado de São Paulo - JESP: múltiplas questões; 3. Jogos Regionais: múltiplas questões. 	<p>No SEGUNDO semestre de 2022, recebemos algumas manifestações com reclamações sobre falta de pagamento de serviço de arbitragem. Informamos que os casos foram encaminhados para o setor responsável para análise e manifestação e, conforme resposta obtida pela Ouvidoria, os valores foram pagos posteriormente.</p> <p>Quanto às reclamações dos Jogos Escolares, informamos que são múltiplas questões como: problema na convocação de equipe, problema</p>	<p>Para o SEGUNDO semestre de 2022 não há uma NOVA dificuldade para mencionar neste tópico.</p>

		<p>de arbitragem e problema com a pontuação de equipe. Ao entender desta Ouvidoria, nenhum dos casos é grave e neste sentido cabe a informar que, como de praxe, todos foram encaminhados para a área responsável para conhecimento e providências. Quanto aos Jogos Regionais, esta Ouvidoria também recebeu múltiplas questões envolvendo o evento como: problema na montagem de times, problema com inscrição e problema de logística no evento. E como nos Jogos Escolares, nos Jogos Regionais nenhum dos casos é grave e, como de praxe, todos foram encaminhados para a área responsável para conhecimento e providências.</p>	
--	--	---	--

Secretaria de Orçamento e Gestão

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE</p>	<p>1. Dificuldade para agendamento de consultas novas;</p> <p>2. Demora para marcação de cirurgia;</p> <p>3. Dificuldade para agendamento de exames.</p>	<p>1. Verificamos junto ao Ambulatório a possibilidade de ofertar mais vagas para as especialidades mais procuradas e com o Departamento de Convênios o aumento da rede credenciada para consultas;</p> <p>2. Sugestão de credenciamento para cirurgias eletivas na rede credenciada, o Departamento de Convênios do IAMSPE está estudando essa possibilidade;</p> <p>3. Verificamos junto ao Ambulatório a possibilidade de ofertar mais vagas para exames e com o Departamento de Convênios para o aumento da rede credenciada para exames.</p>	<p>Receber o retorno dentro do prazo legal de alguns setores;</p> <p>Explicitar para o usuário que a Ouvidoria não tem competência para fazer cirurgias, exames e/ou consultas médicas.</p>
<p>São Paulo Previdência - SPPREV</p>	<p>Recenseamento: Os beneficiários necessitaram realizar em 2022 a Atualização Cadastral obrigatória bem como a segunda etapa (recadastramento). Alguns tiveram os benefícios suspensos até a realização das duas etapas. Também no censo previdenciário foi necessário cadastrar informações sobre dependentes que serviram de base para atualização junto à Receita Federal.</p> <p>Contribuição Previdenciária: Por conta do déficit previdenciário e da reforma previdenciária estadual, foi</p>	<p>Durante o ano de 2022, foram encaminhados relatórios mensais com as ocorrências mais relevantes e a aparição de excepcionalidades para apuração, que foram discutidas na instância devida.</p>	<p>Para os casos excepcionais e/ou pontuais, necessitamos de um posicionamento das demais instâncias de atendimento bem como do setor de comunicação para um melhor relacionamento com nosso usuário-cidadão.</p>

	<p>estabelecida uma nova alíquota para os servidores ativos e inativos. Com a promulgação da Lei Complementar nº 1.380/2022, a contribuição previdenciária dos aposentados civis e pensionistas civis será isenta até o teto do Regime Geral de Previdência Social (RGPS), que em 2023 corresponde a R\$ 7.507,49.</p> <p>Reajuste do Funcionalismo Público: Para os aposentados e pensionistas com paridade, muitas dúvidas conforme o cronograma de pagamento dos reajustes dos salários base e gratificações ia sendo aplicado em suas respectivas folhas.</p>		
<p>SP - PREVCOM</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Benefício de risco: Manifestações gerais sobre os benefícios, valores, cobertura, ressarcimento de valores cobrados indevidamente. - Resgate - – Manifestações em relação ao prazo e análise de documentações para pagamento. - Cancelamto - Manifestações em relação a solicitação e efetivação do cancelamento e exclusão do desconto em folha de pagamento e ressarcimento dos valores descontados após solicitação. 	<p>Mais agilidade nos fluxos de tramitação interna. Contudo são fluxo estabelecidos por Regulamento.</p>	<p>Tendo em vista que a Prevcem é uma fundação nova e o numero de demandas não é expressivo, não há problemas e dificuldades na atuação da ouvidoria e relacionamento com as áreas.</p>

Secretaria de Governo

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp</p>	<p>1 – SERVIÇO INTERMUNICIPAL DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS:</p> <p>No que tange ao Serviço Intermunicipal De Transporte Coletivo De Passageiros, os 3 (três) tipos de manifestações mais recorrentes na Ouvidoria da ARTESP – Agência Reguladora de Transporte do Estado de São Paulo dizem respeito: a) alteração ou supressão de horários nas linhas; b) às condições dos veículos (conservação, funcionamento e higiene) utilizados pelas empresas permissionárias na prestação dos serviços delegados, e; c) os atrasos nas viagens, conforme discriminados abaixo:</p> <p>&bull; Alteração/Supressão de horários: 203 (duzentos e três) manifestações; &bull; Condições dos veículos: 109 (cento e nove) manifestações; &bull; Atrasos nas viagens: 107 (cento e sete) manifestações.</p> <p>A crescente demanda verificada no aumento de reclamações desses gêneros, a nosso ver, se dá em razão dos reflexos negativos ainda deixados pela pandemia COVID-19, os quais continuam impactando diretamente diversos setores da nossa economia e de prestação de serviços públicos. Prova maior disso, reside no fato de que não tivemos até o</p>	<p>Recomendação Ouvidoria ARTESP nº 02/2022 (Recomendação acolhida pelo Agência).</p> <p>RECOMENDAÇÃO OUVIDORIA DA ARTESP Nº 02/2022</p> <p>Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, e, em seu artigo 4º, inciso XIII, estabelece ser atribuição desse órgão fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados, sugerindo soluções de problemas, correções de erros, omissões ou abusos cometidos;</p> <p>Considerando que a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais-LGPD) que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais e, em seus artigos 23, III e 41, § 2º, III, impõe a indicação de um encarregado pelo tratamento de dados pessoais com atribuição de orientar os funcionários e contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;</p> <p>Considerando que a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção Dados – LGPD), em seus artigos 6º, X, e 46, também prevê que os agentes de tratamento devem adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como a demonstração</p>	<p>DIFICULDADES NA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA</p> <p>Os reflexos negativos deixados pela pandemia COVID-19, e, por conseguinte, a necessidade que ainda se apresenta de cuidados para o distanciamento social é um grande desafio para o setor de transporte coletivo de passageiros.</p> <p>Com a preocupação de manter o equilíbrio econômico-financeiro dos serviços prestados pelas empresas que operam o transporte coletivo de passageiros, e tendo em vista a queda acentuada na demanda de passageiros, a ARTESP, como já mencionado acima, entendeu por bem autorizar a redução temporária da oferta de horários nas linhas de ônibus. Tal situação, na prática, acaba por gerar a insatisfação dos usuários dos serviços delegados e o aumento no número de reclamações sobre alteração/supressão/atrasos.</p> <p>Outra dificuldade vivenciada por esta Ouvidoria é a dificuldade de suprir as expectativas do usuário no atendimento de reclamações relacionadas a pedidos de ressarcimento por danos materiais ou morais, decorrentes da utilização de serviços públicos prestados pelas empresas delegatárias. Nesse sentido, merecem destaque os pedidos de ressarcimento por bagagens danificadas ou extraviadas (no caso do</p>

	<p>momento a recuperação integral da demanda de passageiros reduzida com o início da pandemia. Tais circunstâncias levaram infelizmente as empresas permissionárias a requererem a redução operacional dos serviços de transportes por elas operados.</p> <p>Diante dessa realidade, a ARTESP emitiu, então, o Comunicado Externo DPL nº 05/2021, a fim de impedir que às empresas permissionárias reduzissem sua oferta abaixo de 50% dos horários estabelecidos, promovendo, assim, a readequação dos regimes operacionais.</p> <p>Nesse cenário, convém observar, a Diretoria de Procedimentos e Logística desta Agência vem mantendo inúmeros esforços perante as empresas de transporte intermunicipal para assegurar a prestação do serviço em condição segura e, principalmente, de acordo com as recomendações dos nossos órgãos de saúde e vigilância sanitária.</p> <p>Referente aos atrasos na viagem e às condições dos veículos das empresas prestadoras dos serviços públicos delegados, a Diretoria de Procedimentos e Logística - DPL realizou, no decorrer do semestre, diversas operações de fiscalização com vistas às irregularidades apontadas, notificando administrativamente e/ou lavrando autos de infração em desfavor das empresas cujas irregularidades foram constatadas.</p> <p>2 – SERVIÇOS PÚBLICOS MEDIANTE CONTRATO DE</p>	<p>da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais;</p> <p>Considerando a Portaria ARTESP nº 74/2020 que instituiu Grupo de Trabalho para a finalidade de elaborar a Política de Proteção de Dados Pessoais da ARTESP e seus Protocolos de Atendimento às Demandas da Lei Geral de Proteção de Dados;</p> <p>Considerando a aprovação pelo Conselho Diretor, publicada no DOE de 05-03-2021-Exec.I, p.4, da indicação do Ouvidor da Agência como Encarregado de Tratamento de Dados Pessoais da ARTESP;</p> <p>A OUIVODORIA da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo, neste ato, no uso das suas atribuições legais, recomenda o quanto segue abaixo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tendo em vista a necessidade permanente de alinhamento da ARTESP – Agência Reguladora de Transporte de São Paulo às boas práticas de aderência à LGPD; 2. Levando-se em consideração a necessidade de capacitação dos colaboradores da ARTESP para a correta adequação de suas atividades cotidianas aos procedimentos de Proteção de Dados e à Política de Proteção de Dados Pessoais da ARTESP; <p>RECOMENDAÇÃO:</p> <p>Diante de todo o acima exposto, com o fim de se manter o alinhamento desta Agência com as boas práticas de aderência à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal 13.709/2018), é a presente para RECOMENDAR seja promovida a divulgação interna da Política de Proteção de Dados Pessoais da ARTESP - já devidamente aprovada pelo Conselho Diretor da Agência,</p>	<p>serviço de transporte coletivo) e os danos havidos nos veículos quando do tráfego nas rodovias Paulistas (no caso das concessões rodoviárias). Explica-se: É que nesses casos, apesar da tentativa desta Ouvidoria em fazer a mediação do conflito entre as Partes, cabe somente ao Poder Judiciário tal competência para julgar e eventualmente coagir as empresas para pagamento de danos materiais e/ou morais, o que pode gerar a citada frustração das expectativas dos nossos usuários.</p> <p>Assim, ausente a imediatividade desejada pelo usuário na reparação de prejuízos por ele experimentados, essa espécie de reclamação (pedido de ressarcimento) mantém-se dentre as mais recorrentes.</p>
--	---	---	--

<p>CONCESSÃO RODOVIÁRIA</p> <p>No que diz respeito aos Serviços Públicos Prestados Mediante Concessão Rodoviária, por sua vez, os 3 (três) tipos de manifestações mais comuns na ARTESP, ou seja, registradas com maior incidência no Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo, são: a) pedágio, em especial sobre as formas de pagamento e quantidade de cabines abertas; b) pedido de ressarcimento por danos materiais (danos aos veículos) ocorridos na rodovia, e; c) condições do pavimento nas pistas de rolamento, distribuídas da seguinte forma:</p> <p>&bull; Pedágio: 104 (cento e quatro) manifestações; &bull; Pedidos de Ressarcimento: 51 (cinquenta e uma) manifestações; &bull; Condições do Pavimento: 23 (vinte e três) manifestações.</p> <p>As insatisfações dos usuários relacionadas ao pedágio concentraram-se basicamente sobre a forma de pagamento e à quantidade de cabines abertas e/ou tempo de espera (fila) para passagem na praça de pedágio. Sobre esta última aliás, verifica-se aumento de incidência em datas específicas como festas, feriados e pontos facultativos, nas quais se sobrelevam intensamente o fluxo de veículos que transitam pelas rodovias paulistas. Quanto à forma de pagamento, as manifestações ocorreram, majoritariamente, pela expectativa/intenção dos usuários de pagarem a tarifa do pedágio por meios</p>	<p>conforme restou publicado no Diário Oficial do Estado, de 05/03/2021 (DOE de 05-03-2021-Exec.I, p.4), o que deverá se dar por meio de extensa divulgação, em formato impresso, por meio de ateste e ciência inequívoca de seu efetivo recebimento junto a todos os colaboradores e prestadores de serviços da ARTESP.</p> <p>São Paulo, 30 dezembro de 2022</p> <p>Everton da Costa Wagner Ouvidor</p>	
--	---	--

