



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO**  
Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público

# Relatório Semestral Atividades das Ouvidorias

*1º Semestre de 2022*

## Sumário

|  |     |
|--|-----|
| 1. Apresentação.....   | 3   |
| 2. Dados Gerais.....   | 7   |
| Pesquisa de Satisfação.....  | 15  |
| Dados por Secretaria.....  | 23  |
| Casa Civil.....  | 23  |
| Casa Militar.....  | 27  |
| Procuradoria Geral do Estado.....                                  | 31  |
| Secretaria da Administração Penitenciária.....                     | 35  |
| Secretaria da Agricultura e Abastecimento.....                     | 40  |
| Secretaria da Cultura e Economia Criativa.....                     | 44  |
| Secretaria da Educação.....  | 48  |
| Secretaria da Fazenda e Planejamento.....                          | 53  |
| Secretaria da Habitação.....                                       | 57  |
| Secretaria da Justiça e Cidadania.....                             | 61  |
| Secretaria da Segurança Pública.....                               | 66  |
| Secretaria de Desenvolvimento Econômico.....                       | 71  |
| Secretaria de Desenvolvimento Regional.....                        | 77  |
| Secretaria de Desenvolvimento Social.....                          | 81  |
| Secretaria de Esportes.....  | 85  |
| Secretaria de Estado da Saúde.....                                 | 89  |
| Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência.....   | 94  |
| Secretaria de Governo.....   | 98  |
| Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente.....                  | 104 |
| Secretaria de Logística e Transportes.....                         | 109 |
| Secretaria de Orçamento e Gestão.....                              | 114 |
| Secretaria de Turismo.....   | 118 |
| Secretaria dos Transportes Metropolitanos.....                     | 121 |
| RELATÓRIO MANIFESTAÇÕES RELAVANTES/RECOMENDAÇÕES/DIFICULDADES..... | 126 |
| Procuradoria Geral do Estado.....                                  | 126 |
| Secretaria da Administração Penitenciária.....                     | 127 |
| Secretaria da Agricultura e Abastecimento.....                     | 128 |
| Secretaria da Cultura e Economia Criativa.....                     | 128 |
| Secretaria da Educação.....  | 129 |
| Secretaria da Fazenda e Planejamento.....                          | 130 |
| Secretaria da Habitação.....                                       | 130 |
| Secretaria da Justiça e Cidadania.....                             | 131 |
| Secretaria da Segurança Pública.....                               | 137 |
| Secretaria de Desenvolvimento Econômico.....                       | 138 |
| Secretaria de Desenvolvimento Regional.....                        | 146 |
| Secretaria de Desenvolvimento Social.....                          | 147 |
| Secretaria de Esportes.....  | 147 |
| Secretaria de Estado da Saúde.....                                 | 148 |
| Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência.....   | 148 |
| Secretaria de Governo.....   | 150 |
| Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente.....                  | 172 |
| Secretaria de Logística e Transportes.....                         | 173 |
| Secretaria de Turismo.....   | 176 |
| Secretaria dos Transportes Metropolitanos.....                     | 176 |
| Prazo Médio de Retorno da Área Interna.....                        | 185 |

# 1. 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 inseridos no referido relatório semestral foram extraídos do Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias, composta por todas as Ouvidorias que aderiram ao referido sistema, nos termos da legislação vigente, que são inseridos pelas Ouvidorias dos órgãos e entidades da Administração Direta e indireta do Estado, que integrantes do referido Paulista, atendendo ao disposto nos itens 1 e 2 do artigo 3º, do Decreto nº 50.656, de 30 de março de 2006.

Observa-se que, para aqueles órgãos ou entidades públicas que não aderiram ao referido Sistema, a legislação prevê a hipótese de que os relatórios de dados gerenciais de atendimentos pelas Ouvidorias sejam incluídos no Sistema, nos termos do artigo 3º, parágrafo único, item 2, do Decreto nº 50.566, de 30 de março de 2006.

No período de 1º de janeiro de 2022 a 30 de junho de 2022, foram computados pelo Sistema Informatizado de Ouvidoria um total de 565.162 manifestações recebidas de usuários de serviço público estadual.

As manifestações no Sistema são classificadas de acordo com o tipo de manifestação e por tema (atendimento ao cidadão, acesso à informação, política pública, fiscalização de serviços, infraestrutura, etc...).

O meio de acesso mais comum utilizado pelo cidadão quando entra em contato com as Ouvidorias é o contato telefônico, o que implica na transcrição exata do pedido do cidadão, da sua reclamação, solicitação de informação, elogio ou denúncia, que o atendente da ouvidoria deve realizar, e, depois, com anuência do cidadão, inserir no Sistema Informatizado de Ouvidorias, que expedirá o protocolo a ser entregue ao cidadão, para acompanhamento do pedido.

As manifestações no Sistema são classificadas de acordo com o tipo de manifestação e por tema (atendimento ao cidadão, acesso à informação, política pública, fiscalização de serviços, infraestrutura, etc...).

O meio de acesso mais comum utilizado pelo cidadão quando entra em contato com as Ouvidorias é o contato telefônico, o que implica na transcrição exata do pedido do cidadão, da sua reclamação, solicitação de informação, elogio ou denúncia, que o atendente da ouvidoria deve realizar, e, depois, com anuência do cidadão, inserir no Sistema Informatizado de Ouvidorias, que expedirá o protocolo a ser entregue ao cidadão, para acompanhamento do pedido.

Outra observação que se faz pertinente diz respeito aos quantitativos das manifestações dos cidadãos que demandaram um pouco mais algumas Pastas, pelas características dos serviços que elas prestam, como, por exemplo, as Secretarias de Estados da Saúde, Governo e Infraestrutura e Meio Ambiente, correspondente a 80% do total das demandas.

Ao analisar a origem dos assuntos mais demandadas, por Pastas, observa-se, por exemplo que:

- Secretaria da Saúde (e unidades vinculadas) demonstram que a maioria das demandas decorrem de manifestação do tipo reclamações, como por exemplo, demora no atendimento do cidadão nas UBS, mau atendimento do profissional que trabalha na unidade, etc.;
- Secretaria de Governo – Curiosamente verifica-se que a insatisfação do cidadão é verificada quanto a prestação de serviços das Concessionárias de Serviço Público (estradas, pedágios, fiscalização de segurança nas estradas, etc; e,

- Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente - Nota-se um número bastante elevado de manifestações relativos à prestação e serviços pela empresa SABESP – Saneamento Básico do Estado de São Paulo (faturas, ligações de água e esgoto; alteração de cadastro, etc.

Oportuno anotar que as Ouvidorias da Secretaria da Saúde, e da Infraestrutura e Meio Ambiente, utilizam sistemas informatizados próprios para registro e acompanhamento das manifestações, prevalecendo-se assim, da hipótese prevista no art. 3º, parágrafo único, item 2 do referido Decreto nº 50.656/2006.

Por amostragem, verifica-se também que em Pastas, há também um elevado número de manifestação de usuários de serviços públicos, inerentes às seguintes Pastas:

- Secretaria da Fazenda e Planejamento onde as demandas mais frequentes são relacionadas aos temas ligados ao IPVA; Inscrições Estaduais-ICMS; e, Folha de Pagamento;
- Secretaria da Educação: Assuntos inerentes à área de pessoal, mais precisamente, envolvendo questões da vida funcional dos servidores da Pasta compõem grande parte das demandas; e,
- Secretaria de Desenvolvimento Econômico: Assuntos envolvendo às Escolas Técnicas Estaduais – ETECS; Junta Comercial do Estado de São Paulo - JUCESP e Universidade Estadual Paulista - UNIVESP.

Relativamente aos dados extraídos da Sistema relacionados à Secretaria de Orçamento e Gestão, verifica-se que as demandas oriundas dos cidadãos são inerentes as suas unidades vinculadas IAMSPE – SPPREV e SP PREVCOM, ou seja, demandas decorrentes da prestação de serviços públicos destinados exclusivamente aos servidores públicos.

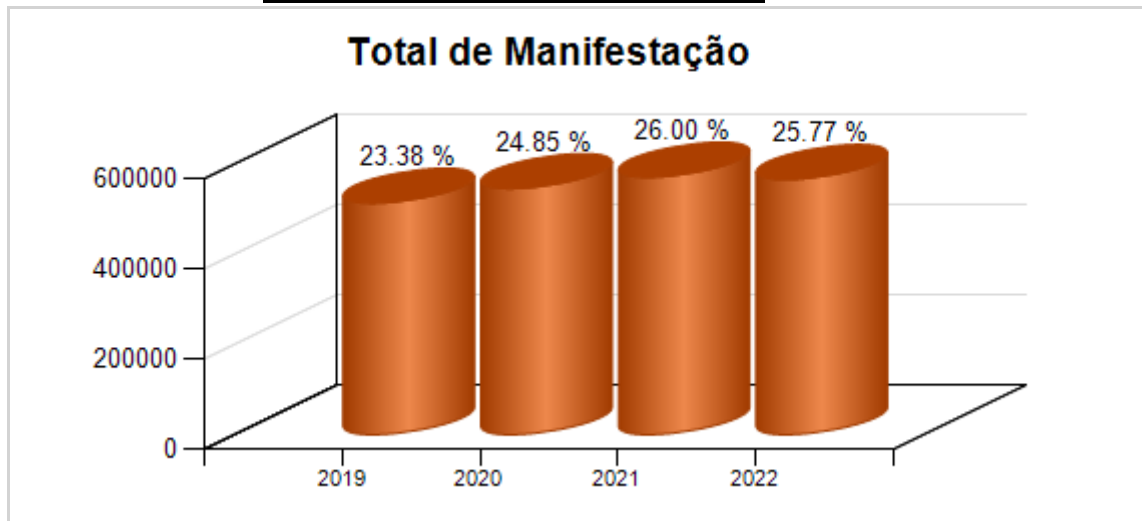
Situação semelhante ocorre na Secretaria da Justiça e Cidadania, onde verifica-se que a maioria das demandas dos cidadãos decorre das manifestações destinados à Fundação PROCON, e, Fundação CASA.

Pelo exposto, verifica-se que há necessidade de que todos os órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Estado, e, as Concessionárias de Serviços Públicos, sem exceção, utilizem o Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias, mediante a edição de um instrumento legal adequado, a fim de permitir um controle efetivo das informações gerenciais, que permitirá, sistematizar as informações, por meio do monitoramento e avaliações dos indicadores produzidos, indicar melhor o real nível de satisfação dos usuários de serviços públicos, e,

promover ações mais objetivas com vistas ao fortalecimento da comunicação entre as Ouvidorias e os usuários de serviços públicos, para fomento da transparência pública.

## 2. Dados Gerais

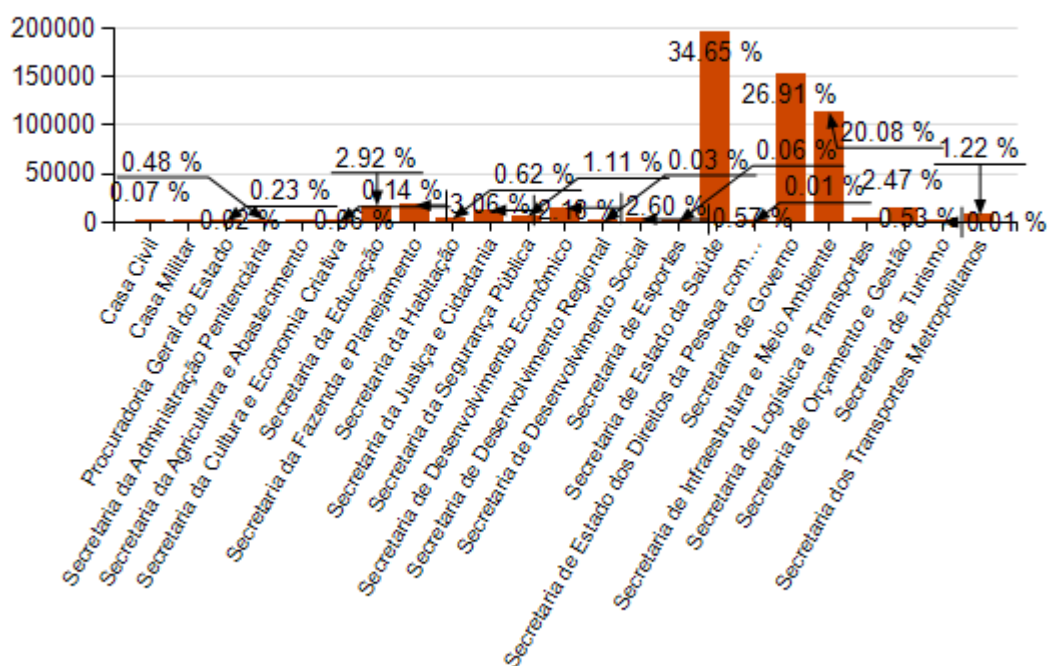
|      |        |
|------|--------|
| 2019 | 512606 |
| 2020 | 544916 |
| 2021 | 570179 |
| 2022 | 565162 |



| SECRETARIAS  |   | Total Gera |
|--------------|---|------------|
| 1            | Secretaria de Estado da Saúde                               | 195815     |
| 2            | Secretaria de Governo                                       | 152067     |
| 3            | Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente                | 113488     |
| 4            | Secretaria da Fazenda e Planejamento                        | 17299      |
| 5            | Secretaria da Educação                                      | 16518      |
| 6            | Secretaria de Desenvolvimento Econômico                     | 14678      |
| 7            | Secretaria de Orçamento e Gestão                            | 13940      |
| 8            | Secretaria da Justiça e Cidadania                           | 12345      |
| 9            | Secretaria dos Transportes Metropolitanos                   | 6875       |
| 10           | Secretaria da Segurança Pública                             | 6249       |
| 11           | Secretaria da Habitação                                     | 3482       |
| 12           | Secretaria de Desenvolvimento Social                        | 3209       |
| 13           | Secretaria de Logística e Transportes                       | 3015       |
| 14           | Secretaria da Administração Penitenciária                   | 2690       |
| 15           | Procuradoria Geral do Estado                                | 1300       |
| 16           | Secretaria da Cultura e Economia Criativa                   | 784        |
| 17           | Casa Civil  | 375        |
| 18           | Secretaria de Esportes                                      | 350        |
| 19           | Secretaria da Agricultura e Abastecimento                   | 314        |
| 20           | Secretaria de Desenvolvimento Regional                      | 169        |
| 21           | Casa Militar  | 97         |
| 22           | Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência | 64         |
| 23           | Secretaria de Turismo                                       | 39         |
| TOTAL GERAL: |   | 565.162    |



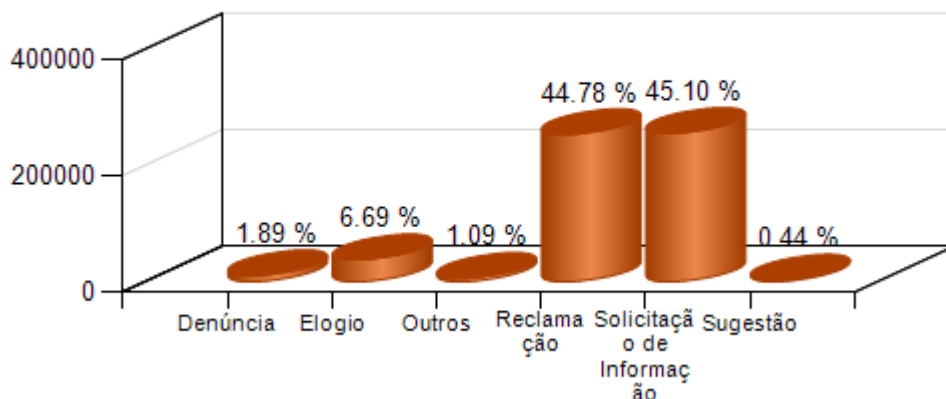
### Total por Secretaria



### Tipos das Manifestações

| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Solicitação de Informação | 254907     |
| Reclamação                | 253103     |
| Elogio                    | 37799      |
| Denúncia                  | 10705      |
| Outros                    | 6188       |
| Sugestão                  | 2460       |
| Total:                    | 565162     |

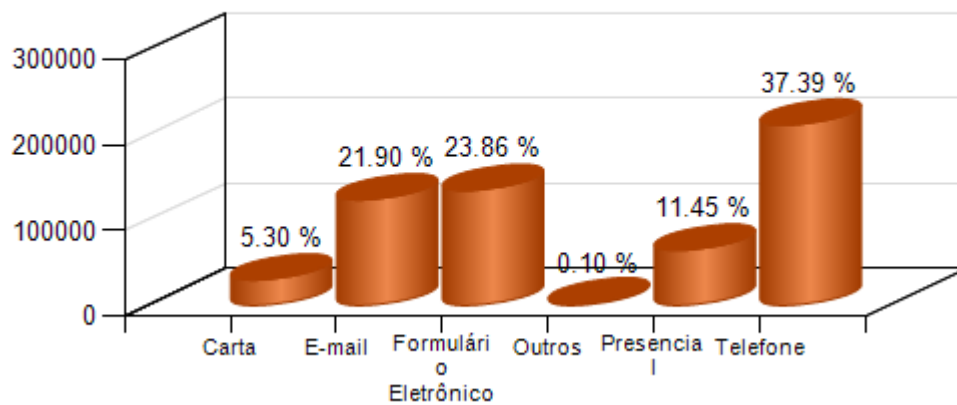
### Total por Tipo



## Forma de Contato

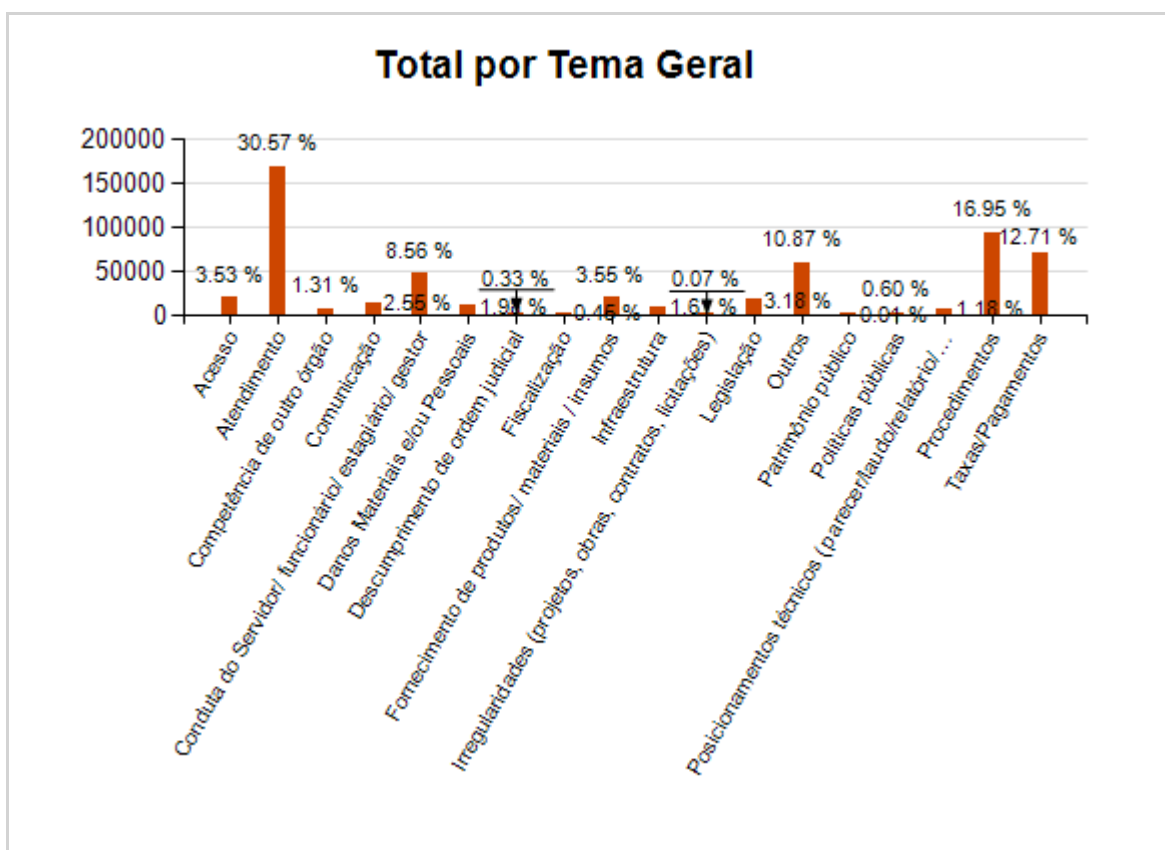
| Forma de Contato      | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| Telefone              | 211294     |
| Formulário Eletrônico | 134854     |
| E-mail                | 123791     |
| Presencial            | 64736      |
| Carta                 | 29940      |
| Outros                | 547        |
| Total:                | 565162     |

### Total por Contato



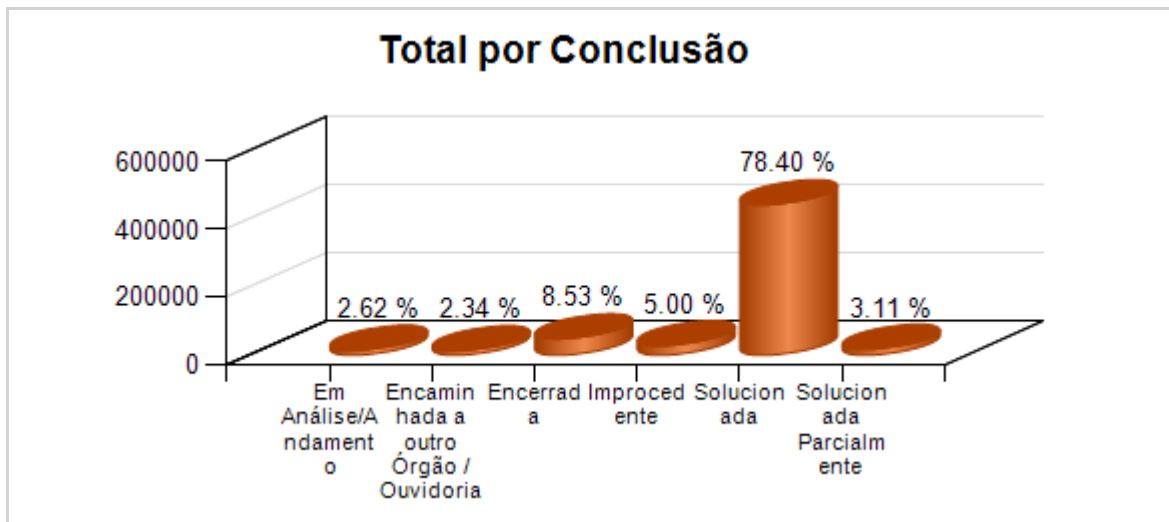
## Classificação por temas:

| Tema  | Quantidade |
|---|------------|
| Atendimento   | 169068     |
| Procedimentos   | 93746      |
| Taxas/Pagamentos  | 70284      |
| Outros  | 60118      |
| Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor        | 47331      |
| Fornecimento de produtos/ materiais / insumos               | 19647      |
| Acesso  | 19513      |
| Legislação  | 17600      |
| Comunicação   | 14128      |
| Danos Materiais e/ou Pessoais                               | 10932      |
| Infraestrutura  | 8901       |
| Competência de outro órgão                                  | 7241       |
| Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão) | 6514       |
| Políticas públicas  | 3330       |
| Fiscalização  | 2480       |
| Descumprimento de ordem judicial                            | 1852       |
| Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)    | 370        |
| Patrimônio público  | 34         |
| Total:  | 553089     |



## Conclusão

| Entrada                               | Quantidade |
|---------------------------------------|------------|
| Solucionada                           | 442607     |
| Encerrada                             | 48149      |
| Improcedente                          | 28210      |
| Solucionada Parcialmente              | 17578      |
| Em Análise/Andamento                  | 14775      |
| Encaminhada a outro Órgão / Ouvidoria | 13227      |
| Total:                                | 564546     |



## Total por Secretaria/Tipo de Manifestação

| Secretarias |   | N     | Denúncia | Elogio | Outros | Sugestão | Reclamação | Informação |
|-------------|---|-------|----------|--------|--------|----------|------------|------------|
| 1           | Casa Civil                                | 375   | 50       | 4      | 12     | 71       | 180        | 58         |
| 2           | Casa Militar                              | 97    | 26       | 3      | 7      | 3        | 55         | 3          |
| 3           | Procuradoria Geral do Estado              | 1300  | 86       | 1      | 62     | 1        | 397        | 753        |
| 4           | Secretaria da Administração Penitenciária | 2690  | 155      | 11     | 78     | 1        | 981        | 1464       |
| 5           | Secretaria da Agricultura e Abastecimento | 314   | 68       | 15     | 1      | 13       | 81         | 136        |
| 6           | Secretaria da Cultura e Economia Criativa | 784   | 121      | 11     | 33     | 30       | 399        | 192        |
| 7           | Secretaria da Educação                    | 16518 | 939      | 72     | 0      | 266      | 13734      | 1507       |
| 8           | Secretaria da Fazenda e Planejamento      | 17299 | 1150     | 47     | 291    | 33       | 13845      | 1935       |
| 9           | Secretaria da Habitação                   | 3482  | 960      | 6      | 204    | 22       | 1687       | 607        |
| 10          | Secretaria da Justiça e Cidadania         | 12345 | 2066     | 86     | 1283   | 79       | 3812       | 5019       |
| 11          | Secretaria da Segurança Pública           | 6249  | 1181     | 529    | 70     | 23       | 1299       | 3147       |
| 12          | Secretaria de Desenvolvimento Econômico   | 14678 | 843      | 112    | 1174   | 97       | 9279       | 3175       |
| 13          | Secretaria de Desenvolvimento Regional    | 169   | 9        | 0      | 12     | 5        | 47         | 96         |

**CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO**

Avenida: Rangel Pestana, 300, 18º andar – Sé - Fone (11)3204-4570 – CEP 0117-911 - São Paulo/SP

|                |   |        |      |       |      |      |       |        |  |
|----------------|---|--------|------|-------|------|------|-------|--------|--|
| 14             | Secretaria de Desenvolvimento Social                        | 3209   | 146  | 2     | 64   | 15   | 2474  | 508    |  |
| 15             | Secretaria de Esportes                                      | 350    | 25   | 2     | 25   | 6    | 257   | 35     |  |
| 16             | Secretaria de Estado da Saúde                               | 195815 | 381  | 31828 | 26   | 1098 | 36503 | 125979 |  |
| 17             | Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência | 64     | 16   | 0     | 3    | 1    | 26    | 18     |  |
| 18             | Secretaria de Governo                                       | 152067 | 1925 | 4539  | 2563 | 476  | 77044 | 65524  |  |
| 19             | Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente                | 113488 | 357  | 161   | 28   | 44   | 73085 | 39813  |  |
| 20             | Secretaria de Logística e Transportes                       | 3015   | 110  | 19    | 78   | 31   | 841   | 1938   |  |
| 21             | Secretaria de Orçamento e Gestão                            | 13940  | 85   | 191   | 77   | 23   | 11793 | 1787   |  |
| 22             | Secretaria de Turismo                                       | 39     | 0    | 0     | 0    | 2    | 6     | 31     |  |
| 23             | Secretaria dos Transportes Metropolitanos                   | 6875   | 11   | 168   | 99   | 121  | 5294  | 1184   |  |
| Total: 565.162 |   |        |      |       |      |      |       |        |  |

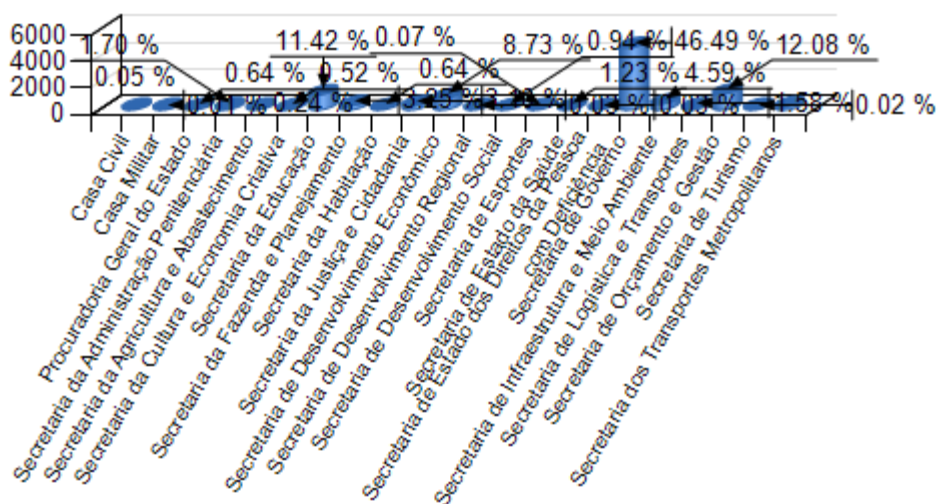
## Pesquisa de Satisfação

| Secretarias |   | Total de Manifestações respondidas | Total de Pesquisas respondidas |
|-------------|---|------------------------------------|--------------------------------|
| 1           | Casa Civil                                | 65                                 | 5                              |
| 2           | Casa Militar                              | 3                                  | 1                              |
| 3           | Procuradoria Geral do Estado              | 974                                | 65                             |
| 4           | Secretaria da Administração Penitenciária | 2689                               | 173                            |
| 5           | Secretaria da Agricultura e Abastecimento | 300                                | 24                             |
| 6           | Secretaria da Cultura e Economia Criativa | 593                                | 53                             |
| 7           | Secretaria da Educação                    | 16495                              | 1161                           |
| 8           | Secretaria da Fazenda e Planejamento      | 13311                              | 330                            |
| 9           | Secretaria da Habitação                   | 2562                               | 65                             |
| 10          | Secretaria da Justiça e Cidadania         | 8721                               | 315                            |
| 11          | Secretaria de Desenvolvimento Econômico   | 12159                              | 888                            |
| 12          | Secretaria de Desenvolvimento Regional    | 107                                | 3                              |

|    |   |        |       |
|----|---|--------|-------|
| 13 | Secretaria de Desenvolvimento Social                        | 2449   | 96    |
| 14 | Secretaria de Esportes                                      | 85     | 7     |
| 15 | Secretaria de Estado da Saúde                               | 1658   | 125   |
| 16 | Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência | 21     | 3     |
| 17 | Secretaria de Governo                                       | 79855  | 4727  |
| 18 | Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente                | 113324 | 467   |
| 19 | Secretaria de Logística e Transportes                       | 2043   | 161   |
| 20 | Secretaria de Orçamento e Gestão                            | 13117  | 1228  |
| 21 | Secretaria de Turismo                                       | 36     | 2     |
| 22 | Secretaria dos Transportes Metropolitanos                   | 3352   | 269   |
|    | Total:  | 273919 | 10168 |



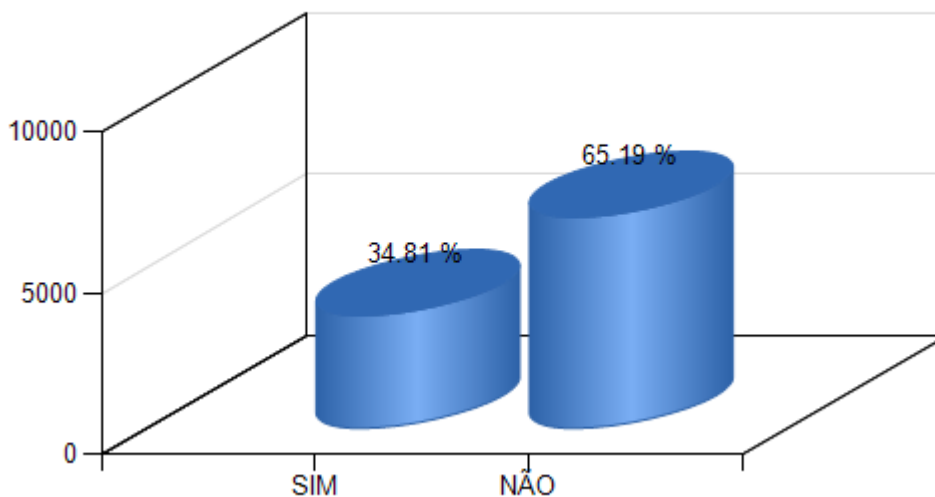
### Total de pesquisas



### Dificuldade do cidadão para entrar em contato

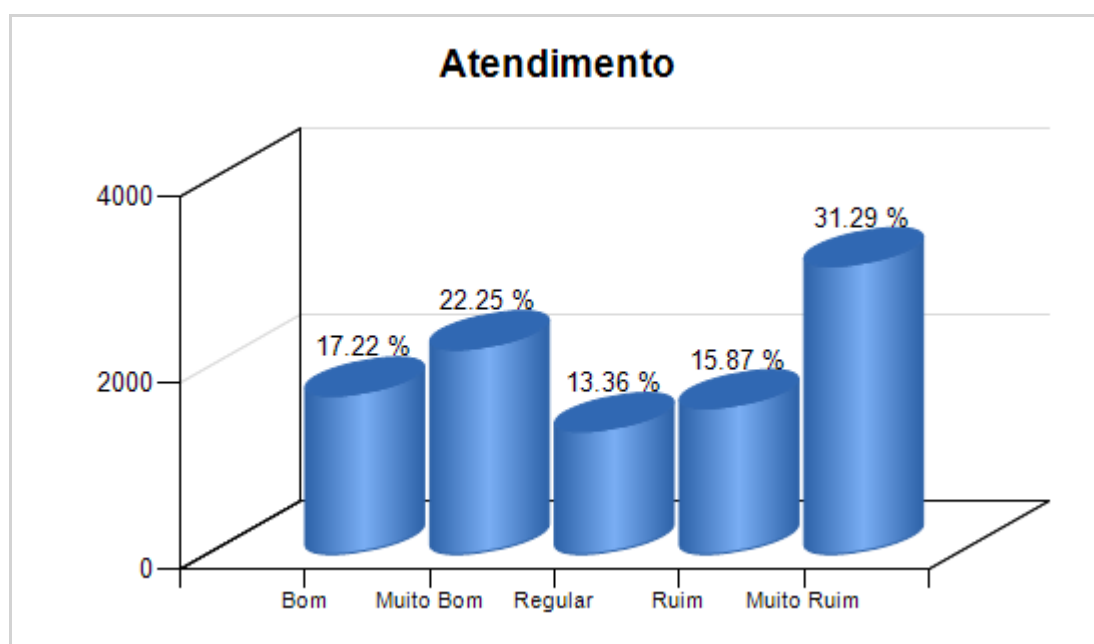
| Dificuldade |       |
|-------------|-------|
| SIM         | 3486  |
| NÃO         | 6528  |
| Total:      | 10014 |

### Dificuldade



## Avaliação do Cidadão sobre o atendimento

| Atendimento |      |
|-------------|------|
| Bom         | 1702 |
| Muito Bom   | 2199 |
| Regular     | 1320 |
| Ruim        | 1568 |
| Muito Ruim  | 3092 |
| Total:      | 9881 |



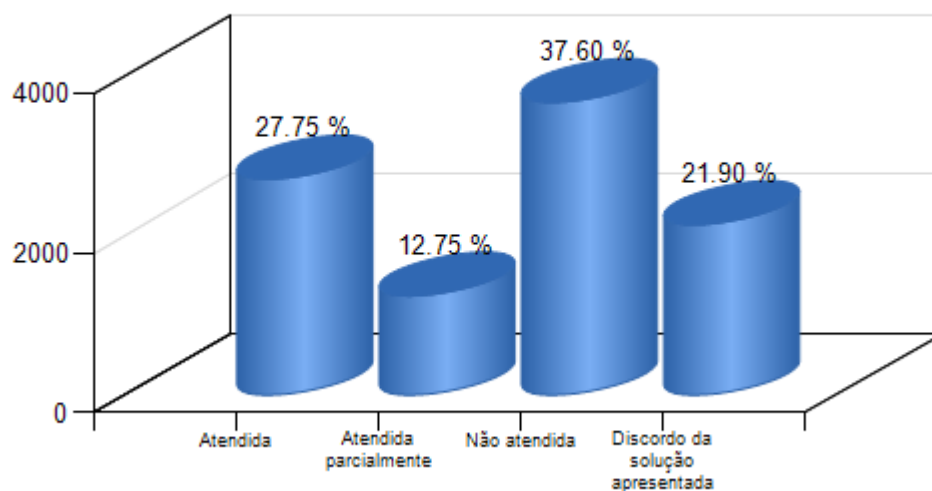
## Conclusão

| Conclusão                       |      |
|---------------------------------|------|
| Atendida                        | 2709 |
| Atendida parcialmente           | 1245 |
| Não atendida                    | 3671 |
| Discordo da solução apresentada | 2138 |
| Total:                          | 9763 |

**CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO**

Avenida: Rangel Pestana, 300, 18º andar – Sé - Fone (11)3204-4570 – CEP 0117-911 - São Paulo/SP

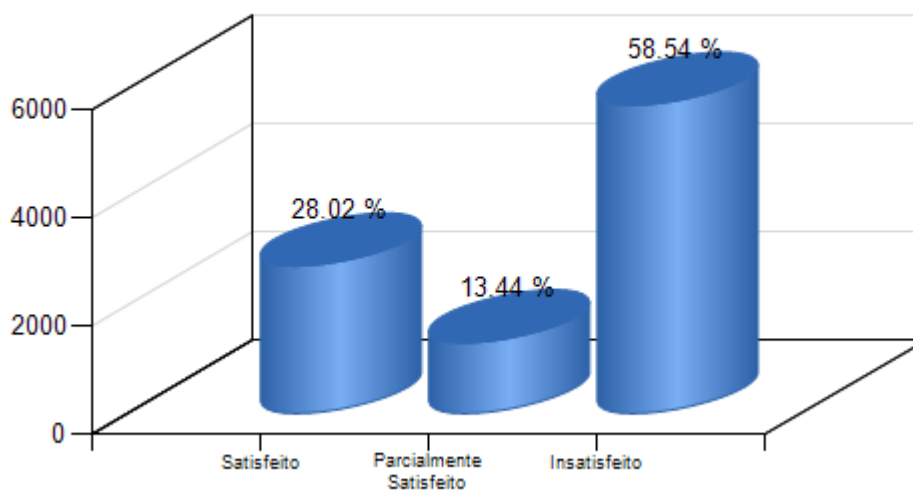
## Conclusão



## Satisfação do Cidadão

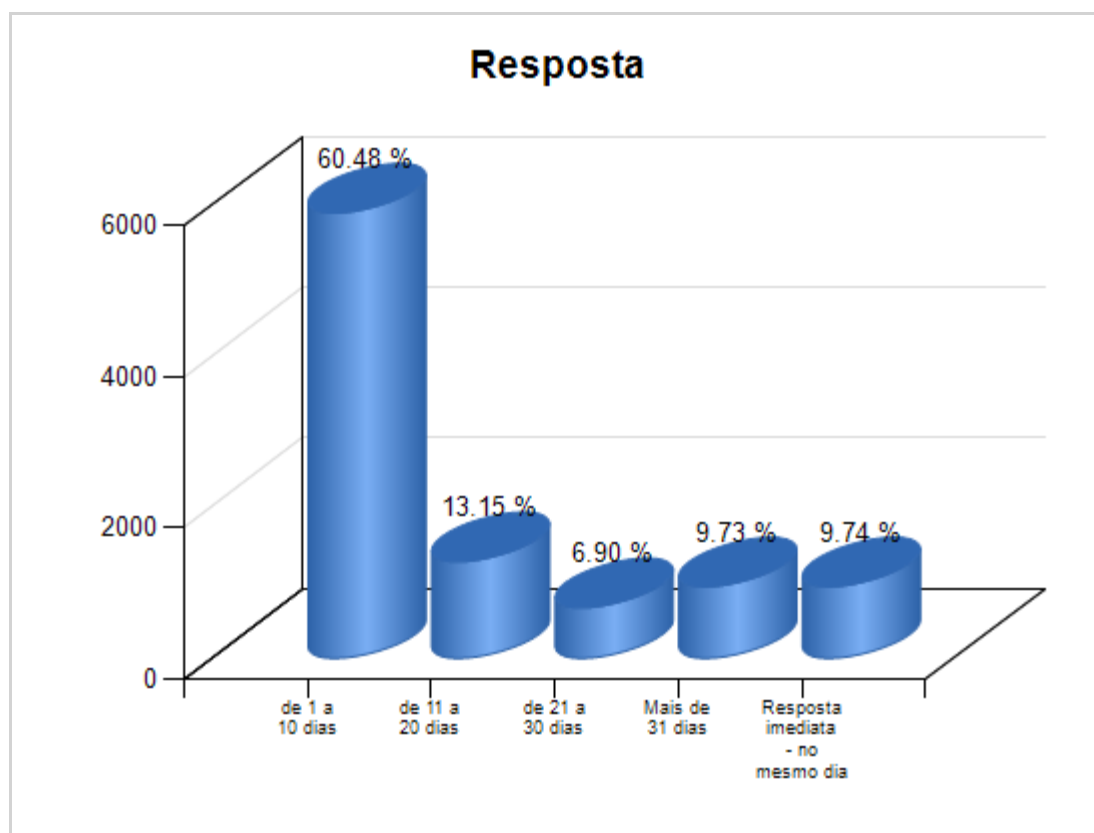
| Satisfação              |      |
|-------------------------|------|
| Satisfeito              | 2728 |
| Parcialmente Satisfeito | 1309 |
| Insatisfeito            | 5699 |
| Total:                  | 9736 |

## Satisfação



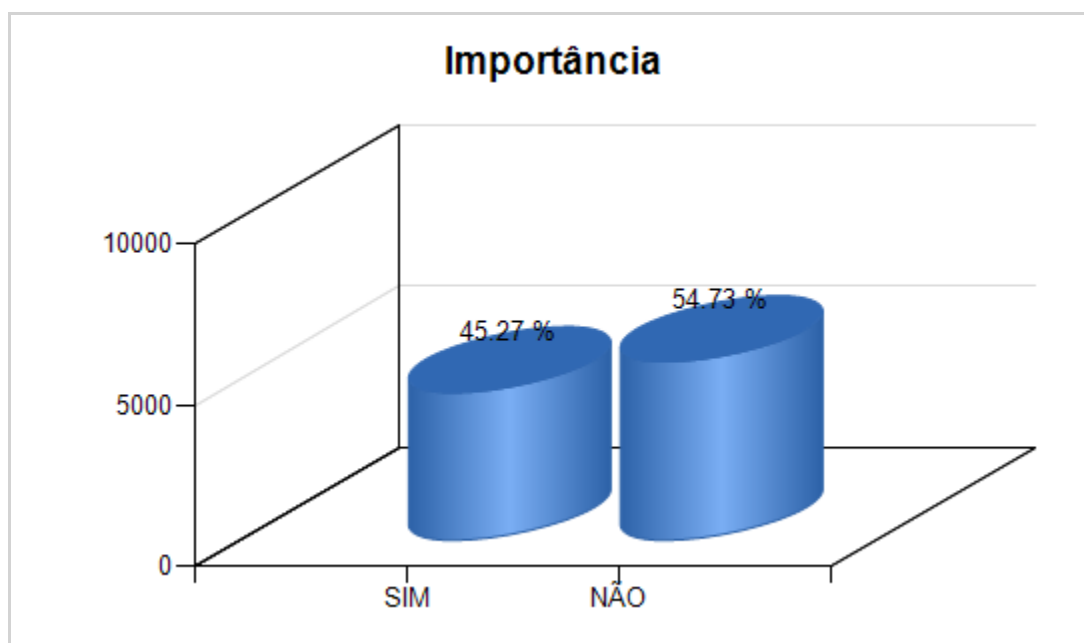
## Tempo de Resposta

| Resposta                         |      |
|----------------------------------|------|
| de 1 a 10 dias                   | 5906 |
| de 11 a 20 dias                  | 1284 |
| de 21 a 30 dias                  | 674  |
| Mais de 31 dias                  | 950  |
| Resposta imediata - no mesmo dia | 951  |
| Total:                           | 9765 |



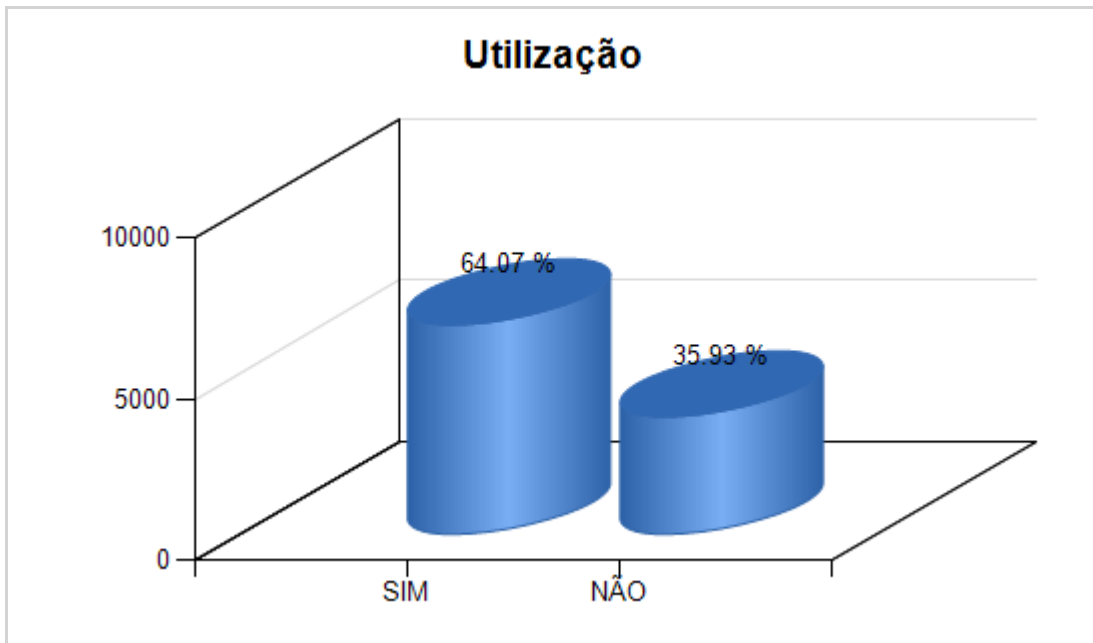
## Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

| Importância |       |
|-------------|-------|
| SIM         | 4569  |
| NÃO         | 5524  |
| Total:      | 10093 |



## Utilizaria novamente a Ouvidoria?

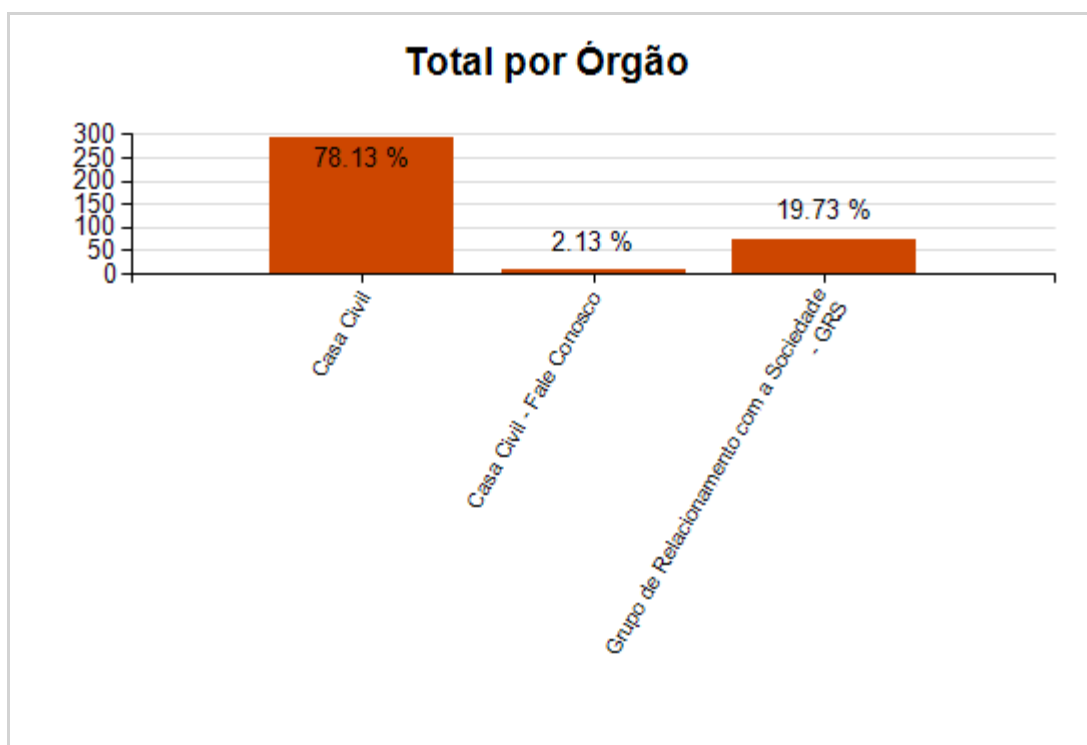
| Utilização |       |
|------------|-------|
| SIM        | 6480  |
| NÃO        | 3634  |
| Total:     | 10114 |



## Dados por Secretaria

### Casa Civil

| ÓRGÃOS |   | Quantidade |
|--------|---|------------|
| 1      | Casa Civil                                    | 293        |
| 2      | Casa Civil - Fale Conosco                     | 8          |
| 3      | Grupo de Relacionamento com a Sociedade - GRS | 74         |
| Total: |   | 375        |

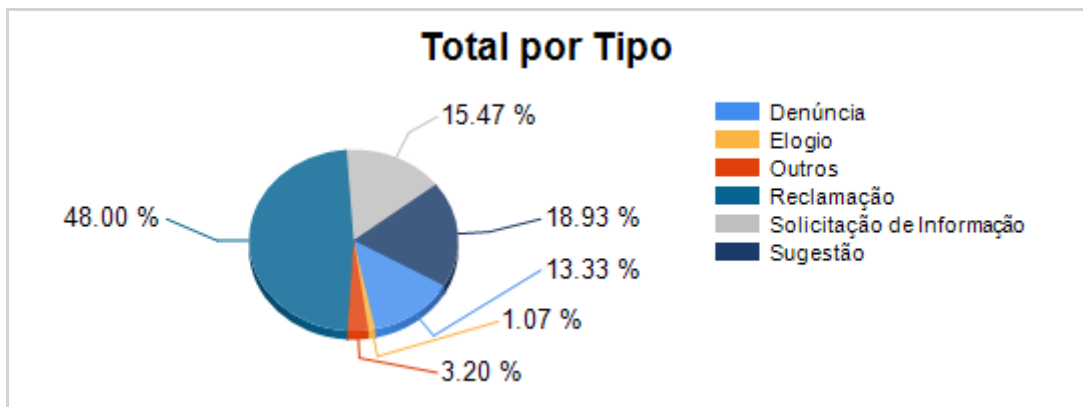


### Tipo de Manifestação

| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 50         |
| Elogio                    | 4          |
| Outros                    | 12         |
| Reclamação                | 180        |
| Solicitação de Informação | 58         |
| Sugestão                  | 71         |
| Total:                    | 375        |

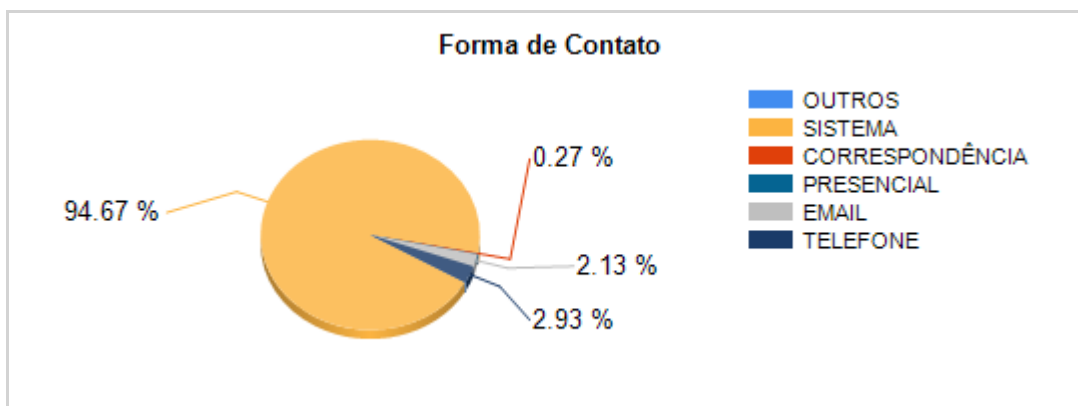
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Avenida: Rangel Pestana, 300, 18º andar – Sé - Fone (11)3204-4570 – CEP 0117-911 - São Paulo/SP



### Forma de Contato

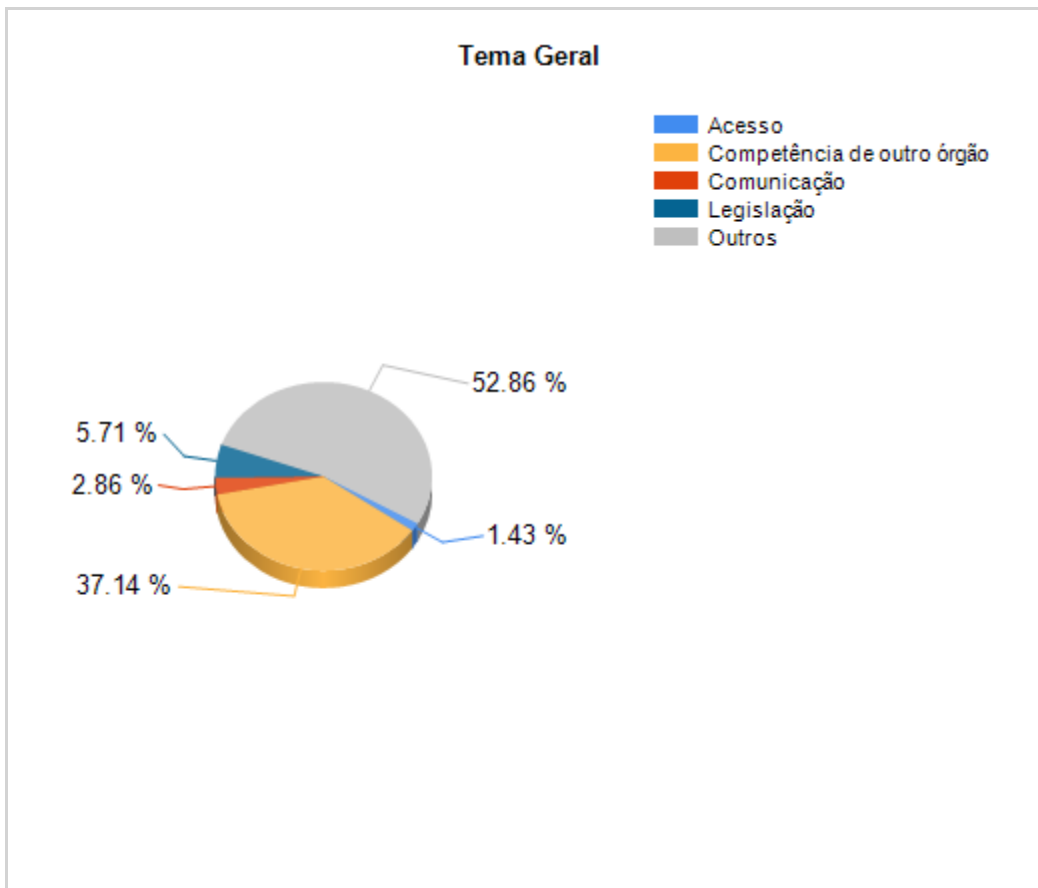
| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone  | Email    | Correspondência | Sistema    | Outros   | Total      |
|---------------------------|------------|-----------|----------|-----------------|------------|----------|------------|
| Denúncia                  | 0          | 0         | 1        | 0               | 49         | 0        | 50         |
| Elogio                    | 0          | 0         | 0        | 0               | 4          | 0        | 4          |
| Outros                    | 0          | 0         | 0        | 0               | 12         | 0        | 12         |
| Reclamação                | 0          | 11        | 4        | 1               | 164        | 0        | 180        |
| Solicitação de Informação | 0          | 0         | 3        | 0               | 55         | 0        | 58         |
| Sugestão                  | 0          | 0         | 0        | 0               | 71         | 0        | 71         |
| <b>Total</b>              | <b>0</b>   | <b>11</b> | <b>8</b> | <b>1</b>        | <b>355</b> | <b>0</b> | <b>375</b> |





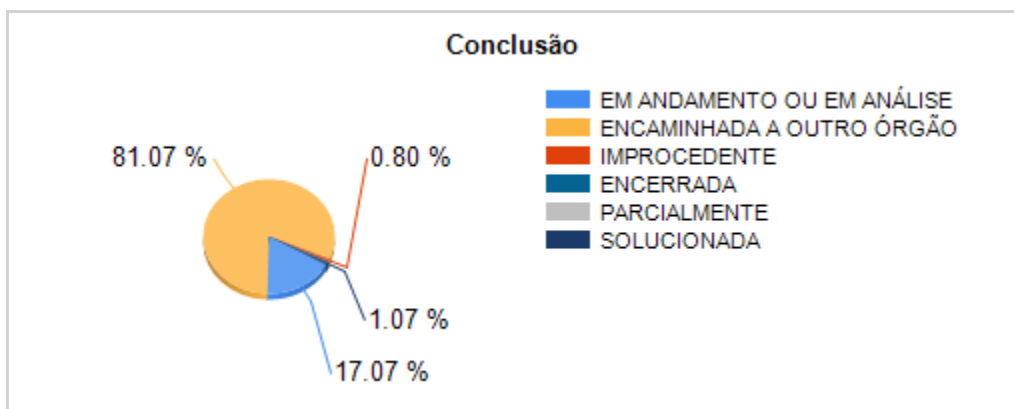
## Tema Geral

| Tema Geral                 | Denúncia | Elogio | Outro | Reclamação | Informação | Sugestão | Total |
|----------------------------|----------|--------|-------|------------|------------|----------|-------|
| Acesso                     | 0        | 0      | 0     | 0          | 1          | 0        | 1     |
| Competência de outro órgão | 2        | 0      | 1     | 13         | 6          | 4        | 26    |
| Comunicação                | 0        | 0      | 0     | 2          | 0          | 0        | 2     |
| Legislação                 | 1        | 0      | 0     | 2          | 0          | 1        | 4     |
| Outros                     | 1        | 2      | 4     | 8          | 5          | 17       | 37    |
| Total                      | 4        | 2      | 5     | 25         | 12         | 22       | 70    |



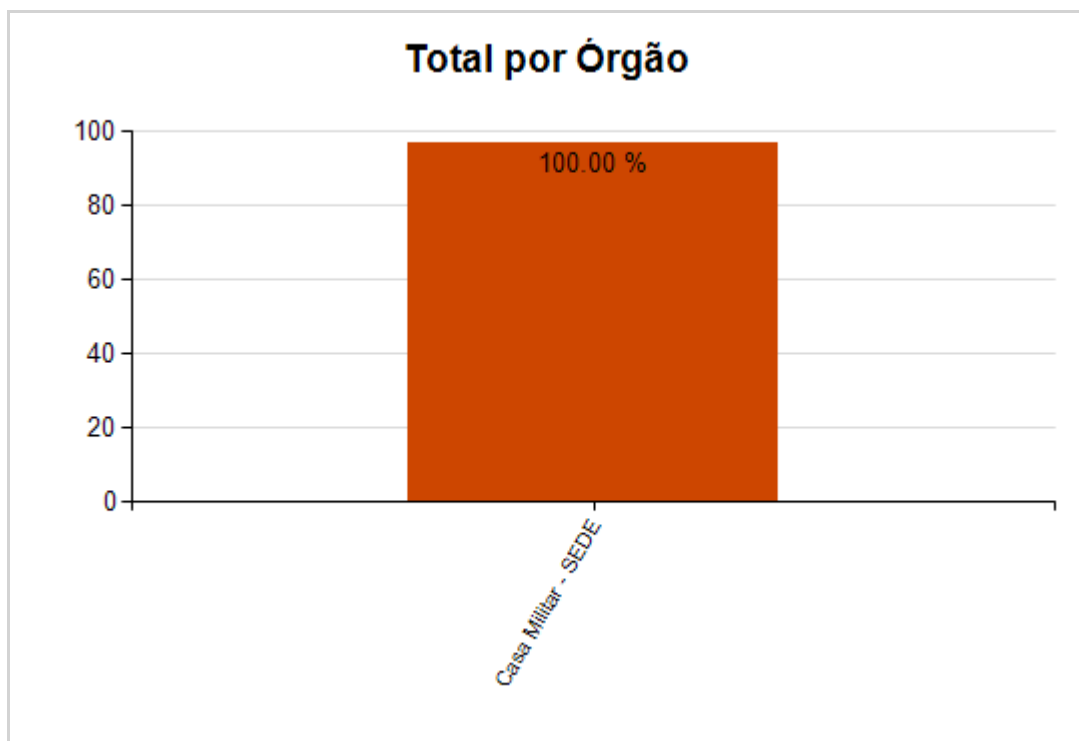
## Conclusão

| Tipo de Manifestação      | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total      |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-----------|--------------|---------------------------|----------------------------|------------|
| Denúncia                  | 0           | 0                        | 0         | 0            | 46                        | 4                          | 50         |
| Elogio                    | 0           | 0                        | 0         | 0            | 2                         | 2                          | 4          |
| Outros                    | 1           | 0                        | 0         | 0            | 6                         | 5                          | 12         |
| Reclamação                | 1           | 0                        | 0         | 2            | 155                       | 22                         | 180        |
| Solicitação de Informação | 1           | 0                        | 0         | 0            | 46                        | 11                         | 58         |
| Sugestão                  | 1           | 0                        | 0         | 1            | 49                        | 20                         | 71         |
| <b>Total</b>              | <b>4</b>    | <b>0</b>                 | <b>0</b>  | <b>3</b>     | <b>304</b>                | <b>64</b>                  | <b>375</b> |



## Casa Militar

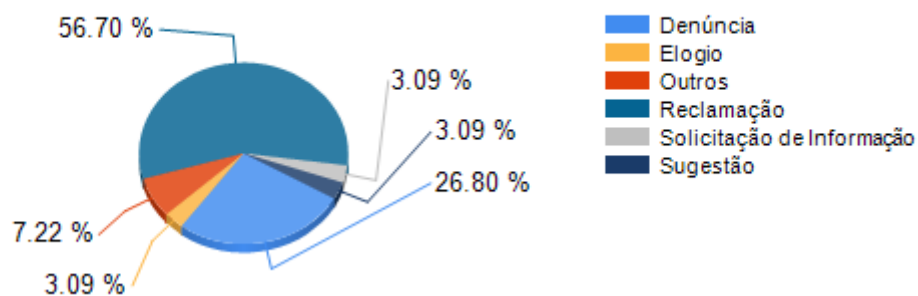
| ÓRGÃOS |                     | Quantidade |
|--------|---------------------|------------|
| 1      | Casa Militar - SEDE | 97         |
| Total: |                     | 97         |



## Tipo de Manifestação

| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 26         |
| Elogio                    | 3          |
| Outros                    | 7          |
| Reclamação                | 55         |
| Solicitação de Informação | 3          |
| Sugestão                  | 3          |
| Total:                    | 97         |

### Total por Tipo



### Forma de Contato

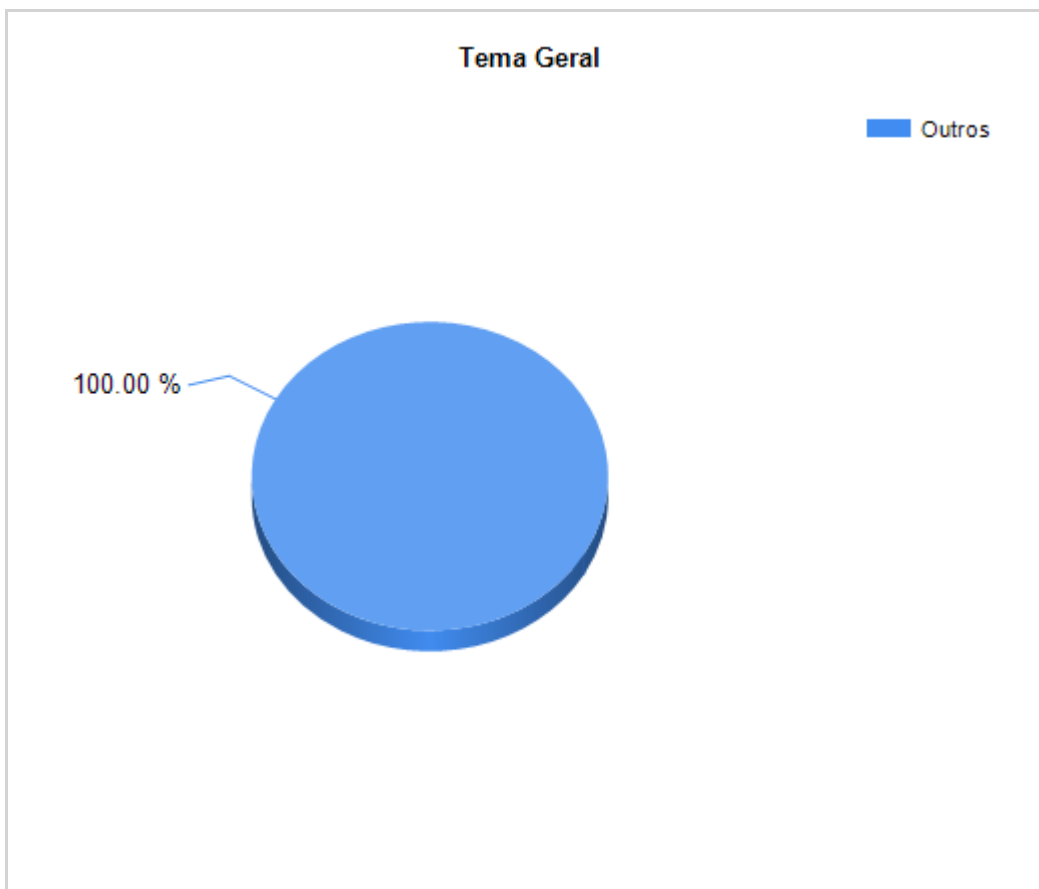
| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total |
|---------------------------|------------|----------|-------|-----------------|---------|--------|-------|
| Denúncia                  | 0          | 0        | 0     | 0               | 26      | 0      | 26    |
| Elogio                    | 0          | 0        | 0     | 0               | 3       | 0      | 3     |
| Outros                    | 0          | 0        | 0     | 0               | 7       | 0      | 7     |
| Reclamação                | 0          | 0        | 0     | 0               | 55      | 0      | 55    |
| Solicitação de Informação | 0          | 0        | 0     | 0               | 3       | 0      | 3     |
| Sugestão                  | 0          | 0        | 0     | 0               | 3       | 0      | 3     |
| Total                     | 0          | 0        | 0     | 0               | 97      | 0      | 97    |

### Forma de Contato



## Tema Geral

| Tema Geral | Denúncia | Elogio | Outro | Reclamação | Informação | Sugestão | Total |
|------------|----------|--------|-------|------------|------------|----------|-------|
| Outros     | 3        | 0      | 5     | 2          | 0          | 0        | 10    |
| Total      | 3        | 0      | 5     | 2          | 0          | 0        | 10    |

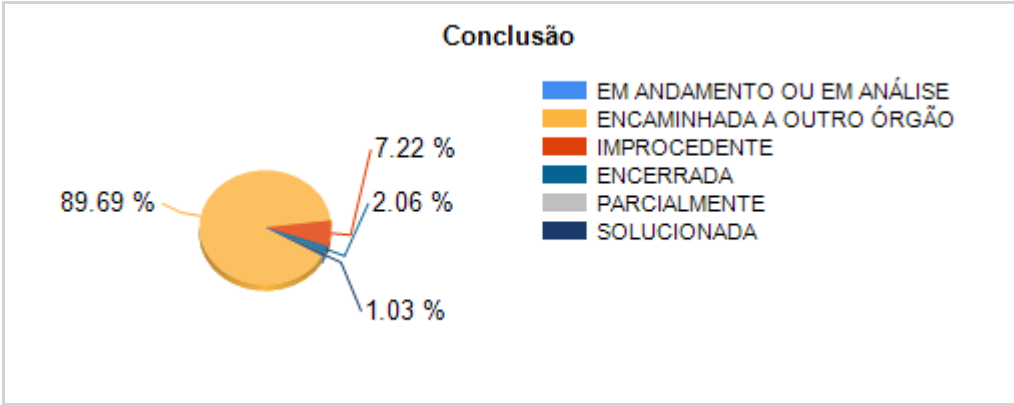


## Conclusão

| Tipo de Manifestação      | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-----------|--------------|---------------------------|----------------------------|-------|
| Denúncia                  | 0           | 0                        | 1         | 2            | 23                        | 0                          | 26    |
| Elogio                    | 0           | 0                        | 0         | 0            | 3                         | 0                          | 3     |
| Outros                    | 1           | 0                        | 0         | 4            | 2                         | 0                          | 7     |
| Reclamação                | 0           | 0                        | 1         | 1            | 53                        | 0                          | 55    |
| Solicitação de Informação | 0           | 0                        | 0         | 0            | 3                         | 0                          | 3     |
| Sugestão                  | 0           | 0                        | 0         | 0            | 3                         | 0                          | 3     |
| Total                     | 1           | 0                        | 2         | 7            | 87                        | 0                          | 97    |

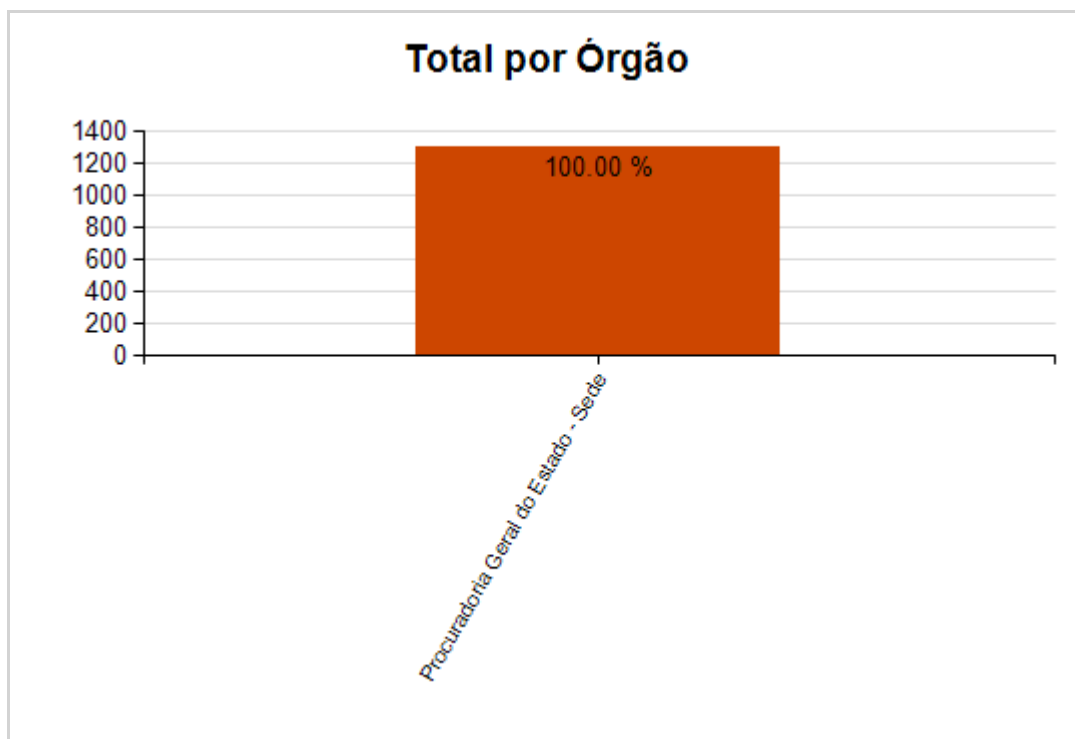
**CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO**

Avenida: Rangel Pestana, 300, 18º andar – Sé - Fone (11)3204-4570 – CEP 0117-911 - São Paulo/SP



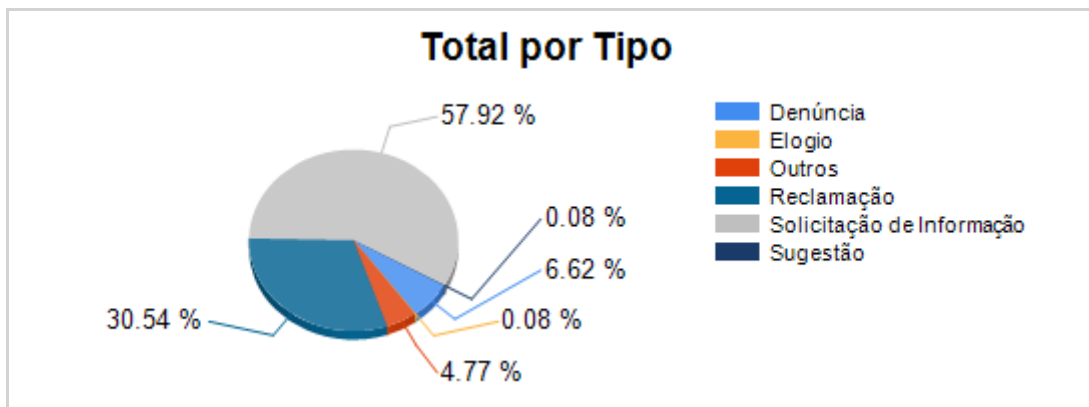
## Procuradoria Geral do Estado

| ÓRGÃOS |                                     | Quantidade |
|--------|-------------------------------------|------------|
| 1      | Procuradoria Geral do Estado - Sede | 1300       |
| Total: |                                     | 1300       |



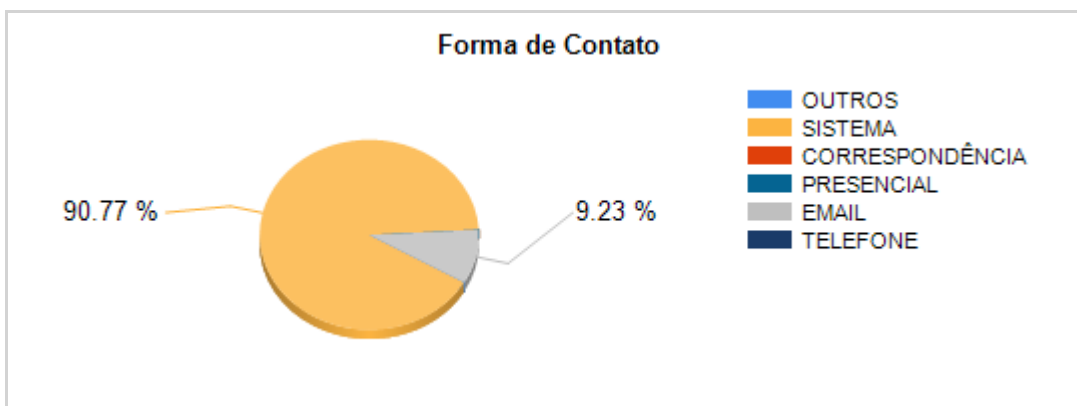
## Tipo de Manifestação

| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 86         |
| Elogio                    | 1          |
| Outros                    | 62         |
| Reclamação                | 397        |
| Solicitação de Informação | 753        |
| Sugestão                  | 1          |
| Total:                    | 1300       |



### Forma de Contato

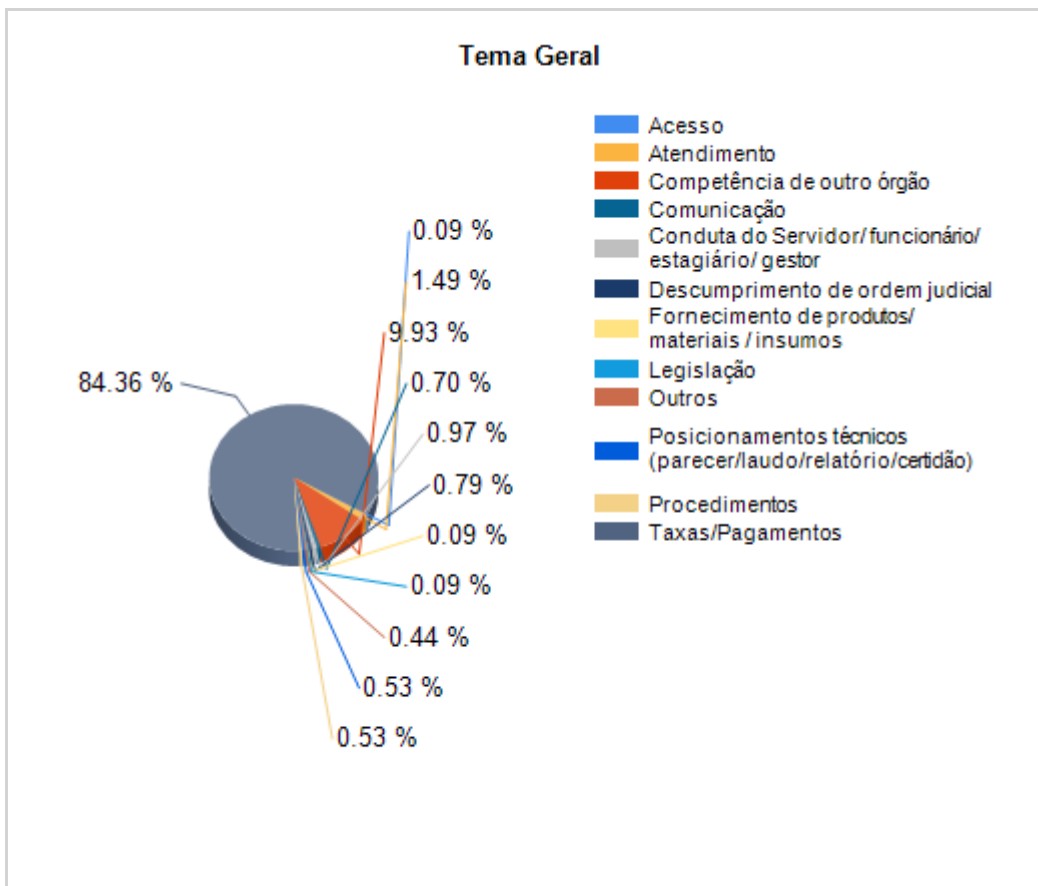
| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone | Email      | Correspondência | Sistema     | Outros   | Total       |
|---------------------------|------------|----------|------------|-----------------|-------------|----------|-------------|
| Denúncia                  | 0          | 0        | 2          | 0               | 84          | 0        | 86          |
| Elogio                    | 0          | 0        | 0          | 0               | 1           | 0        | 1           |
| Outros                    | 0          | 0        | 4          | 0               | 58          | 0        | 62          |
| Reclamação                | 0          | 0        | 34         | 0               | 363         | 0        | 397         |
| Solicitação de Informação | 0          | 0        | 80         | 0               | 673         | 0        | 753         |
| Sugestão                  | 0          | 0        | 0          | 0               | 1           | 0        | 1           |
| <b>Total</b>              | <b>0</b>   | <b>0</b> | <b>120</b> | <b>0</b>        | <b>1180</b> | <b>0</b> | <b>1300</b> |





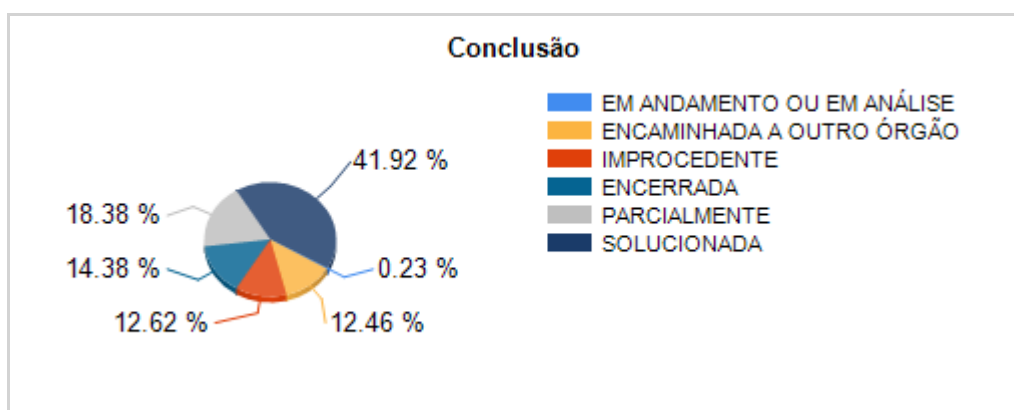
## Tema Geral

| Tema Geral   | Denúncia  | Elogio   | Outro     | Reclamação | Informação | Sugestão | Total       |
|--|-----------|----------|-----------|------------|------------|----------|-------------|
| Acesso   | 0         | 0        | 0         | 1          | 0          | 0        | 1           |
| Atendimento  | 0         | 1        | 0         | 5          | 11         | 0        | 17          |
| Competência de outro órgão                                     | 7         | 0        | 31        | 36         | 39         | 0        | 113         |
| Comunicação  | 1         | 0        | 0         | 4          | 3          | 0        | 8           |
| Conduta do Servidor/<br>funcionário/ estagiário/ gestor        | 4         | 0        | 2         | 4          | 1          | 0        | 11          |
| Descumprimento de ordem<br>judicial                            | 0         | 0        | 0         | 7          | 2          | 0        | 9           |
| Fornecimento de produtos/<br>materiais / insumos               | 0         | 0        | 0         | 1          | 0          | 0        | 1           |
| Legislação   | 0         | 0        | 0         | 0          | 1          | 0        | 1           |
| Outros   | 0         | 0        | 1         | 0          | 4          | 0        | 5           |
| Posicionamentos técnicos<br>(parecer/laudo/relatório/certidão) | 0         | 0        | 1         | 0          | 5          | 0        | 6           |
| Procedimentos  | 0         | 0        | 0         | 2          | 4          | 0        | 6           |
| Taxas/Pagamentos   | 32        | 0        | 20        | 238        | 670        | 0        | 960         |
| <b>Total</b>   | <b>44</b> | <b>1</b> | <b>55</b> | <b>298</b> | <b>740</b> | <b>0</b> | <b>1138</b> |



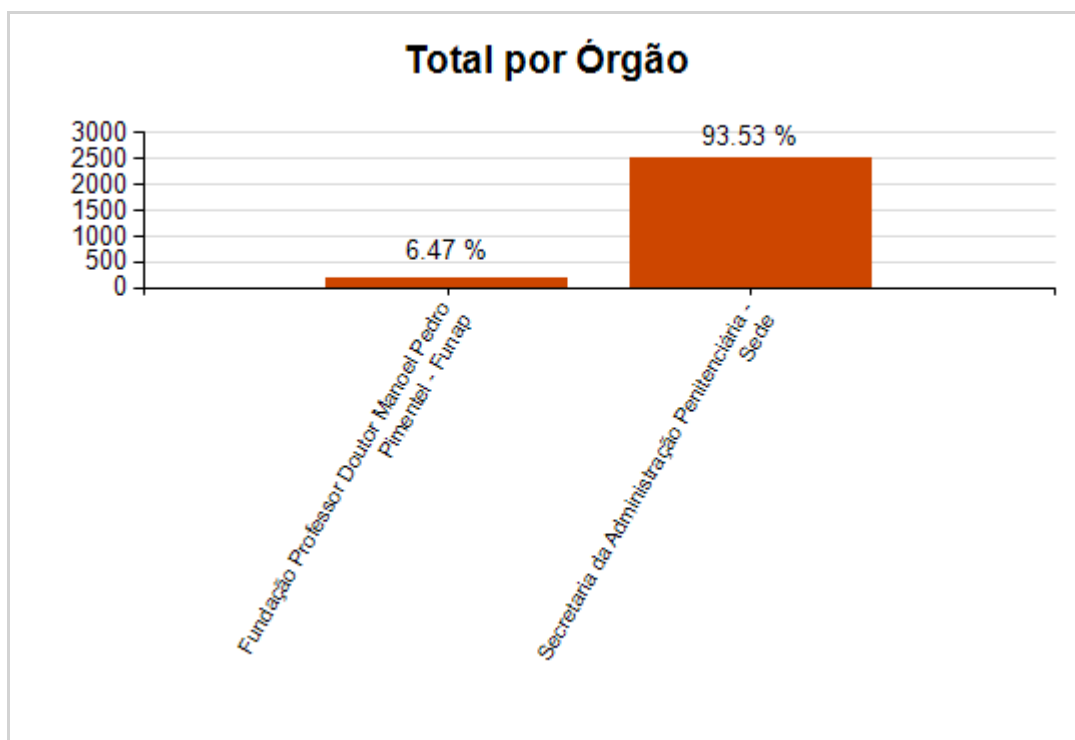
## Conclusão

| Tipo de Manifestação      | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada  | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total       |
|---------------------------|-------------|--------------------------|------------|--------------|---------------------------|----------------------------|-------------|
| Denúncia                  | 15          | 6                        | 11         | 12           | 42                        | 0                          | 86          |
| Elogio                    | 1           | 0                        | 0          | 0            | 0                         | 0                          | 1           |
| Outros                    | 17          | 5                        | 0          | 33           | 7                         | 0                          | 62          |
| Reclamação                | 79          | 45                       | 110        | 63           | 99                        | 1                          | 397         |
| Solicitação de Informação | 433         | 183                      | 66         | 56           | 13                        | 2                          | 753         |
| Sugestão                  | 0           | 0                        | 0          | 0            | 1                         | 0                          | 1           |
| <b>Total</b>              | <b>545</b>  | <b>239</b>               | <b>187</b> | <b>164</b>   | <b>162</b>                | <b>3</b>                   | <b>1300</b> |



## Secretaria da Administração Penitenciária

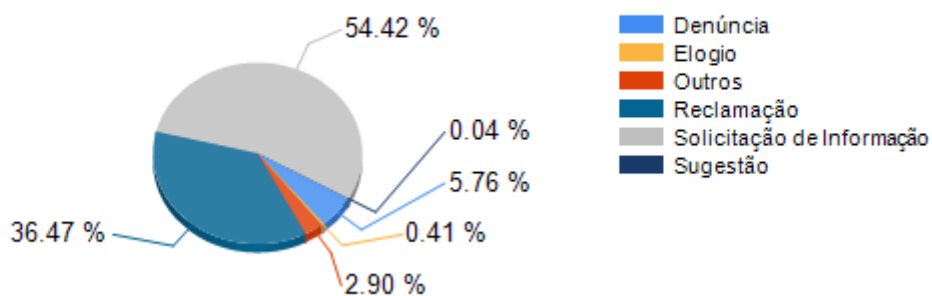
| ÓRGÃOS |   | Quantidade |
|--------|---|------------|
| 1      | Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap | 174        |
| 2      | Secretaria da Administração Penitenciária - Sede        | 2516       |
| Total: |   | 2690       |



## Tipo de Manifestação

| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 155        |
| Elogio                    | 11         |
| Outros                    | 78         |
| Reclamação                | 981        |
| Solicitação de Informação | 1464       |
| Sugestão                  | 1          |
| Total:                    | 2690       |

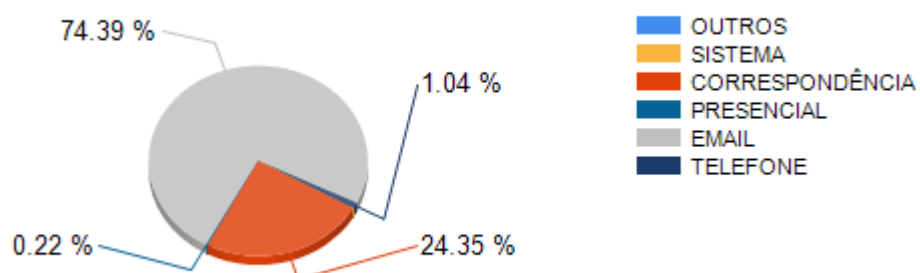
### Total por Tipo



### Formas de Contato

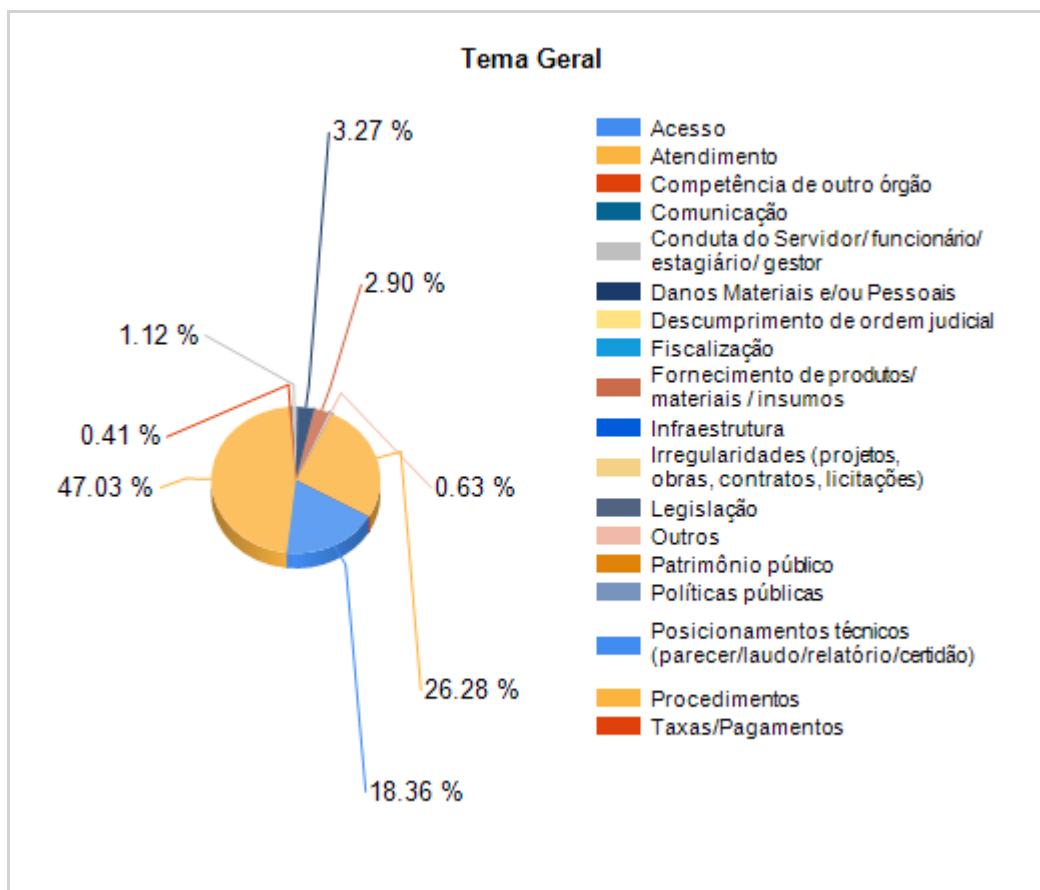
| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone  | Email       | Correspondência | Sistema  | Outros   | Total       |
|---------------------------|------------|-----------|-------------|-----------------|----------|----------|-------------|
| Denúncia                  | 1          | 3         | 125         | 26              | 0        | 0        | 155         |
| Elogio                    | 0          | 0         | 7           | 4               | 0        | 0        | 11          |
| Outros                    | 0          | 0         | 66          | 12              | 0        | 0        | 78          |
| Reclamação                | 4          | 16        | 763         | 198             | 0        | 0        | 981         |
| Solicitação de Informação | 1          | 9         | 1040        | 414             | 0        | 0        | 1464        |
| Sugestão                  | 0          | 0         | 0           | 1               | 0        | 0        | 1           |
| <b>Total</b>              | <b>6</b>   | <b>28</b> | <b>2001</b> | <b>655</b>      | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>2690</b> |

### Forma de Contato



## Tema Geral

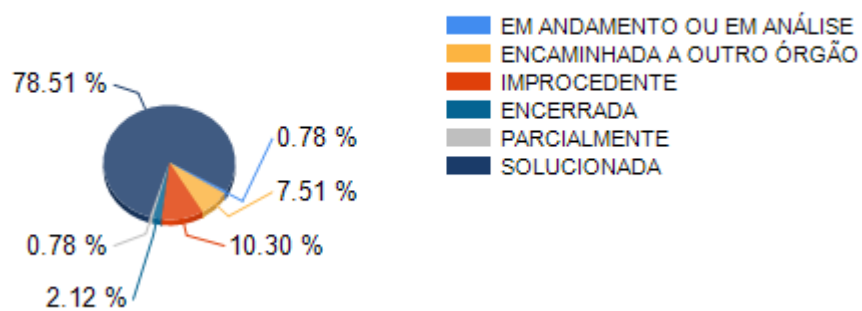
| Tema   | Denúncia   | Elogio    | Outro     | Reclamação | Informação | Sugestão   | Total       |
|--|------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|-------------|
| Acesso   | 33         | 0         | 4         | 304        | 153        | 0          | 494         |
| Atendimento  | 15         | 10        | 35        | 486        | 145        | 574        | 1265        |
| Competência de outro órgão                                     | 11         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 11          |
| Comunicação  | 0          | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 0           |
| Conduta do Servidor/<br>funcionário/ estagiário/ gestor        | 27         | 0         | 0         | 3          | 0          | 0          | 30          |
| Danos Materiais e/ou Pessoais                                  | 46         | 1         | 28        | 7          | 5          | 1          | 88          |
| Descumprimento de ordem<br>judicial                            | 0          | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 0           |
| Fiscalização   | 0          | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 0           |
| Fornecimento de produtos/<br>materiais / insumos               | 21         | 0         | 0         | 55         | 2          | 0          | 78          |
| Infraestrutura   | 0          | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 0           |
| Irregularidades (projetos, obras,<br>contratos, licitações)    | 0          | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 0           |
| Legislação   | 0          | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 0           |
| Outros   | 0          | 0         | 0         | 0          | 17         | 0          | 17          |
| Patrimônio público   | 0          | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 0           |
| Políticas públicas   | 0          | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 0           |
| Posicionamentos técnicos<br>(parecer/laudo/relatório/certidão) | 0          | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 0           |
| Procedimentos  | 8          | 0         | 11        | 127        | 561        | 0          | 707         |
| Taxas/Pagamentos   | 0          | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 0           |
| <b>Total</b>   | <b>161</b> | <b>11</b> | <b>78</b> | <b>982</b> | <b>883</b> | <b>575</b> | <b>2690</b> |



## Conclusão

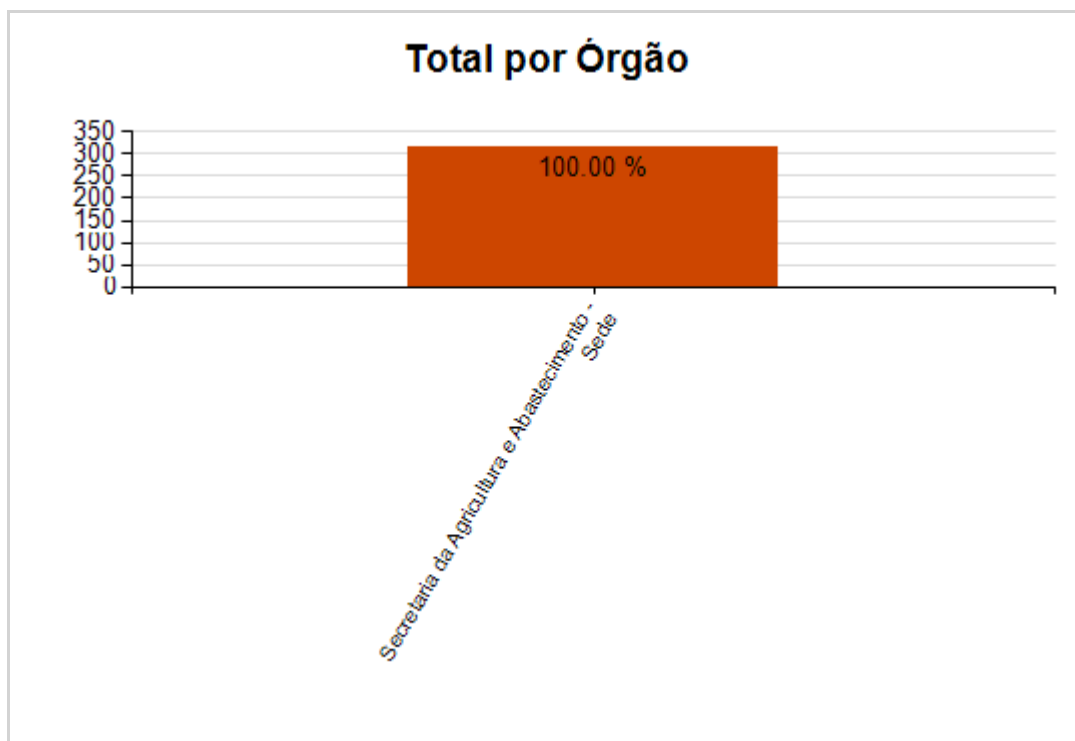
| Tipo de Manifestação      | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total       |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-----------|--------------|---------------------------|----------------------------|-------------|
| Denúncia                  | 14          | 3                        | 9         | 79           | 43                        | 7                          | 155         |
| Elogio                    | 1           | 0                        | 0         | 0            | 10                        | 0                          | 11          |
| Outros                    | 50          | 0                        | 17        | 11           | 0                         | 0                          | 78          |
| Reclamação                | 650         | 17                       | 26        | 186          | 89                        | 13                         | 981         |
| Solicitação de Informação | 1395        | 1                        | 5         | 1            | 60                        | 1                          | 1463        |
| Sugestão                  | 1           | 0                        | 0         | 0            | 0                         | 0                          | 1           |
| <b>Total</b>              | <b>2111</b> | <b>21</b>                | <b>57</b> | <b>277</b>   | <b>202</b>                | <b>21</b>                  | <b>2689</b> |

### Conclusão



## Secretaria da Agricultura e Abastecimento

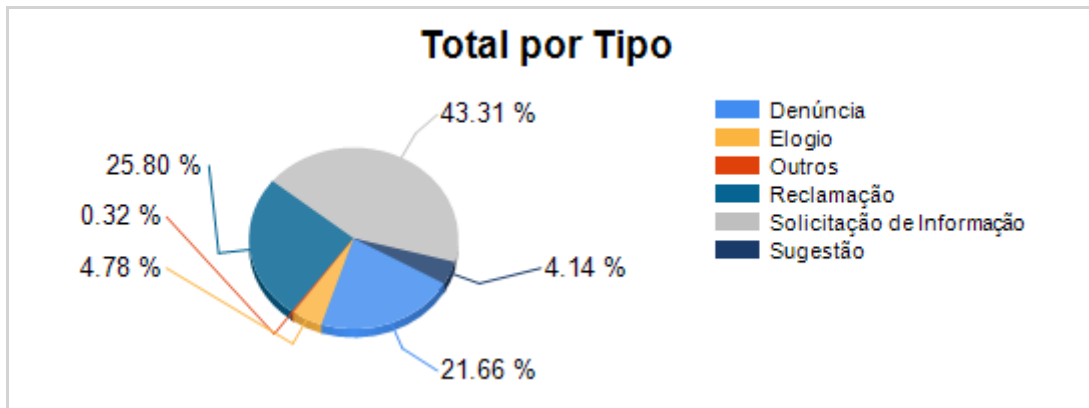
| ÓRGÃOS |  | Quantidade |
|--------|--|------------|
| 1      | Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede | 314        |
| Total: |  | 314        |



## Tipo de Manifestação

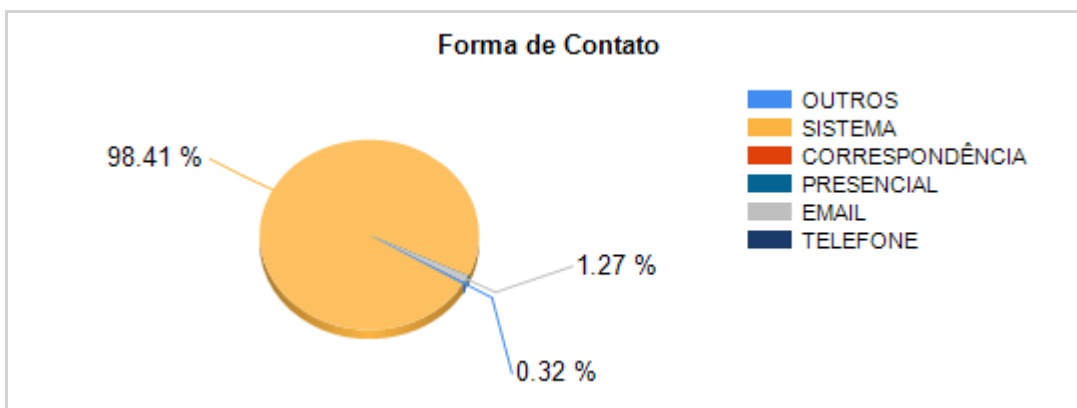
| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 68         |
| Elogio                    | 15         |
| Outros                    | 1          |
| Reclamação                | 81         |
| Solicitação de Informação | 136        |
| Sugestão                  | 13         |
| Total:                    | 314        |





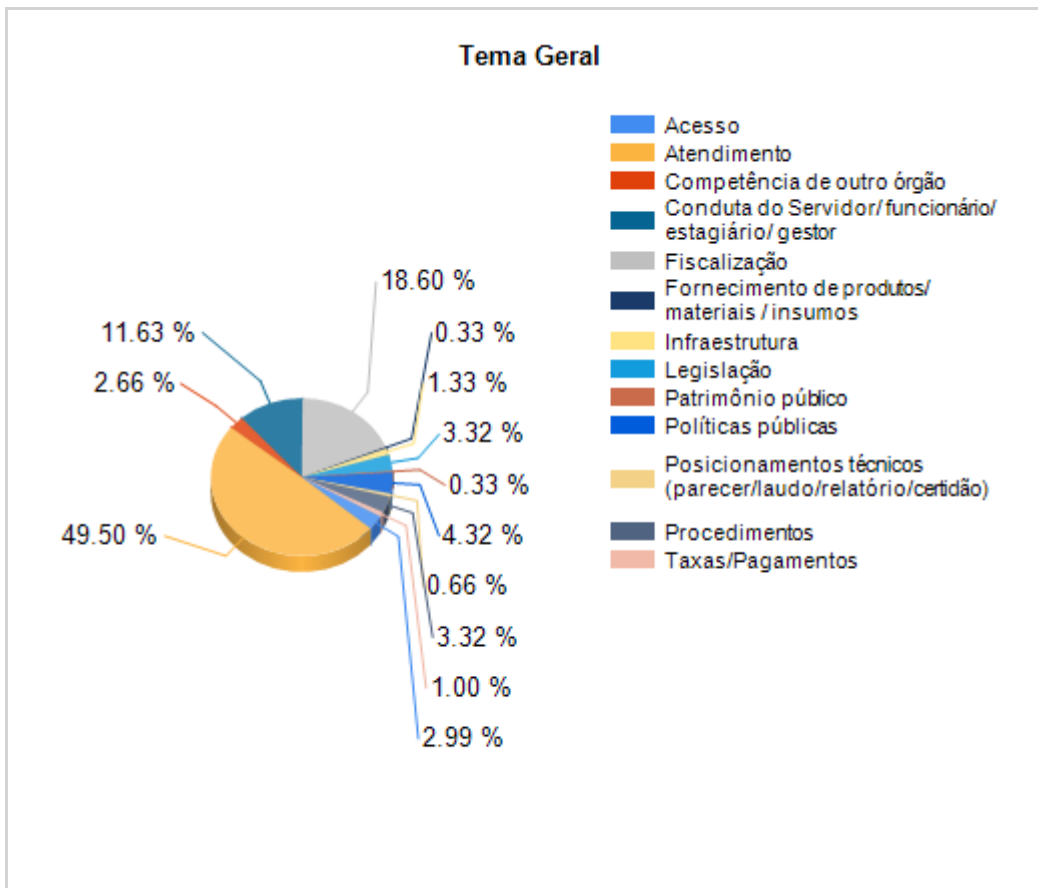
### Forma de Contato

| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone | Email    | Correspondência | Sistema    | Outros   | Total      |
|---------------------------|------------|----------|----------|-----------------|------------|----------|------------|
| Denúncia                  | 0          | 0        | 1        | 0               | 66         | 1        | 68         |
| Elogio                    | 0          | 0        | 0        | 0               | 15         | 0        | 15         |
| Outros                    | 0          | 0        | 0        | 0               | 1          | 0        | 1          |
| Reclamação                | 0          | 0        | 0        | 0               | 81         | 0        | 81         |
| Solicitação de Informação | 0          | 0        | 2        | 0               | 134        | 0        | 136        |
| Sugestão                  | 0          | 0        | 1        | 0               | 12         | 0        | 13         |
| <b>Total</b>              | <b>0</b>   | <b>0</b> | <b>4</b> | <b>0</b>        | <b>309</b> | <b>1</b> | <b>314</b> |



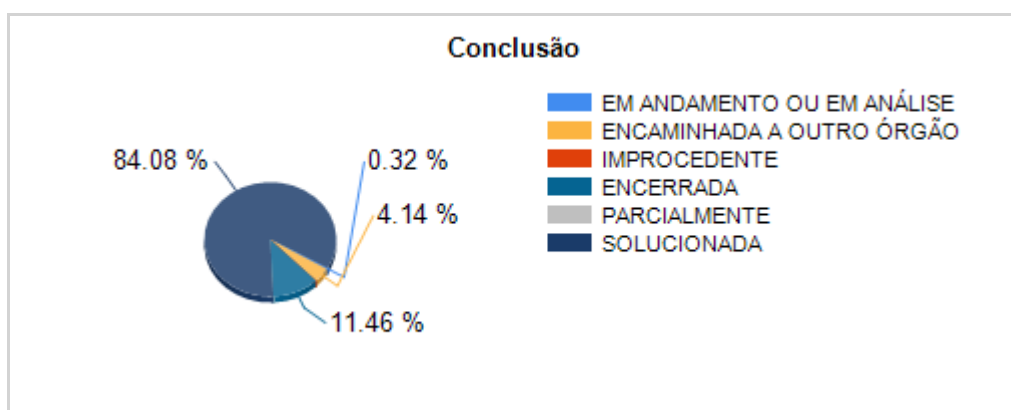
## Tema Geral

| Tema Geral   | Denúncia  | Elogio    | Outro    | Reclamação | Informação | Sugestão  | Total      |
|--|-----------|-----------|----------|------------|------------|-----------|------------|
| Acesso   | 0         | 0         | 0        | 0          | 8          | 1         | 9          |
| Atendimento  | 0         | 1         | 1        | 51         | 90         | 6         | 149        |
| Competência de outro órgão                                     | 1         | 0         | 0        | 2          | 5          | 0         | 8          |
| Conduta do Servidor/<br>funcionário/ estagiário/ gestor        | 8         | 14        | 0        | 13         | 0          | 0         | 35         |
| Fiscalização   | 53        | 0         | 0        | 3          | 0          | 0         | 56         |
| Fornecimento de produtos/<br>materiais / insumos               | 0         | 0         | 0        | 0          | 0          | 1         | 1          |
| Infraestrutura   | 1         | 0         | 0        | 1          | 0          | 2         | 4          |
| Legislação   | 0         | 0         | 0        | 1          | 7          | 2         | 10         |
| Patrimônio público   | 0         | 0         | 0        | 0          | 1          | 0         | 1          |
| Políticas públicas   | 1         | 0         | 0        | 1          | 11         | 0         | 13         |
| Posicionamentos técnicos<br>(parecer/laudo/relatório/certidão) | 0         | 0         | 0        | 0          | 2          | 0         | 2          |
| Procedimentos  | 1         | 0         | 0        | 1          | 8          | 0         | 10         |
| Taxas/Pagamentos   | 0         | 0         | 0        | 0          | 3          | 0         | 3          |
| <b>Total</b>   | <b>65</b> | <b>15</b> | <b>1</b> | <b>73</b>  | <b>135</b> | <b>12</b> | <b>301</b> |