	<p>não estabelecidos no contrato de concessão (ex.: solicitação de retorno posterior à praça de pedágio para pagamento, boleto bancário, cheque, dentre outras).</p> <p>Os contratos de concessão referentes ao Programa de Concessão Rodoviária preveem que a tarifa de pedágio deva vir a ser quitada no ato da passagem pela praça de pedágio com um dos meios de pagamentos contratualmente previsto. Os meios de pagamento previstos nos Contratos de Concessão são: o pagamento automático através dos TAG instalados nos veículos (realizado por meio das Operadoras de Serviço de Arrecadação), em dinheiro (em espécie nas cabines manuais), o pagamento em vale pedágio (mais utilizado pelos veículos comerciais), e, por fim, o pagamento semiautomático, que já se encontra em operação nas Concessionárias Via Paulista, Entrevias e Eixo SP. Nas demais concessionárias o sistema se encontra em fase final de implantação. Nesse modelo, o usuário irá possuir um cartão exclusivo para pagamento de pedágio, no qual deverá ser realizada a inserção de créditos junto à operadora contratada.</p>		
<p>Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo- Arsesp</p>	<p>1. Assuntos referentes a fatura: 210 registros. Valores, apresentação, tarifas, débitos em aberto, revisão tarifária, revisão de valores, cobrança indevida, cadastro e afins.</p> <p>2. Pedido de ligação ou religação de serviços de energia, gás ou</p>	<p>1. Quando o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU emitir parecer conclusivo contendo complexidade de informações, recomenda-se encaminhar a resposta ao usuário por e-mail, evitando-se, assim, a falta de entendimento das informações prestadas. No contato por telefone, pode ocorrer essa falha na comunicação.</p>	<p>Nada a declarar</p>

	<p>saneamento: 70 registros. Referem-se a manifestações de solicitação de serviços não atendidos adequadamente pelas prestadoras.</p> <p>3. Falta d'água: 63 registros. Abastecimento deficiente.</p>	<p>2. Nos casos em que as respostas possam ser transmitidas por telefone, mas o "call center" não consiga efetuar com sucesso o contato telefônico para informar o parecer conclusivo da Arsesp, recomenda-se encaminhar a resposta por e-mail, se houver essa possibilidade.</p> <p>3. Recomenda-se também que a resposta por e-mail seja sempre elaborada seguindo as regras da Linguagem Simples, facilitando seu entendimento.</p>	
CART - Concessionária Auto Raposo Tavares	<p>1º Solicitação Consulta Pendência - usuário passa pelo pedágio e não possui dinheiro para pagamento, entra em contato com a concessionária para verificar possibilidade de regularização de pendência;</p> <p>2º Elogio Operação Viária - Usuário em contato para agradecer atendimento recebido na rodovia;</p> <p>3º Informação Processo de ressarcimento - Usuário que alega ter sofrido danos na rodovia, em contato para solicitar informações a respeito de pedido de ressarcimento.</p>	<p>1º Recomendação: Atualização do procedimento de Ressarcimento ao Usuário - acatada e implantada.</p> <p>2º Recomendação: Treinamento entre áreas internas e equipe ouvidoria.- acatada e em andamento.</p>	Falta de cultura do cliente implantada, criando assim dificuldade de interface entre áreas e ouvidoria.
CCR Autoban	<p>No período apurado, 2º semestre de 2022 houve 1.989 registros de elogios aos atendimentos S.A.U. - Serviço de Atendimento ao Usuário contabilizados na Concessionária AutoBAN. Dos 6.253 processos, este tipo representou 32%, sendo o de maior frequência.</p> <p>Pontuados neste 2º tópico, os tipos de mais frequentes do período, foram os processos envolvendo danos em veículos, os números se referem à</p>	<p>RECOMENDAÇÃO OUVIDORIA CCR AutoBAN nº 02/2022</p> <p>Legislação:</p> <p>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";</p> <p>Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre as atividades das</p>	No período apurado, 2º Semestre de 2022, identificamos uma dificuldade quando ocorreu a atualização do sistema de cadastro e rastreabilidade dos processos de Ouvidoria. Foi uma atualização necessária para a empresa, porém, a Ouvidoria passou por instabilidades de rastreamento de processos, que trouxe morosidade nos atendimentos e respostas das demandas.

	<p>informações de procedimentos e processos tratados entre julho e dezembro de 2022. Representando 12% do total, com 776 processos (286 informações e 490 tratativas de ressarcimento).</p> <p>Entre Julho e Dezembro de 2022, observou-se a evolução do número de processos envolvendo cobrança de tarifa de pedágio (duplicidade de cobrança - 155, cobrança incorreta - 50 e troco errado - 117), representando 5% (322) do total. Entendemos que trata-se de situações relevantes no período.</p> <p>Cabe destacar que, a partir de 15 de setembro (modo assistido) e 01 de dezembro (modo definitivo), foi implantado o meio de pagamento de pedágio manual por cartão de aproximação, o que impactou nas cobranças em duplicidade.</p>	<p>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; Considerando a Lei 13.460, de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;</p> <p>Introdução: Este documento foi elaborado analisando os protocolos atuais das demandas de usuários, 2º semestre de 2022, comparando com os dois últimos períodos, 1º semestre 2022 e 2º semestre de 2021.</p> <p>Trata-se de questionamentos e solicitações pedindo apoio para recurso de infração/multa: "Deixar de adentrar as áreas destinadas a pesagem de veículos" nos postos de pesagens localizados no trecho administrado pela CCR AutoBAn.</p> <p>Foi observado um aumento expressivo, de 63% (24, 1º sem. 2022) e (15, 2º sem. 2021) nesses dois últimos semestres, e já temos atualmente, 39 manifestações questionando ou pedindo apoio para recurso junto ao órgão atuador por tal infração.</p> <p>Recomendações:</p> <p>Diante do cenário, a Ouvidoria pontuou em relatório gerencial de Agosto de 2022 (anexo1) remetido à Diretoria/Gestão da Unidade, o aumento das tratativas de protocolos atuais relacionados à multa por evasão de balança, e</p>	
--	---	---	--

		<p>além disso, buscou informações em campo para identificar a possibilidade de algum erro ou desvio que pudesse estar ocorrendo.</p> <p>Conclusão:</p> <p>As cartas respostas da Ouvidoria foram revisitadas e não houve alterações, pois, os motivos das infrações não sofreram mudanças.</p> <p>Após a pontuação no relatório gerencial à Diretoria em agosto passado e reunião com o Responsável dos postos de pesagem no início de setembro, a Ouvidoria teve o conhecimento de que, o sistema informatizado da AutoBAn passou por uma atualização em outubro de 2021, com um up grade nas câmeras que registram as infrações, seguindo a Portaria Denatran nº 870 de 26/10/2010.</p> <p>Diante dessa informação concluiu-se que, o aumento das demandas se referem ao atendimento à Portaria, mantendo os resultados improcedentes aos questionamentos de usuários na concessionária.</p>	
<p>CCR RodoAnel Oeste</p>	<p>1- Esta Ouvidoria recebeu contatos de clientes que solicitavam informações ou reclamavam de rodovias de outras Concessionárias, por não conhecerem as divisões de trechos entre Concessionárias, acabavam nos contatando. A Ouvidoria orientou aos clientes sobre o trecho administrado por esta Concessionária e informou o contato das Concessionárias responsáveis.</p> <p>2 - A Ouvidoria registrou reclamações devido multa de evasão de pedágio, em que o veículo não efetua o pagamento da tarifa no momento da passagem,</p>	<p>A Ouvidoria recebeu a informação da área de engenharia de que uma empresa terceirizada discordou com o desconto em medição relativo a um ressarcimento pago a um cliente. Por este motivo, a Ouvidoria enviou recomendação à todas as áreas responsáveis pelos subsídios à Ouvidoria, relativos à solicitação de ressarcimento envolvendo empresas terceiras, para execução de obras, que encaminhassem junto de sua resposta, o de acordo da contratada, contendo, se possível, o relatório de atividades com data e local.</p> <p>A Ouvidoria obteve um retorno positivo das áreas envolvidas</p>	<p>É observada dificuldade em receber retorno de algumas áreas dentro do prazo interno da Concessionária, com relação às manifestações encaminhadas para subsídios, mas entendemos que algumas vezes os assuntos são complexos e requerem um tempo superior para análise</p>

	<p>estando com tag bloqueado E, não concorda com a multa, justificando que não sabia sobre o bloqueio de seu tag. E também há os casos em que o cliente alega ter parado no momento da passagem, quando percebeu o sinal sonoro e semafórico durante a passagem, parou e efetuou o pagamento manualmente.</p> <p>Nos casos em que analisada a improcedência da multa por parte da Concessionária, é emitida uma carta recurso junto ao DER (Departamento de Estradas de Rodagem) para cancelamento da multa.</p> <p>3 - Registramos solicitações de imagens de acidente na rodovia, em que o cliente informou ter se envolvido em algum evento e gostaria de verificar a placa ou características do outro veículo envolvido. A Ouvidoria verifica junto ao setor responsável dentro da Concessionária a existência das imagens, e caso positivo, esclarece aos clientes que, nossas câmeras são para monitoramento de tráfego, e que de toda forma, as imagens estão acobertadas por sigilo constitucional e que somente poderão ser solicitados mediante determinação expressa de autoridade judicial, através de despacho ou ofício, para análise da área jurídica.</p>		
CCR SPVias	<p>1- Reclamação de cobrança indevida no cartão de crédito e débito;</p> <p>2- Reclamação sobre quantidade de cabines abertas e fila;</p> <p>3- Solicitação de</p>	<p>A concessionária ciente da legislação e tendo em suas práticas de recebimento das manifestações e tratativas, segue conforme preconiza a Lei Estadual nº 10.294/99, Artigo 20 – O prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos, §2º O prazo referido no “caput”</p>	<p>No segundo semestre, não enfrentamos nenhum tipo de dificuldade.</p>

	<p>informação sobre procedimento para ingressar com pedido de ressarcimento (danos em veículos de usuários).</p>	<p>deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.</p> <p>Para este cumprimento ser realizado com vistas aos envolvidos, ou seja, áreas internas que são demandadas conforme manifestação do usuário, esta Ouvidoria conta com o indicador tempo de resposta interna.</p> <p>Nos últimos quatro meses, o indicador tempo de resposta interna ficou abaixo da meta (95%), por este motivo recomendamos às áreas envolvidas um olhar mais apurado no assunto em questão, a fim de evitar reincidências e possível oportunidade de melhorias, mantendo assim o propósito. "</p>	
CCR ViaOeste	<p>1- Esta Ouvidoria recebeu contatos de clientes que solicitavam informações ou reclamavam de rodovias de outras Concessionárias, por não conhecerem as divisões de trechos entre Concessionárias, acabavam nos contatando. A Ouvidoria orientou aos clientes sobre o trecho administrado por esta Concessionária e informou o contato das Concessionárias responsáveis.</p> <p>2- A Ouvidoria registrou reclamações por cobrança em duplicidade no pagamento com cartão por aproximação, nas Praças de Pedágios. Mediante análise, caso verificada a cobrança indevida, a Ouvidoria realizou o processo para ressarcimento do valor cobrado a mais no cartão.</p> <p>3- Registramos solicitações de imagens de acidente na rodovia, em que o cliente informou ter se envolvido em algum evento e gostaria de verificar a placa ou</p>	<p>A Ouvidoria recebeu a informação da área de engenharia de que uma empresa terceirizada discordou com o desconto em medição relativo a um ressarcimento pago a um cliente. Por este motivo, a Ouvidoria enviou recomendação à todas as áreas responsáveis pelos subsídios à Ouvidoria, relativos à solicitação de ressarcimento envolvendo empresas terceiras, para execução de obras, que encaminhassem junto de sua resposta, o de acordo da contratada, contendo, se possível, o relatório de atividades com data e local.</p> <p>A Ouvidoria obteve um retorno positivo das áreas envolvidas.</p>	<p>É observada dificuldade em receber retorno de algumas áreas dentro do prazo interno da Concessionária, com relação às manifestações encaminhadas para subsídios, mas entendemos que algumas vezes os assuntos são complexos e requerem um tempo superior para análise</p>