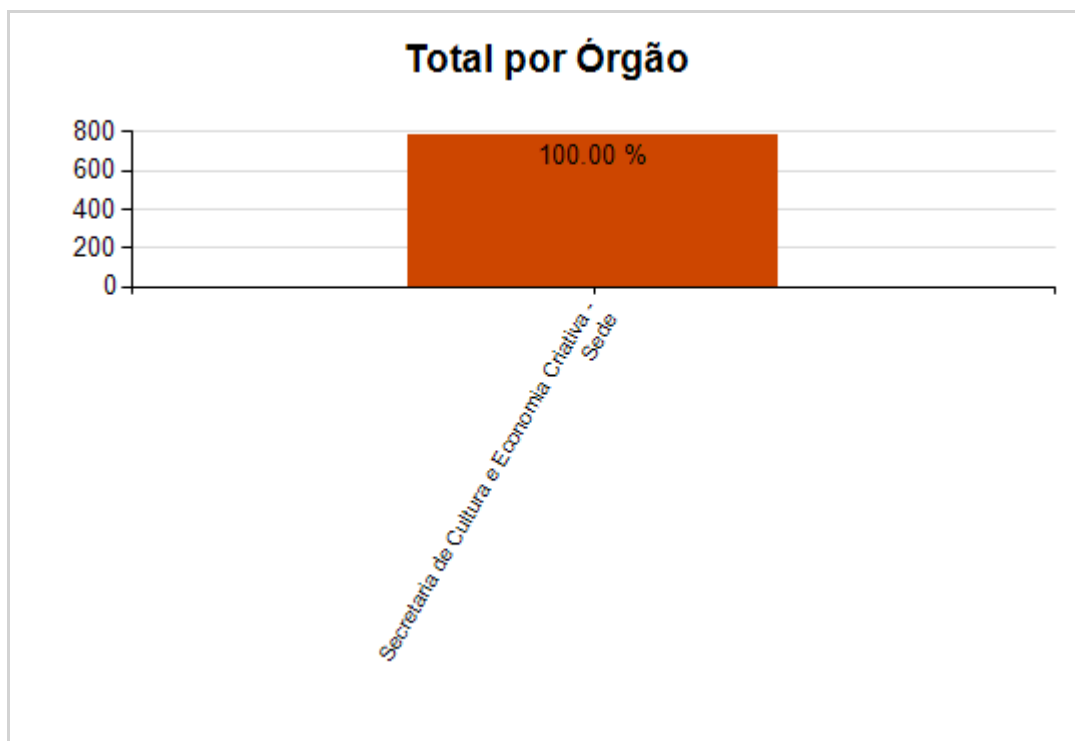
## Conclusão

| Tipo de Manifestação      | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total      |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-----------|--------------|---------------------------|----------------------------|------------|
| Denúncia                  | 58          | 0                        | 6         | 0            | 3                         | 1                          | 68         |
| Elogio                    | 14          | 0                        | 1         | 0            | 0                         | 0                          | 15         |
| Outros                    | 0           | 0                        | 1         | 0            | 0                         | 0                          | 1          |
| Reclamação                | 62          | 0                        | 11        | 0            | 8                         | 0                          | 81         |
| Solicitação de Informação | 120         | 0                        | 15        | 0            | 1                         | 0                          | 136        |
| Sugestão                  | 10          | 0                        | 2         | 0            | 1                         | 0                          | 13         |
| <b>Total</b>              | <b>264</b>  | <b>0</b>                 | <b>36</b> | <b>0</b>     | <b>13</b>                 | <b>1</b>                   | <b>314</b> |



## Secretaria da Cultura e Economia Criativa

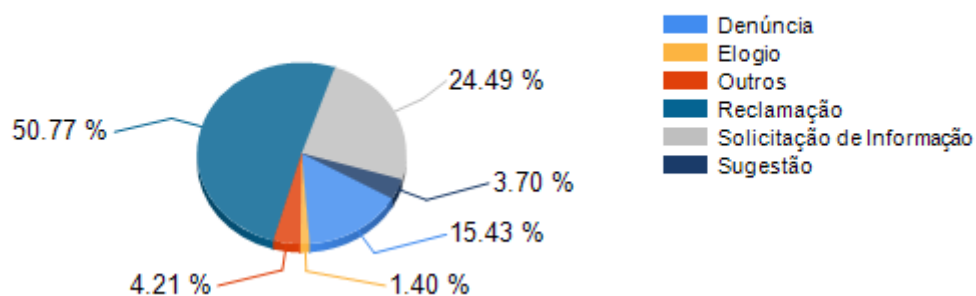
| ÓRGÃOS |  | Quantidade |
|--------|--|------------|
| 1      | Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede | 784        |
| Total: |  | 784        |



## Tipo de Manifestação

| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 121        |
| Elogio                    | 11         |
| Outros                    | 33         |
| Reclamação                | 398        |
| Solicitação de Informação | 192        |
| Sugestão                  | 29         |
| Total:                    | 784        |

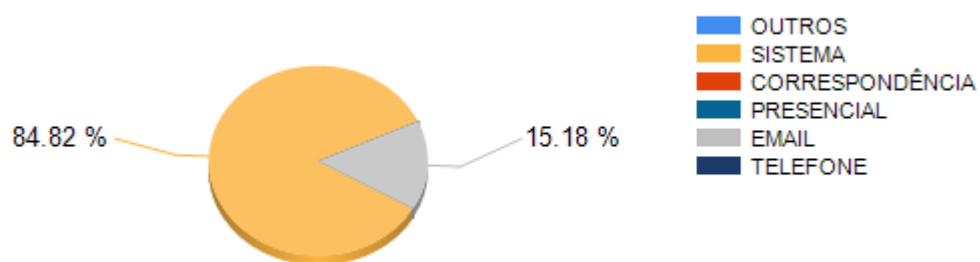
### Total por Tipo



### Forma de Contato

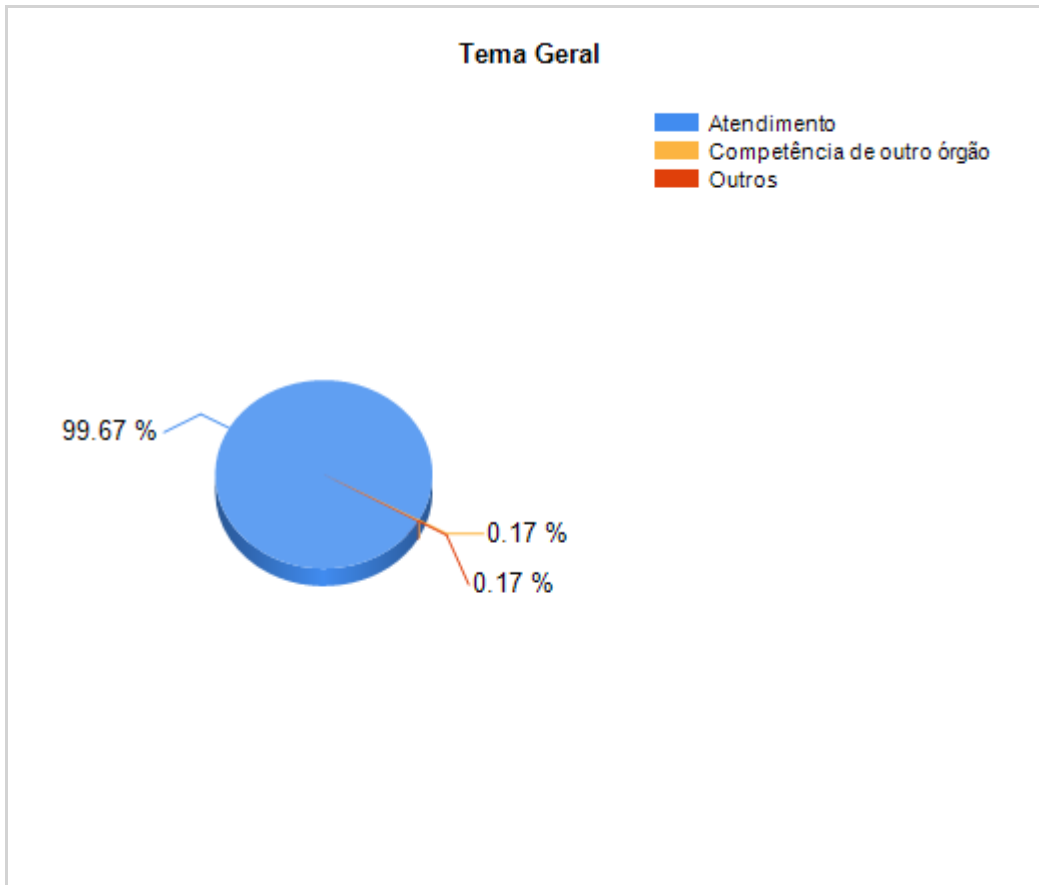
| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total |
|---------------------------|------------|----------|-------|-----------------|---------|--------|-------|
| Denúncia                  | 0          | 0        | 3     | 0               | 118     | 0      | 121   |
| Elogio                    | 0          | 0        | 1     | 0               | 10      | 0      | 11    |
| Outros                    | 0          | 0        | 5     | 0               | 28      | 0      | 33    |
| Reclamação                | 0          | 0        | 62    | 0               | 336     | 0      | 398   |
| Solicitação de Informação | 0          | 0        | 44    | 0               | 148     | 0      | 192   |
| Sugestão                  | 0          | 0        | 4     | 0               | 25      | 0      | 29    |
| Total                     | 0          | 0        | 119   | 0               | 665     | 0      | 784   |

### Forma de Contato



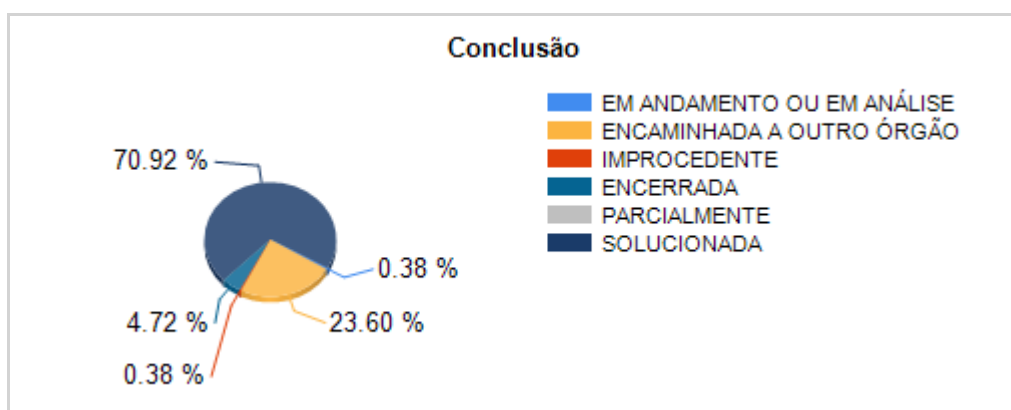
## Tema Geral

| Tema Geral                 | Denúncia | Elogio | Outro | Reclamação | Informação | Sugestão | Total |
|----------------------------|----------|--------|-------|------------|------------|----------|-------|
| Atendimento                | 82       | 11     | 31    | 270        | 175        | 29       | 598   |
| Competência de outro órgão | 1        | 0      | 0     | 0          | 0          | 0        | 1     |
| Outros                     | 0        | 0      | 0     | 1          | 0          | 0        | 1     |
| Total                      | 83       | 11     | 31    | 271        | 175        | 29       | 600   |



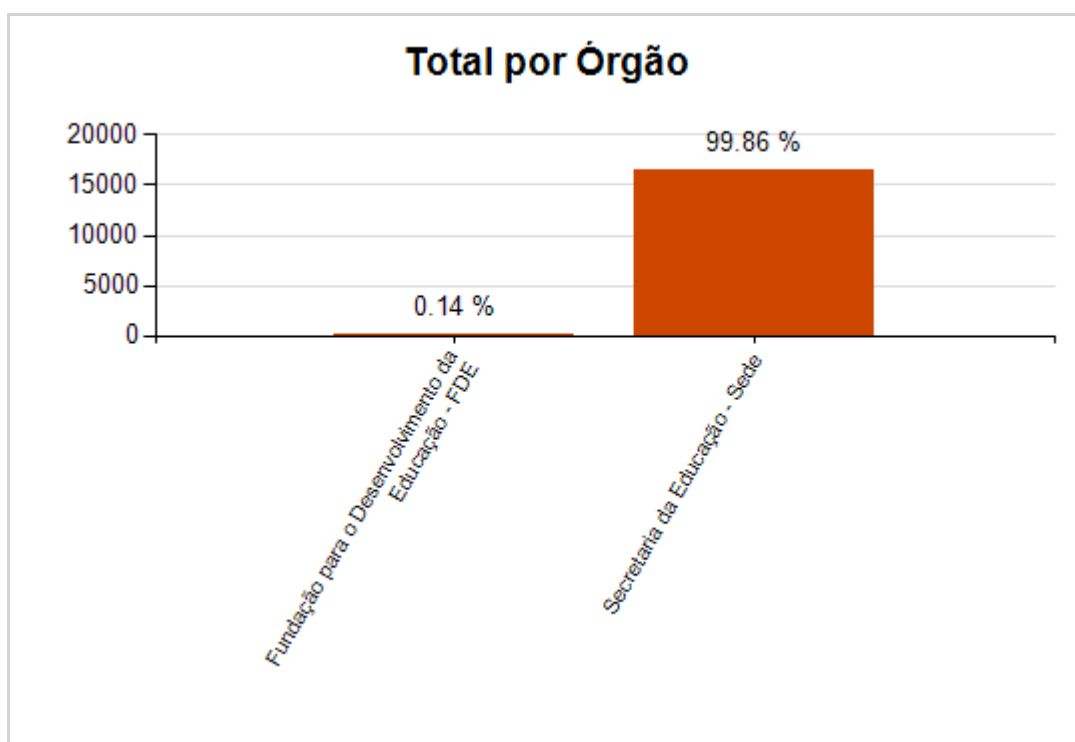
## Conclusão

| Tipo de Manifestação      | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total      |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-----------|--------------|---------------------------|----------------------------|------------|
| Denúncia                  | 73          | 0                        | 9         | 1            | 38                        | 0                          | 121        |
| Elogio                    | 10          | 0                        | 1         | 0            | 0                         | 0                          | 11         |
| Outros                    | 28          | 0                        | 3         | 0            | 1                         | 1                          | 33         |
| Reclamação                | 256         | 0                        | 11        | 2            | 128                       | 1                          | 398        |
| Solicitação de Informação | 162         | 0                        | 12        | 0            | 17                        | 1                          | 192        |
| Sugestão                  | 27          | 0                        | 1         | 0            | 1                         | 0                          | 29         |
| <b>Total</b>              | <b>556</b>  | <b>0</b>                 | <b>37</b> | <b>3</b>     | <b>185</b>                | <b>3</b>                   | <b>784</b> |



## Secretaria da Educação

| ÓRGÃOS |   | Quantidade |
|--------|---|------------|
| 1      | Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE | 23         |
| 2      | Secretaria da Educação - Sede                     | 16495      |
| Total: |   | 16518      |

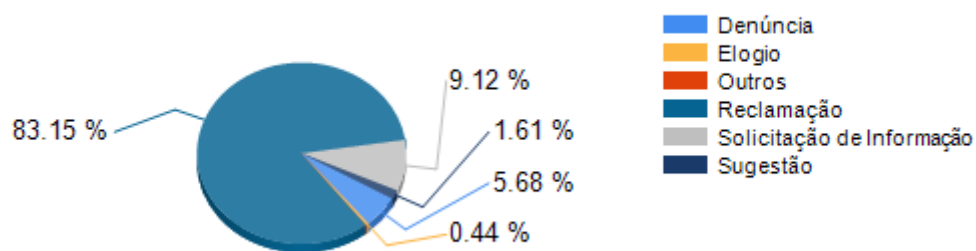


## Tipo de Manifestação

| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 939        |
| Elogio                    | 72         |
| Outros                    | 0          |
| Reclamação                | 13734      |
| Solicitação de Informação | 1507       |
| Sugestão                  | 266        |
| Total:                    | 16518      |



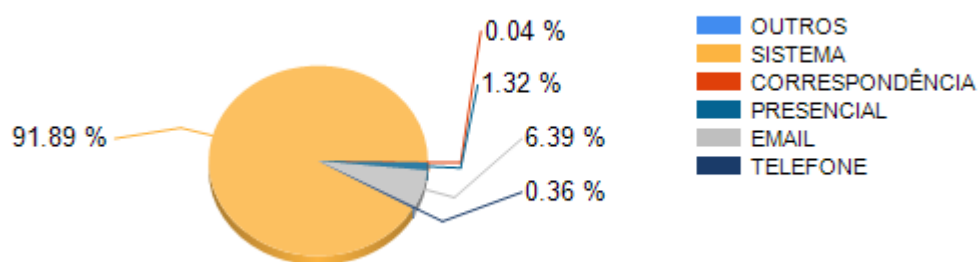
### Total por Tipo



### Forma de Contato

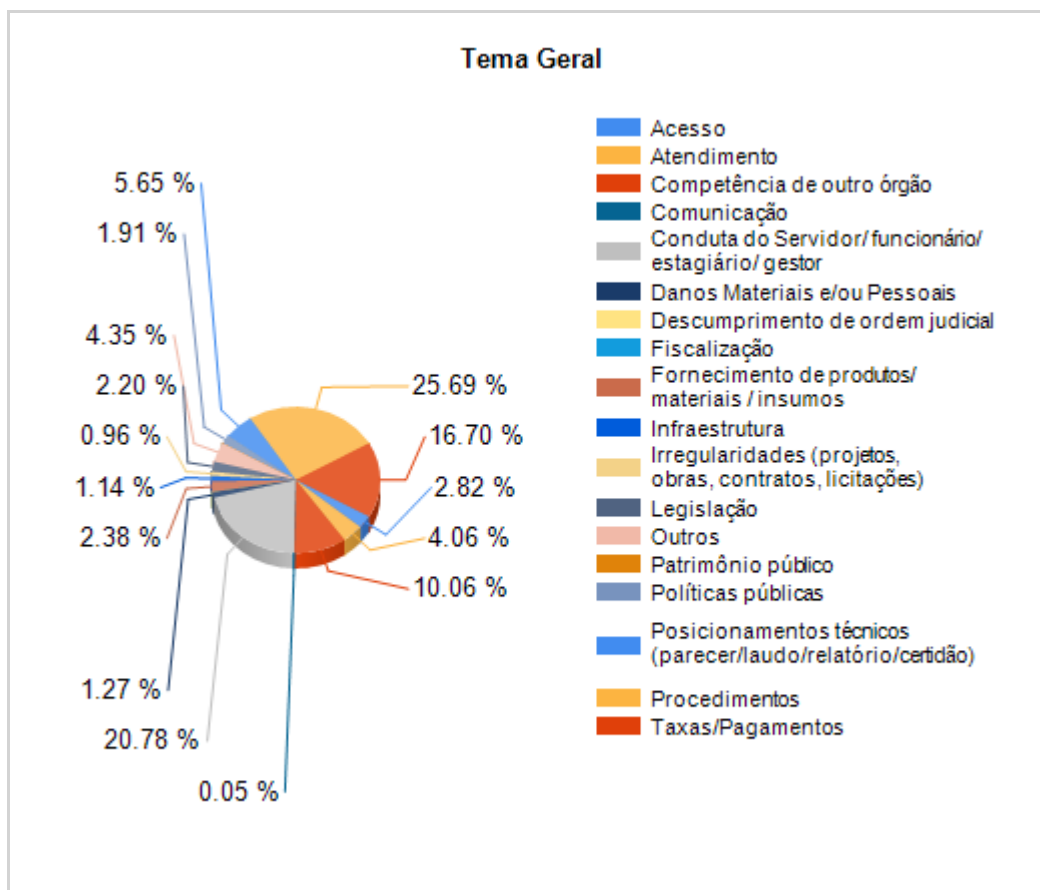
| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total |
|---------------------------|------------|----------|-------|-----------------|---------|--------|-------|
| Denúncia                  | 14         | 4        | 69    | 2               | 850     | 0      | 939   |
| Elogio                    | 0          | 1        | 0     | 0               | 71      | 0      | 72    |
| Outros                    | 0          | 0        | 0     | 0               | 0       | 0      | 0     |
| Reclamação                | 194        | 53       | 840   | 5               | 12642   | 0      | 13734 |
| Solicitação de Informação | 7          | 1        | 125   | 0               | 1374    | 0      | 1507  |
| Sugestão                  | 3          | 0        | 21    | 0               | 242     | 0      | 266   |
| Total                     | 218        | 59       | 1055  | 7               | 15179   | 0      | 16518 |

### Forma de Contato



## Tema Geral

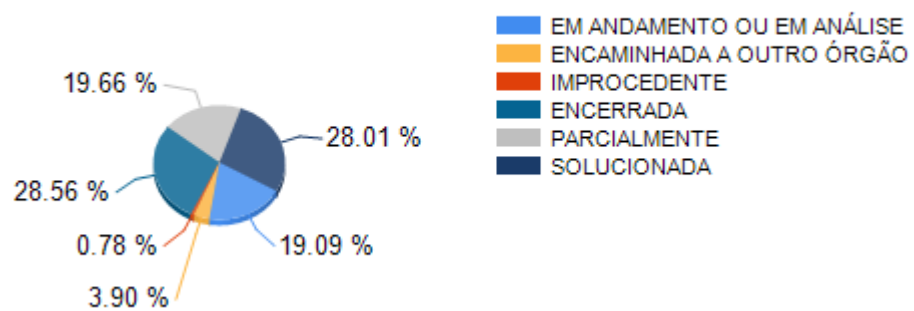
| Tema Geral   | Denúncia   | Elogio    | Outro    | Reclamação   | Informação  | Sugestão   | Total        |
|--|------------|-----------|----------|--------------|-------------|------------|--------------|
| Acesso   | 0          | 0         | 0        | 403          | 53          | 9          | 465          |
| Atendimento  | 3          | 16        | 0        | 545          | 102         | 5          | 671          |
| Competência de outro órgão                                     | 19         | 0         | 0        | 1585         | 46          | 11         | 1661         |
| Comunicação  | 0          | 0         | 0        | 0            | 5           | 3          | 8            |
| Conduta do Servidor/<br>funcionário/ estagiário/ gestor        | 608        | 39        | 0        | 2778         | 2           | 5          | 3432         |
| Danos Materiais e/ou Pessoais                                  | 197        | 0         | 0        | 10           | 0           | 2          | 209          |
| Descumprimento de ordem<br>judicial                            | 0          | 0         | 0        | 0            | 0           | 0          | 0            |
| Fiscalização   | 0          | 0         | 0        | 0            | 0           | 0          | 0            |
| Fornecimento de produtos/<br>materiais / insumos               | 3          | 0         | 0        | 363          | 17          | 10         | 393          |
| Infraestrutura   | 0          | 0         | 0        | 170          | 10          | 9          | 189          |
| Irregularidades (projetos, obras,<br>contratos, licitações)    | 3          | 0         | 0        | 152          | 3           | 0          | 158          |
| Legislação   | 2          | 0         | 0        | 171          | 166         | 24         | 363          |
| Outros   | 77         | 0         | 0        | 354          | 245         | 43         | 719          |
| Patrimônio público   | 0          | 0         | 0        | 0            | 0           | 0          | 0            |
| Políticas públicas   | 1          | 1         | 0        | 114          | 167         | 33         | 316          |
| Posicionamentos técnicos<br>(parecer/laudo/relatório/certidão) | 3          | 0         | 0        | 685          | 241         | 4          | 933          |
| Procedimentos  | 22         | 16        | 0        | 3686         | 413         | 106        | 4243         |
| Taxas/Pagamentos   | 1          | 0         | 0        | 2718         | 37          | 2          | 2758         |
| <b>Total</b>   | <b>939</b> | <b>72</b> | <b>0</b> | <b>13734</b> | <b>1507</b> | <b>266</b> | <b>16518</b> |



## Conclusão

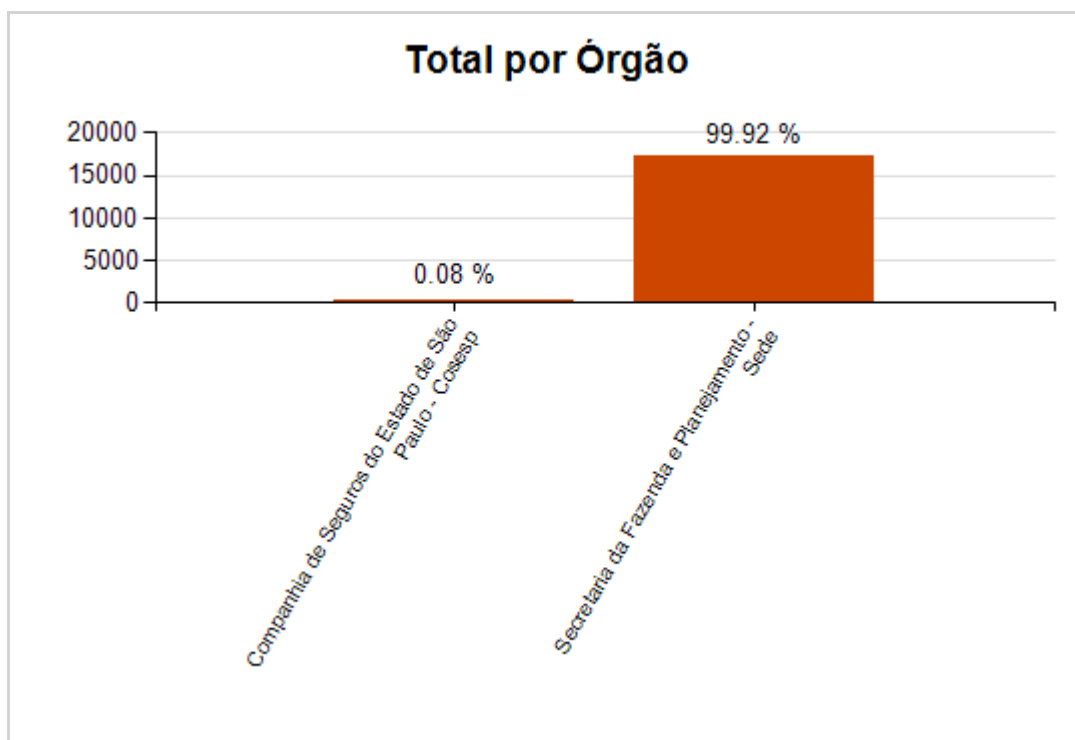
| Tipo de Manifestação      | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada   | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total        |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-------------|--------------|---------------------------|----------------------------|--------------|
| Denúncia                  | 234         | 262                      | 141         | 29           | 8                         | 265                        | 939          |
| Elogio                    | 32          | 1                        | 23          | 1            | 0                         | 15                         | 72           |
| Outros                    | 0           | 0                        | 0           | 0            | 0                         | 0                          | 0            |
| Reclamação                | 3576        | 2738                     | 4090        | 95           | 608                       | 2627                       | 13734        |
| Solicitação de Informação | 686         | 181                      | 417         | 4            | 22                        | 197                        | 1507         |
| Sugestão                  | 98          | 66                       | 46          | 0            | 6                         | 50                         | 266          |
| <b>Total</b>              | <b>4626</b> | <b>3248</b>              | <b>4717</b> | <b>129</b>   | <b>644</b>                | <b>3154</b>                | <b>16518</b> |

### Conclusão



## Secretaria da Fazenda e Planejamento

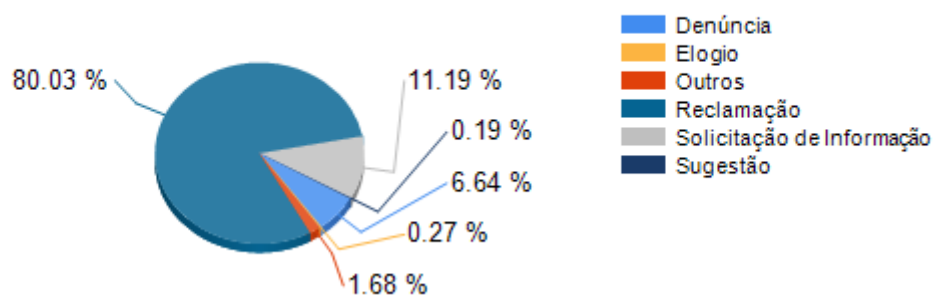
| ÓRGÃOS |  | Quantidade |
|--------|--|------------|
| 1      | Companhia de Seguros do Estado de São Paulo - Cosesp | 13         |
| 2      | Secretaria da Fazenda e Planejamento - Sede          | 17286      |
| Total: |  | 17299      |



## Tipo de Manifestação

| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 1149       |
| Elogio                    | 47         |
| Outros                    | 291        |
| Reclamação                | 13844      |
| Solicitação de Informação | 1935       |
| Sugestão                  | 33         |
| Total:                    | 17299      |

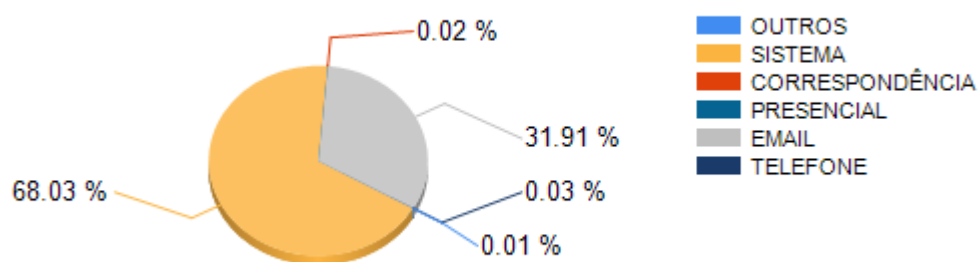
### Total por Tipo



### Forma de Contato

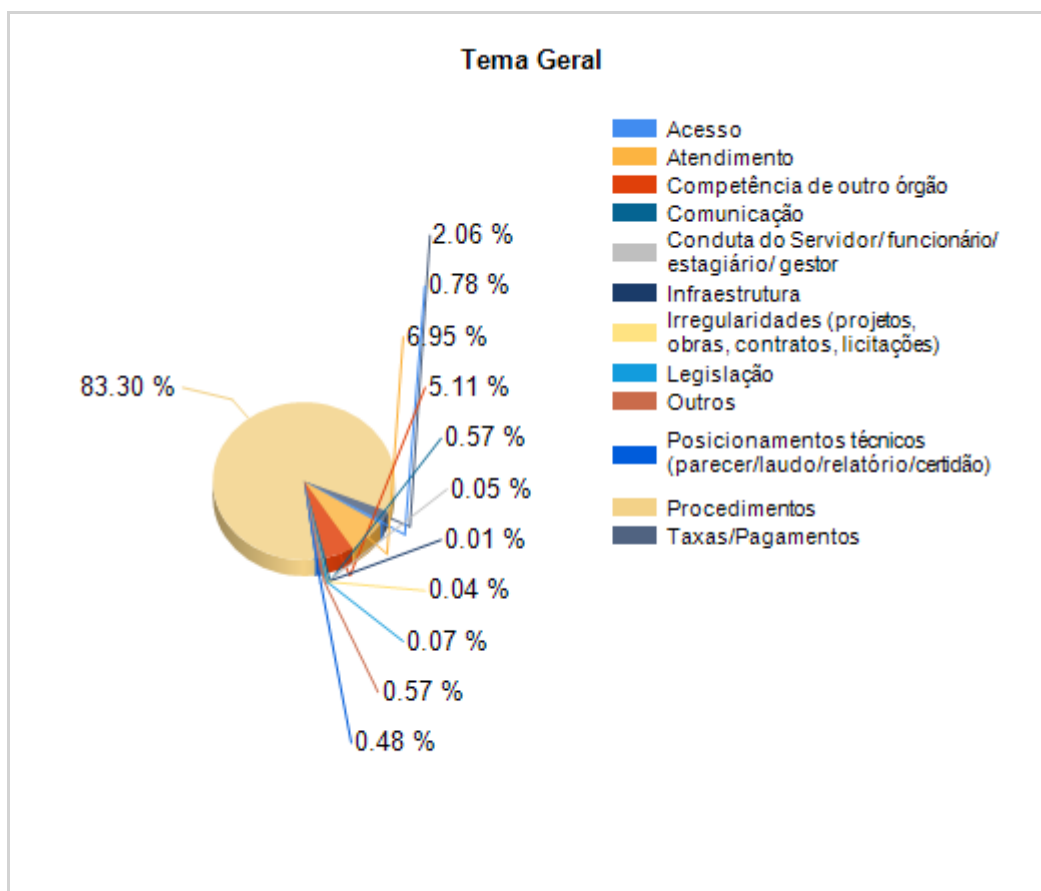
| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total |
|---------------------------|------------|----------|-------|-----------------|---------|--------|-------|
| Denúncia                  | 0          | 1        | 366   | 0               | 782     | 0      | 1149  |
| Elogio                    | 0          | 0        | 9     | 0               | 38      | 0      | 47    |
| Outros                    | 0          | 0        | 83    | 0               | 208     | 0      | 291   |
| Reclamação                | 0          | 5        | 4348  | 3               | 9488    | 0      | 13844 |
| Solicitação de Informação | 0          | 0        | 710   | 1               | 1223    | 1      | 1935  |
| Sugestão                  | 0          | 0        | 4     | 0               | 29      | 0      | 33    |
| Total                     | 0          | 6        | 5520  | 4               | 11768   | 1      | 17299 |

### Forma de Contato



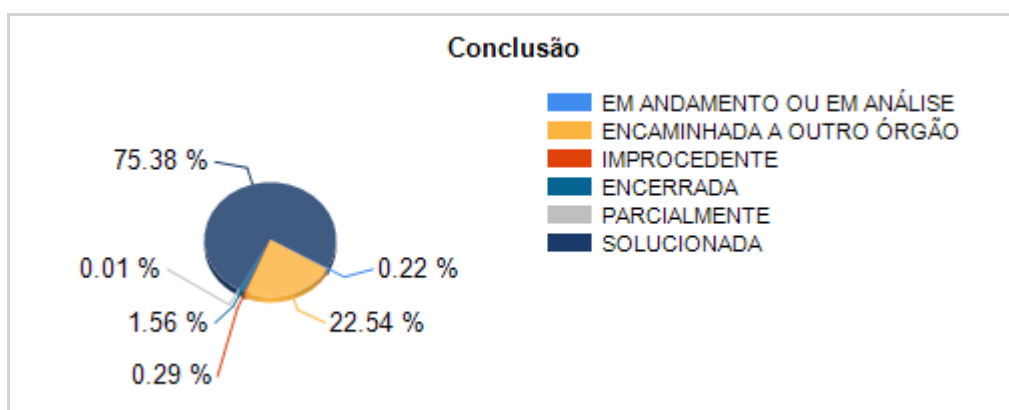
## Tema Geral

| Tema Geral   | Denúncia   | Elogio    | Outro      | Reclamação   | Informação  | Sugestão  | Total        |
|--|------------|-----------|------------|--------------|-------------|-----------|--------------|
| Acesso   | 0          | 0         | 0          | 101          | 4           | 0         | 105          |
| Atendimento  | 3          | 22        | 2          | 739          | 165         | 1         | 932          |
| Competência de outro órgão                                     | 50         | 0         | 30         | 515          | 91          | 0         | 686          |
| Comunicação  | 0          | 0         | 0          | 43           | 33          | 0         | 76           |
| Conduta do Servidor/<br>funcionário/ estagiário/ gestor        | 6          | 0         | 0          | 1            | 0           | 0         | 7            |
| Infraestrutura   | 0          | 0         | 0          | 2            | 0           | 0         | 2            |
| Irregularidades (projetos, obras,<br>contratos, licitações)    | 6          | 0         | 0          | 0            | 0           | 0         | 6            |
| Legislação   | 0          | 0         | 0          | 4            | 5           | 0         | 9            |
| Outros   | 4          | 0         | 48         | 22           | 3           | 0         | 77           |
| Posicionamentos técnicos<br>(parecer/laudo/relatório/certidão) | 1          | 0         | 58         | 2            | 4           | 0         | 65           |
| Procedimentos  | 668        | 6         | 5          | 9448         | 1035        | 15        | 11177        |
| Taxas/Pagamentos   | 0          | 0         | 0          | 219          | 57          | 0         | 276          |
| <b>Total</b>   | <b>738</b> | <b>28</b> | <b>143</b> | <b>11096</b> | <b>1397</b> | <b>16</b> | <b>13418</b> |