	<p>características do outro veículo envolvido.</p> <p>A Ouvidoria verifica junto ao setor responsável dentro da Concessionária a existência das imagens, e caso positivo, esclarece aos clientes que, nossas câmeras são para monitoramento de tráfego, e que de toda forma, as imagens estão acobertadas por sigilo constitucional e que somente poderão ser solicitados mediante determinação expressa de autoridade judicial, através de despacho ou ofício, para análise da área jurídica.</p>		
Comgás	<p>As 3 manifestações mais frequentes / relevantes no 2º semestre de 2022 são:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consumo elevado; -Cobrança indevida do pagamento da Conta; -Inclusão nome cliente no órgão de proteção ao crédito. 	<p>No 2º semestre de 2022, comparado ao mesmo período de 2021, houve uma redução de 36% no volume de reclamações na Ouvidoria. Identificamos que tal redução se deu pelas melhorias processuais implantadas em nosso call center, atuando com agilidade e garantindo a qualidade em nosso atendimento. Trabalhamos também com parcerias entre nossas áreas internas, efetuando frentes trabalhos para revisar e melhorar procedimentos, visando sempre o melhor no atendimento aos consumidores.</p>	<p>A Ouvidoria da Comgás continua identificando as oportunidades em nossos serviços e atendimentos prestados. Deste modo, no ano de 2022 trabalhamos intensamente em projetos digitais e em melhorias processuais para oferecer com qualidade os nossos serviços. Estamos evoluindo cada ano para garantir sempre a melhor experiência aos nossos clientes.</p>
Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp	<p>Relatamos abaixo as manifestações mais recorrentes na Ouvidoria Prodesp no 2º Semestre de 2022.</p> <p>1. Serviços oriundos da incorporação da IMESP &bull; Diário Oficial - solicitação de retirada de dados pessoais - É solicitado pelo cidadão que sejam retirados seus dados pessoais existentes em publicações realizadas no Diário Oficial. Esta solicitação não pode ser atendida. A Ouvidoria esclarece que a PRODESP</p>	<p>Recomendações</p> <p>1. Bolsa do Povo - inovação das interações</p> <p>Diante do aumento do volume de casos recebidos pela Ouvidoria em relação ao Programa, a Ouvidoria, utilizando de sua experiência, recomendou a criação de procedimentos de recepção e acolhimento dos casos do Bolsa do Povo relativos à Prodesp: pagamentos e cartões.</p> <p>2. SIC- melhorias de processo</p> <p>Diante das crescentes demandas da sociedade em relação as informações da Prodesp, a Ouvidoria recomendou o</p>	<p>Dificuldades</p> <p>1. A Ouvidoria, participou ativamente das discussões sobre o novo sistema CRM que cuidará do atendimento do Fale Conosco do Programa Poupatempo integrado à Ouvidoria Prodesp/Poupatempo.</p> <p>2. Dificuldade na interação com a equipe Bolsa do Povo para dar fluência às manifestações demandadas junto ao portal Prodesp, que eram acolhidas pela Ouvidoria sem passar em primeiro nível de</p>

	<p>não é responsável pelo conteúdo das publicações que são realizadas no Diário Oficial, na medida em que o teor dos textos publicados é de responsabilidade exclusiva de cada demandante das publicações e orienta que o cidadão procure os respectivos órgãos;</p> <p>2. Bolsa do Povo As questões relativas ao pagamento dos benefícios e distribuição de cartões do Programa Bolsa do Povo, geraram grande volume de manifestações no 2º semestre de 2022. Para resolver estes casos, foi criado um fluxo com a participação da Ouvidoria Prodesp/Poupatempo junto à equipe responsável pelo serviço.</p> <p>3. Sistema Login SP Dificuldade dos usuários de realizarem o seu cadastro no Login SP para diversos serviços do Estado, notadamente por problemas sistêmicos, destacando-se os problemas de agendamento para perícias médicas - Imesc, de PCD's para isenção de IPVA.</p> <p>4. Sistemas e-CNHsp e e-CRVsp Dificuldade dos clientes adesão (médicos, psicólogos, CFC's e Despachantes) de incluir informações nos sistemas, em função de instabilidades dos sistemas.</p>	<p>fortalecimento institucional da governança estratégica na empresa, incluindo as ações do SIC, CADA e Autoridade Classificadora que fazem parte e se integram às atividades da gerência de Ouvidoria. A Ouvidoria encaminhou proposta de norma e regulamento para apreciação da CADA - Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso.</p> <p>3. 0800 da Ouvidoria Incremento das interações via 0800 para registro das manifestações da Ouvidoria.</p> <p>4. Ajuste de informação no portal do IMESC Considerando o aumento de volume na Ouvidoria de casos de problemas de agendamento de perícias médicas via portal IMESC, que atribuía à Prodesp a responsabilidade do problema sistêmico existente, a Ouvidoria recomendou melhoria na comunicação, visando endereçar corretamente a solução do problema. Recomendação acatada.</p>	<p>atendimento do Fale Conosco Bolsa do Povo.</p>
<p>Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.</p>	<p>1- Reclamações cobrança de tarifa – usuários reclamando de cobrança e eixo e usuários discordando das formas de pagamento da concessionária (por não ser oferecida a opção de pagamentos posterior, pix, cartão de crédito/débito).</p> <p>2- Reclamações cobrança</p>	<p>Sugerido pela ouvidora para a área de compras criar um indicador de monitoramento que faça o comparativo entre o prazo solicitado pelo cliente (áreas solicitantes), o prazo inserido pelo comprador no pedido e o prazo efetivamente entregue. Com esse monitoramento será possível evidenciar se o “sentimento” do requisitante de prazo não</p>	<p>Alteração na equipe de atendentes da ouvidoria devido a desligamentos, gerando a necessidade de contratação e treinamento de novos atendentes impactando no grau de maturidade/produtividade da equipe.</p>

	<p>eletrônica de tarifa – situação referente a demora na atualização da lista DEMUTRAN impactando na liberação automática dos veículos isentos na praça de bloqueio e falha na atualização da lista DEMUTRAN acarretando a retirada indevida de veículos da lista (realizado contato com Demutran que acionou a área responsável para correção do sistema).</p> <p>3- Reclamações Ponto a Ponto – houve falha no sistema incidindo na cobrança integral à veículos cadastrados no Ponto a Ponto. Situação foi resolvida pela equipe de TI e realizado reembolso aos usuários.</p>	<p>cumprido é decorrente de erro do requisitante ao inserir prazos por desconhecer a política ou se há de fato falha/atraso da área de compras.</p> <p>Justificativa da sugestão: Melhorar o procedimento de compras e a relação entre área requisitante e área de compras e dessa forma minimizar impactos nos serviços oferecidos aos usuários em decorrência de atrasos na aquisição de materiais.</p>	
<p>Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol</p>	<p>No segundo semestre de 2022 a manifestação mais frequente foi solicitação de informação de orientação de ressarcimento, foram registradas 200 demandas no referido período, 24% de todo o universo das manifestações registradas na ouvidoria. Posteriormente, tivemos solicitação de cobrança eletrônica de tarifa, foram 113 manifestações registradas, 14% do universo de manifestações. A terceira manifestação mais frequente foi o pedido de ressarcimento de objetos na pista, 53 registros.</p>	<p>Considerando o não atingimento da meta no mês de setembro do Indicador “Satisfação do Usuário”, referente a pesquisa realizada com os usuários que foram atendidos nos serviços de pane, foi realizado um levantamento das reclamações registradas no SAC/Ouvidoria posteriormente aos atendimentos prestados em que questionam o tempo de espera e a qualidade do atendimento.</p> <p>O resultado deste levantamento foi um aumento de 48% (29 X 43), comparando janeiro a outubro de 2021, com janeiro a outubro de 2022, o que demonstra a necessidade de um olhar criterioso e com possíveis ações da concessionária.</p> <p>Diante do cenário exposto, esta ouvidoria recomenda à alta Direção e a área de Operação da concessionária uma atenção especial a este assunto apontado pelos usuários do trecho administrado pela AB Triângulo do Sol, que por sua razão, foram motivados a registrar seus questionamentos.</p> <p>Assim sendo, com o objetivo de alertar e sensibilizar o</p>	<p>Não há dificuldades na atuação da Ouvidoria junto às áreas da concessionária AB Triângulo do Sol.</p>

		departamento responsável quanto ao impacto que estas ocorrências causam aos usuários e, conseqüentemente, a concessionária, como sugestão de melhoria, a ouvidoria da AB Triângulo do Sol recomenda que este tema seja abordado na próxima reciclagem operacional que acontecerá ainda neste ano de 2022.	
Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações mais frequentes do semestre:</p> <p>1) Informações de pedágio referente ao sistema de cobrança automática, considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de solicitações de informações relacionadas às passagens nas vias de cobrança automática: 450 registros (27,7%).</p> <p>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: 222 registros (13,6%).</p> <p>3) Informações de pedágio referente ao sistema de cobrança automática, considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de solicitações de informações relacionadas às passagens nas vias de cobrança automática: 182 registros (11,2%).</p>	<p>No dia 04/01/2023, utilizando como base os registros das manifestações dos usuários do segundo semestre de 2022, a Ouvidoria realizou a recomendação de que seja realizado uma reciclagem para todos os operadores de pedágios das praças administradas pela Arteris Intervias, tendo em vista que tivemos quatro manifestações procedentes que os usuários mencionaram que as cédulas devolvidas nos trocos dos pagamentos das tarifas de pedágio estavam danificadas comprometendo a autenticidade da cédula.</p>	Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.
Concessionária de Rodovias Tebe S/A	No segundo semestre de 2022 fechamos com 224 manifestações, sendo que 60,27% foram solicitações de informações diversas e 22,32% reclamações	<p>Bebedouro, 22 de novembro 2022</p> <p>À CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS TEBE</p>	Não houve dificuldade. Há boa relação interpessoal e cooperação entre a Diretoria / Presidência e demais áreas da Concessionária.

	<p>relacionadas a pedidos de ressarcimento por danos materiais envolvendo incidentes com ressolagens, atropelamento de animais, objetos (ferro, madeiras, entre outros) e pedras na pista de rolamento. Na sequência, 16,52 % foram elogios em relação a satisfação dos usuários com o nosso atendimento e 0,89% sugestões propostas pelos usuários.</p>	<p>A/C Sr. Diretor Presidente Antônio Carlos Chinelato</p> <p>Assunto: RECOMENDAÇÃO OUVIDORIA Nº 002/2022</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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 providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua</p>	
--	--	--	--

		<p>manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente;</p> <p>Sendo assim, a Ouvidoria da Concessionária de Rodovias TEBE recomenda o que segue abaixo:</p> <p>Nos casos de Manifestações via Ouvidoria, com reclamações oriundas de solicitação de ressarcimentos por danos materiais, em casos específicos, onde consultar um profissional credenciado a Concessionária e realizar um novo orçamento em comparação aos apresentados pelo usuário, possa gerar uma redução significativa no pleito manifestado, as mesmas sejam tratadas pelo departamento responsável com algumas adequações:</p> <ul style="list-style-type: none">• Recomendo uma vistoria realizada por um profissional específico da área (mecânica ou estética automotiva), de preferência na presença do usuário, nos casos em que o veículo em referência estiver sem reparo algum pelos danos sofridos, afim de mensurar precisamente os danos causados pelo sinistro de trânsito;• O orçamento finalizado deverá ser encaminhado formalmente, por e-mail, para o departamento operacional da Concessionária, auxiliando na avaliação e tomada de decisão estratégica, visando uma negociação entre o valor pleiteado pelo usuário e o sugerido pela Concessionária;• Este orçamento deverá ser anexado junto com o processo de ressarcimento do usuário para possíveis consultas solicitadas pelo departamento Jurídico;• Para não ter nenhuma dúvida quanto ao estado de conservação do veículo que será avaliado, deverão ser anexados	
--	--	--	--

		<p>fotos, que servirão para argumentar a veracidade do orçamento e ajudar na identificação dos danos que são realmente de Responsabilidade da Concessionária, causados em função do sinistro;</p> <p>• Após avaliação, a área operacional devolverá para a Ouvidoria o processo com a comparação dos orçamentos e relatório final sugerindo a Diretoria o valor de ressarcimento que será proposto ao usuário.</p> <p>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 002/2022 para a Diretoria da Concessionária de Rodovias TEBE e solicita avaliação e tomada de providências.</p> <p>Bebedouro, 22 de novembro de 2022</p> <p>Janaina de Freitas Ramos Ouvidora</p>	
<p>Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.</p>	<p>1 - Taxas / Pagamentos Assunto: Regularização de Pagamento TAG Problema: Usuários passam pela pista automática e posteriormente entram em contato com a Ouvidoria da Concessionária para verificar o motivo da sua passagem não ter sido realizada da forma correta devido a possíveis problemas relacionados a TAG.</p> <p>2 - Danos Materiais e/ou Pessoais Assunto: Ressarcimento de danos causados aos veículos dos usuários. Problema: Usuários relatam danos causados em seus veículos ao transitarem pela rodovia, decorrentes de objetos na pista, animais na pista, sinalização fora de</p>	<p>Visando a diminuição das demandas de Regularização de Pagamento TAG nas Praças da Rodovia, sugerimos a divulgação de materiais sobre o assunto, explicando aos usuários como devem ser utilizados os sistemas de cobranças automáticas e que o limite de velocidade e distância mínima do veículo a frente deve ser respeitada no momento da passagem. Com o auxílio da área de Comunicação da empresa, criamos campanhas que são veiculadas no site e Twitter da Concessionária.</p> <p>A recomendação foi bem aceita pela Alta Direção e já encontra-se em atividade.</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>lugar, choque contra cancela do pedágio, entre outras.</p> <p>3 - Reclamação / Pedágio Assunto: Formas de Pagamento. Problema: Usuários reclamam das formas de pagamentos disponíveis pela Concessionária.</p>		
<p>Concessionária Rodovias do Tietê</p>	<p>- Processo de ressarcimento referente a projeção de pedras</p> <p>Usuários atingidos por pedras durante o processo de roçada na rodovia;</p> <p>- Orientação para abertura de processo de ressarcimento</p> <p>Usuários solicitam através de telefone, e-mail ou sistema orientação para ressarcimento a danos sofridos em seu patrimônio;</p> <p>- Evasão de pedágio, falta de opção de pagamento por débito e crédito</p> <p>Usuários reclamam que a Concessionária não tem a opção de outras formas de pagamento, apenas dinheiro, cheque e tags.</p>	<p>Acatada parcialmente.</p> <p>Recomendação 001/ 2022 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, o conforto e o bom atendimento de nossos colaboradores, a Ouvidoria propôs a Diretoria da Concessionária Rodovias do Tietê a implantação de um canal focado no tratamento de denúncias e possíveis assédios que possam acontecer dentro da</p>	<p>A Ouvidoria da Concessionária no que tange a denúncias recebidas dos usuários.</p> <p>Em suma a Ouvidoria monta o processo de denúncia, envia ao setor responsável porém, ao solicitar uma da resposta da área para ser enviada ao usuário não encontra respaldo em suas solicitações.</p>

		<p>empresa. Neste caso, o canal é destinado apenas ao tratamento das denúncias.</p> <p>PROCESSO DE REGISTRO NO CANAL DE DENÚNCIA O processo do canal de denúncias focado no assédio, inicia-se a partir do registro da manifestação de um colaborador, em um dos três canais que serão disponibilizados:</p> <ul style="list-style-type: none">• Telefone (em análise qual número será disponibilizado para o denunciante): As manifestações podem ser registradas por meio de telefonemas, onde o colaborador descreve seus dados e relata a denúncia;• E-mail (em análise qual endereço de e-mail será disponibilizado para o denunciante): O relato da denúncia, deverá ser descrito no corpo do E-mail contendo seus dados e o máximo de informações, onde será gerado o número de protocolo e encaminhado para conhecimento da Concessionária Rodovias do Tietê e para o denunciante; <p>TRATATIVAS DE MANIFESTAÇÕES DO CANAL DE DENÚNCIA As manifestações são exclusivamente de denúncias relacionadas à assédio (moral, psicológico e sexual), visando a integridade, privacidade e sigilo.</p> <p>PRAZOS As demandas recebidas serão encaminhadas ao setor responsável que iniciará as investigações sobre o assunto, e o prazo para recebimento do parecer será de 10 dias e o para devolução ao colaborador será de até 20 dias. O prazo fatal, pode não representar a solução da manifestação registrada, mas deve obrigatoriamente conter um parecer detalhado sobre a análise da viabilidade da denúncia.</p> <p>Acatada pela Diretoria</p> <p>Recomendação 002/ 2022</p>	
--	--	--	--

		<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Baseado nas disposições legislativas citadas, visando a orientação, aprendizado e segurança das crianças lindeiras de nosso trecho a Ouvidoria propôs a Diretoria da Concessionária Rodovias do Tietê a implantação do projeto Ouvidoria Mirim que irá participar juntamente com o Projeto Escola que já vem sendo aplicado na Concessionária.</p> <p>O projeto será aplicado da seguinte maneira:</p> <ul style="list-style-type: none">- Divulgação: <p>A divulgação se dará por meio de um e-mail que será enviado as escolas selecionadas que ficam ao longo de nosso trecho.</p> <p>A Concessionária Rodovias do Tietê, através de sua Ouvidoria, está realizando um novo projeto - a Ouvidoria Mirim - que tem por objetivo responder as dúvidas dos pequenos referentes à rotina da Concessionária e dicas de</p>	
--	--	--	--

		<p>Segurança Viária.</p> <p>Serão realizadas atividades e brincadeiras que contribuirão para que aprendam, na prática, de forma descontraída e lúdica, as regras para uma boa convivência no trânsito.</p> <p>Para participar, bastam os alunos enviarem suas dúvidas para os canais de atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> &bull; ouvidoria@rodoviasdotiete.com.br; &bull; WhatsApp: (11) 96471-4007; &bull; Cartas. <p>- Participação: As crianças poderão participar do projeto encaminhando seus questionamentos do funcionamento de uma concessão, reclamações e até mesmo sugestões para a Ouvidoria através de cartinhas, e-mails e WhatsApp, através dos canais de atendimento informados no e-mail enviado a escola.</p> <p>- Retorno: Todas as demandas serão respondidas através de uma cartinha convite, onde as crianças serão convidadas a participarem de uma visita a Concessionária juntamente com o Projeto escola. Será feita uma apresentação da Concessionária e regras de trânsito, as crianças terão a oportunidade de aprender na prática situações de segurança viária com o auxílio de um circuito montado com carrinhos que a Polícia Militar Rodoviária irá nos emprestar e um pouco sobre fauna de nosso trecho.</p>	
<p>Concessionária Rota das Bandeiras</p>	<p>1) Reclamações relacionados às passagens pelas pistas automáticas das praças de pedágio: consultas de passagens relacionadas às falhas de leitura dos dispositivos TAG's.</p> <p>2) Em razão da implantação da forma de pagamento com cartão de débito/crédito por</p>	<p>O fato de a Concessionária aceitar apenas o pagamento em dinheiro ou cheque nas cabines manuais das praças de pedágio, gera manifestações críticas de nossos usuários. Tal cenário gera situações de conflito e desgaste tanto para os operadores, na praça de pedágio, quanto para a equipe da Ouvidoria, que registra reclamações de usuários insatisfeitos com a forma de pagamento oficial oferecida pela</p>	<p>Não foi encontrada nenhuma dificuldade relevante. A Ouvidoria tem uma boa relação interpessoal e cooperação da presidência, diretoria e demais áreas da Concessionária.</p>

	<p>aproximação gerou em sistema cobranças em duplicidade.</p> <p>3) Pedidos de ressarcimento devido a danos causados nos veículos nos trechos de rodovia administrados pela Concessionária.</p>	<p>Concessionária. Diante deste cenário, a Ouvidoria da Concessionária recomendou meios de pagamento mais modernos, como cartões de Débito e Crédito, nas cabines manuais das praças de pedágio do Corredor Dom Pedro de rodovias.</p> <p>Recomendação ACATADA.</p>	
Concessionária SPMar	Não houve	Não houve	Não houve
Concessionária ViaPaulista	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações mais frequentes do semestre:</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: 364 registros (19,0%).</p> <p>2) Informações de pedágio referente ao sistema de cobrança automática, considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de solicitações de informações relacionadas às passagens nas vias de cobrança automática: 356 registros (18,6%).</p> <p>3) Pedidos de ressarcimentos, considerado pela</p>	<p>No dia 03/01/2023, utilizando como base os registros das manifestações dos usuários do segundo semestre de 2022, a Ouvidoria realizou a recomendação de que seja realizado um estudo para verificar a viabilidade de implantação de outros meios de pagamento da tarifa de pedágio nas vias automáticas, que não estão previstos no Contrato de Concessão, tendo em vista que há usuários que mencionam não terem realizado o pagamento da tarifa por não disponibilizarem das demais formas de pagamento homologadas, ao identificar que não houve a compensação automática da tarifa em suas etiquetas eletrônicas “tag”.</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.</p>

	<p>frequência, ou seja, quantidade de pedidos de ressarcimento de danos registrados: 174 registros (9,1%).</p>		
<p>CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)</p>	<p>1. Reclamações referente a Faturas: O terceiro assunto com maior volume de manifestações é referente a pedidos de análise das faturas de energia elétrica. Nesse caso, normalmente, o cliente busca atendimento da Ouvidoria para pleitear revisão da fatura, tendo em vista não concordar com o valor da conta ou entender que seu consumo está acima do que entende que utilizou. Nossa ouvidoria avalia o faturamento realizado, leituras e, em muitos casos, solicita avaliação do equipamento de medição instalado no local, para analisar se houve algum erro no faturamento e se o consumo está sendo registrado da forma correta.</p> <p>2. Danos Elétricos: O segundo assunto com maior volume de manifestações é referente a Danos Elétricos. Normalmente, essas manifestações referem-se à solicitações de ressarcimento de danos ocorridos em função da interrupção do fornecimento de energia elétrica, piscas ou oscilações de tensão. Nossa Ouvidoria avalia a conformidade regulatória da análise de primeiro nível, a existência denexo causal entre o pedido e o sistema elétrico e se o equipamento foi danificado em função de problemas elétricos;</p> <p>3. Reclamações de Descumprimento de Prazo: São reclamações de clientes que solicitaram serviços ou atendimentos e</p>	<p>Não possuímos recomendações</p>	<p>A partir de 04/2022, o volume de reclamações registradas na Ouvidoria aumentou em relação ao período anterior, pois houve mudança na legislação do setor elétrico que facilita o acesso dos clientes a esse canal de atendimento. A partir de abril/2022, os clientes não precisam ter o registro de reclamação na 1ª instância para registro de sua demanda na Ouvidoria (2ª instância). A partir dessa data, o cliente pode acessar a Ouvidoria e registrar sua demanda bastando ter passado pelo atendimento dos canais de atendimento da empresa, ou seja, basta não concordar com alguma informação ou possuir algum serviço em andamento. Essa mudança de procedimento foi implementada pela Resolução 1000/2021 da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL).</p>

	<p>acessaram a Ouvidoria comunicando o descumprimento do prazo acordado. A Ouvidoria atua nessas reclamações intervindo junto às áreas responsáveis para que seja realizado o atendimento da demanda solicitada, visando o atendimento da solicitação de nossos clientes;</p>		
<p>DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP</p>	<p>1- Reclamações envolvendo Veículos (Transferência de Veículo, Licenciamento, Desbloqueio de Veículo) 2- Reclamações envolvendo CNH's (Renovação, Primeira Habilitação, baixa de pontuação) 3- Reclamações sobre infrações e assuntos de competência de outros órgãos (Prefeituras e Órgãos Autuadores).</p>	<p>Não houve</p>	<p>As dificuldades são as mesmas do relatório do semestre anterior, ou seja:</p> <p>Continuamos recebendo manifestações onde os cidadãos não nos deixam meios de contato para esclarecer dúvidas ou solicitar dados, o que gera dificuldades para possível resolução da demanda.</p>
<p>Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A</p>	<p>1 - Ressarcimento de Danos – (157 registros): Danos no veículo causado por objeto na pista, animal na pista, óleo na pista e/ou choque na cancela;</p> <p>2 - Cobrança indevida – (147 registros): Pagamentos de tarifa via cartão de débito, crédito, OSAS, NFC, onde ocorrem a duplicidade de cobrança;</p> <p>3 - OSA - Operadora de Serviços de Arrecadação - (58 registros): Casos relacionados à relato de problemas durante as passagens de veículos cadastrados na OSA pelas pistas automáticas (ausência de cobrança, choque com cancela, falha na leitura, TAG bloqueado, TAG não cadastrado e/ou não instalado);</p>	<p>1. Desenvolver integração entre o site da concessionária e o sistema KCOR para que o usuário envie sistemicamente documentos pertinentes ao seu protocolo e automaticamente sejam visualizados pela Ouvidoria, com emissão de notificações de confirmação ao usuário e alertas para a concessionária;</p> <p>2. Desenvolver outros canais de comunicação com a ouvidoria, por exemplo, chatbot no próprio site, WhatsApp, entre outros.</p> <p>3. Autorizar a Ouvidoria a acessar a opção de consulta de trânsitos na pista automática do Sistema TOLL (Portal Arrecadação) e gravação da passagem no sistema DIGIFORT.</p> <p>Recomendação acatada.</p>	<p>Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações encaminhadas para análise técnica dos responsáveis por fornecer subsídios à Ouvidoria e consequentemente resolução do caso e o envio de respostas aos usuários no menor tempo possível.</p>