## Conclusão

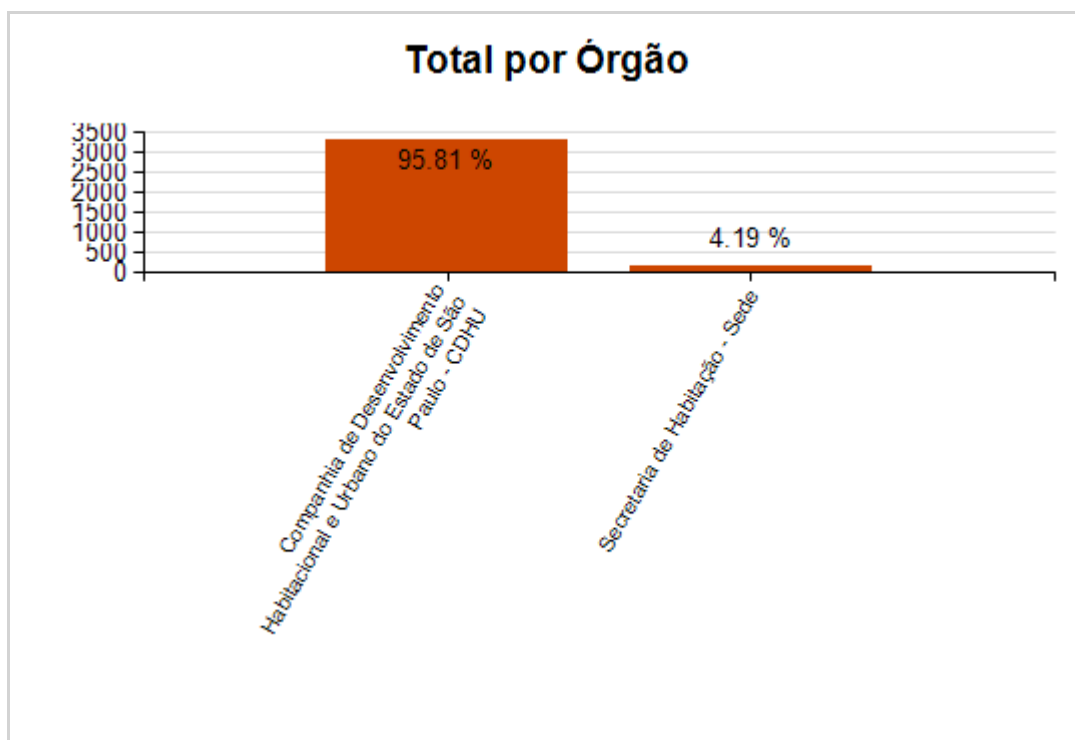
| Tipo de Manifestação      | Solucionada  | Solucionada Parcialmente | Encerrada  | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total        |
|---------------------------|--------------|--------------------------|------------|--------------|---------------------------|----------------------------|--------------|
| Denúncia                  | 639          | 0                        | 83         | 7            | 410                       | 10                         | 1149         |
| Elogio                    | 25           | 0                        | 3          | 0            | 19                        | 0                          | 47           |
| Outros                    | 133          | 0                        | 1          | 8            | 147                       | 2                          | 291          |
| Reclamação                | 10843        | 1                        | 173        | 34           | 2768                      | 25                         | 13844        |
| Solicitação de Informação | 1386         | 0                        | 8          | 2            | 538                       | 1                          | 1935         |
| Sugestão                  | 14           | 0                        | 2          | 0            | 17                        | 0                          | 33           |
| <b>Total</b>              | <b>13040</b> | <b>1</b>                 | <b>270</b> | <b>51</b>    | <b>3899</b>               | <b>38</b>                  | <b>17299</b> |





## Secretaria da Habitação

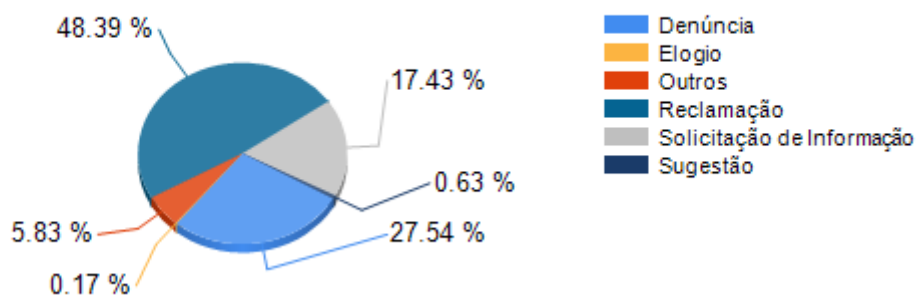
| ÓRGÃOS |  | Quantidade |
|--------|--|------------|
| 1      | Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU | 3336       |
| 2      | Secretaria de Habitação - Sede   | 146        |
| Total: |  | 3482       |



## Tipo de Manifestação

| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 959        |
| Elogio                    | 6          |
| Outros                    | 203        |
| Reclamação                | 1685       |
| Solicitação de Informação | 607        |
| Sugestão                  | 22         |
| Total:                    | 3482       |

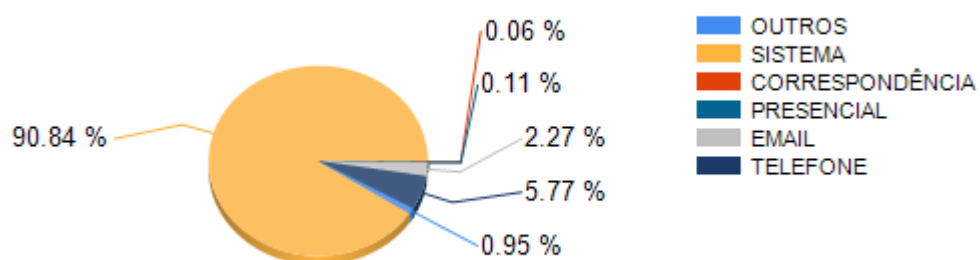
### Total por Tipo



### Forma de Contato

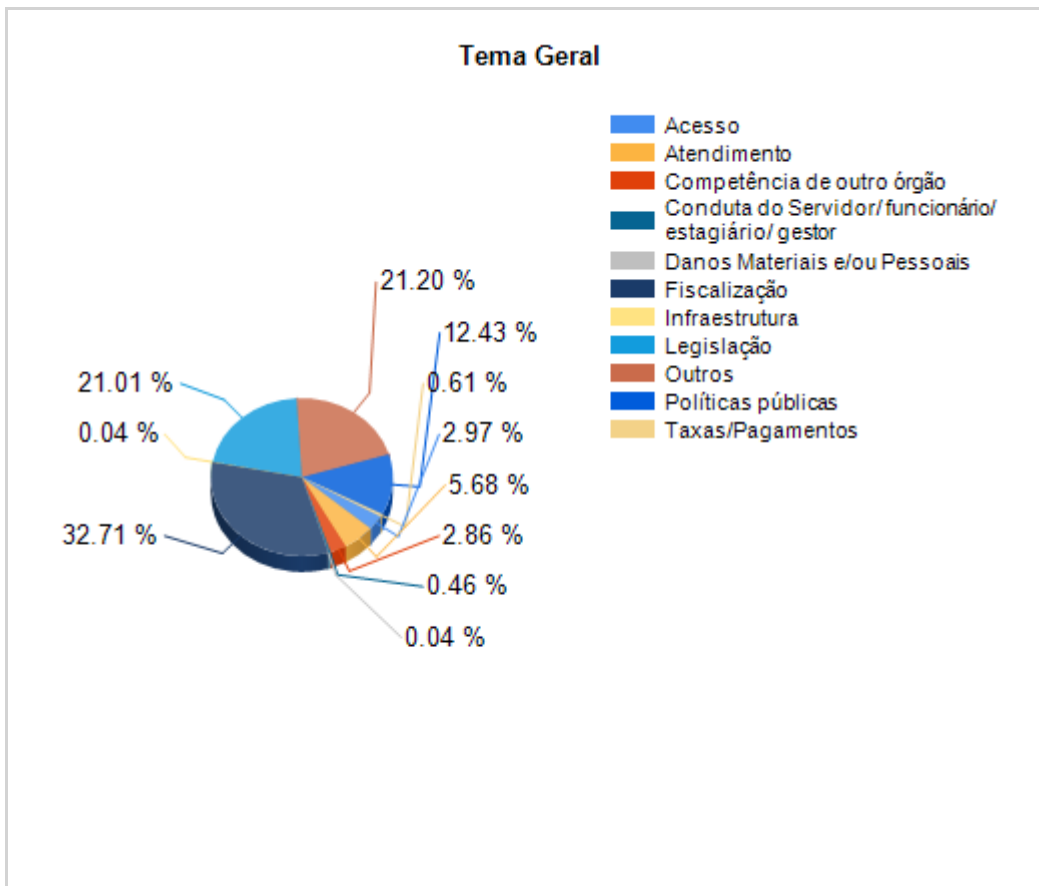
| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total |
|---------------------------|------------|----------|-------|-----------------|---------|--------|-------|
| Denúncia                  | 1          | 174      | 37    | 0               | 719     | 28     | 959   |
| Elogio                    | 0          | 0        | 2     | 0               | 4       | 0      | 6     |
| Outros                    | 0          | 0        | 1     | 0               | 202     | 0      | 203   |
| Reclamação                | 2          | 23       | 22    | 1               | 1633    | 4      | 1685  |
| Solicitação de Informação | 1          | 4        | 17    | 1               | 583     | 1      | 607   |
| Sugestão                  | 0          | 0        | 0     | 0               | 22      | 0      | 22    |
| Total                     | 4          | 201      | 79    | 2               | 3163    | 33     | 3482  |

### Forma de Contato



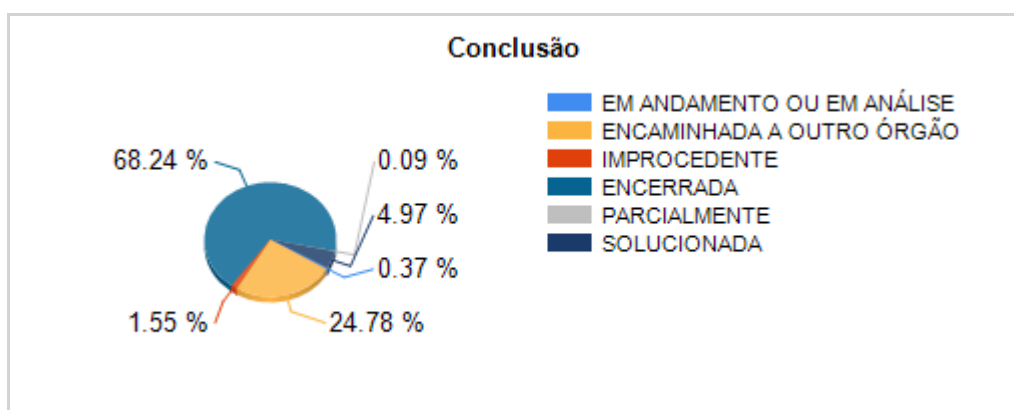
## Tema Geral

| Tema Geral  | Denúncia   | Elogio   | Outro      | Reclamação  | Informação | Sugestão  | Total       |
|---|------------|----------|------------|-------------|------------|-----------|-------------|
| Acesso  | 0          | 0        | 4          | 57          | 17         | 0         | 78          |
| Atendimento                                       | 35         | 0        | 2          | 24          | 86         | 2         | 149         |
| Competência de outro órgão                        | 18         | 0        | 6          | 24          | 24         | 3         | 75          |
| Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor | 3          | 3        | 0          | 6           | 0          | 0         | 12          |
| Danos Materiais e/ou Pessoais                     | 0          | 0        | 0          | 1           | 0          | 0         | 1           |
| Fiscalização                                      | 513        | 0        | 8          | 318         | 19         | 0         | 858         |
| Infraestrutura                                    | 0          | 0        | 0          | 1           | 0          | 0         | 1           |
| Legislação  | 46         | 0        | 24         | 295         | 183        | 3         | 551         |
| Outros  | 210        | 0        | 78         | 211         | 56         | 1         | 556         |
| Políticas públicas                                | 30         | 0        | 10         | 166         | 114        | 6         | 326         |
| Taxas/Pagamentos                                  | 3          | 0        | 0          | 13          | 0          | 0         | 16          |
| <b>Total</b>                                      | <b>858</b> | <b>3</b> | <b>132</b> | <b>1116</b> | <b>499</b> | <b>15</b> | <b>2623</b> |



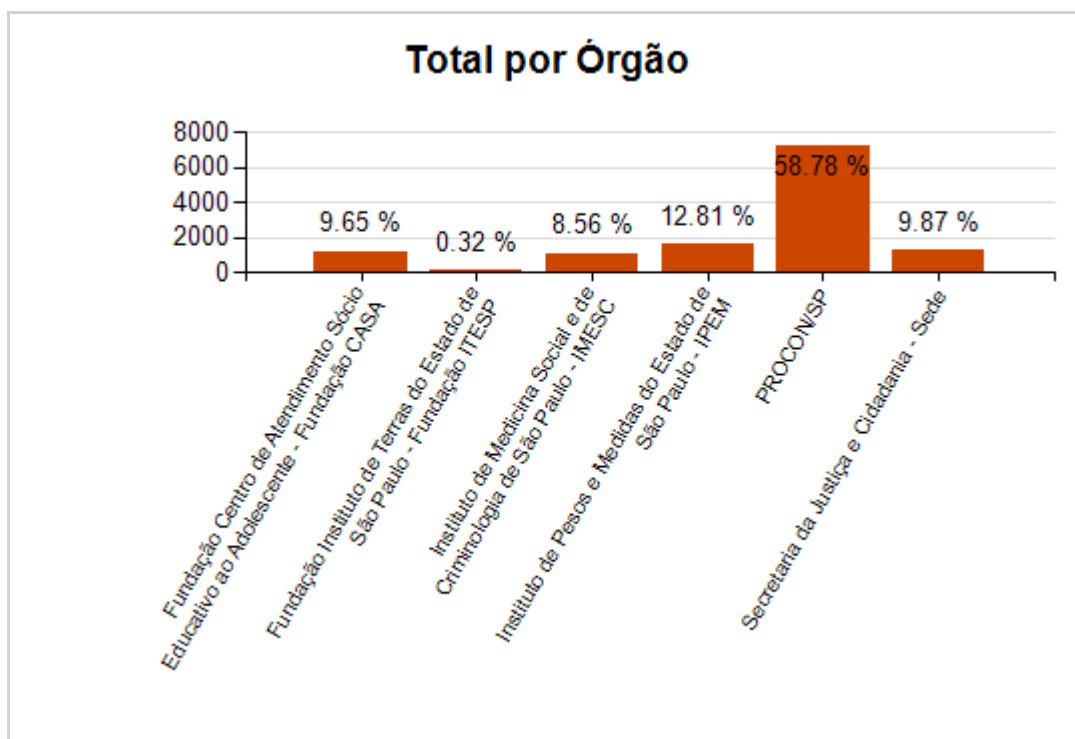
## Conclusão

| Tipo de Manifestação      | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada   | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total       |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-------------|--------------|---------------------------|----------------------------|-------------|
| Denúncia                  | 11          | 0                        | 816         | 30           | 102                       | 0                          | 959         |
| Elogio                    | 0           | 0                        | 3           | 0            | 3                         | 0                          | 6           |
| Outros                    | 2           | 0                        | 129         | 0            | 72                        | 0                          | 203         |
| Reclamação                | 68          | 1                        | 1016        | 24           | 571                       | 5                          | 1685        |
| Solicitação de Informação | 91          | 2                        | 398         | 0            | 108                       | 8                          | 607         |
| Sugestão                  | 1           | 0                        | 14          | 0            | 7                         | 0                          | 22          |
| <b>Total</b>              | <b>173</b>  | <b>3</b>                 | <b>2376</b> | <b>54</b>    | <b>863</b>                | <b>13</b>                  | <b>3482</b> |



## Secretaria da Justiça e Cidadania

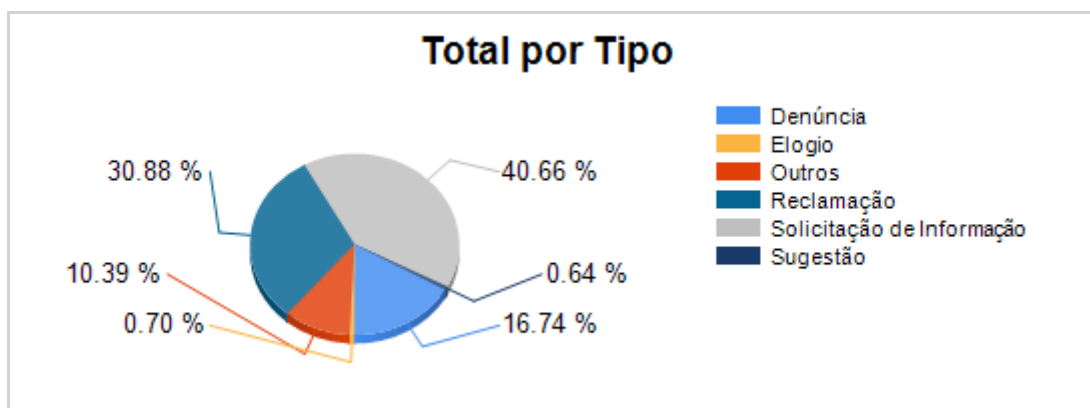
| ÓRGÃOS |   | Quantidade |
|--------|---|------------|
| 1      | Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA | 1191       |
| 2      | Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP          | 40         |
| 3      | Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC           | 1057       |
| 4      | Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM                    | 1581       |
| 5      | PROCON/SP   | 7257       |
| 6      | Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede                                      | 1219       |
| Total: |   | 12345      |



## Tipo de Manifestação

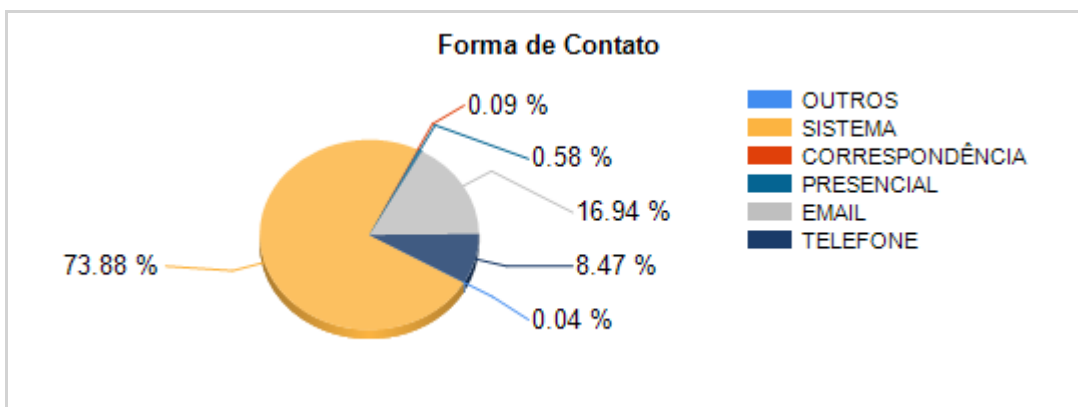
| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 2066       |
| Elogio                    | 86         |
| Outros                    | 1283       |
| Reclamação                | 3812       |
| Solicitação de Informação | 5019       |
| Sugestão                  | 79         |
| Total:                    | 12345      |

### Total por Tipo



## Forma de Contato

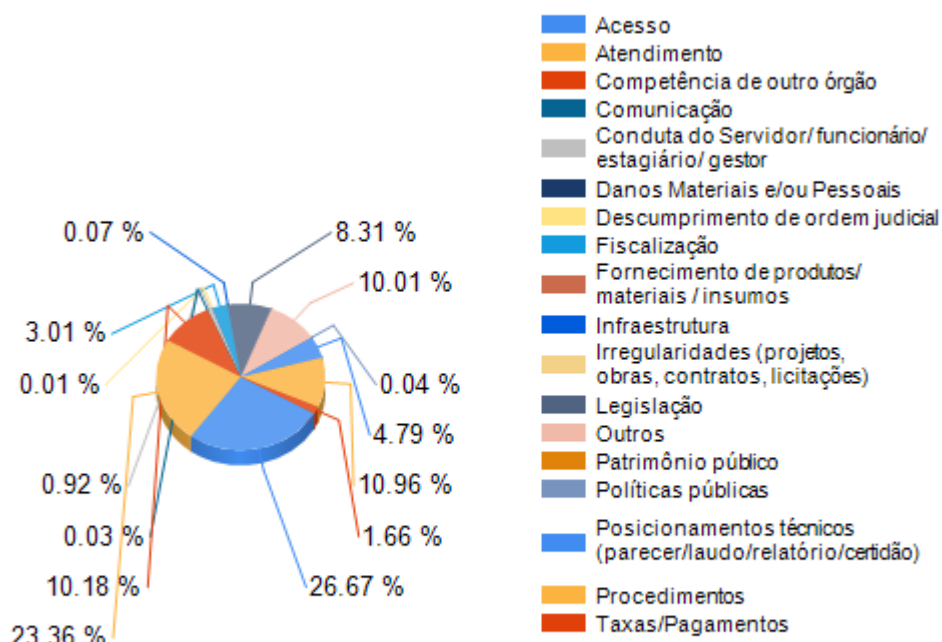
| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total |
|---------------------------|------------|----------|-------|-----------------|---------|--------|-------|
| Denúncia                  | 17         | 219      | 665   | 3               | 1160    | 2      | 2066  |
| Elogio                    | 1          | 7        | 42    | 2               | 34      | 0      | 86    |
| Outros                    | 13         | 1        | 81    | 0               | 1187    | 1      | 1283  |
| Reclamação                | 29         | 142      | 217   | 6               | 3416    | 2      | 3812  |
| Solicitação de Informação | 11         | 676      | 1053  | 0               | 3279    | 0      | 5019  |
| Sugestão                  | 0          | 1        | 33    | 0               | 45      | 0      | 79    |
| Total                     | 71         | 1046     | 2091  | 11              | 9121    | 5      | 12345 |



## Tema Geral

| Tema Geral   | Denúncia    | Elogio    | Outro       | Reclamação  | Informação  | Sugestão  | Total        |
|--|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-----------|--------------|
| Acesso   | 0           | 0         | 8           | 196         | 2750        | 0         | 2954         |
| Atendimento  | 990         | 21        | 39          | 1124        | 364         | 49        | 2587         |
| Competência de outro órgão                                     | 295         | 1         | 95          | 247         | 484         | 5         | 1127         |
| Comunicação  | 0           | 0         | 0           | 2           | 0           | 1         | 3            |
| Conduta do Servidor/<br>funcionário/ estagiário/ gestor        | 20          | 58        | 0           | 24          | 0           | 0         | 102          |
| Danos Materiais e/ou Pessoais                                  | 0           | 0         | 0           | 0           | 0           | 0         | 0            |
| Descumprimento de ordem<br>judicial                            | 0           | 0         | 0           | 1           | 0           | 0         | 1            |
| Fiscalização   | 18          | 1         | 0           | 33          | 279         | 2         | 333          |
| Fornecimento de produtos/<br>materiais / insumos               | 0           | 0         | 0           | 0           | 0           | 0         | 0            |
| Infraestrutura   | 1           | 0         | 2           | 3           | 0           | 2         | 8            |
| Irregularidades (projetos, obras,<br>contratos, licitações)    | 0           | 0         | 0           | 0           | 0           | 0         | 0            |
| Legislação   | 692         | 0         | 1           | 4           | 222         | 1         | 920          |
| Outros   | 5           | 0         | 1047        | 31          | 26          | 0         | 1109         |
| Patrimônio público   | 0           | 0         | 0           | 0           | 0           | 0         | 0            |
| Políticas públicas   | 0           | 3         | 0           | 0           | 1           | 0         | 4            |
| Posicionamentos técnicos<br>(parecer/laudo/relatório/certidão) | 0           | 0         | 5           | 500         | 24          | 1         | 530          |
| Procedimentos  | 0           | 0         | 2           | 1125        | 80          | 7         | 1214         |
| Taxas/Pagamentos   | 0           | 0         | 0           | 0           | 184         | 0         | 184          |
| <b>Total</b>   | <b>2021</b> | <b>84</b> | <b>1199</b> | <b>3290</b> | <b>4414</b> | <b>68</b> | <b>11076</b> |

### Tema Geral

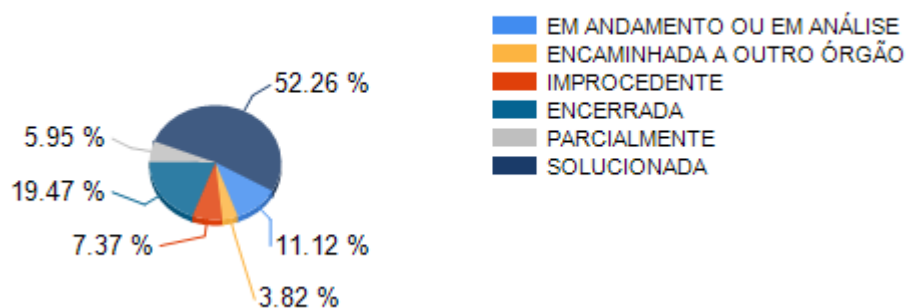


### Conclusão

| Tipo de Manifestação      | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada   | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total        |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-------------|--------------|---------------------------|----------------------------|--------------|
| Denúncia                  | 726         | 26                       | 876         | 5            | 81                        | 352                        | 2066         |
| Elogio                    | 76          | 0                        | 6           | 0            | 2                         | 2                          | 86           |
| Outros                    | 253         | 11                       | 918         | 7            | 19                        | 75                         | 1283         |
| Reclamação                | 1142        | 634                      | 482         | 889          | 303                       | 362                        | 3812         |
| Solicitação de Informação | 4227        | 58                       | 96          | 7            | 56                        | 575                        | 5019         |
| Sugestão                  | 28          | 5                        | 26          | 2            | 11                        | 7                          | 79           |
| <b>Total</b>              | <b>6452</b> | <b>734</b>               | <b>2404</b> | <b>910</b>   | <b>472</b>                | <b>1373</b>                | <b>12345</b> |

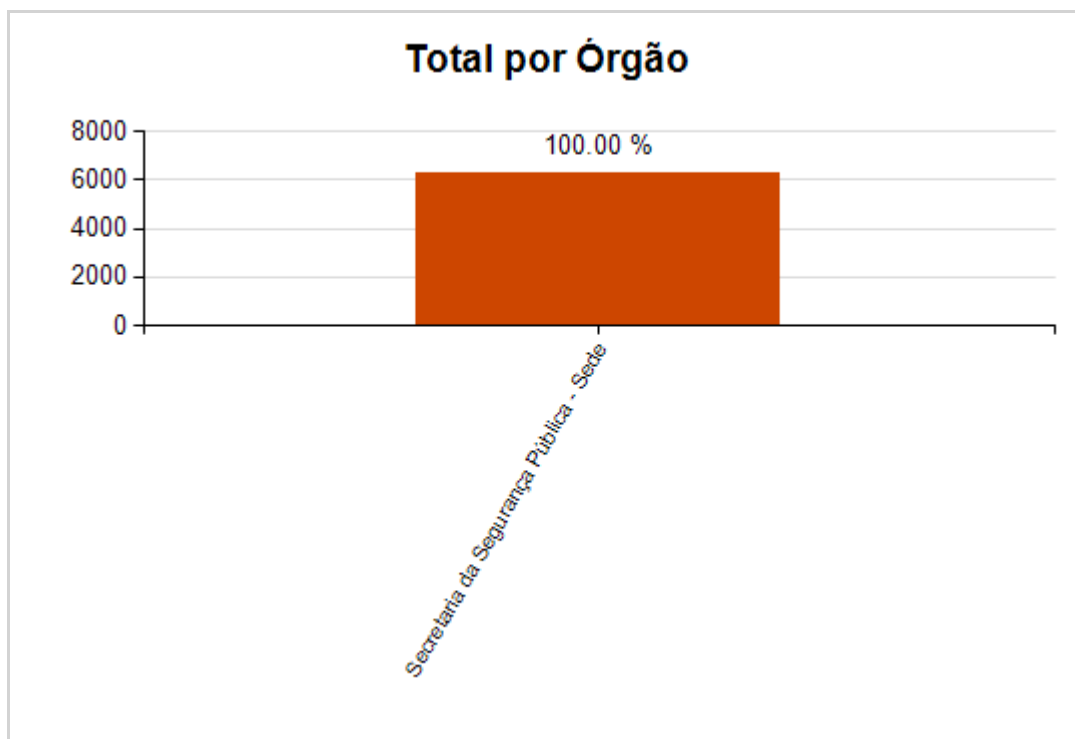


### Conclusão



## Secretaria da Segurança Pública

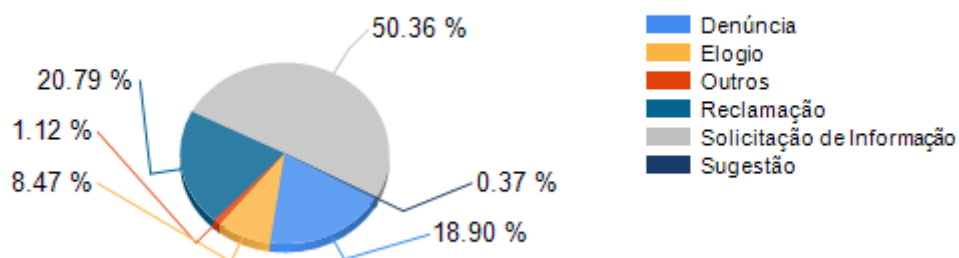
| ÓRGÃOS |  | Quantidade |
|--------|--|------------|
| 1      | Secretaria da Segurança Pública - Sede | 6249       |
| Total: |  | 6249       |



## Tipo de Manifestação

| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 1181       |
| Elogio                    | 529        |
| Outros                    | 70         |
| Reclamação                | 1299       |
| Solicitação de Informação | 3147       |
| Sugestão                  | 23         |
| Total:                    | 6249       |

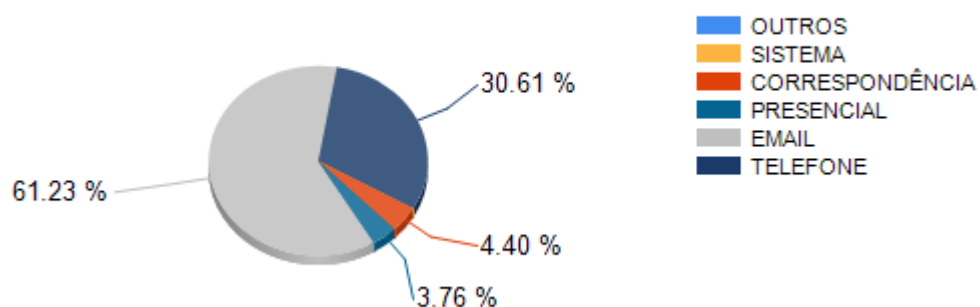
### Total por Tipo



### Forma de Contato

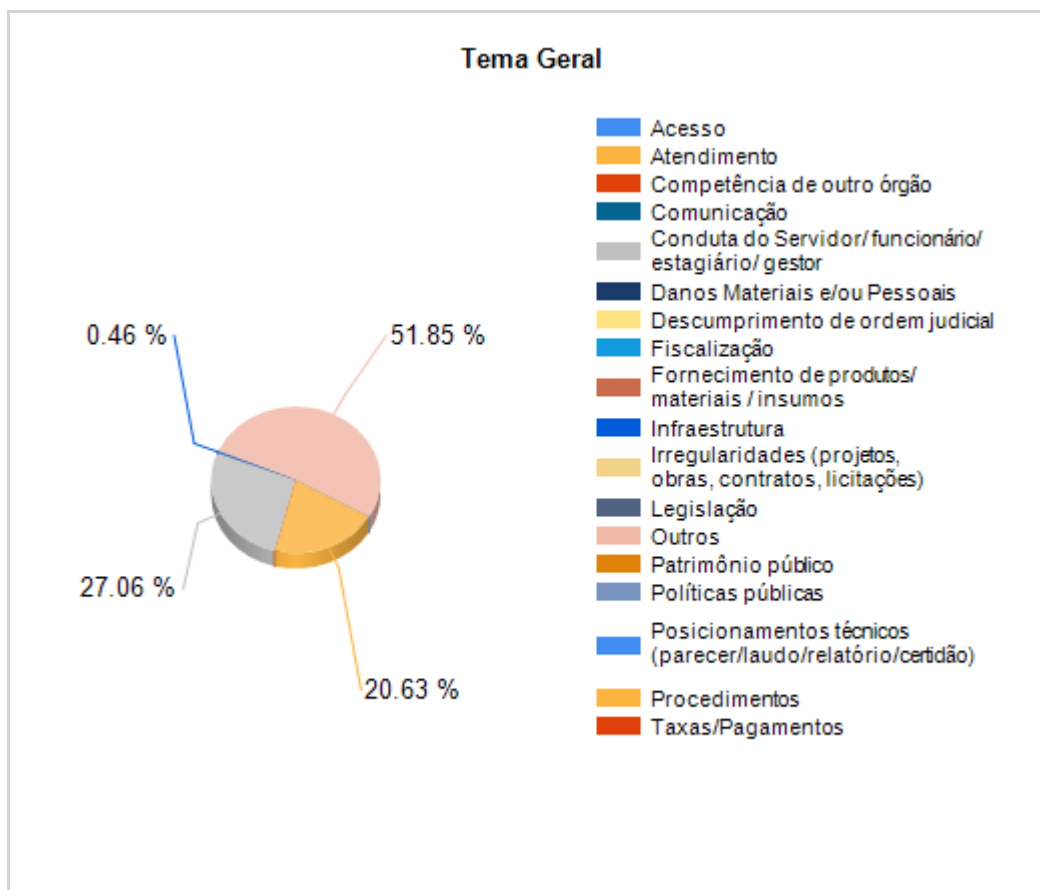
| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total |
|---------------------------|------------|----------|-------|-----------------|---------|--------|-------|
| Denúncia                  | 17         | 221      | 745   | 198             | 0       | 0      | 1181  |
| Elogio                    | 0          | 61       | 464   | 4               | 0       | 0      | 529   |
| Outros                    | 0          | 18       | 43    | 9               | 0       | 0      | 70    |
| Reclamação                | 18         | 449      | 824   | 8               | 0       | 0      | 1299  |
| Solicitação de Informação | 200        | 1159     | 1732  | 56              | 0       | 0      | 3147  |
| Sugestão                  | 0          | 5        | 18    | 0               | 0       | 0      | 23    |
| Total                     | 235        | 1913     | 3826  | 275             | 0       | 0      | 6249  |

### Forma de Contato



## Tema Geral

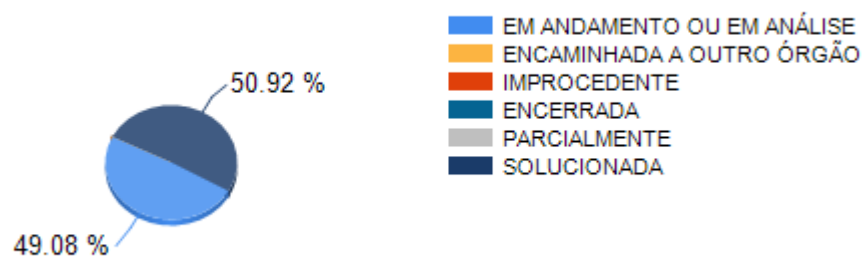
| Tema Geral   | Denúncia    | Elogio     | Outro     | Reclamação  | Informação  | Sugestão  | Total       |
|--|-------------|------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|
| Acesso   | 0           | 0          | 0         | 0           | 0           | 0         | 0           |
| Atendimento  | 119         | 0          | 0         | 1170        | 0           | 0         | 1289        |
| Competência de outro órgão                                     | 0           | 0          | 0         | 0           | 0           | 0         | 0           |
| Comunicação  | 0           | 0          | 0         | 0           | 0           | 0         | 0           |
| Conduta do Servidor/<br>funcionário/ estagiário/ gestor        | 1062        | 529        | 0         | 100         | 0           | 0         | 1691        |
| Danos Materiais e/ou Pessoais                                  | 0           | 0          | 0         | 0           | 0           | 0         | 0           |
| Descumprimento de ordem<br>judicial                            | 0           | 0          | 0         | 0           | 0           | 0         | 0           |
| Fiscalização   | 0           | 0          | 0         | 0           | 0           | 0         | 0           |
| Fornecimento de produtos/<br>materiais / insumos               | 0           | 0          | 0         | 0           | 0           | 0         | 0           |
| Infraestrutura   | 0           | 0          | 0         | 29          | 0           | 0         | 29          |
| Irregularidades (projetos, obras,<br>contratos, licitações)    | 0           | 0          | 0         | 0           | 0           | 0         | 0           |
| Legislação   | 0           | 0          | 0         | 0           | 0           | 0         | 0           |
| Outros   | 0           | 0          | 70        | 0           | 3147        | 23        | 3240        |
| Patrimônio público   | 0           | 0          | 0         | 0           | 0           | 0         | 0           |
| Políticas públicas   | 0           | 0          | 0         | 0           | 0           | 0         | 0           |
| Posicionamentos técnicos<br>(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           |
| <b>Total</b>   | <b>1181</b> | <b>529</b> | <b>70</b> | <b>1299</b> | <b>3147</b> | <b>23</b> | <b>6249</b> |