Ecovias	<p>1 - Cobrança indevida – (291 registros): Pagamentos de tarifa via cartão de débito, crédito, OSAS, NFC, onde ocorrem a duplicidade de cobrança;</p> <p>2 - OSA - Operadora de Serviços de Arrecadação - (138 registros): Casos relacionados à relato de problemas durante as passagens de veículos cadastrados na OSA pelas pistas automáticas (ausência de cobrança, choque com cancela, falha na leitura, TAG bloqueado, TAG não cadastrado e/ou não instalado);</p> <p>3 - Objeto na Pista - (38 registros): Casos em que o usuário tem o veículo danificado por algum objeto na pista.</p>	<p>1. Desenvolver integração entre o site da concessionária e o sistema KCOR para que o usuário envie sistemicamente documentos pertinentes ao seu protocolo e automaticamente sejam visualizados pela Ouvidoria, com emissão de notificações de confirmação ao usuário e alertas para a concessionária;</p> <p>2. Desenvolver outros canais de comunicação com a ouvidoria, por exemplo, chatbot no próprio site, WhatsApp, entre outros.</p> <p>3. Autorizar a Ouvidoria a acessar a opção de consulta de trânsitos na pista automática do Sistema TOLL (Portal Arrecadação) e gravação da passagem no sistema DIGIFORT.</p> <p>Recomendação acatada.</p>	<p>Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações encaminhadas para análise técnica dos responsáveis por fornecer subsídios à Ouvidoria e consequentemente resolução do caso e o envio de respostas aos usuários no menor tempo possível.</p>
EIXO SP CONCESSIONARIA DE RODOVIAS S.A	<p>No semestre, com destaque para o mês de dezembro, tivemos reclamações sobre as condições de pavimento da rodovia SP 310.</p>	<p>SP 310 - relatado o problema às áreas, a concessionária deu sequencia aos serviços de reparos emergenciais no pavimento, prejudicado devido ao impacto que as fortes chuvas trouxeram à malha rodoviária no mês de dezembro. Importante ressaltar que as condições do pavimento da SP 310 são precedentes à concessão da Eixo SP.</p>	<p>Não houve dificuldades.</p>
Enel	<p>Interrupção Fornecimento - Prazo Para Normalização Consumo - Questionamento sobre valores Leitura - Erro de Leitura/Impedimento de acesso</p>	<p>A consolidação das manifestações registradas na Ouvidoria é compartilhada com as demais áreas gestoras visando à adoção a melhoria constante dos processos internos. Dessa forma, quando da identificação de oportunidades de melhoria e/ou necessidade de ajuste do processo é efetuado o apontamento dessa demanda às áreas responsáveis envolvidas, com vistas a evitar novas manifestações. Adicionalmente, a Ouvidoria participa regularmente de reuniões com as áreas gestoras de cada processo juntamente com a área de Qualidade e Diretoria, a fim de</p>	

		avaliar ajustes de processo que objetivem à melhoria do serviço prestado buscando sempre a satisfação dos nossos clientes.	
Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A	<p>1 - Reclamação sobre Conexão: Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de conexão das instalações ao sistema de distribuição de energia elétrica e de microgeração e minigeração distribuída. Participação 21,6% sobre o total de reclamações.</p> <p>2 - Reclamação sobre Leitura/Faturamento/Fatura: Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao critério de leitura, faturamento e da fatura apresentada. Participação 20,7% sobre o total de reclamações.</p> <p>3 - Reclamação sobre Danos Elétricos: Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de análise, prazos e indeferimento de seu pedido de ressarcimento de danos elétricos - Participação 13,8% sobre o total de reclamações.</p>	<p>1 - Reclamação sobre Conexão: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da Distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente em relação aos critérios de conexão das instalações ao sistema de distribuição de energia elétrica e de microgeração e minigeração distribuída (REN 1000/2021).</p> <p>2 - Reclamação sobre Leitura/Faturamento/Fatura: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da Distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente em relação aos critérios de faturamentos utilizados e emissão das contas de energia elétrica (REN 1000/2021).</p> <p>3 - Reclamação sobre Danos Elétricos: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da Distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente em relação ao processo de danos elétricos (REN 1000/2021).</p>	Nada a declarar.
Entrevias	<p>Entrevias – 2º semestre de 2023</p> <p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações que estão dentre as mais frequentes/relevantes do semestre:</p> <p>1 – Solicitação de imagens, documentos e declarações, foram registradas 86 solicitações procedentes. O que corresponde a 34,26% do total de solicitações de informações procedentes</p>	<p>A Ouvidoria tem atuação diária, pontual e sistêmica das demandas registradas. Especialmente nos itens citados acima, a Ouvidoria atuou da seguinte forma:</p> <p>1- A Ouvidoria juntamente à assessoria jurídica definiu procedimento de atendimento para solicitações de imagens das rodovias. Este procedimento visa garantir a proteção dos dados dos usuários e o controle das informações pela concessionária. No 2ª semestre de 2022, enviamos há uma base de aproximadamente 50 delegacias, documento com orientações para</p>	Não há dificuldades de atuação.

	<p>no 2º semestre 2023.</p> <p>2 - Reclamações referente a troco errado nos pedágios. Foram registradas 26 manifestações procedentes, que correspondem a 10,35% do total das Reclamações procedentes no 2º semestre de 2022.</p> <p>3 – Manifestações relacionadas às formas de pagamento aceitas nas praças de pedágios Entrevias. Foram registradas 20 manifestações, que correspondem a 2,18% do total das manifestações do 2º semestre de 2023.</p>	<p>que haja maior agilidade na consulta e envio de imagens.</p> <p>2 – A Ouvidoria em conjunto com as áreas de qualidade e arrecadação vem atuando na melhoria de processos para que haja redução na quantidade de reclamações de troco errado ao longo dos anos da concessão, a ação tem se mostrado bastante eficiente, visto os resultados apresentados com a redução da quantidade de demandas sobre o tema. Importante destacar que o time de arrecadação passa por constantes treinamentos sobre o tema e tem as atividades acompanhadas pela gestão da área por meio de documento interno próprio, ciência das reclamações registradas na Ouvidoria e relatórios mensais encaminhados para a gestão da área. Além das ações citadas, a empresa mantém um grupo de trabalho, com planos de ação (FCA), que implementou medidas de melhoria e acompanha os indicadores.</p> <p>3- Esta Ouvidoria encaminhou cópia a ARTESP de recomendação formal feita a alta direção do órgão sobre o tema a seguir:</p> <p>Formas de pagamento aceitas nas praças de pedágio Entrevias – OUV 013/2022.</p>	
<p>Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade</p>	<p>1) A exemplo do semestre anterior, sobressaíram em quantidade (15 de um total de 42) e relevância as reclamações referentes a pesquisas telefônicas do Governo do Estado de SP, para avaliar a percepção dos respondentes sobre serviços/atuação nas áreas de segurança pública, saúde e educação, entre outros temas. A pesquisa é realizada pela Fundação Seade, por meio de empresa terceirizada. Os reclamantes - pessoas físicas e jurídicas - alegam</p>	<p>- Reclamações referentes a pesquisas telefônicas do Governo do Estado de SP: as recomendações para que os respectivos números das linhas telefônicas sejam excluídos do cadastro da empresa que aplica a pesquisa têm sido prontamente atendidas.</p>	<p>Não há dificuldades a relatar.</p>

	<p>não desejar responder a pesquisa e que são importunados pelas chamadas automatizadas várias vezes ao dia, solicitando que os números de suas linhas (fixas e de celulares) sejam excluídas do cadastro da pesquisa. Todas as solicitações foram atendidas.</p> <p>2) Manifestações relacionadas ao Seade, tais como solicitação de informações sobre estágio na Fundação, informações socioeconômicas e demográficas e sobre a Relação de Nomes, Cargos e Endereços do Estado de SP – RNC – produto descontinuado. Faz parte também desta categoria o Cidadão.SP), portal do Governo do Estado de SP, do qual o Seade deixou de ser responsável pela atualização há cerca de 5 anos. No entanto, pelo menos até o final de 2022, o mesmo foi mantido no ar, sem a identificação do órgão responsável por sua administração e sem disponibilizar um meio de contato que funcionasse.</p> <p>3) Importante ressaltar a ocorrência, a exemplo de semestres anteriores, da elevada quantidade de manifestações de "Competência de Outro Órgão". Foram 15, do total de 40 manifestações encaminhadas ao órgão responsável ou respondidas diretamente aos manifestantes, esclarecendo não serem pertinentes ao Seade e, quando possível, com a orientação sobre o órgão responsável pelo assunto.</p>		
Naturgy	Reclamação de variação de consumo Informação de débito	Realizado reforço dos procedimentos com os operadores, devido ao volume de reclamações recebidas.	Não foram identificadas dificuldades na atuação da Ouvidoria.

	Informação de serviços	A empresa segue intensificando nos canais digitais informações sobre débito, segunda via de conta e parcelamento de fatura.	
Neoenergia Elektro	Os assuntos mais relevantes para o período foram sobre Leitura/Fatura/Faturamento por discordância dos valores faturados além de Ligação Nova por questionamentos de prazos de atendimento com obras. Qualidade de fornecimento foi o terceiro assunto mais reclamado, devido oscilação no fornecimento de energia.	As principais recomendações de Ouvidoria foram relacionadas a foco na qualidade do atendimento em primeiro nível e cumprimento dos prazos. Com objetivo de melhoria de processo em busca da qualidade e menor impacto ao cliente.	Não Houve.
Programa Poupatempo	<p>Relatamos abaixo as manifestações mais recorrentes na Ouvidoria Poupatempo no 2º Semestre de 2022.</p> <p>1. A maior demanda no segundo semestre de 2022 foram as reclamações sobre o Detran, oscilando entre CNH e Veículos. Sobre CNH os assuntos mais recorrentes foram:</p> <p>a) a dificuldade e demora do recebimento do documento, por vezes devido a necessidade de refazer a coleta de dados e também pela informação do site dos Correios de ter realizado a entrega e mesmo assim o cidadão não ter recebido o documento em sua residência.</p> <p>b) Recebemos também alguns questionamentos da obrigatoriedade do pagamento da taxa de envio pelo Correio. Sobre Veículos a maior queixa do cidadão é sobre a demora na resolução de sua solicitação devidos os trâmites internos do Detran, como também a diversidade de assuntos e</p>	<p>Recomendações</p> <p>1- A ouvidoria e a equipe do posto Poupatempo de Itaquera, a partir da reclamação sobre a dificuldade de atendimento do cidadão portador de deficiência auditiva, organizaram um treinamento para todos os funcionários aproveitando o conhecimento do próprio cidadão que reclamou na Ouvidoria. Somando-se aos vários esforços do Poupatempo sobre o assunto, foi realizada uma palestra denominada: "Atendimento inclusivo com pessoas com deficiência auditiva", em 19/09/2022.</p> <p>2- A ouvidoria recomendou que no momento do atendimento presencial, o cidadão seja informado de que ele eventualmente poderá ser chamado novamente ao posto para refazer a coleta biométrica ou tirar nova foto, especialmente em relação ao serviço de emissão do RG.</p>	<p>Dificuldades</p> <p>A Ouvidoria, continuou participando das discussões sobre o novo sistema CRM que cuidará do atendimento do Fale Conosco do Programa Poupatempo integrado à Ouvidoria Prodesp/Poupatempo e já no final de 2022 começou a etapa de homologação que onera boa parte do tempo da equipe em interações para os ajustes e alinhamento dos novos fluxos.</p>