## Conclusão

| Tipo de Manifestação      | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total       |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-----------|--------------|---------------------------|----------------------------|-------------|
| Denúncia                  | 29          | 0                        | 0         | 0            | 0                         | 1152                       | 1181        |
| Elogio                    | 0           | 0                        | 0         | 0            | 0                         | 529                        | 529         |
| Outros                    | 2           | 0                        | 0         | 0            | 0                         | 68                         | 70          |
| Reclamação                | 4           | 0                        | 0         | 0            | 0                         | 1295                       | 1299        |
| Solicitação de Informação | 3147        | 0                        | 0         | 0            | 0                         | 0                          | 3147        |
| Sugestão                  | 0           | 0                        | 0         | 0            | 0                         | 23                         | 23          |
| <b>Total</b>              | <b>3182</b> | <b>0</b>                 | <b>0</b>  | <b>0</b>     | <b>0</b>                  | <b>3067</b>                | <b>6249</b> |

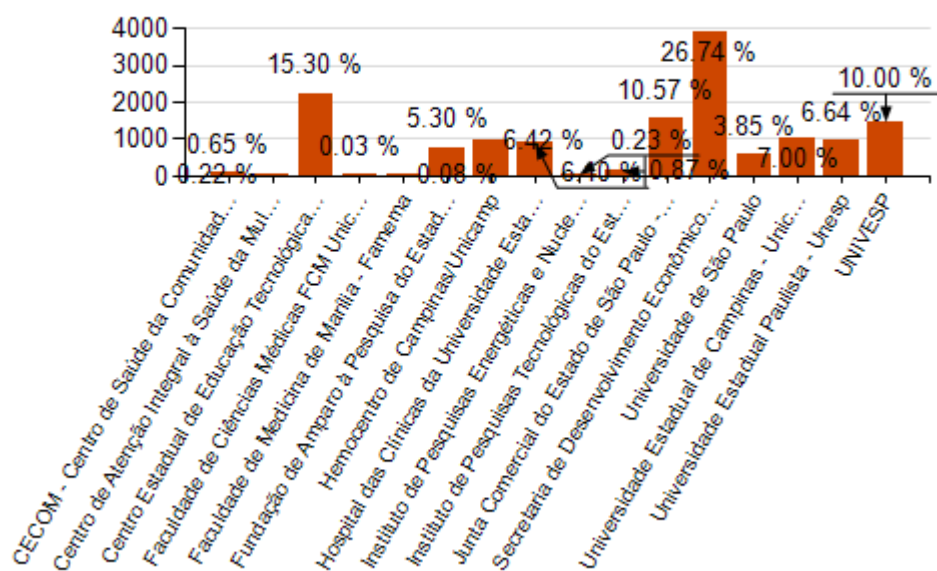
### Conclusão



## Secretaria de Desenvolvimento Econômico

| ÓRGÃOS |  | Quantidade |
|--------|--|------------|
| 1      | CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP                     | 95         |
| 2      | Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp       | 32         |
| 3      | Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps        | 2246       |
| 4      | Faculdade de Ciências Médicas FCM Unicamp                            | 4          |
| 5      | Faculdade de Medicina de Marília - Famema                            | 12         |
| 6      | Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp        | 778        |
| 7      | Hemocentro de Campinas/Unicamp                                       | 942        |
| 8      | Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp | 896        |
| 9      | Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - Ipen                | 34         |
| 10     | Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT | 128        |
| 11     | Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp                      | 1551       |
| 12     | Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Sede                       | 3925       |
| 13     | Universidade de São Paulo  | 565        |
| 14     | Universidade Estadual de Campinas - Unicamp                          | 1028       |
| 15     | Universidade Estadual Paulista - Unesp                               | 974        |
| 16     | UNIVESP  | 1468       |
| Total: |  | 14678      |

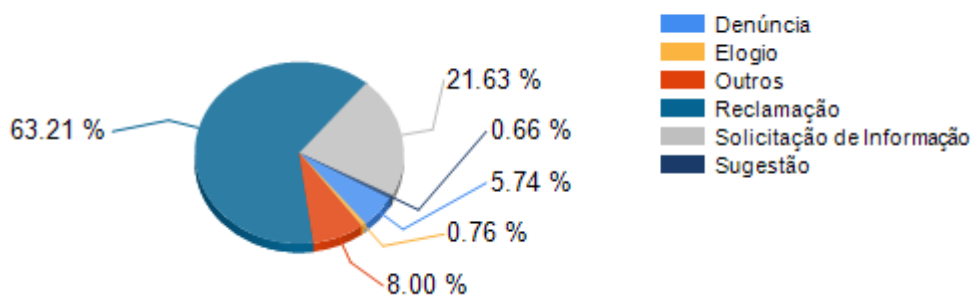
### Total por Órgão



### Tipo de Manifestação

| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 842        |
| Elogio                    | 112        |
| Outros                    | 1174       |
| Reclamação                | 9278       |
| Solicitação de Informação | 3175       |
| Sugestão                  | 97         |
| Total:                    | 14678      |

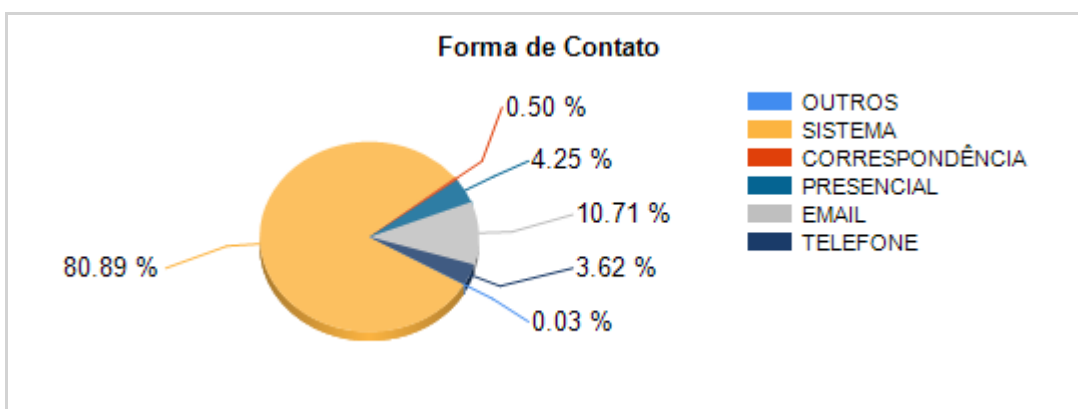
### Total por Tipo





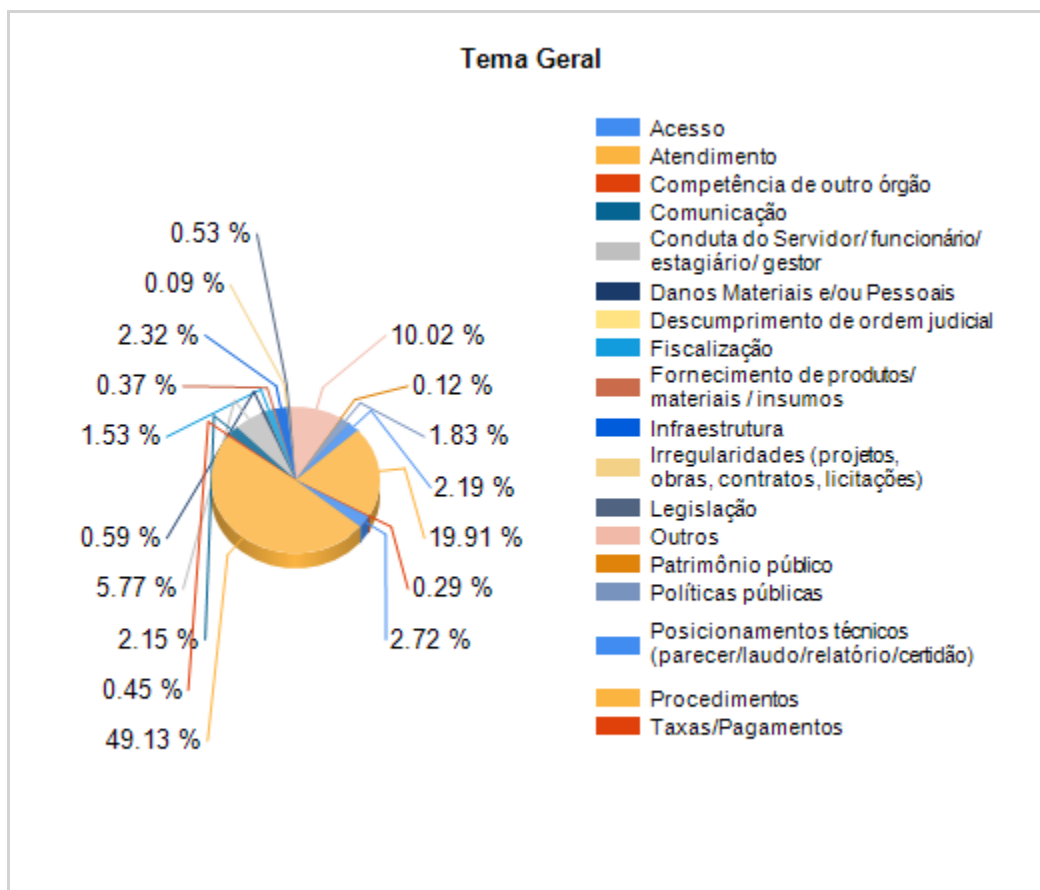
## Forma de Contato

| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total |
|---------------------------|------------|----------|-------|-----------------|---------|--------|-------|
| Denúncia                  | 22         | 3        | 42    | 3               | 772     | 0      | 842   |
| Elogio                    | 33         | 2        | 33    | 11              | 33      | 0      | 112   |
| Outros                    | 7          | 2        | 27    | 2               | 1136    | 0      | 1174  |
| Reclamação                | 349        | 60       | 1129  | 38              | 7702    | 0      | 9278  |
| Solicitação de Informação | 197        | 464      | 329   | 19              | 2161    | 5      | 3175  |
| Sugestão                  | 16         | 0        | 12    | 0               | 69      | 0      | 97    |
| Total                     | 624        | 531      | 1572  | 73              | 11873   | 5      | 14678 |



## Tema Geral

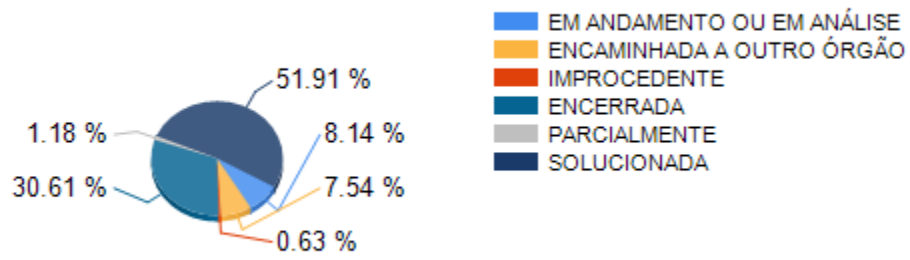
| Tema Geral   | Denúncia   | Elogio     | Outro       | Reclamação  | Informação  | Sugestão  | Total        |
|--|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-----------|--------------|
| Acesso   | 6          | 2          | 28          | 216         | 116         | 5         | 373          |
| Atendimento  | 47         | 75         | 69          | 4877        | 1658        | 23        | 6749         |
| Competência de outro órgão                                     | 3          | 0          | 4           | 37          | 17          | 1         | 62           |
| Comunicação  | 1          | 0          | 26          | 146         | 119         | 3         | 295          |
| Conduta do Servidor/<br>funcionário/ estagiário/ gestor        | 335        | 20         | 6           | 425         | 5           | 1         | 792          |
| Danos Materiais e/ou Pessoais                                  | 38         | 0          | 3           | 37          | 3           | 0         | 81           |
| Descumprimento de ordem<br>judicial                            | 0          | 0          | 0           | 0           | 0           | 0         | 0            |
| Fiscalização   | 77         | 0          | 3           | 33          | 95          | 2         | 210          |
| Fornecimento de produtos/<br>materiais / insumos               | 1          | 0          | 0           | 48          | 1           | 1         | 51           |
| Infraestrutura   | 76         | 2          | 8           | 209         | 18          | 6         | 319          |
| Irregularidades (projetos, obras,<br>contratos, licitações)    | 7          | 0          | 0           | 5           | 1           | 0         | 13           |
| Legislação   | 7          | 0          | 1           | 45          | 20          | 0         | 73           |
| Outros   | 62         | 2          | 985         | 201         | 109         | 17        | 1376         |
| Patrimônio público   | 6          | 0          | 2           | 9           | 0           | 0         | 17           |
| Políticas públicas   | 9          | 1          | 2           | 192         | 45          | 2         | 251          |
| Posicionamentos técnicos<br>(parecer/laudo/relatório/certidão) | 0          | 0          | 0           | 166         | 135         | 0         | 301          |
| Procedimentos  | 107        | 9          | 22          | 1794        | 770         | 33        | 2735         |
| Taxas/Pagamentos   | 2          | 0          | 0           | 31          | 4           | 3         | 40           |
| <b>Total</b>   | <b>784</b> | <b>111</b> | <b>1159</b> | <b>8471</b> | <b>3116</b> | <b>97</b> | <b>13738</b> |



## Conclusão

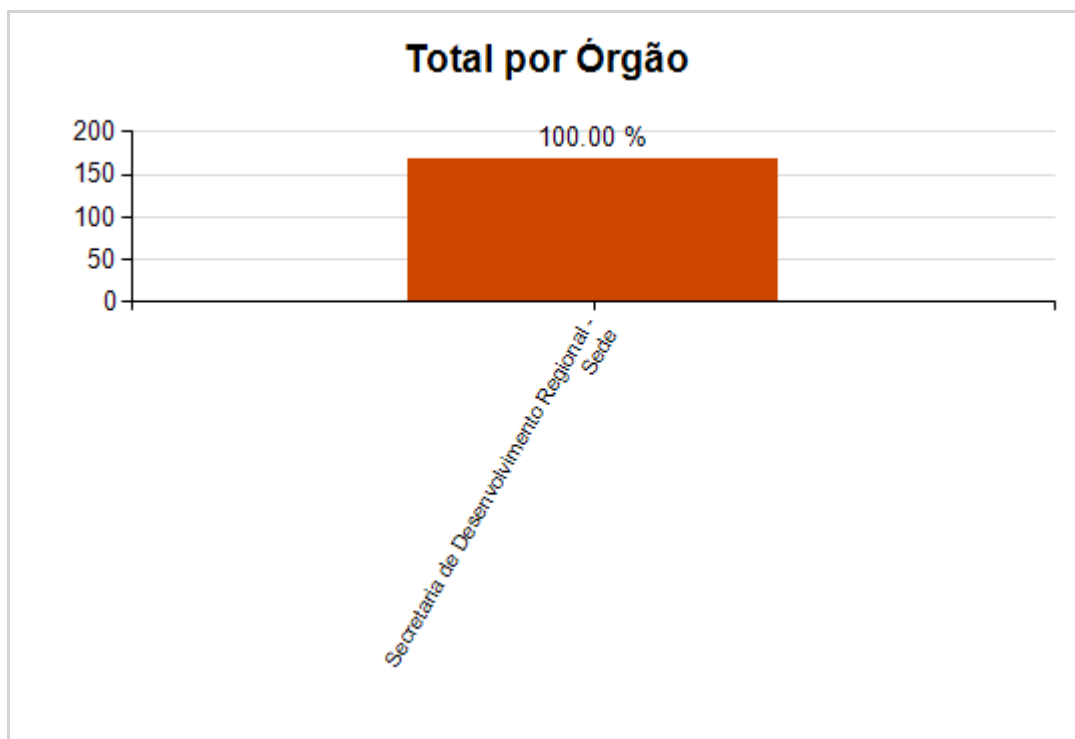
| Tipo de Manifestação      | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada   | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total        |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-------------|--------------|---------------------------|----------------------------|--------------|
| Denúncia                  | 235         | 15                       | 438         | 11           | 64                        | 79                         | 842          |
| Elogio                    | 57          | 0                        | 13          | 0            | 40                        | 2                          | 112          |
| Outros                    | 896         | 4                        | 226         | 6            | 34                        | 8                          | 1174         |
| Reclamação                | 4316        | 114                      | 2912        | 53           | 858                       | 1025                       | 9278         |
| Solicitação de Informação | 2085        | 39                       | 867         | 19           | 112                       | 78                         | 3200         |
| Sugestão                  | 43          | 2                        | 44          | 3            | 0                         | 5                          | 97           |
| <b>Total</b>              | <b>7632</b> | <b>174</b>               | <b>4500</b> | <b>92</b>    | <b>1108</b>               | <b>1197</b>                | <b>14703</b> |

### Conclusão



## Secretaria de Desenvolvimento Regional

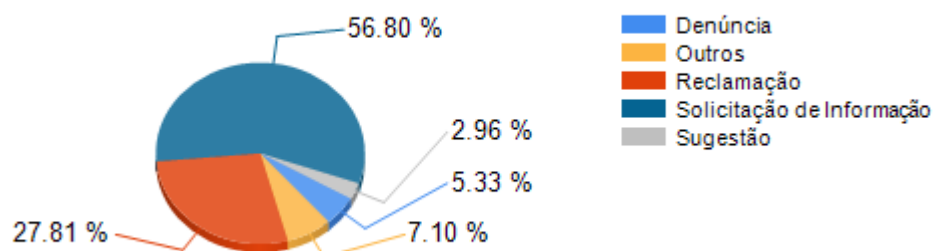
| ÓRGÃOS |   | Quantidade |
|--------|---|------------|
| 1      | Secretaria de Desenvolvimento Regional - Sede | 169        |
| Total: |   | 169        |



## Tipo de Manifestação

| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 9          |
| Outros                    | 12         |
| Reclamação                | 47         |
| Solicitação de Informação | 96         |
| Sugestão                  | 5          |
| Total:                    | 169        |

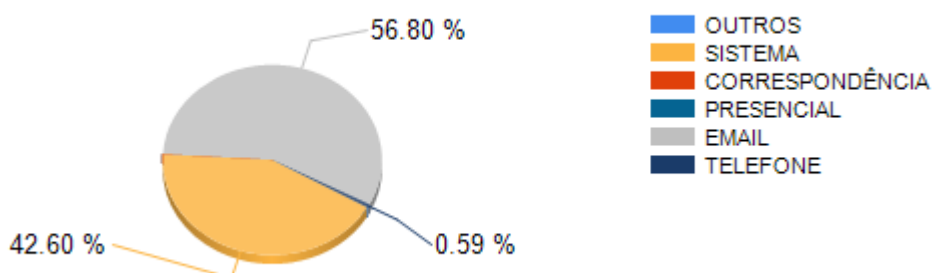
### Total por Tipo



### Forma de Contato

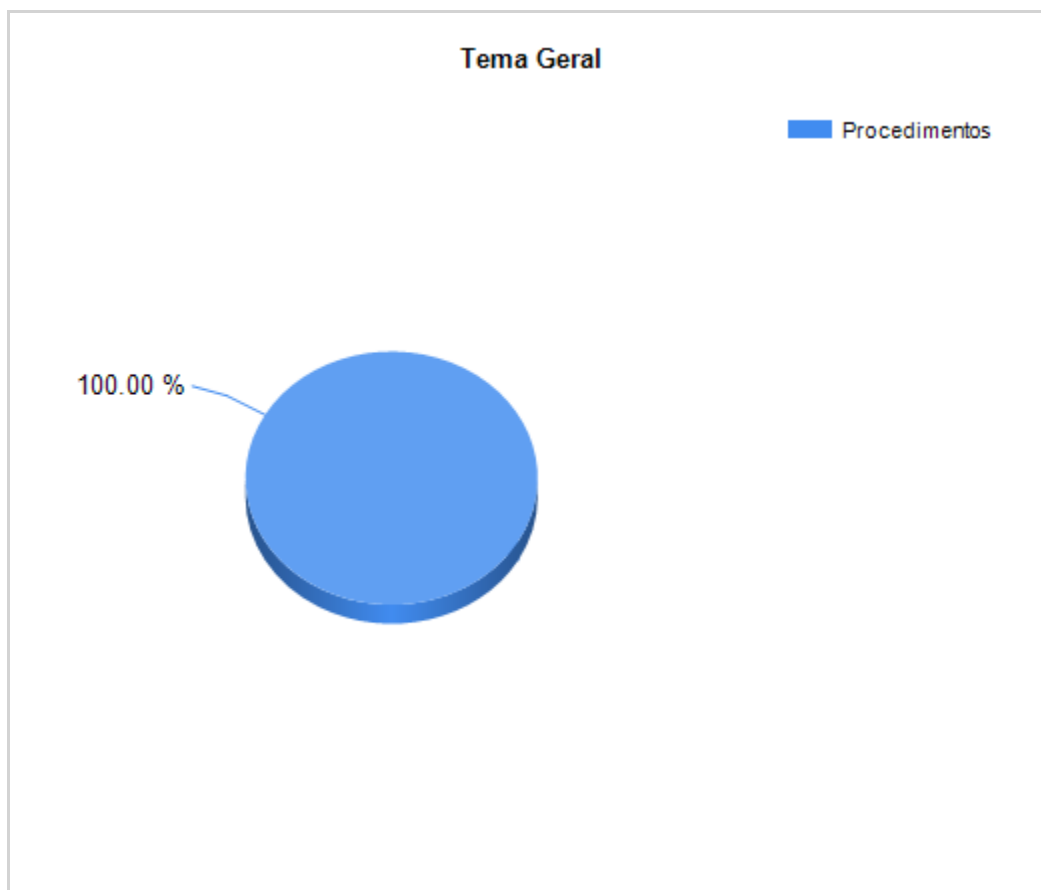
| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone | Email     | Correspondência | Sistema   | Outros   | Total      |
|---------------------------|------------|----------|-----------|-----------------|-----------|----------|------------|
| Denúncia                  | 0          | 0        | 1         | 0               | 8         | 0        | 9          |
| Outros                    | 0          | 0        | 12        | 0               | 0         | 0        | 12         |
| Reclamação                | 0          | 1        | 9         | 0               | 37        | 0        | 47         |
| Solicitação de Informação | 0          | 0        | 74        | 0               | 22        | 0        | 96         |
| Sugestão                  | 0          | 0        | 0         | 0               | 5         | 0        | 5          |
| <b>Total</b>              | <b>0</b>   | <b>1</b> | <b>96</b> | <b>0</b>        | <b>72</b> | <b>0</b> | <b>169</b> |

### Forma de Contato



### Tema Geral

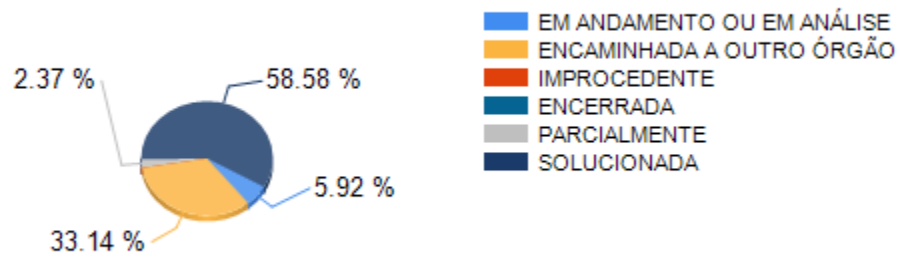
| Tema Geral    | Denúncia | Elogio   | Outro     | Reclamação | Informação | Sugestão | Total      |
|---------------|----------|----------|-----------|------------|------------|----------|------------|
| Procedimentos | 7        | 0        | 11        | 18         | 79         | 3        | 118        |
| <b>Total</b>  | <b>7</b> | <b>0</b> | <b>11</b> | <b>18</b>  | <b>79</b>  | <b>3</b> | <b>118</b> |



## Conclusão

| Tipo de Manifestação      | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total      |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-----------|--------------|---------------------------|----------------------------|------------|
| Denúncia                  | 6           | 0                        | 0         | 0            | 2                         | 1                          | 9          |
| Outros                    | 10          | 0                        | 0         | 0            | 1                         | 1                          | 12         |
| Reclamação                | 14          | 1                        | 0         | 0            | 32                        | 0                          | 47         |
| Solicitação de Informação | 68          | 3                        | 0         | 0            | 18                        | 7                          | 96         |
| Sugestão                  | 1           | 0                        | 0         | 0            | 3                         | 1                          | 5          |
| <b>Total</b>              | <b>99</b>   | <b>4</b>                 | <b>0</b>  | <b>0</b>     | <b>56</b>                 | <b>10</b>                  | <b>169</b> |

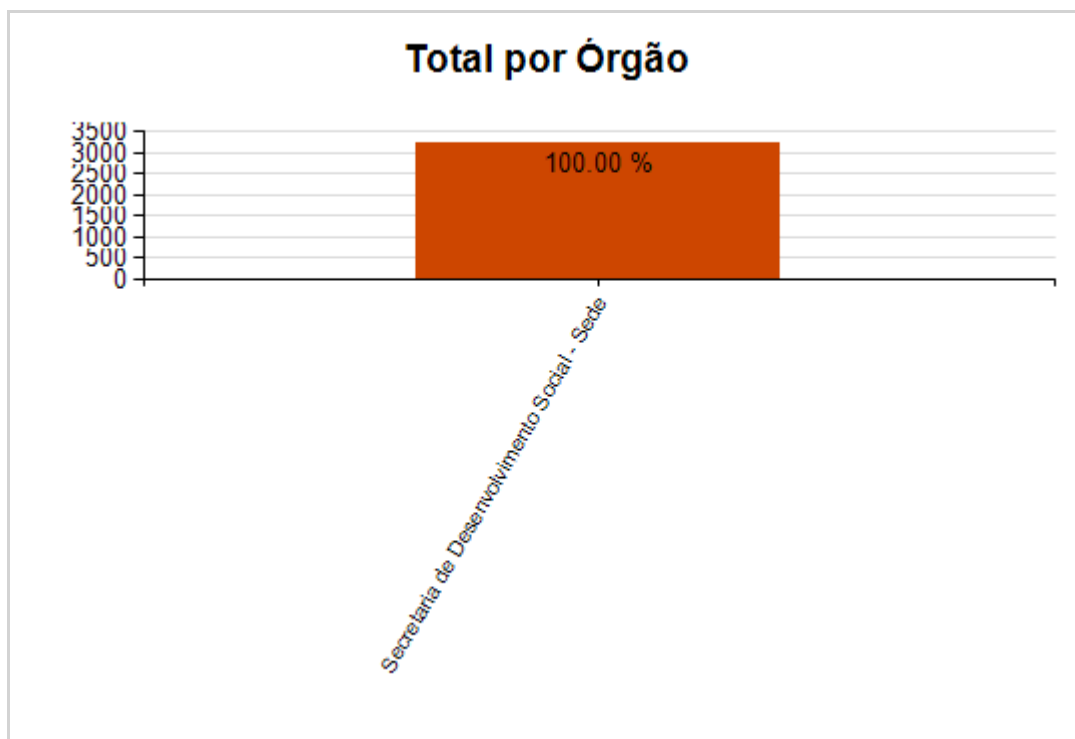
### Conclusão





## Secretaria de Desenvolvimento Social

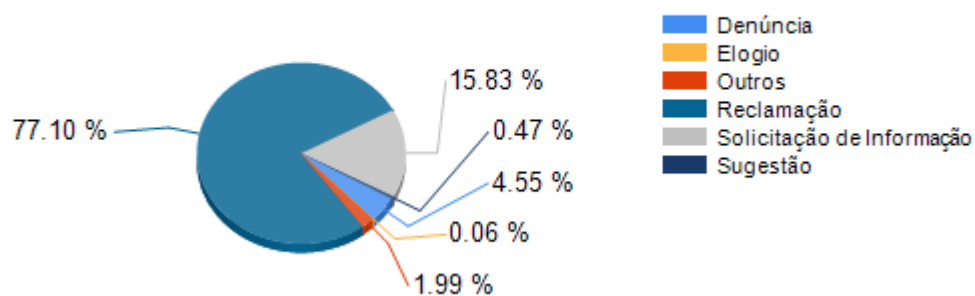
| ÓRGÃOS |   | Quantidade |
|--------|---|------------|
| 1      | Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede | 3209       |
| Total: |   | 3209       |



## Tipo de Manifestação

| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 146        |
| Elogio                    | 2          |
| Outros                    | 64         |
| Reclamação                | 2474       |
| Solicitação de Informação | 508        |
| Sugestão                  | 15         |
| Total:                    | 3209       |

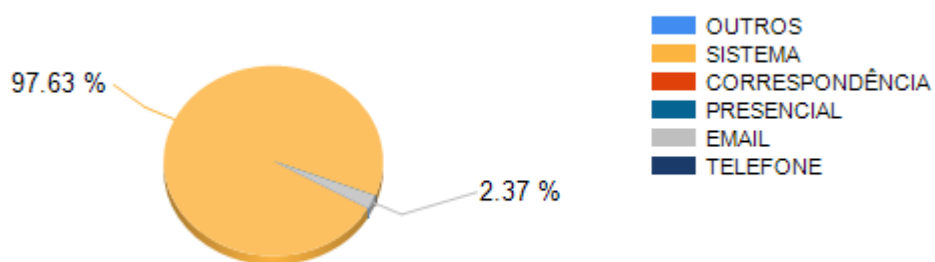
### Total por Tipo



### Forma de Contato

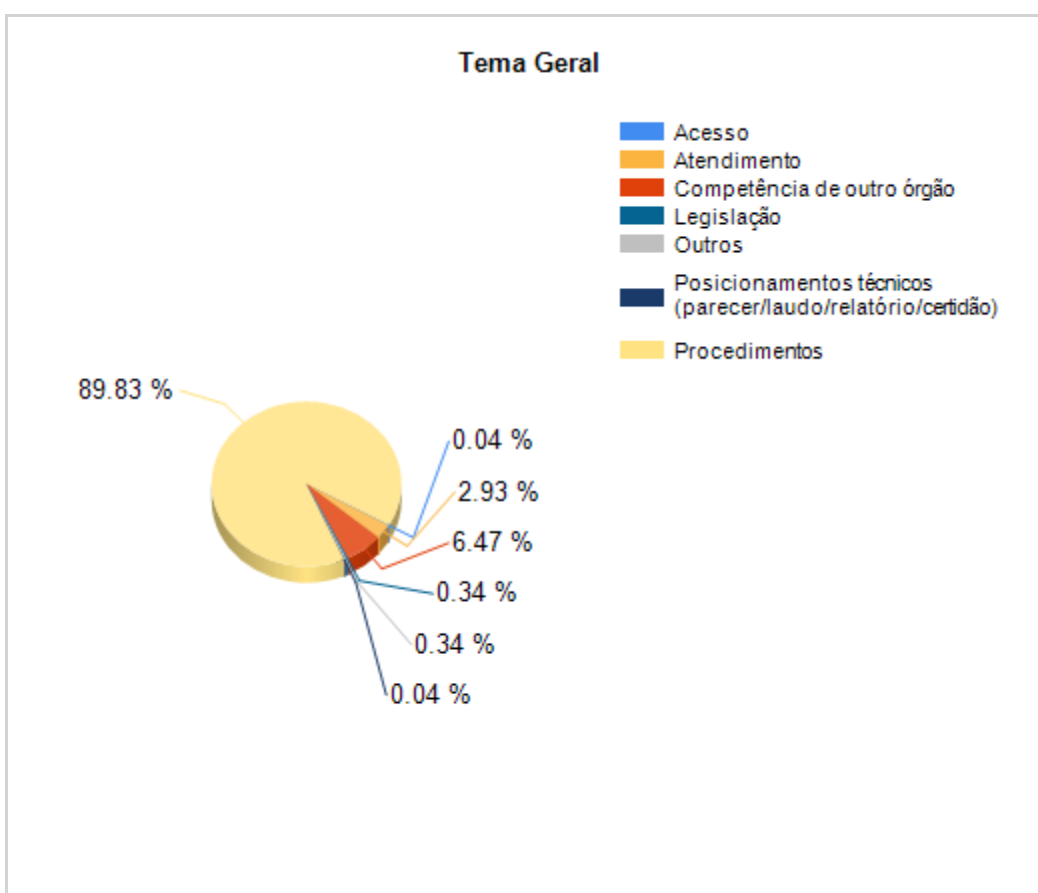
| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total |
|---------------------------|------------|----------|-------|-----------------|---------|--------|-------|
| Denúncia                  | 0          | 0        | 5     | 0               | 141     | 0      | 146   |
| Elogio                    | 0          | 0        | 0     | 0               | 2       | 0      | 2     |
| Outros                    | 0          | 0        | 3     | 0               | 61      | 0      | 64    |
| Reclamação                | 0          | 0        | 24    | 0               | 2450    | 0      | 2474  |
| Solicitação de Informação | 0          | 0        | 43    | 0               | 465     | 0      | 508   |
| Sugestão                  | 0          | 0        | 1     | 0               | 14      | 0      | 15    |
| Total                     | 0          | 0        | 76    | 0               | 3133    | 0      | 3209  |

### Forma de Contato



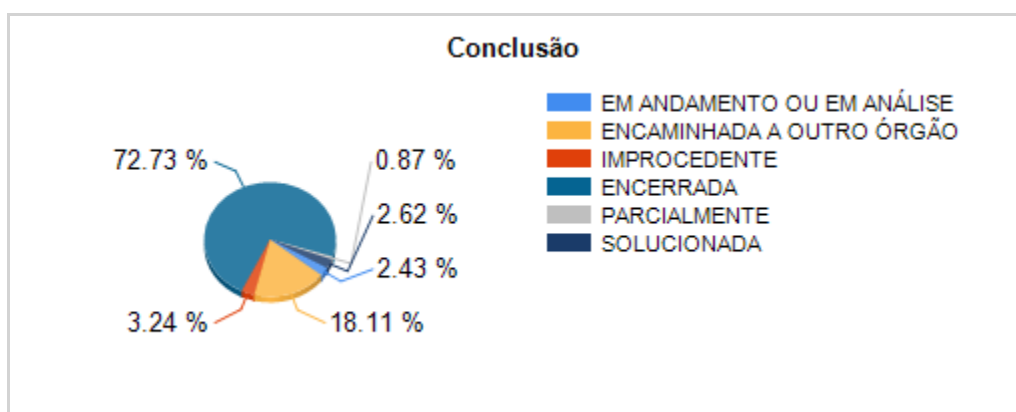
## Tema Geral

| Tema Geral   | Denúncia   | Elogio   | Outro     | Reclamação  | Informação | Sugestão  | Total       |
|--|------------|----------|-----------|-------------|------------|-----------|-------------|
| Acesso   | 0          | 1        | 0         | 0           | 0          | 0         | 1           |
| Atendimento  | 14         | 1        | 0         | 21          | 38         | 3         | 77          |
| Competência de outro órgão                                     | 17         | 0        | 7         | 95          | 46         | 5         | 170         |
| Legislação   | 5          | 0        | 1         | 2           | 1          | 0         | 9           |
| Outros   | 2          | 0        | 2         | 2           | 2          | 1         | 9           |
| Posicionamentos técnicos<br>(parecer/laudo/relatório/certidão) | 0          | 0        | 0         | 1           | 0          | 0         | 1           |
| Procedimentos  | 72         | 0        | 39        | 1889        | 354        | 5         | 2359        |
| <b>Total</b>   | <b>110</b> | <b>2</b> | <b>49</b> | <b>2010</b> | <b>441</b> | <b>14</b> | <b>2626</b> |