	<p>falta de treinamento dos atendentes.</p> <p>2. Cidadão reclama de agendamentos feitos com médicos que estão localizados em localidades distantes daquela escolhida pelo cidadão (residência/trabalho), ou agendamentos em dia e horários que o médico não está disponível, além de casos de atendimento inadequados.</p> <p>3. Dificuldade e falta de atendimento adequado no Poupatempo para pessoas com deficiência, especialmente: deficiente auditivo, TEA – Transtorno do Espectro Autista.</p> <p>4. Dificuldade dos usuários de realizarem o seu cadastro no Login SP para diversos serviços no Poupatempo, notadamente por problemas sistêmicos, destacando-se problemas de recebimento do código de validação, recuperação de senha, não finalização o cadastro, por que o LoginSP informa divergência de dados. Esta situação impacta no fluxo de atendimento e agendamento dos serviços oferecidos no Portal do Poupatempo. As áreas técnicas responsáveis estão acionadas e buscando a solução.</p>		
<p>RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A</p>	<p>No período de 01/07/2022 a 31/12/2022, foram registradas 2306 manifestações na Ouvidoria da Renovias As 03 manifestações mais frequentes e / ou relevantes foram.</p> <p>Da mesma que no semestre anterior, as 03 manifestações mais</p>	<p>CI-OUV- 002/2022</p> <p>Mogi Mirim, 25 de outubro de 2022.</p> <p>Att.: Rogério Cezar Bahú – Diretoria Valdir Flores de Oliveira – Gerência Tecnologia Fabiano Adami de Souza – Gerência Atendimento</p>	<p>Não enfrentamos dificuldades. Existe muita colaboração entre a Ouvidoria e as áreas e participação da Diretoria, Gerentes e Liderança, o que contribuem nas tratativas das manifestações de clientes (usuários) e nas recomendações sugeridas pela Ouvidoria.</p>

	<p>frequentes e / ou relevantes nesse 1º Semestre 2022 foram:</p> <p>1-) Assunto: Solicitação de Informação de Evasão de Pedágio nas Pistas Manuais e Automáticas, sendo 252 manifestações recebidas (10,9%). Descrição: Motoristas que seguiram viagem sem efetuar o pagamento de pedágio, posteriormente mantiveram contato com a Ouvidoria para regularizar a passagem e evitar que seja enviada a notificação por evasão de pedágio.</p> <p>2) Assunto: Assunto: Solicitação de Informação de Pedido de Imagens, Documentos e Declarações da Concessionária, sendo 92 manifestações recebidas (4,0%). Descrição: Clientes que mantiveram contato com a Ouvidoria solicitando registros internos da Concessionária.</p> <p>3) Assunto: Solicitação de Informação de Bloqueio na Rodovia, sendo 91 manifestações recebidas (3,97%). Descrição: Clientes que mantiveram contato com a Ouvidoria buscando informações se a rodovia estava bloqueada e em qual localização devido a paralização dos motoristas/caminhoneiros.</p>	<p>Alberto Correia Junior – Coordenação Atendimento</p> <p>Ref.: Recomendação Ouvidoria nº 002/2022</p> <p>Legislação: 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.</p> <p>Introdução: Considerando que cada vez mais o cliente vem exigindo das empresas maior desempenho, flexibilidade, desburocratização dos processos, agilidade no atendimento com segurança e qualidade. Considerando a preocupação e o compromisso da Concessionária Renovias em oferecer serviços de excelência aos seus clientes. Considerando ainda o avanço da tecnologia, o fácil acesso à internet e a evolução da telefonia que permitiu a popularização da telefonia móvel, e como consequência os clientes mudarem completamente a forma como preferem interagir, de forma rápida e num ambiente digital. Essa Ouvidoria, analisou o perfil das ligações telefônicas realizadas ao Serviço de Ajuda ao Usuário no ano de 2021, desconsiderando apenas o uso do call box. A partir daí foi possível identificar que, aproximadamente 70% dessas chamadas foram realizadas a partir de um telefone móvel. Outro ponto analisado refere-se aos acionamentos recebidos através do canal 0800 e que não foram localizados no sistema rodoviário, apesar do procedimento de buscas por CFTV (Circuito Fechado de TV). No ano de 2021 cerca de 12% dos acionamentos decorrentes da dificuldade do cliente em transmitir informações assertivas sobre o</p>	
--	--	--	--

		<p>seu posicionamento, ou seja, de informar corretamente a rodovia, o quilômetro e o sentido onde o evento aconteceu.</p> <p>Além disso, a análise também permitiu identificar que há uma divisão muito clara no perfil das chamadas ao Sistema de Ajuda ao Usuário, ou seja, 79% do total de atendimentos eram de situações emergenciais, como pedido de auxílio e acidentes e os 21% restantes correspondiam a eventos não-emergenciais, ou seja, dúvidas ou solicitações (elogios, condições de tráfego, reclamações, usuário informa) de clientes que poderiam rapidamente ter recebido suas respostas de forma automática, sem a intervenção humana.</p> <p>Recomendação: A partir desse cenário essa Ouvidoria recomenda que as áreas de Tecnologia da Informação, juntamente com as áreas de Atendimento e Ouvidoria analisem a possibilidade do desenvolvimento da ferramenta Chatbot a fim de disponibilizar um novo canal de atendimento complementar ao público, que já utiliza habitualmente o aplicativo WhatsApp, oferecendo mais uma opção de interagir com a Concessionária, além dos métodos tradicionais.</p> <p>Esta nova plataforma de atendimento funciona por meio de Inteligência Artificial, que a partir da interação entre o cliente e o aplicativo fornece as informações solicitadas ou, se for o caso, direciona para um atendente que dará continuidade ao atendimento dentro da plataforma WhatsApp. Nas situações em que há urgência/emergência o atendente assume imediatamente a chamada.</p> <p>Esse novo canal complementar Chatbot foi autorizado pela Agência Reguladora e implementado por outras concessionárias do Grupo CCR, obtendo como resultado o aumento na satisfação interna e externa, dos clientes.</p>	
--	--	--	--

		<p>Objetivo desta recomendação:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tornar a interação do cliente mais rápida e objetiva; 2) Acionamento imediato ao atendimento humano para as questões emergenciais. 3) Permitir que o cliente compartilhe com precisão o local onde está, facilitando a localização e o atendimento, diminuindo o índice de ocorrências não localizadas, impactando em maior eficiência do serviço prestado pela concessionária; 4) Redução da emissão de gases nocivos ao meio ambiente, já que as viaturas conseguem se deslocar diretamente ao local da ocorrência com menor exposição a eventuais riscos; 5) Desenvolvimento de fluxo para dúvidas/temas frequentes, de maneira a permitir a agilidade no atendimento; 6) Diminuir o tempo de espera no atendimento, oferecendo uma solução de respostas automáticas; 7) Obter um maior índice de satisfação do cliente. <p>Conclusão: Recomendação formalizada à Diretoria e Gerência Tecnologia envolvida nesse processo, conforme protocolo abaixo:</p> <p>Protocolo de Recebimento: Rogério Cezar Bahú Valdir Flores de Oliveira Fabiano Adami de Souza Alberto Correia Junior Diretoria Gerência Tecnologia Gerência Atendimento Coordenação Atendimento</p> <p>Simone Sandra Quaglio Ouvidoria</p>	
Secretaria de Governo - Sede	Banco do Povo.		Metade das manifestações que estão registradas no semestre, na verdade são manifestações que foram reabertas no período para encaminhamento das repostas da Equipe Bolsa do Povo.

<p>ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A</p>	<p>As manifestações recebidas com maior frequência são:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Solicitação de pagamento de passagens devido evasões de pedágio pela pista manual e via de cobrança automática (AVI), totalizando 269 manifestações.2) Solicitação de imagens e declarações de atendimento, totalizando 48 manifestações.3) Reclamações de buracos e irregularidades no pavimento, totalizando 19 manifestações, onde os usuários requerem reparos emergenciais em determinados trechos da Rodovia.	<p>Diante do número de atendimentos prestados ao longo do trecho, observamos a necessidade de orientação dos colaboradores quanto aos procedimentos operacionais da concessionária. Os procedimentos são passos ou etapas que devem ser seguidos para a execução de uma tarefa, com detalhamento das diversas atividades que devem ser cumpridas e assim alcançar nosso principal objetivo, aperfeiçoamento do atendimento bem como a satisfação do usuário. Desta forma, no momento do atendimento ao usuário, é importante sempre entender a necessidade bem como informar qual o procedimento a ser seguido pela empresa de acordo com cada demanda. Caso o operador não tenha a certeza do procedimento a ser seguido, contatar de imediato o supervisor ou CCO (Centro de Controle Operacional) para esclarecimento. Dessa forma, além de contribuir para a qualidade da prestação de serviço, a sugestão auxiliará na redução nos níveis de manifestações de insatisfação junto a Ouvidoria.</p>	<p>Devido à existência de prazos externos e internos, a maior dificuldade enfrentada pela Ouvidoria reside no cumprimento destes. Isso ocorre pela necessidade de encaminhamento às áreas competentes para cada manifestação, que nem sempre encaminha seu parecer dentro do prazo estipulado devidamente esclarecido, ou seja, na forma "leiga" para que o usuário entenda.</p>
--	--	--	--

Secretaria de Logística e Transportes

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Docas de São Sebastião	<p>Recebemos 2 manifestações no segundo semestre de 2022:</p> <p>1) Reclamação - Informações desatualizadas no site.</p> <p>As informações apontadas sobre as atas do Conselho Fiscal foram atualizadas.</p> <p>2) Informação - Pedido de informação sobre seguro de drone.</p> <p>A Companhia não tem drones e, portanto, não tem seguro para tal.</p>	Não há.	Não há.
Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa	<p>Prezados, boa tarde!</p> <p>Informamos que a DERSA - Desenvolvimento Rodoviário S/A está em processo de liquidação, conforme a Lei Estadual n.º 17.148/2019, Decreto Estadual n.º 64.418/2019 e Assembleia Geral Extraordinária desde o dia 20 de outubro de 2020.</p> <p>Em virtude da liquidação, informamos que ,atualmente, esse sistema de ouvidoria não mais atende demandas relacionadas diretamente á DERSA, mas sim, só tem como função, encaminhamento a outros órgãos.</p> <p>Sendo assim, solicitamos a sua extinção.</p> <p>Sem mais,</p>		
Secretaria de Logística e Transportes - Sede	1.RODOVIAS ESTADUAIS: DER	Foram feitas recomendações no sentido de responder e	NÃO FORAM OBSERVADAS

	<p>Reclamações e solicitações de manutenção das rodovias;</p> <p>Reclamações sobre fiscalização das balanças.</p> <p>2.POLÍCIA RODOVIÁRIA:</p> <p>Reclamações e denúncias sobre a postura de alguns funcionários .</p> <p>3.DAESP:</p> <p>Denúncias anônimas a respeito dos contratos de Torres de controle aéreo.</p>	<p>esclarecer</p> <p>à população a respeito dos questionamentos e denúncias,no que fomos perfeitamente atendidos dentro dos prazos exigidos.</p>	<p>DIFICULDADES.</p> <p>OBs.: Relatório finalizado em 04/01/2023,considerando o Decreto Nº 67.435 de 1º DE JANEIRO DE 2023,que altera o nome da SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TRANSPORTES para SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA A MULHER.</p>
--	--	--	--

Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	<p>As manifestações mais frequentes neste semestre foram:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Neste semestre continuamos a reestruturação e a ampliação do Sistema de Relacionamento com o Cidadão – SRC para mais áreas da Companhia. O novo sistema visa aprimorar o atendimento ao público, prezando pela boa qualidade de atendimento e pela transparência, além de respeitar as competências de cada instância. Também divulgamos cursos de atendimento ao público e sugerimos a realização de workshop sobre o tema exclusivamente aos empregados, que ocorreu em setembro de 2022. Todas as sugestões e inovações foram acatadas pelos dirigentes da CETESB.</p>	<p>A falta de respostas de algumas áreas em tempo hábil permanece como maior dificuldade no atendimento das demandas no prazo previsto no Decreto Estadual nº 60.399, de 29/04/2014.</p>
Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	<p>CONTA/FATURA 20524 LIGAÇÃO 5997</p>	<p>A alta direção da empresa acompanha e apoia todo o processo de finalização</p>	<p>As dificuldades geradas pela implantação do novo</p>

	ABASTECIMENTO 5383	das correções que serão descritas a seguir.	sistema mencionada nos relatório anterior estão superadas em sua quase quase totalidade. Porém permanecem dificuldades na emissão das faturas e compreensão por parte dos clientes no cálculo dos valores. Esse o motivo para o alto número de reclamações comerciais.
Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee	<p>1- Denúncia de poços clandestinos .</p> <p>2- Outorga informações sobre processos .</p> <p>3- Informações sobre posicionamento técnico.</p>	<p>A partir dos principais problemas a Ouvidoria elaborou um conjunto de recomendações que visam a melhoria da Gestão como um todo para melhor atendimento na prestação de serviços aos SEUS usuários .</p> <p>A Ouvidoria tem trabalhado como uma articuladora de soluções .</p> <p>Visando melhorar o fluxo de trabalho, alinhada com a transparência ,governança e a proteção dos dados pessoais.</p> <p>A grande dificuldade da Autarquia tem sido o numero reduzido de servidores que se desempenham em funções cumulativas.</p>	A Ouvidoria é muito bem atendida pelos gestores.
Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	Solicitação de informação referente à Unidades de Conservação	Esta Ouvidoria recebe todas as informações/manifestações dos cidadãos, as quais são	Não temos encontrado dificuldades com relação aos atendimentos , uma

	<p>Denúncia sobre desmatamento</p> <p>Reclamação sobre venda de ingressos, infraestrutura e falta de informações</p> <p>Todas as reclamações, denúncia e solicitação de informações foram atendidas prontamente.. Esta Ouvidoria, em consenso com as diretorias responsáveis vem demonstrando ao reclamante/cidadão o que esta sendo feito dentro das UC, ou seja, de que forma a Fundação vem atuando para dirimir/sanar os problemas apontados.</p>	<p>encaminhadas às áreas responsáveis. As demandas pertinentes a outros órgãos públicos são recebidas e encaminhadas ao destino adequado. Esta Ouvidoria preza pela excelência no atendimento ao cidadão.</p> <p>Recomendamos às Diretorias Técnicas e Administrativas, bem como às Assessorias desta Fundação Florestal que atendam no prazo máximo de 10 dias, a fim de agilizarmos a resposta ao cidadão, o que ocorre em 80% dos casos. Os outros 20% quando o assunto requer uma análise/resposta mais minuciosa ou um levantamento com prazo maior</p>	<p>vez que a equipe técnica e administrativa da Instituição é bem atuante e colabora prontamente nas respostas. Com relação ao atendimento direto com o cidadão, sempre buscamos pelo diálogo e em algumas situações o chamamos para uma reunião conjunta com esta Ouvidoria e demais envolvidos, com o que tem dado bons resultados.</p>
Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente - Sede	<ul style="list-style-type: none"> - Denúncias de desmatamento e invasões em APPs - Alteração de senha e atualização de cadastro SIGAM - Homologação no SISPASS 	<p>Esta Ouvidoria trabalha em sinergia com as áreas técnicas demandadas, a fim de melhor atender aos usuários.</p>	

Secretaria de Turismo e Viagens

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Turismo e Viagens - Sede	<p>Tivemos 24 demandas para o período sendo:</p> <p>Dade (2) - Convênios com a Prefeitura de Peruíbe e liberação de recursos ao Município de Joanópolis Cotur (7) - Informação se há Turismólogo nos eventos de Fórmula 1 e Fórmula 2, sugestão para local turístico, como se tornar MIT, Ações de Turismo durante a</p>	<p>Todas as respectivas reclamações/informações/solicitações foram atendidas.</p>	<p>Não foram encontradas grandes dificuldades na execução das atividades da Ouvidoria.</p>

	<p>Pandemia ...</p> <p>Cadastur (4) - Extravio Cadastur, credencial que não chegou e mau atendimento.</p> <p>Resp. Ráp. (7) as quais não eram de ingerência direta desta Secretaria.</p>		
--	--	--	--

Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	<p>1 – SOLICITAÇÃO DE ISENÇÃO DO IPVA 2023 – VIA SISTEMA SIVEI SECRETARIA DA FAZENDA, INSTABILIDADE NO SITE.</p> <p>2 – RECLAMAÇÃO: LAUDO IMESC PARA SOLICITAÇÃO DA ISENÇÃO DO IPVA 2023 – MENSAGEM DE ERRO NO SISTEMA E POUCAS VAGAS PARA AGENDAMENTO DO LAUDOS</p> <p>3 - EMISSÃO DA CARTEIRINHA DO AUTISMO - CPTEA</p>	<p>1. ISENÇÃO DO IPVA 2023: PRORROGADO O PRAZO ATÉ 28/02 PARA PROTOCOLIZAR O AGENDAMENTO E PARA REALIZAR A PERÍCIA MÉDICA.</p> <p>2. O IMESC ESTÁ ATUALIZANDO O SISTEMA E OFERECENDO MAIS VAGAS E HORÁRIOS PARA A CONSULTA COM MÉDICO-PERITO.</p> <p>3 - A emissão da carteirinha do autismo (CIPTEA) será realizada pela a Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNDPD), a Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência do Estado de São Paulo já concluiu todo o processo para a adesão ao sistema para o Estado de São Paulo.</p> <p>A Secretaria Nacional está em processo de conclusão e validação dos últimos ajustes no sistema, trabalhando na regulação e normatização do sistema para atender as normas de proteção de dados pessoais estabelecidas na LGPD (Lei nº 13.709, de 2018).</p> <p>Diante disso, ainda não é</p>	<p>1. Estou como Ouvidora há três meses, não identifiquei nenhuma dificuldade relevante até o presente momento.</p>

		possível a emissão da carteirinha do autismo. Esperamos que tão logo a Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência termine os trabalhos estaremos divulgando os locais de emissão.	
--	--	---	--

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô	<p>• Serviços ao Cliente – Indenizações/Ressarcimentos: As solicitações de ressarcimentos/indenizações representaram 13% da demanda total e, assim como no semestre anterior, lideraram o ranking das manifestações. Dentre os pedidos mais recorrentes estão as solicitações de ressarcimentos de aparelhos celulares subtraídos por meliantes dentro dos trens e estações do Metrô, bem como solicitações relacionadas à bilhetagem como QRCode, crédito no Bilhete Único, troco incorreto, despesas médicas devido a acidentes ocorridos no interior das estações, entre outras.</p> <p>• Segurança – Roubo/Furto e Ambulantes/Pedintes (falha na ação de presença) Ocorrências de segurança pública de “roubo/furto”, onde os cidadãos reclamam de falha na ação de presença de agentes da segurança para conter a ação de meliantes. Falha na ação de presença para coibir a ação dos ambulantes e pedintes nos trens e estações do Metrô, também, foi bastante apontada pelos passageiros.</p>	<p>• Serviços ao Cliente – Indenizações/Ressarcimentos: Para tratamento das demandas de solicitação de indenização e/ou ressarcimento envolvemos, também, as áreas de Operação, Manutenção, Financeira e Jurídica da Companhia. Cada demanda recebida é analisada cuidadosamente e, se necessário, promovemos reuniões com essas áreas para debater sobre os temas de maior complexidade e alinhar novos procedimentos.</p> <p>• Segurança – Roubo/Furto e Ambulantes/Pedintes (falha na ação de presença) Sempre que necessário, realizamos reuniões com o Departamento de Segurança Pública do Sistema Metroviário para tratar das questões envolvendo ocorrências de segurança pública de “roubo/furto”, bem como ação de “ambulantes/pedintes” nos trens e estações do Metrô. Além das ações que a Companhia já vem implementando para coibir a ação desses meliantes, reforçamos a importância de uma atuação conjunta com a Polícia Militar, tema esse que também já vinha sendo tratado pela Companhia; aumento do quadro de Agentes de Segurança nas estações e trens; presença de agentes fixos nas estações com</p>	<p>• Serviços ao Cliente – Indenizações/ressarcimentos: Buscar a compreensão e entendimento do manifestante, com a fundamentação cabível, diante da negativa da sua solicitação por não ser comprovada responsabilidade da Companhia.</p> <p>• Segurança – Roubo/Furto e Ambulantes/Pedintes (falha na ação de presença) As questões relacionadas a esses temas são de difícil resolutividade a curto prazo por não depender somente de ações da Companhia.</p> <p>• Empregados – Atendimento (elogios) Refere-se, muitas vezes, à falta de clareza do manifestante quanto à descrição do empregado que prestou o serviço, como: nome, linha, estação, horário de atendimento, o que pode dificultar a identificação do empregado para que tome conhecimento do elogio a ele direcionado.</p>

	<p>• Empregados – Atendimento (elogios) Outro tema bastante demandado no período refere-se às manifestações de elogios direcionados aos empregados de Bloqueio e de Segurança. A maioria relacionada à excelência no atendimento aos passageiros.</p>	<p>maior incidência de roubo/furto, ambulantes e pedintes; entre outras.</p> <p>• Empregados – Atendimento (elogios) Essas manifestações foram encaminhadas às áreas responsáveis para que, tanto os gestores quanto os empregados envolvidos tomassem conhecimento. Com esses elogios as chefias promoveram ações de agradecimento aos elogiados com entrega de certificados de reconhecimento pelo atendimento realizado com gentileza, prontidão e cordialidade.</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>Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ</p>	<p>1) Pagamento de meia tarifa para pessoa com deficiência. 2) Falta de manutenção nos trens turísticos.</p>	<p>1) Pagamento de meia tarifa para pessoa com deficiência</p> <p>A Estrada de Ferro Campos do Jordão informa que os roteiros da EFCJ são classificados como turísticos e não oferecem gratuidade, a não ser para crianças até 05 anos de idade que não ocupem assento.</p> <p>Nesse sentido, cabe destacar que a Lei 13.146/2015, que institui o estatuto da Pessoa com Deficiência, prevê que pessoa com deficiência tem direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. Para isso, deve o poder público</p>	<p>Não há.</p>

		<p>adotar soluções destinadas à eliminação, à redução ou à superação de barreiras para a promoção do acesso a todo patrimônio cultural, observadas as normas de acessibilidade, ambientais e de proteção do patrimônio histórico e artístico nacional.</p> <p>2) Falta de manutenção nos trens turísticos</p> <p>A limpeza é realizada diariamente e estamos realizando a manutenção dos bondes, já foi realizada no bonde A5 e está sendo realizada no bonde A6 e as classes de passageiros também terão manutenção nesse próximo trimestre.</p>	
Linha 8-Diamante	<p>Relacionamento lindeiro: Manifestações mais frequentes foram em relação ao ruído e vibração na passagem dos trens.</p> <p>Ar-condicionado: Manifestações mais frequentes foram em relação às avarias de ar-condicionado do trem.</p> <p>Falha operacional: Manifestações em relação aos problemas técnicos com impacto operacional.</p> <p>Máquinas de autoatendimento TOP: Manifestações mais frequentes foram em relação às indisponibilidades sistêmicas nos equipamentos da Autopass para impressão</p>	<p>Foram realizadas visitas nas residências dos lindeiros para atuar na solução dos problemas apresentados, com realização de medição de ruído e vibração por equipe especializada.</p> <p>Em relação ao ar-condicionado, a ViaMobilidade está seguindo com o escopo de limpeza dos equipamentos, substituições em corretivas e reparo em preventivas.</p> <p>Em relação às falhas operacionais, a concessionária está trabalhando para modernização da Via Permanente (trilhos) e da Rede Aérea (sistema responsável pela transmissão de energia elétrica para movimentação dos trens). A ViaMobilidade está trabalhando para que a execução das</p>	<p>Nesse semestre não houve dificuldades que possam representar obstáculos à atuação da Ouvidoria.</p>

	de bilhetes QR Code.	modernizações necessárias ocorra o quanto antes, ao mesmo tempo que busca coordenar esse esforço para garantir o menor efeito possível sobre a operação diária.	
Linha 9-Esmeralda	<p>Relacionamento lindeiro: Manifestações mais frequentes foram em relação ao ruído e vibração na passagem dos trens.</p> <p>Ar-condicionado: Manifestações mais frequentes foram em relação às avarias de ar-condicionado do trem.</p> <p>]</p> <p>Falha operacional: Manifestações em relação aos problemas técnicos com impacto operacional.</p> <p>Máquinas de autoatendimento TOP: Manifestações mais frequentes foram em relação às indisponibilidades sistêmicas nos equipamentos da Autopass para impressão de bilhetes QR Code.</p>	<p>Foram realizadas visitas nas residências dos lindeiros para atuar na solução dos problemas apresentados, com realização de medição de ruído e vibração por equipe especializada.</p> <p>Em relação ao ar-condicionado, a ViaMobilidade está seguindo com o escopo de limpeza dos equipamentos, substituições em corretivas e reparo em preventivas.</p> <p>Em relação às falhas operacionais, a concessionária está trabalhando para modernização da Via Permanente (trilhos) e da Rede Aérea (sistema responsável pela transmissão de energia elétrica para movimentação dos trens). A ViaMobilidade está trabalhando para que a execução das modernizações necessárias ocorra o quanto antes, ao mesmo tempo que busca coordenar esse esforço para garantir o menor efeito possível sobre a operação diária.</p>	Nesse semestre não houve dificuldades que possam representar obstáculos à atuação da Ouvidoria.
Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede	1) Empresa Metropolitana de Transportes urbanos -	1) Empresa Metropolitana de Transportes urbanos - EMTU/SP.	Não há.