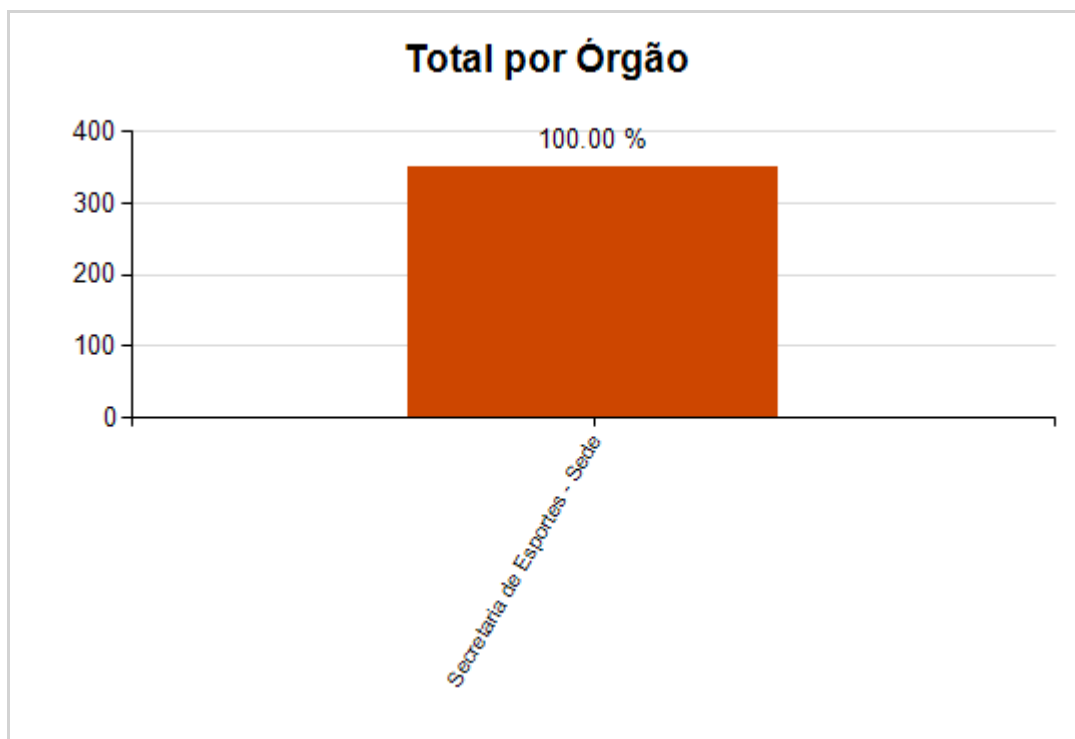
## Conclusão

| Tipo de Manifestação      | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada   | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total       |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-------------|--------------|---------------------------|----------------------------|-------------|
| Denúncia                  | 8           | 4                        | 60          | 37           | 36                        | 1                          | 146         |
| Elogio                    | 0           | 0                        | 2           | 0            | 0                         | 0                          | 2           |
| Outros                    | 0           | 0                        | 46          | 3            | 15                        | 0                          | 64          |
| Reclamação                | 33          | 18                       | 1852        | 44           | 464                       | 63                         | 2474        |
| Solicitação de Informação | 43          | 6                        | 365         | 15           | 65                        | 14                         | 508         |
| Sugestão                  | 0           | 0                        | 9           | 5            | 1                         | 0                          | 15          |
| <b>Total</b>              | <b>84</b>   | <b>28</b>                | <b>2334</b> | <b>104</b>   | <b>581</b>                | <b>78</b>                  | <b>3209</b> |



## Secretaria de Esportes

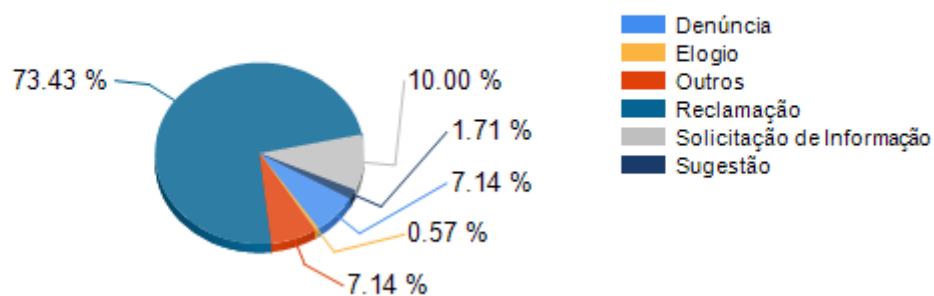
| ÓRGÃOS |                               | Quantidade |
|--------|-------------------------------|------------|
| 1      | Secretaria de Esportes - Sede | 350        |
| Total: |                               | 350        |



## Tipo de Manifestação

| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 25         |
| Elogio                    | 2          |
| Outros                    | 25         |
| Reclamação                | 257        |
| Solicitação de Informação | 35         |
| Sugestão                  | 6          |
| Total:                    | 350        |

### Total por Tipo



### Forma de Contato

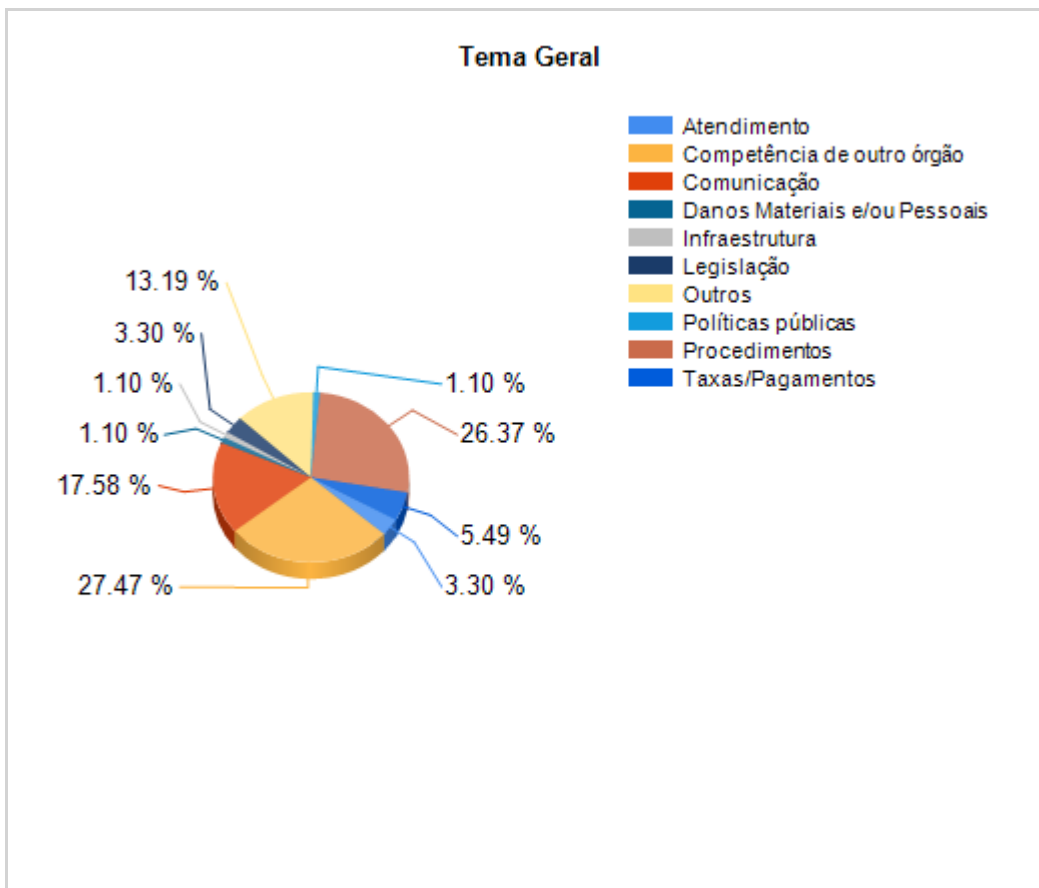
| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total |
|---------------------------|------------|----------|-------|-----------------|---------|--------|-------|
| Denúncia                  | 0          | 0        | 0     | 0               | 25      | 0      | 25    |
| Elogio                    | 0          | 0        | 0     | 0               | 2       | 0      | 2     |
| Outros                    | 0          | 0        | 0     | 0               | 25      | 0      | 25    |
| Reclamação                | 0          | 0        | 0     | 0               | 257     | 0      | 257   |
| Solicitação de Informação | 0          | 0        | 0     | 0               | 35      | 0      | 35    |
| Sugestão                  | 0          | 0        | 0     | 0               | 6       | 0      | 6     |
| Total                     | 0          | 0        | 0     | 0               | 350     | 0      | 350   |

### Forma de Contato



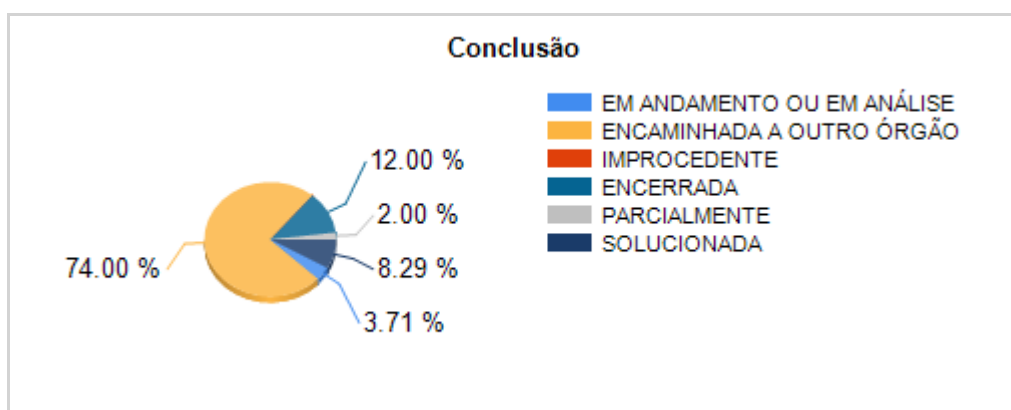
## Tema Geral

| Tema Geral                    | Denúncia  | Elogio   | Outro     | Reclamação | Informação | Sugestão | Total     |
|-------------------------------|-----------|----------|-----------|------------|------------|----------|-----------|
| Atendimento                   | 0         | 0        | 0         | 3          | 0          | 0        | 3         |
| Competência de outro órgão    | 5         | 0        | 1         | 16         | 1          | 2        | 25        |
| Comunicação                   | 0         | 0        | 3         | 1          | 12         | 0        | 16        |
| Danos Materiais e/ou Pessoais | 1         | 0        | 0         | 0          | 0          | 0        | 1         |
| Infraestrutura                | 0         | 0        | 0         | 1          | 0          | 0        | 1         |
| Legislação                    | 3         | 0        | 0         | 0          | 0          | 0        | 3         |
| Outros                        | 2         | 0        | 8         | 2          | 0          | 0        | 12        |
| Políticas públicas            | 0         | 0        | 1         | 0          | 0          | 0        | 1         |
| Procedimentos                 | 0         | 0        | 2         | 20         | 1          | 1        | 24        |
| Taxas/Pagamentos              | 0         | 0        | 0         | 5          | 0          | 0        | 5         |
| <b>Total</b>                  | <b>11</b> | <b>0</b> | <b>15</b> | <b>48</b>  | <b>14</b>  | <b>3</b> | <b>91</b> |



## Conclusão

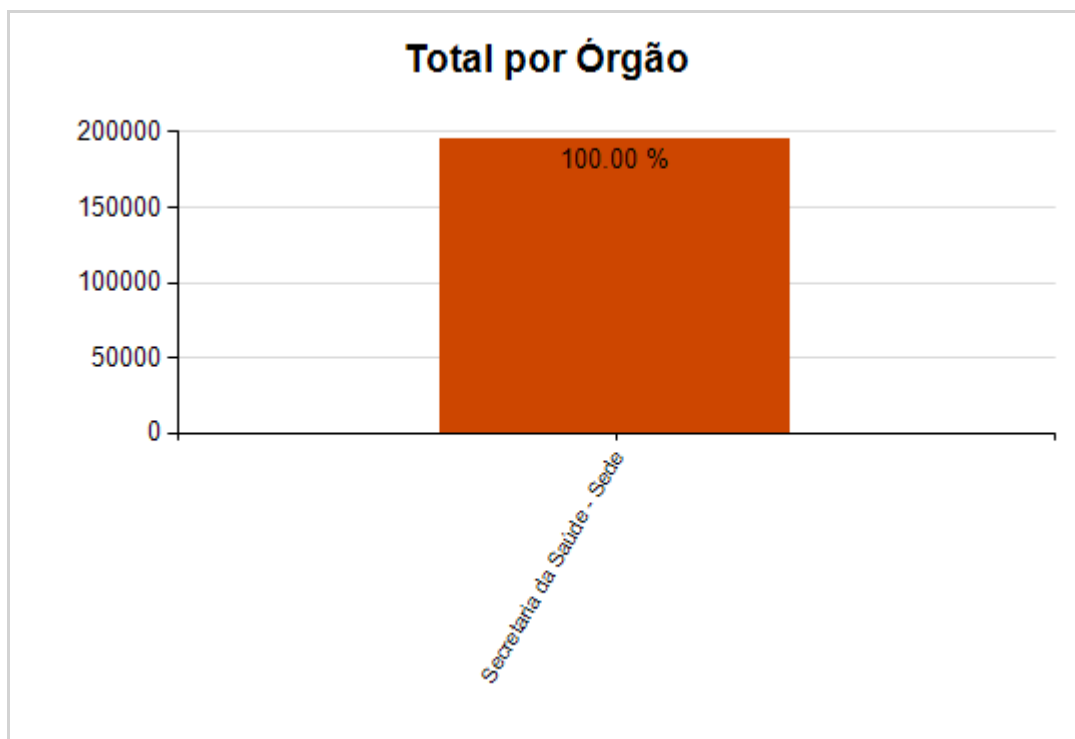
| Tipo de Manifestação      | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total      |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-----------|--------------|---------------------------|----------------------------|------------|
| Denúncia                  | 2           | 0                        | 8         | 0            | 14                        | 1                          | 25         |
| Elogio                    | 0           | 0                        | 0         | 0            | 2                         | 0                          | 2          |
| Outros                    | 7           | 1                        | 5         | 0            | 10                        | 2                          | 25         |
| Reclamação                | 10          | 4                        | 25        | 0            | 209                       | 9                          | 257        |
| Solicitação de Informação | 9           | 2                        | 2         | 0            | 21                        | 1                          | 35         |
| Sugestão                  | 1           | 0                        | 2         | 0            | 3                         | 0                          | 6          |
| <b>Total</b>              | <b>29</b>   | <b>7</b>                 | <b>42</b> | <b>0</b>     | <b>259</b>                | <b>13</b>                  | <b>350</b> |





## Secretaria de Estado da Saúde

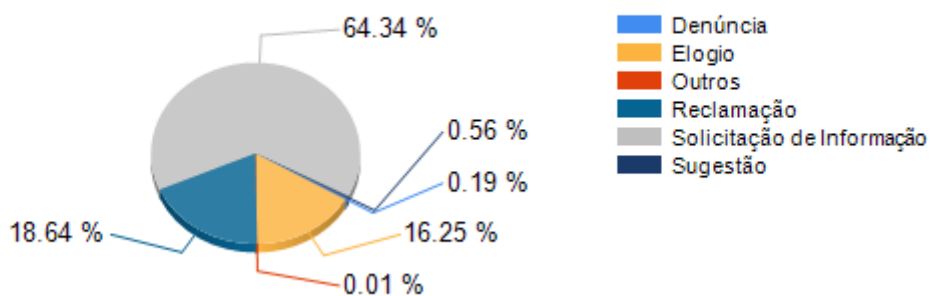
| ÓRGÃOS |                            | Quantidade |
|--------|----------------------------|------------|
| 1      | Secretaria da Saúde - Sede | 195815     |
| Total: |                            | 195815     |



## Tipo de Manifestação

| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 381        |
| Elogio                    | 31828      |
| Outros                    | 26         |
| Reclamação                | 36503      |
| Solicitação de Informação | 125979     |
| Sugestão                  | 1098       |
| Total:                    | 195815     |

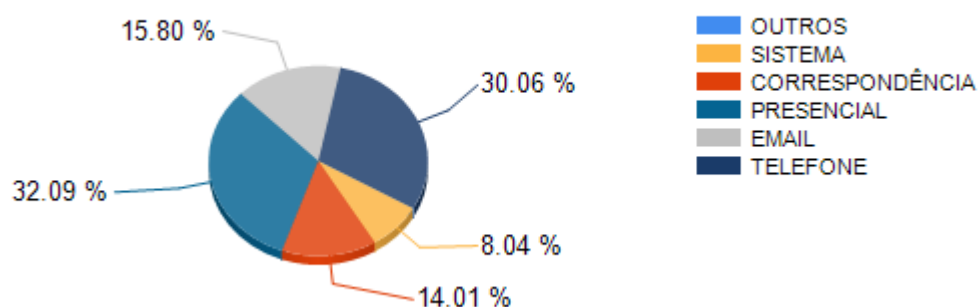
### Total por Tipo



### Forma de Contato

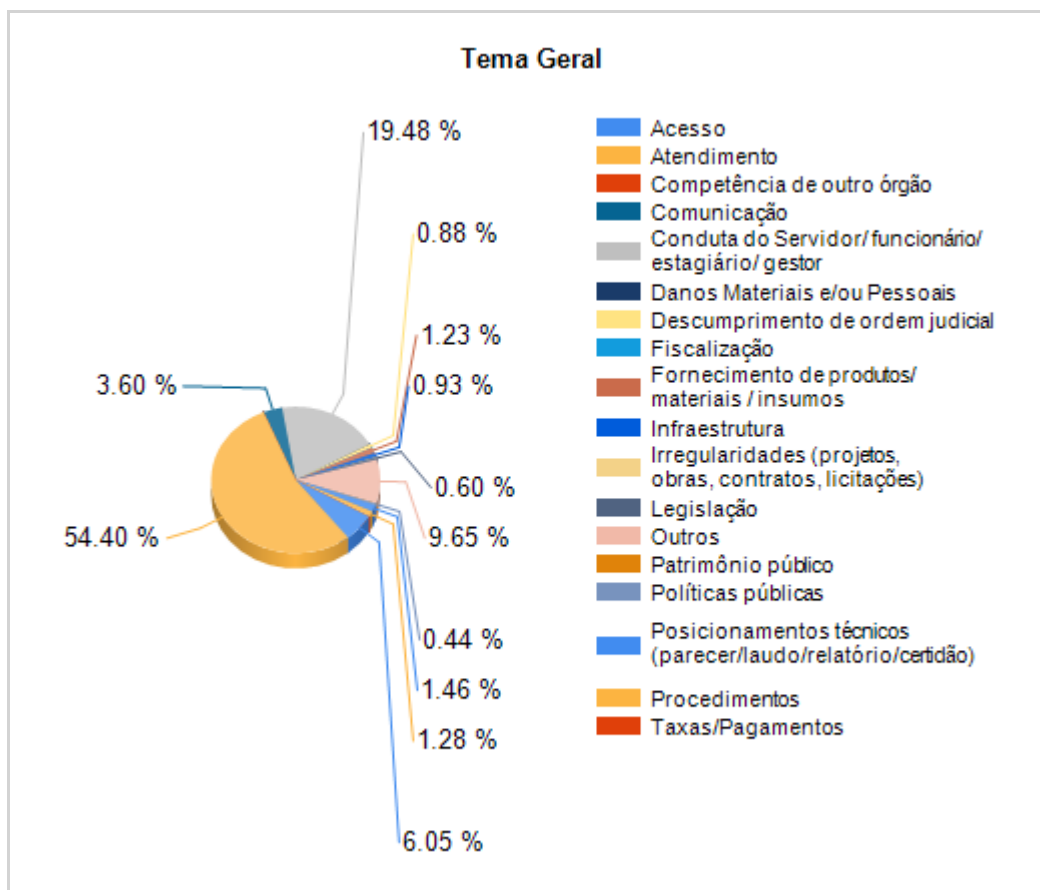
| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total  |
|---------------------------|------------|----------|-------|-----------------|---------|--------|--------|
| Denúncia                  | 25         | 11       | 77    | 22              | 246     | 0      | 381    |
| Elogio                    | 5097       | 2234     | 2321  | 21911           | 265     | 0      | 31828  |
| Outros                    | 0          | 0        | 0     | 0               | 26      | 0      | 26     |
| Reclamação                | 14469      | 6872     | 8616  | 3830            | 2716    | 0      | 36503  |
| Solicitação de Informação | 43073      | 49686    | 19836 | 939             | 12445   | 0      | 125979 |
| Sugestão                  | 174        | 66       | 80    | 729             | 49      | 0      | 1098   |
| Total                     | 62838      | 58869    | 30930 | 27431           | 15747   | 0      | 195815 |

### Forma de Contato



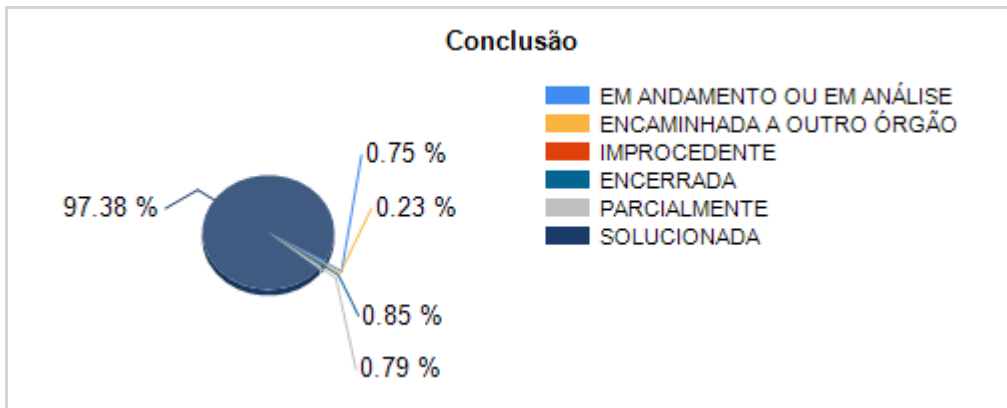
## Tema Geral

| Tema Geral   | Denúncia   | Elogio       | Outro    | Reclamação   | Informação    | Sugestão    | Total         |
|--|------------|--------------|----------|--------------|---------------|-------------|---------------|
| Acesso   | 0          | 142          | 0        | 0            | 11671         | 0           | 11813         |
| Atendimento  | 25         | 8792         | 0        | 17384        | 79938         | 143         | 106282        |
| Competência de outro órgão                                     | 0          | 0            | 0        | 0            | 0             | 0           | 0             |
| Comunicação  | 0          | 35           | 0        | 0            | 6999          | 0           | 7034          |
| Conduta do Servidor/<br>funcionário/ estagiário/ gestor        | 214        | 21021        | 0        | 15703        | 228           | 899         | 38065         |
| Danos Materiais e/ou Pessoais                                  | 0          | 0            | 0        | 0            | 0             | 0           | 0             |
| Descumprimento de ordem<br>judicial                            | 0          | 2            | 0        | 0            | 1722          | 0           | 1724          |
| Fiscalização   | 0          | 0            | 0        | 0            | 0             | 0           | 0             |
| Fornecimento de produtos/<br>materiais / insumos               | 1          | 4            | 0        | 2339         | 55            | 8           | 2407          |
| Infraestrutura   | 0          | 1            | 0        | 45           | 1772          | 2           | 1820          |
| Irregularidades (projetos, obras,<br>contratos, licitações)    | 0          | 0            | 0        | 0            | 0             | 0           | 0             |
| Legislação   | 0          | 10           | 0        | 0            | 1154          | 0           | 1164          |
| Outros   | 117        | 1809         | 2        | 701          | 16195         | 25          | 18849         |
| Patrimônio público   | 0          | 0            | 0        | 0            | 0             | 0           | 0             |
| Políticas públicas   | 0          | 0            | 0        | 0            | 855           | 0           | 855           |
| Posicionamentos técnicos<br>(parecer/laudo/relatório/certidão) | 0          | 5            | 0        | 0            | 2850          | 0           | 2855          |
| Procedimentos  | 0          | 1            | 0        | 0            | 2494          | 0           | 2495          |
| Taxas/Pagamentos   | 0          | 0            | 0        | 0            | 0             | 0           | 0             |
| <b>Total</b>   | <b>357</b> | <b>31822</b> | <b>2</b> | <b>36172</b> | <b>125933</b> | <b>1077</b> | <b>195363</b> |



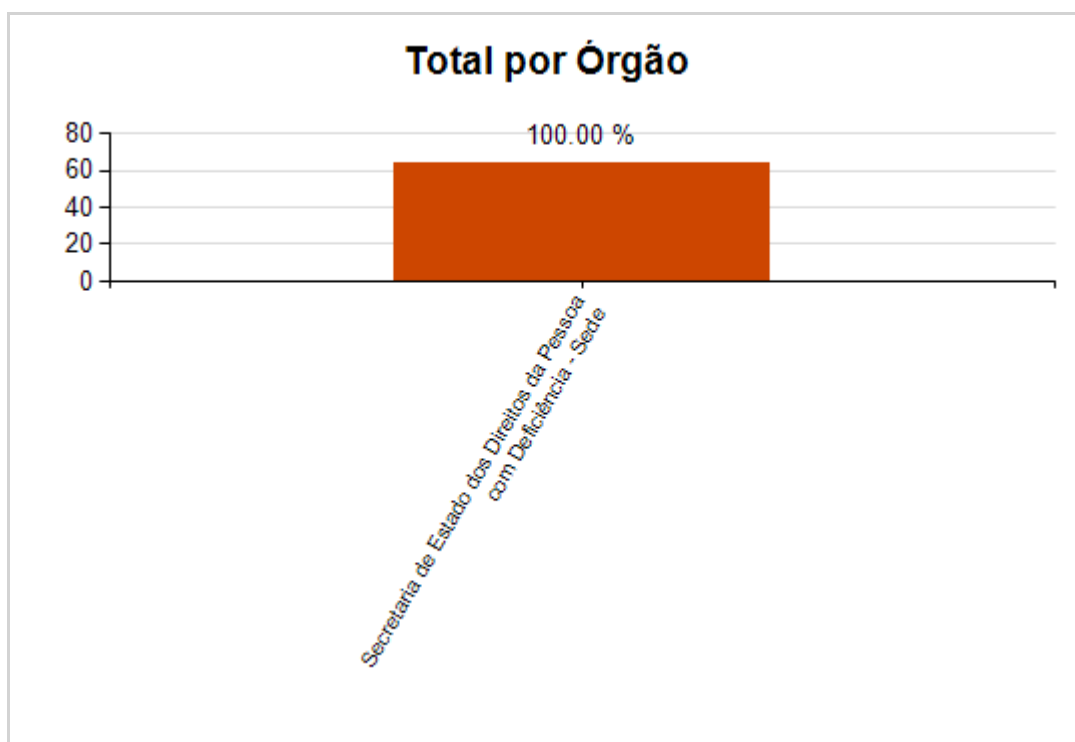
## Conclusão

| Tipo de Manifestação      | Solucionada   | Solucionada Parcialmente | Encerrada   | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total         |
|---------------------------|---------------|--------------------------|-------------|--------------|---------------------------|----------------------------|---------------|
| Denúncia                  | 213           | 6                        | 89          | 0            | 24                        | 49                         | 381           |
| Elogio                    | 31447         | 263                      | 16          | 0            | 6                         | 96                         | 31828         |
| Outros                    | 0             | 0                        | 2           | 0            | 24                        | 0                          | 26            |
| Reclamação                | 33081         | 1236                     | 557         | 0            | 331                       | 1298                       | 36503         |
| Solicitação de Informação | 124938        | 9                        | 972         | 0            | 46                        | 14                         | 125979        |
| Sugestão                  | 1012          | 29                       | 21          | 0            | 21                        | 15                         | 1098          |
| <b>Total</b>              | <b>190691</b> | <b>1543</b>              | <b>1657</b> | <b>0</b>     | <b>452</b>                | <b>1472</b>                | <b>195815</b> |



## Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

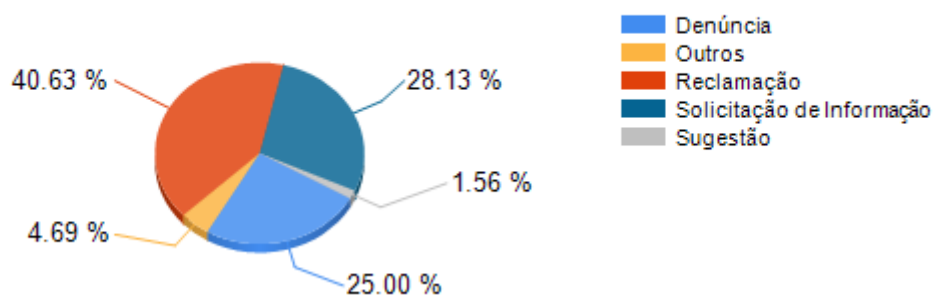
| ÓRGÃOS |  | Quantidade |
|--------|--|------------|
| 1      | Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede | 64         |
| Total: |  | 64         |



## Tipo de Manifestação

| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 16         |
| Outros                    | 3          |
| Reclamação                | 26         |
| Solicitação de Informação | 18         |
| Sugestão                  | 1          |
| Total:                    | 64         |

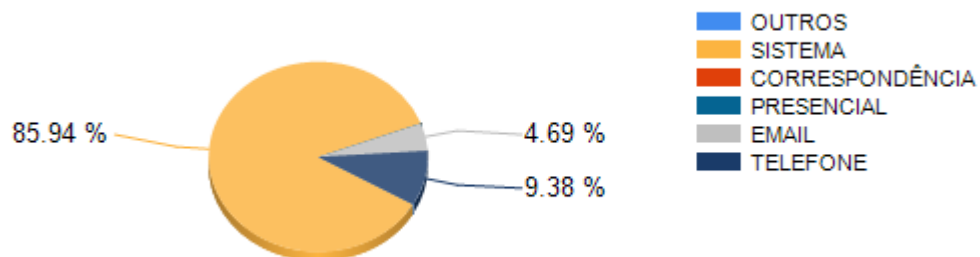
### Total por Tipo



### Forma de Contato

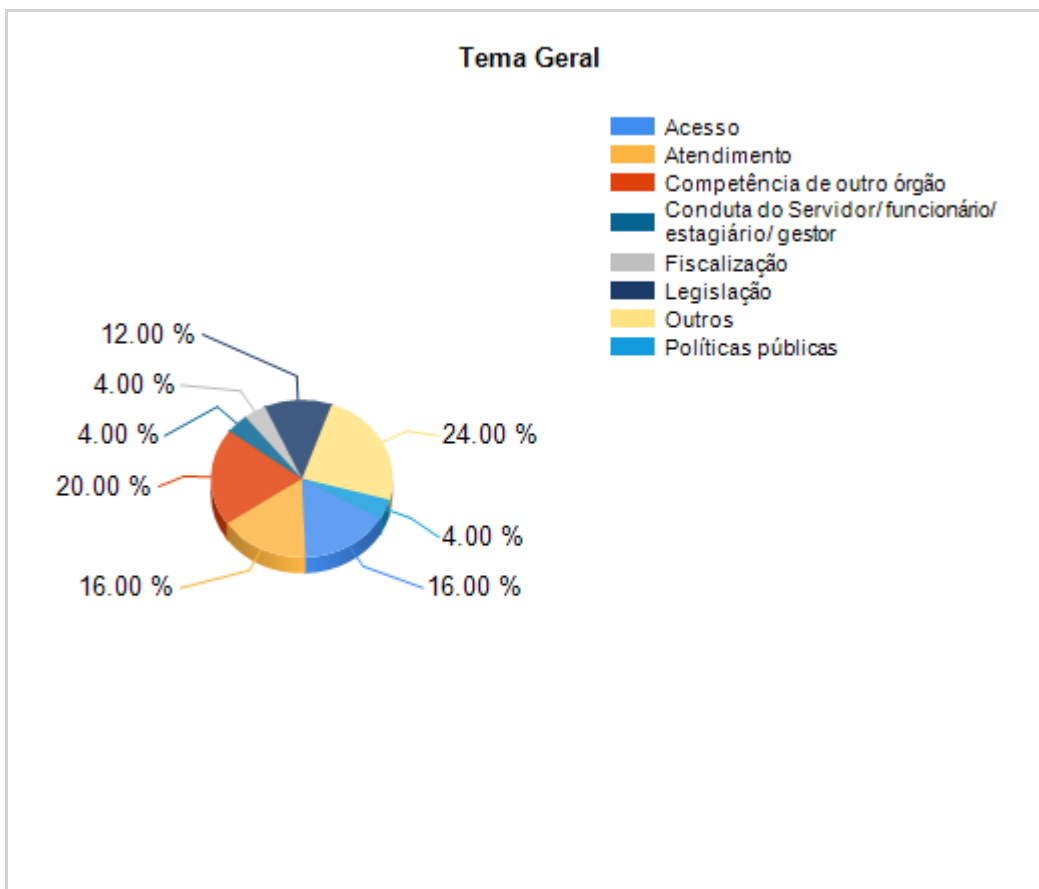
| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total |
|---------------------------|------------|----------|-------|-----------------|---------|--------|-------|
| Denúncia                  | 0          | 1        | 1     | 0               | 14      | 0      | 16    |
| Outros                    | 0          | 0        | 0     | 0               | 3       | 0      | 3     |
| Reclamação                | 0          | 5        | 1     | 0               | 20      | 0      | 26    |
| Solicitação de Informação | 0          | 0        | 1     | 0               | 17      | 0      | 18    |
| Sugestão                  | 0          | 0        | 0     | 0               | 1       | 0      | 1     |
| Total                     | 0          | 6        | 3     | 0               | 55      | 0      | 64    |

### Forma de Contato



## Tema Geral

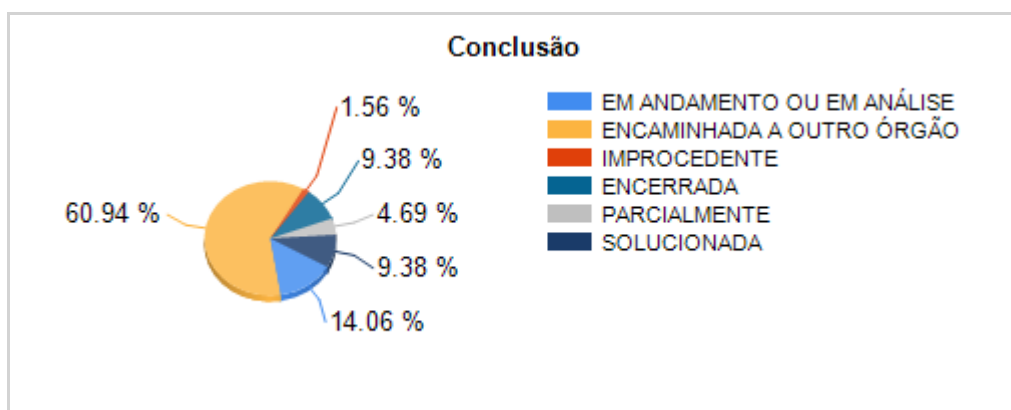
| Tema Geral  | Denúncia | Elogio   | Outro    | Reclamação | Informação | Sugestão | Total     |
|---|----------|----------|----------|------------|------------|----------|-----------|
| Acesso  | 0        | 0        | 0        | 1          | 3          | 0        | 4         |
| Atendimento                                       | 1        | 0        | 0        | 1          | 2          | 0        | 4         |
| Competência de outro órgão                        | 1        | 0        | 0        | 1          | 3          | 0        | 5         |
| Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor | 1        | 0        | 0        | 0          | 0          | 0        | 1         |
| Fiscalização                                      | 0        | 0        | 1        | 0          | 0          | 0        | 1         |
| Legislação  | 0        | 0        | 0        | 0          | 3          | 0        | 3         |
| Outros  | 1        | 0        | 1        | 2          | 2          | 0        | 6         |
| Políticas públicas                                | 0        | 0        | 0        | 0          | 1          | 0        | 1         |
| <b>Total</b>                                      | <b>4</b> | <b>0</b> | <b>2</b> | <b>5</b>   | <b>14</b>  | <b>0</b> | <b>25</b> |





## Conclusão

| Tipo de Manifestação      | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total     |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-----------|--------------|---------------------------|----------------------------|-----------|
| Denúncia                  | 0           | 0                        | 2         | 1            | 11                        | 2                          | 16        |
| Outros                    | 0           | 0                        | 1         | 0            | 1                         | 1                          | 3         |
| Reclamação                | 1           | 1                        | 2         | 0            | 21                        | 1                          | 26        |
| Solicitação de Informação | 5           | 2                        | 1         | 0            | 5                         | 5                          | 18        |
| Sugestão                  | 0           | 0                        | 0         | 0            | 1                         | 0                          | 1         |
| <b>Total</b>              | <b>6</b>    | <b>3</b>                 | <b>6</b>  | <b>1</b>     | <b>39</b>                 | <b>9</b>                   | <b>64</b> |