	<p>EMTU/SP</p> <p>Cancelamento do serviço de transporte aos sábados, domingos e feriados na linha 421TRO - Itapevi (Cidade da Saúde) Vargem Grande Paulista (Centro).</p> <p>2) Concessionária Linha Universidade S.A</p> <p>Barulho excessivo das obras da Linha 6 Laranja na futura estação PUC - Cardoso de Almeida</p> <p>3) Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo - ViaQuatro</p> <p>Embarque e desembarque em uma única plataforma na Estação Vila Sônia.</p>	<p>Cancelamento do serviço de transporte aos sábados, domingos e feriados na linha 421TRO - Itapevi (Cidade da Saúde) Vargem Grande Paulista (Centro).</p> <p>Para garantir o cumprimento da programação horária autorizada e os níveis de carregamento adequados a EMTU/SP, por meio da Unidade de Fiscalização, atua sistematicamente com intervenções do tipo Acompanhamento Operacional Terminal - AOT e/ou Registro Visual de Carregamento - RVC realizadas com a utilização de táticas diversas como, por exemplo, monitoramento eletrônico permanente, fiscais em acompanhamentos de campo sigilosos alternados com ações ostensivas.</p> <p>Esses acompanhamentos operacionais oferecem parâmetros para os ajustes na programação e análise de retorno de operação, sem prejuízo da aplicação das sanções quando constatadas eventuais irregularidades. Nos dois casos há atuação conjunta da Fiscalização, do Planejamento e do Centro de Gestão e Supervisão da EMTU/SP para definir e acompanhar os procedimentos corretivos.</p> <p>Quanto ao serviço metropolitano 421TRO Itapevi (Cidade da Saúde) a Vargem Grande Paulista (Centro), atualmente (até julho/2022) a linha realiza 15 (quinze) viagens com oferta de 1.095 (um mil e noventa e cinco) lugares em dias úteis, para uma demanda média de 150 (cento e cinquenta) passageiros.</p>	
--	--	--	--

		<p>O dinamismo da situação requer um monitoramento constante de todo o sistema para que possamos ter um retorno da operação dos serviços e da oferta de viagens sempre em compatibilidade com a demanda manifesta.</p> <p>Apresentamos, a seguir, alguns dados utilizados neste monitoramento.</p> <p>Linha 421TRO</p> <p>SITUAÇÃO ANTERIOR A PANDEMIA (1) SITUAÇÃO ATUAL (2) Passageiros Dias Úteis: 256</p> <p>Passageiros Dias Úteis: 147 Sábados: 151</p> <p>Sábados: - Dom/Fer.: 95</p> <p>Dom/Fer.: -</p> <p>(1) Demanda média/dia nov./2019 (2) Demanda média/dia nov./2021</p> <p>Primeiramente, observa-se o impacto na demanda que a pandemia do COVID-19 causou ao sistema de transporte coletivo por ônibus.</p> <p>Seguindo com a análise, a linha 421TRO opera ainda com uma redução da demanda, se comparada com a situação anterior a pandemia, na ordem de 42,58%. Utilizando os dados dos quadros acima, podemos afirmar que o retorno das partidas da forma como era antes da pandemia, bem como sua operação aos finais de semana, não encontram viabilidade no momento.</p>	
--	--	--	--

		<p>2) Concessionária Linha Universidade S.A</p> <p>Barulho excessivo das obras da Linha 6 Laranja na futura estação PUC - Cardoso de Almeida.</p> <p>A Comissão de Monitoramento das Concessões e Permissões - CMCP/STM informa as ações que já foram tomadas para mitigar os impactos relatados:</p> <ul style="list-style-type: none">&bull; Realizada ligação definitiva de energia com a finalidade de substituição dos geradores que causavam ruídos;&bull; Cancelada a utilização de apitos como forma de orientação dos caminhões;&bull; Readequado o ciclo de atividades do 3º turno de maneira a priorizar os trabalhos que causam menos impactos no entorno;&bull; Os Diálogos Diários de Segurança(DDS), que são realizados pelos trabalhadores antes do início dos serviços, passaram a ser realizados no refeitório, a fim de evitar a propagação de ruídos oriundos destas conversas. <p>Em tais reuniões, os trabalhadores também são orientados quanto à conscientização e respeito à comunidade;</p> <ul style="list-style-type: none">&bull; Eventos e atividades especiais serão divulgados com a maior antecedência possível de forma que os moradores possam se programar de maneira mais adequada;&bull; Implantado bolsão de estacionamento dos caminhões para organização	
--	--	--	--

		<p>do fluxo de veículos que atendem à obra.</p> <p>Adicionalmente às ações relatadas acima, ainda em atendimento à notificação recebida, informamos o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none">• As obras da Linha 6-Laranja de metrô de São Paulo têm previsão de conclusão para outubro/2025;• Os turnos de trabalho são dimensionados com a finalidade de atender a sequência executiva e cronograma da obra.• As atividades de escavação, com utilização de escavadeiras, caminhões e equipamentos de elevação, devem perdurar por todo o ano de 2022;• São realizadas avaliações periódicas nos equipamentos para verificações quanto à integridade e emissão de gases, inclusive com a medição de fumaça preta, garantindo o respeito aos parâmetros legais;• São realizadas umectações periódicas para o controle de poeira, bem como a lavagem das ruas do entorno;• A Concessionária mantém canal aberto com a comunidade, para tratar todas as demandas e receber sugestões, de forma que o convívio seja o melhor possível durante a execução das obras. <p>3) Concessionária da Linha 4 Amarela do Metrô de São Paulo - ViaQuatro</p> <p>Embarque e desembarque em uma única plataforma na</p>	
--	--	---	--

		<p>Estação Vila Sônia.</p> <p>Após a realização de estudos de fluxo dos passageiros, que envolvem captação de imagens, simulações realizadas por software e avaliação em campo ficou evidenciado que a operação atual, com o embarque e desembarque em uma plataforma, não gera impacto no conforto e na rapidez da viagem de nossos clientes. Seguimos atentos para realizar melhorias no atendimento, sempre que necessário.</p>	
<p>ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A</p>	<p>Conduta dos passageiros durante a pandemia: Manifestações mais frequentes foram em relação à obrigatoriedade do uso de máscaras por parte dos passageiros. Mesmo com fiscalização e orientação, alguns passageiros utilizam a máscara de forma incorreta.</p> <p>Organização do embarque e desembarque: Manifestações mais frequentes foram em relação à organização do fluxo de pessoas nos horários de maior movimento na estação Capão Redondo.</p> <p>Máquinas de autoatendimento TOP: Manifestações mais frequentes foram em relação às indisponibilidades sistêmicas nos equipamentos da</p>	<p>Uso de Bodycams: Os agentes de atendimento e segurança da ViaMobilidade passaram a portar câmeras de segurança acopladas ao corpo, conhecidas como bodycams. A utilização do equipamento, que registrará as ações da segurança diante das ocorrências nos trens e estações, tem por objetivo tornar mais transparente o trabalho realizado pelos agentes, seguindo as normas de sigilo e privacidade de dados.</p> <p>Atuação da Concessionária na Pandemia: Diante da disseminação do coronavírus pelo país, a ViaMobilidade tem adotado uma série de ações direcionadas à prevenção e mitigação da doença, com foco constante na segurança e bem-estar dos passageiros e colaboradores. A</p>	<p>Nesse semestre não houve dificuldades que possam representar obstáculos à atuação da Ouvidoria.</p>

	<p>Autopass para impressão de bilhetes QR Code.</p>	<p>concessionária tem feito grande esforço para difundir a prática da higienização como principal estratégia de proteção dos colaboradores e passageiros. Para isso, distribui aos colaboradores máscaras e álcool em gel e instrui frequentemente sobre a eficácia comprovada da lavagem das mãos com o uso de água e sabão. Além disso, foi desenvolvido um protocolo corporativo de desinfecção que foi ampliado com técnicas de limpeza mais frequentes e produtos de alta eficiência no combate ao coronavírus que estão sendo usados nas estações e trens. Estão sendo produzidas e veiculadas sistematicamente peças de orientação – vídeos, cartazes, além de comunicados internos, compartilhando informações de prevenção. Desde novembro de 2020 os trens da Linha 5-Lilás passaram a ser nebulizados por névoa seca, medida adicional de proteção contra o coronavírus, uma medida de segurança sanitária com o uso de tecnologia aprovada pela Anvisa. Diferentemente de outros tipos de higienização, a nebulização atinge locais no transporte que a limpeza manual não alcança, como pontos nas alças pegão-mão. Além de se juntar a outras medidas de prevenção no combate ao</p>	
--	---	--	--

		<p>coronavírus, a nebulização não elimina o uso de máscaras, obrigatório nos transportes públicos. A medida, que se soma à limpeza manual, permite eliminar do ambiente partículas suspensas, gotículas de saliva e poeira. O produto foi desenvolvido especificamente para eliminar fungos, bactérias, germes e vírus, incluindo o novo coronavírus. Após ser lançado no ar, o produto se mantém ativo por até 72 horas, atuando contra os microrganismos, embora sua névoa se dissipe em 6 minutos no máximo. Para evitar incômodo aos clientes, o produto é aplicado uma vez ao dia em todos os trens disponíveis, após o recolhimento ao pátio ou na plataforma não operacional de uma das estações terminais.</p>	
<p>ViaQuatro - Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo</p>	<p>Uso do Elevador Preferencial: Manifestações mais frequentes foram em relação à organização da fila preferencial no elevador da Estação Pinheiros, que possui a finalidade de priorizar o embarque de pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, idosos, gestantes e pessoas com crianças de colo.</p> <p>Máquinas de autoatendimento TOP: Manifestações mais frequentes foram em</p>	<p>Uso de Bodycams: Os agentes de atendimento e segurança da ViaQuatro passaram a portar câmeras de segurança acopladas ao corpo, conhecidas como bodycams.</p> <p>A utilização do equipamento, que registrará as ações da segurança diante das ocorrências nos trens e estações, tem por objetivo tornar mais transparente o trabalho realizado pelos agentes, seguindo as normas de sigilo e privacidade de dados.</p> <p>Atuação da</p>	<p>Nesse semestre não houve dificuldades que possam representar obstáculos à atuação da Ouvidoria.</p>

	<p>relação às indisponibilidades sistêmicas nos equipamentos da Autopass para impressão de bilhetes QR Code.</p>	<p>Concessionária na Pandemia: Diante da disseminação do coronavírus pelo país, a ViaQuatro tem adotado uma série de ações direcionadas à prevenção e mitigação da doença, com foco constante na segurança e bem-estar dos passageiros e colaboradores. A companhia tem feito grande esforço para difundir a prática da higienização como principal estratégia de proteção dos colaboradores e passageiros. Para isso, distribui aos colaboradores máscaras e álcool em gel e instrui frequentemente sobre a eficácia comprovada da lavagem das mãos com o uso de água e sabão. Além disso, foi desenvolvido um protocolo corporativo de desinfecção que foi ampliado com técnicas de limpeza mais frequentes e produtos de alta eficiência no combate ao coronavírus que estão sendo usados nas estações e trens. Estão sendo produzidas e veiculadas sistematicamente peças de orientação – vídeos, cartazes, além de comunicados internos, compartilhando informações de prevenção. Desde novembro de 2020 os trens da Linha 4-Amarela passaram a ser nebulizados por névoa seca, medida adicional de proteção contra o coronavírus, uma medida</p>	
--	--	---	--

		<p>de segurança sanitária com o uso de tecnologia aprovada pela Anvisa. Diferentemente de outros tipos de higienização, a nebulização atinge locais no transporte que a limpeza manual não alcança, como pontos nas alças pegão-mão. Além de se juntar a outras medidas de prevenção no combate ao coronavírus, a nebulização não elimina o uso de máscaras, obrigatório nos transportes públicos. A medida, que se soma à limpeza manual, permite eliminar do ambiente partículas suspensas, gotículas de saliva e poeira. O produto foi desenvolvido especificamente para eliminar fungos, bactérias, germes e vírus, incluindo o novo coronavírus. Após ser lançado no ar, o produto se mantém ativo por até 72 horas, atuando contra os microrganismos, embora sua névoa se dissipe em 6 minutos no máximo. Para evitar incômodo aos clientes, o produto é aplicado uma vez ao dia em todos os trens disponíveis, após o recolhimento ao pátio ou na plataforma não operacional de uma das estações terminais.</p>	
--	--	--	--