## Secretaria de Governo

| ÓRGÃOS |   | Quantidade |
|--------|---|------------|
| 1      | Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp | 2193       |
| 2      | Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo- Arsesp                          | 761        |
| 3      | CART - Concessionária Auto Raposo Tavares   | 1653       |
| 4      | CCR Autoban   | 5372       |
| 5      | CCR RodoAnel Oeste  | 1412       |
| 6      | CCR SPVias  | 1339       |
| 7      | CCR ViaOeste  | 3816       |
| 8      | Comgás  | 820        |
| 9      | Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp                            | 1871       |
| 10     | Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.  | 4806       |
| 11     | Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol   | 804        |
| 12     | Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A   | 1326       |
| 13     | Concessionária de Rodovias Tebe S/A   | 319        |
| 14     | Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.   | 607        |
| 15     | Concessionária Rodovias do Tietê  | 985        |
| 16     | Concessionária Rota das Bandeiras   | 2049       |
| 17     | Concessionária SPMar  | 4059       |
| 18     | Concessionária ViaPaulista  | 1890       |
| 19     | CPFL Energia (Paulista, Piratininga Santa Cruz, Jaguari, Mococa, Sul Paulista, Leste Paulista)  | 8716       |
| 20     | DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP   | 24932      |
| 21     | Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A                       | 900        |
| 22     | Ecovias   | 632        |
| 23     | EDP Bandeirante   | 11815      |
| 24     | EIXO SP CONCESSIONARIA DE RODOVIAS S.A  | 2185       |
| 25     | Enel  | 43249      |
| 26     | Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A   | 2243       |
| 27     | Entrevias   | 1006       |
| 28     | Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade   | 61         |
| 29     | Naturgy   | 190        |
| 30     | Neoenergia Elektro  | 3150       |
| 31     | OGE   | 1739       |
| 32     | Programa Poupatempo   | 9869       |
| 33     | RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A   | 2751       |
| 34     | Secretaria de Governo - Sede  | 1878       |
| 35     | ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A   | 669        |
| Total: |   | 152067     |

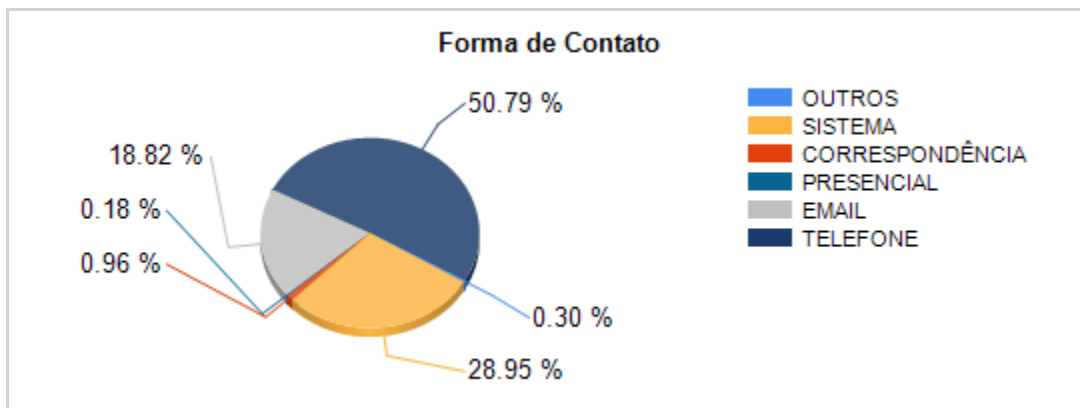
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Avenida: Rangel Pestana, 300, 18º andar – Sé - Fone (11)3204-4570 – CEP 0117-911 - São Paulo/SP



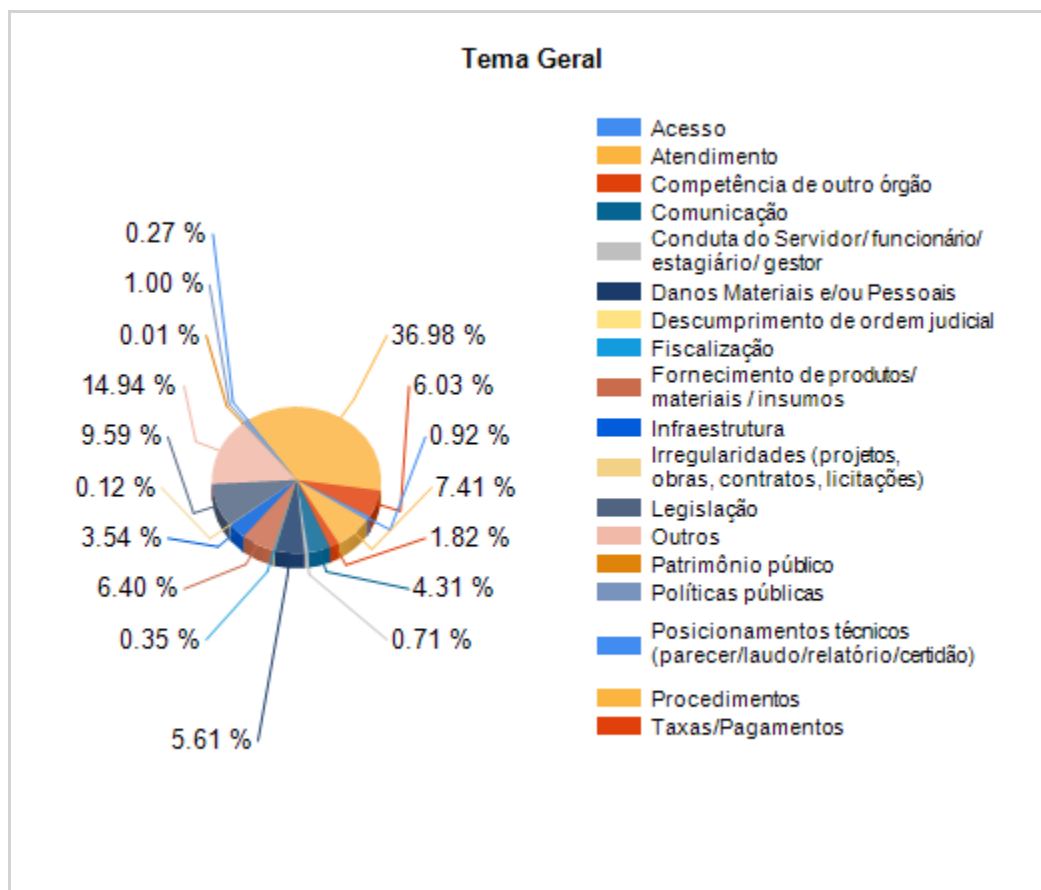
## Forma de Contato

| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total  |
|---------------------------|------------|----------|-------|-----------------|---------|--------|--------|
| Denúncia                  | 2          | 206      | 265   | 10              | 1393    | 47     | 1923   |
| Elogio                    | 16         | 3351     | 612   | 153             | 407     | 0      | 4539   |
| Outros                    | 94         | 828      | 1065  | 2               | 573     | 1      | 2563   |
| Reclamação                | 79         | 30571    | 10988 | 713             | 34286   | 405    | 77042  |
| Solicitação de Informação | 78         | 42071    | 15578 | 574             | 7221    | 2      | 65524  |
| Sugestão                  | 5          | 208      | 107   | 12              | 143     | 1      | 476    |
| Total                     | 274        | 77235    | 28615 | 1464            | 44023   | 456    | 152067 |



## Tema Geral

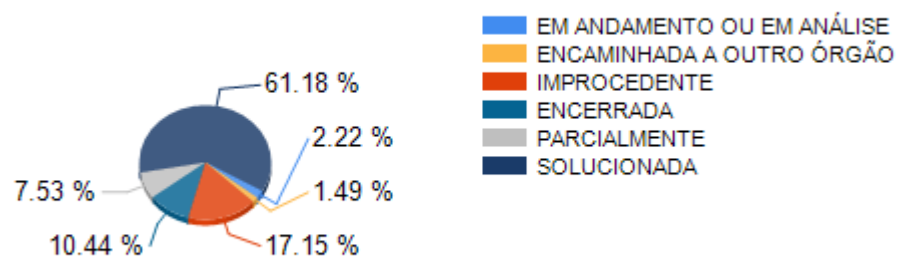
| Tema Geral   | Denúncia    | Elogio      | Outro       | Reclamação   | Informação   | Sugestão   | Total         |
|--|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|------------|---------------|
| Acesso   | 2           | 7           | 25          | 670          | 682          | 2          | 1388          |
| Atendimento  | 41          | 3969        | 329         | 4178         | 2590         | 21         | 11128         |
| Competência de outro órgão                                     | 126         | 9           | 64          | 1983         | 532          | 13         | 2727          |
| Comunicação  | 0           | 1           | 55          | 1375         | 5003         | 30         | 6464          |
| Conduta do Servidor/<br>funcionário/ estagiário/ gestor        | 129         | 280         | 0           | 651          | 0            | 0          | 1060          |
| Danos Materiais e/ou Pessoais                                  | 1           | 0           | 390         | 3992         | 4039         | 0          | 8422          |
| Descumprimento de ordem<br>judicial                            | 0           | 0           | 0           | 0            | 0            | 0          | 0             |
| Fiscalização   | 422         | 0           | 0           | 89           | 7            | 1          | 519           |
| Fornecimento de produtos/<br>materiais / insumos               | 0           | 0           | 0           | 2350         | 7258         | 2          | 9610          |
| Infraestrutura   | 5           | 13          | 103         | 2475         | 2603         | 113        | 5312          |
| Irregularidades (projetos, obras,<br>contratos, licitações)    | 2           | 0           | 111         | 64           | 3            | 1          | 181           |
| Legislação   | 120         | 40          | 378         | 9049         | 4671         | 136        | 14394         |
| Outros   | 200         | 128         | 408         | 3852         | 17821        | 20         | 22429         |
| Patrimônio público   | 1           | 0           | 0           | 2            | 5            | 0          | 8             |
| Políticas públicas   | 0           | 0           | 0           | 1498         | 0            | 0          | 1498          |
| Posicionamentos técnicos<br>(parecer/laudo/relatório/certidão) | 0           | 0           | 25          | 35           | 348          | 0          | 408           |
| Procedimentos  | 610         | 81          | 543         | 39116        | 15093        | 76         | 55519         |
| Taxas/Pagamentos   | 2           | 0           | 613         | 4556         | 3884         | 3          | 9058          |
| <b>Total</b>   | <b>1661</b> | <b>4528</b> | <b>3044</b> | <b>75935</b> | <b>64539</b> | <b>418</b> | <b>150125</b> |



## Conclusão

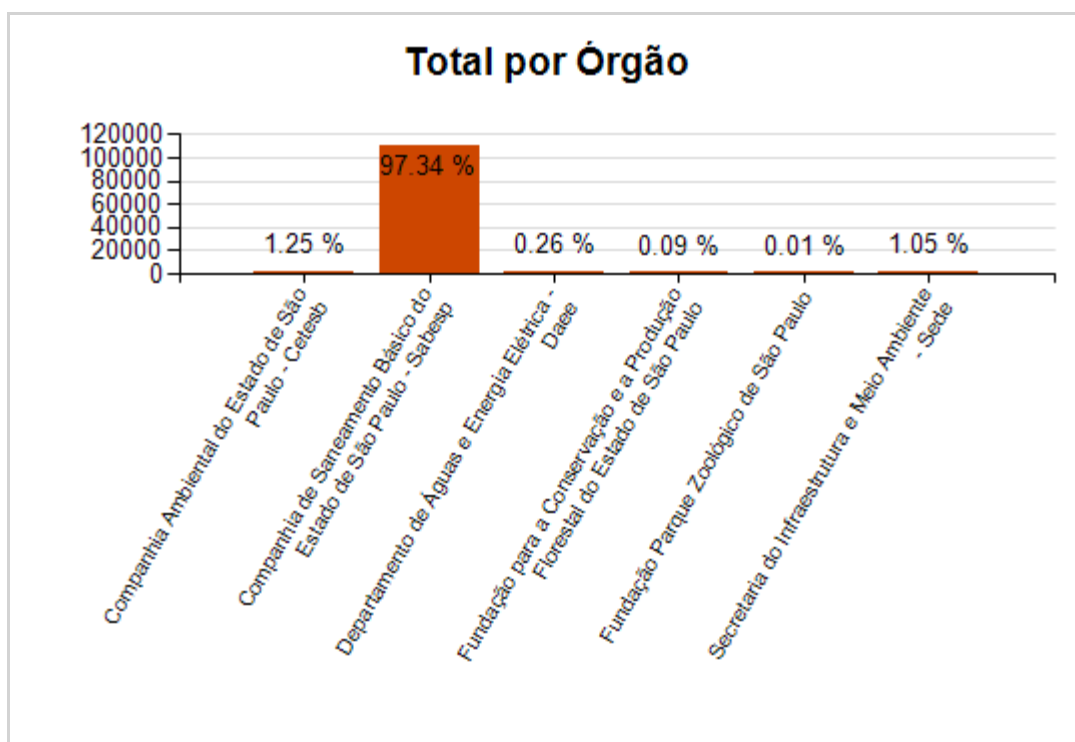
| Tipo de Manifestação      | Solucionada  | Solucionada Parcialmente | Encerrada    | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total         |
|---------------------------|--------------|--------------------------|--------------|--------------|---------------------------|----------------------------|---------------|
| Denúncia                  | 288          | 481                      | 566          | 227          | 271                       | 90                         | 1923          |
| Elogio                    | 4167         | 11                       | 212          | 119          | 10                        | 17                         | 4536          |
| Outros                    | 1184         | 299                      | 431          | 462          | 111                       | 71                         | 2558          |
| Reclamação                | 28603        | 10228                    | 10122        | 24283        | 1409                      | 2393                       | 77038         |
| Solicitação de Informação | 58603        | 383                      | 4487         | 839          | 413                       | 792                        | 65517         |
| Sugestão                  | 171          | 40                       | 57           | 144          | 59                        | 6                          | 477           |
| <b>Total</b>              | <b>93016</b> | <b>11442</b>             | <b>15875</b> | <b>26074</b> | <b>2273</b>               | <b>3369</b>                | <b>152049</b> |

### Conclusão



## Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente

| ÓRGÃOS |   | Quantidade |
|--------|---|------------|
| 1      | Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb                       | 1418       |
| 2      | Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp            | 110471     |
| 3      | Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee                           | 297        |
| 4      | Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo | 104        |
| 5      | Fundação Parque Zoológico de São Paulo                                    | 6          |
| 6      | Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente - Sede                       | 1192       |
| Total: |   | 113488     |

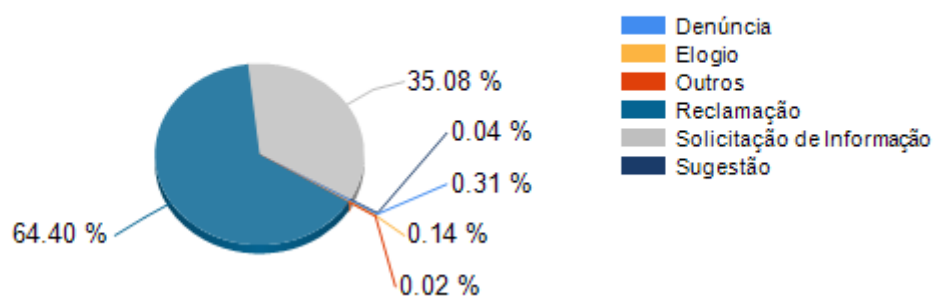




## Tipo de Manifestação

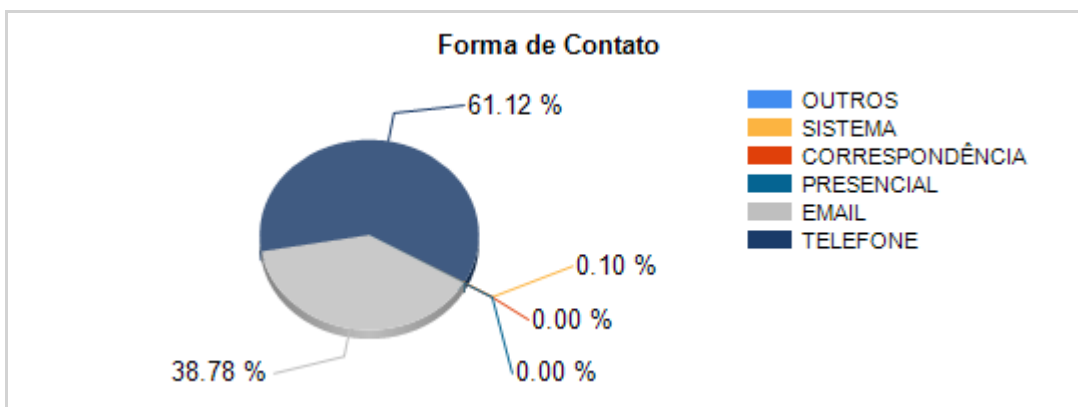
| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 357        |
| Elogio                    | 161        |
| Outros                    | 28         |
| Reclamação                | 73085      |
| Solicitação de Informação | 39813      |
| Sugestão                  | 44         |
| Total:                    | 113488     |

### Total por Tipo



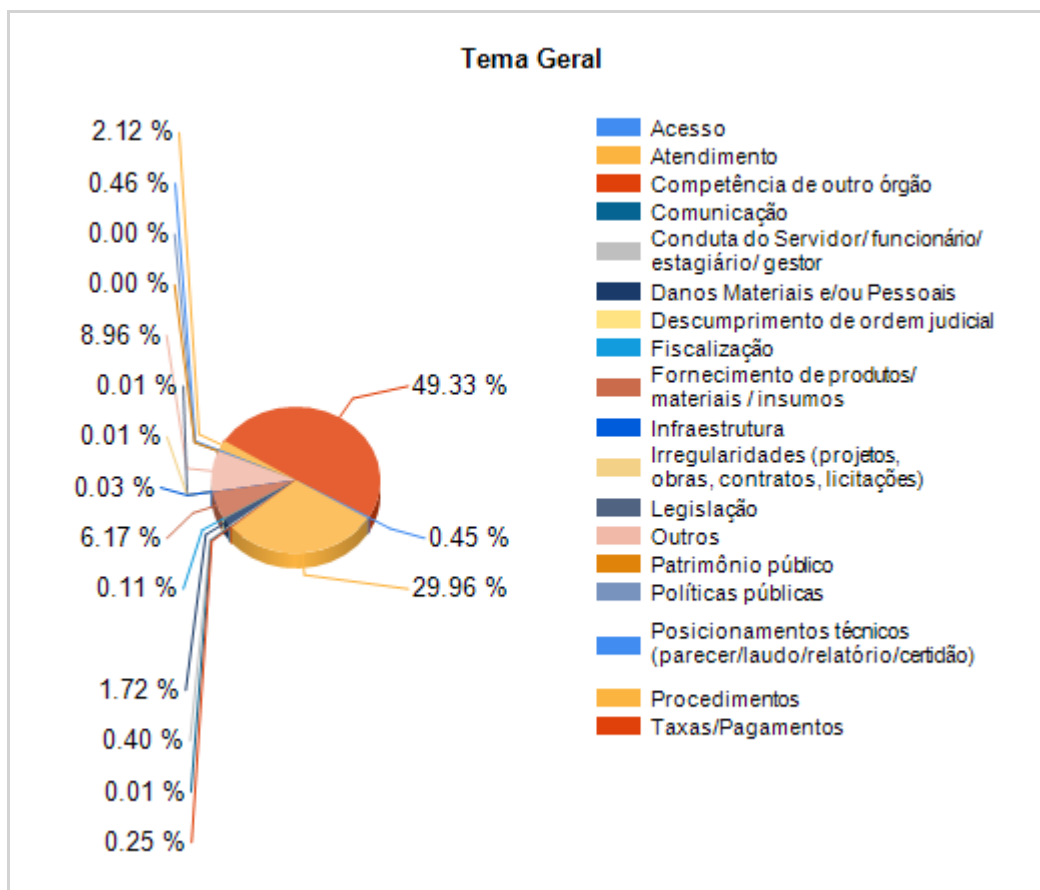
## Forma de Contato

| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total  |
|---------------------------|------------|----------|-------|-----------------|---------|--------|--------|
| Denúncia                  | 0          | 48       | 305   | 1               | 3       | 0      | 357    |
| Elogio                    | 0          | 11       | 150   | 0               | 0       | 0      | 161    |
| Outros                    | 0          | 0        | 27    | 0               | 1       | 0      | 28     |
| Reclamação                | 1          | 37578    | 35501 | 1               | 4       | 0      | 73085  |
| Solicitação de Informação | 1          | 31727    | 7979  | 1               | 105     | 0      | 39813  |
| Sugestão                  | 0          | 0        | 44    | 0               | 0       | 0      | 44     |
| Total                     | 2          | 69364    | 44006 | 3               | 113     | 0      | 113488 |



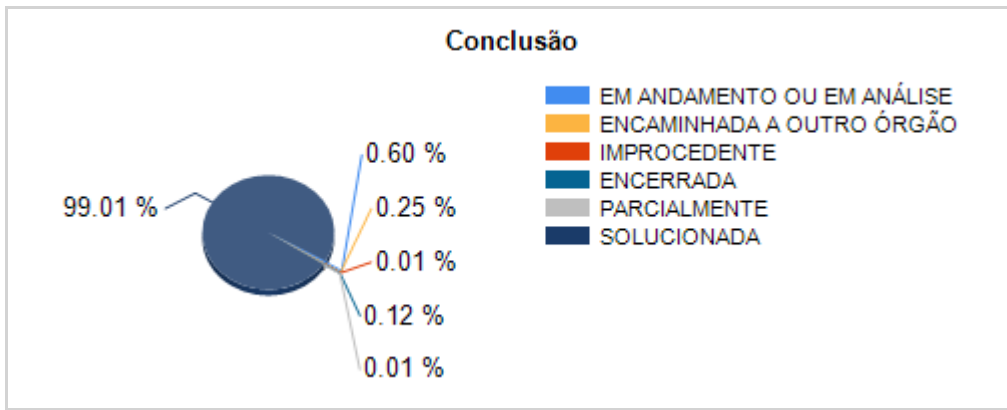
## Tema Geral

| Tema Geral   | Denúncia   | Elogio     | Outro     | Reclamação   | Informação   | Sugestão  | Total         |
|--|------------|------------|-----------|--------------|--------------|-----------|---------------|
| Acesso   | 4          | 2          | 5         | 55           | 442          | 7         | 515           |
| Atendimento  | 4          | 119        | 3         | 24057        | 9806         | 7         | 33996         |
| Competência de outro órgão                                     | 42         | 0          | 20        | 61           | 156          | 3         | 282           |
| Comunicação  | 0          | 0          | 0         | 2            | 12           | 1         | 15            |
| Conduta do Servidor/<br>funcionário/ estagiário/ gestor        | 57         | 0          | 0         | 353          | 41           | 0         | 451           |
| Danos Materiais e/ou Pessoais                                  | 0          | 2          | 0         | 1606         | 347          | 0         | 1955          |
| Descumprimento de ordem<br>judicial                            | 0          | 0          | 0         | 0            | 0            | 0         | 0             |
| Fiscalização   | 111        | 0          | 0         | 3            | 9            | 0         | 123           |
| Fornecimento de produtos/<br>materiais / insumos               | 1          | 2          | 1         | 5854         | 1143         | 0         | 7001          |
| Infraestrutura   | 2          | 1          | 0         | 14           | 19           | 2         | 38            |
| Irregularidades (projetos, obras,<br>contratos, licitações)    | 7          | 0          | 0         | 1            | 0            | 0         | 8             |
| Legislação   | 0          | 0          | 0         | 0            | 13           | 0         | 13            |
| Outros   | 13         | 17         | 17        | 7785         | 2334         | 2         | 10168         |
| Patrimônio público   | 0          | 0          | 0         | 1            | 0            | 0         | 1             |
| Políticas públicas   | 0          | 0          | 0         | 0            | 4            | 1         | 5             |
| Posicionamentos técnicos<br>(parecer/laudo/relatório/certidão) | 24         | 1          | 0         | 287          | 207          | 2         | 521           |
| Procedimentos  | 90         | 2          | 0         | 613          | 1688         | 11        | 2404          |
| Taxas/Pagamentos   | 1          | 15         | 3         | 32368        | 23591        | 8         | 55986         |
| <b>Total</b>   | <b>356</b> | <b>161</b> | <b>49</b> | <b>73060</b> | <b>39812</b> | <b>44</b> | <b>113482</b> |



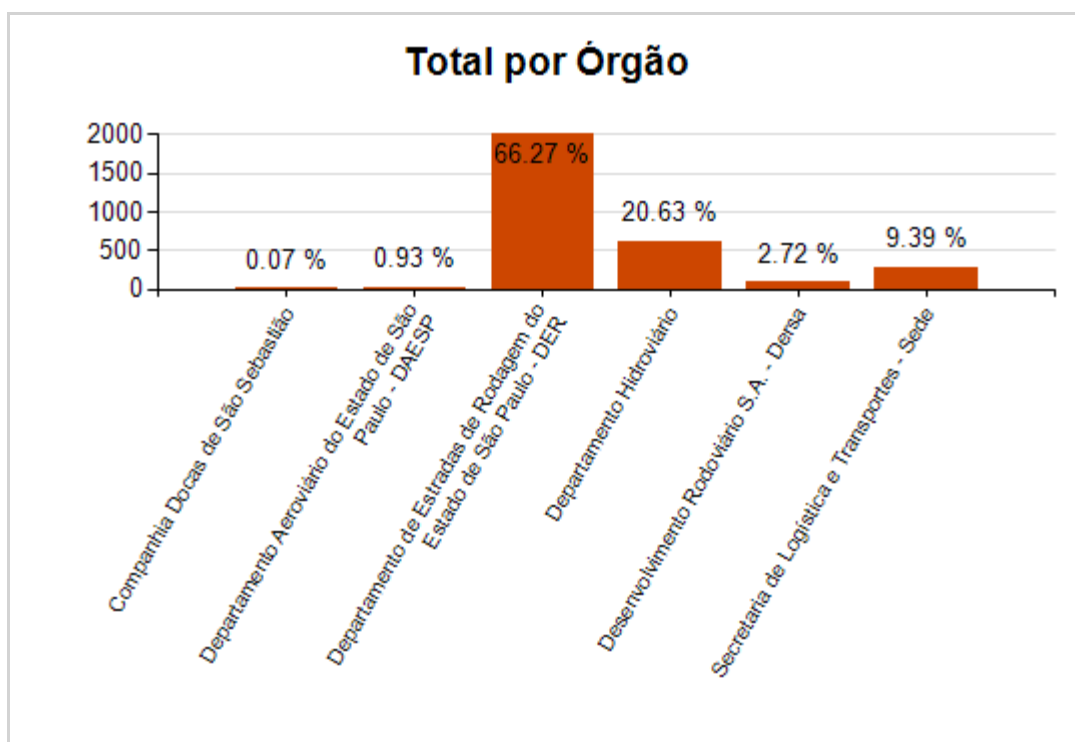
## Conclusão

| Tipo de Manifestação      | Solucionada   | Solucionada Parcialmente | Encerrada  | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total         |
|---------------------------|---------------|--------------------------|------------|--------------|---------------------------|----------------------------|---------------|
| Denúncia                  | 244           | 2                        | 10         | 1            | 46                        | 54                         | 357           |
| Elogio                    | 154           | 0                        | 2          | 0            | 0                         | 5                          | 161           |
| Outros                    | 24            | 0                        | 4          | 0            | 0                         | 0                          | 28            |
| Reclamação                | 72396         | 3                        | 37         | 6            | 72                        | 571                        | 73085         |
| Solicitação de Informação | 39508         | 2                        | 84         | 6            | 162                       | 51                         | 39813         |
| Sugestão                  | 35            | 0                        | 1          | 0            | 3                         | 5                          | 44            |
| <b>Total</b>              | <b>112361</b> | <b>7</b>                 | <b>138</b> | <b>13</b>    | <b>283</b>                | <b>686</b>                 | <b>113488</b> |



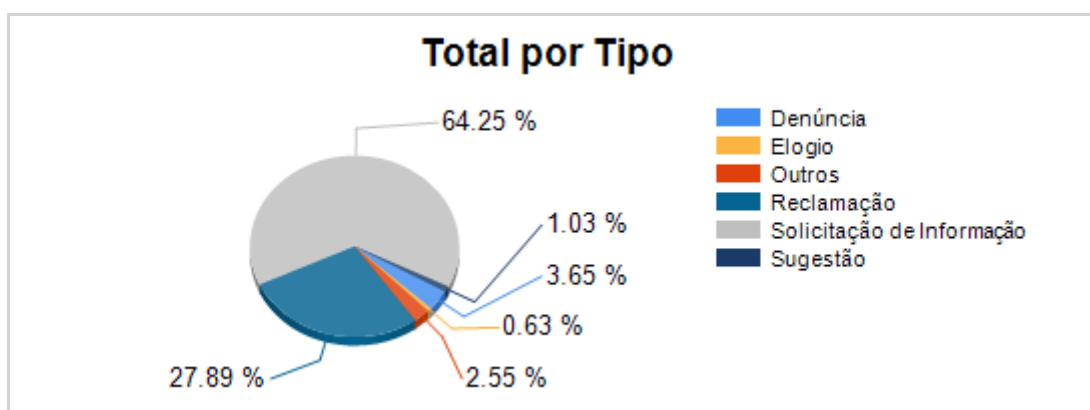
## Secretaria de Logística e Transportes

| ÓRGÃOS |  | Quantidade |
|--------|--|------------|
| 1      | Companhia Docas de São Sebastião                                 | 2          |
| 2      | Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP           | 28         |
| 3      | Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER | 1998       |
| 4      | Departamento Hidroviário   | 622        |
| 5      | Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa                          | 82         |
| 6      | Secretaria de Logística e Transportes - Sede                     | 283        |
| Total: |  | 3015       |



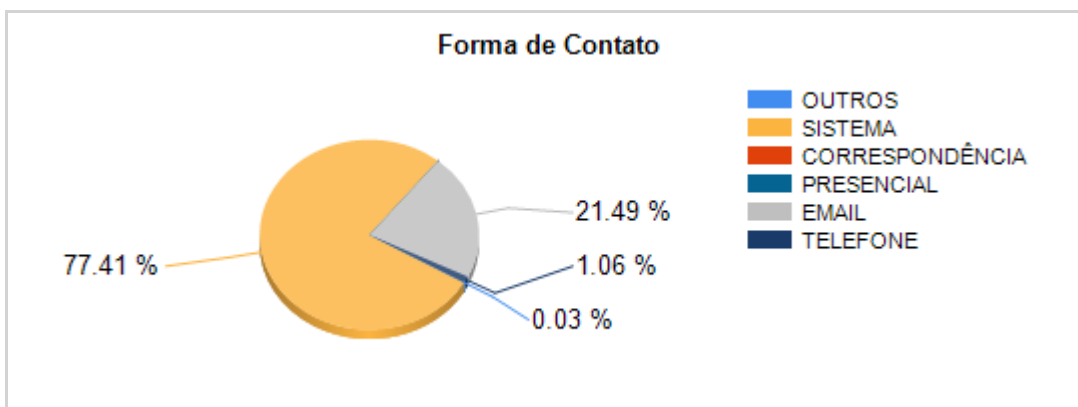
## Tipo de Manifestação

| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 110        |
| Elogio                    | 19         |
| Outros                    | 77         |
| Reclamação                | 841        |
| Solicitação de Informação | 1937       |
| Sugestão                  | 31         |
| Total:                    | 3015       |



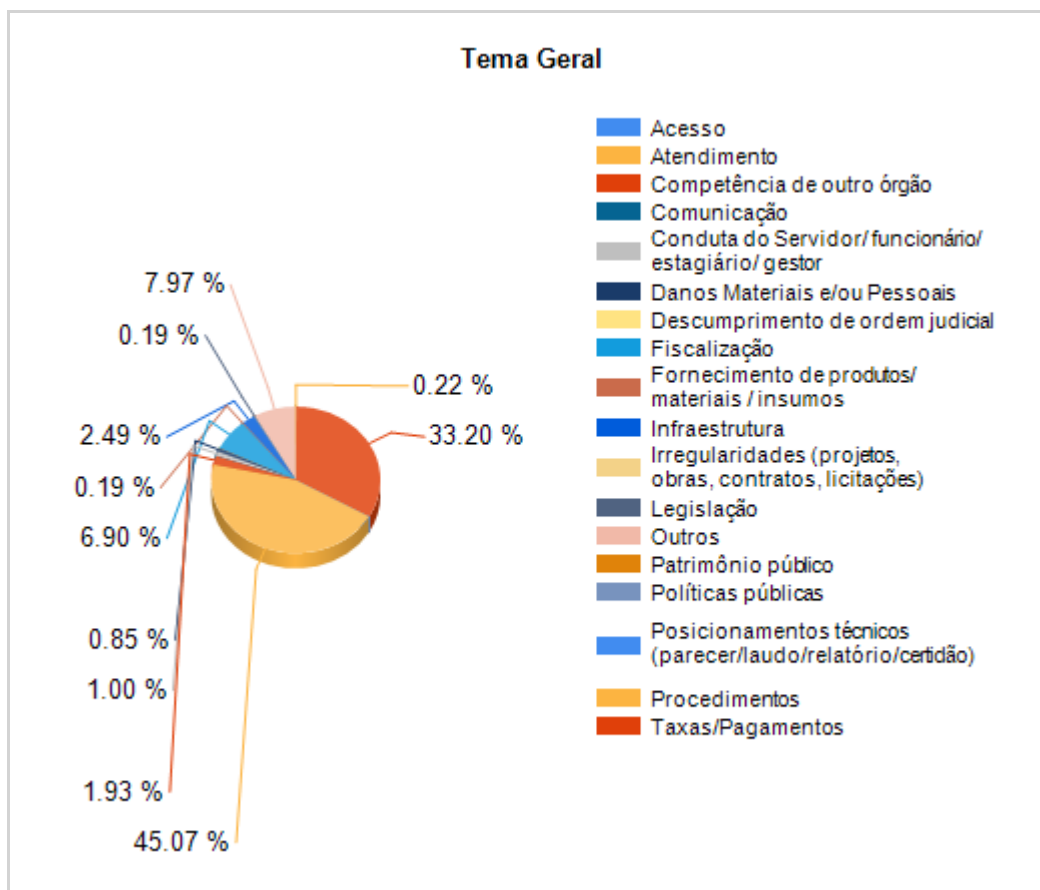
## Forma de Contato

| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total |
|---------------------------|------------|----------|-------|-----------------|---------|--------|-------|
| Denúncia                  | 0          | 0        | 7     | 0               | 102     | 1      | 110   |
| Elogio                    | 0          | 0        | 10    | 0               | 9       | 0      | 19    |
| Outros                    | 0          | 0        | 0     | 0               | 77      | 0      | 77    |
| Reclamação                | 0          | 10       | 228   | 0               | 603     | 0      | 841   |
| Solicitação de Informação | 0          | 22       | 396   | 0               | 1519    | 0      | 1937  |
| Sugestão                  | 0          | 0        | 7     | 0               | 24      | 0      | 31    |
| Total                     | 0          | 32       | 648   | 0               | 2334    | 1      | 3015  |



## Tema Geral

| Tema Geral   | Denúncia  | Elogio    | Outro     | Reclamação | Informação  | Sugestão  | Total       |
|--|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|-----------|-------------|
| Acesso   | 0         | 0         | 0         | 0          | 0           | 0         | 0           |
| Atendimento  | 43        | 8         | 28        | 174        | 952         | 10        | 1215        |
| Competência de outro órgão                                     | 0         | 0         | 0         | 15         | 35          | 2         | 52          |
| Comunicação  | 0         | 0         | 0         | 0          | 0           | 0         | 0           |
| Conduta do Servidor/<br>funcionário/ estagiário/ gestor        | 2         | 4         | 0         | 21         | 0           | 0         | 27          |
| Danos Materiais e/ou Pessoais                                  | 0         | 0         | 0         | 20         | 3           | 0         | 23          |
| Descumprimento de ordem<br>judicial                            | 0         | 0         | 0         | 0          | 0           | 0         | 0           |
| Fiscalização   | 0         | 3         | 0         | 103        | 79          | 1         | 186         |
| Fornecimento de produtos/<br>materiais / insumos               | 0         | 0         | 0         | 0          | 5           | 0         | 5           |
| Infraestrutura   | 1         | 0         | 0         | 43         | 20          | 3         | 67          |
| Irregularidades (projetos, obras,<br>contratos, licitações)    | 0         | 0         | 0         | 0          | 0           | 0         | 0           |
| Legislação   | 0         | 0         | 0         | 0          | 5           | 0         | 5           |
| Outros   | 23        | 3         | 30        | 120        | 33          | 6         | 215         |
| Patrimônio público   | 0         | 0         | 0         | 0          | 0           | 0         | 0           |
| Políticas públicas   | 0         | 0         | 0         | 0          | 0           | 0         | 0           |
| Posicionamentos técnicos<br>(parecer/laudo/relatório/certidão) | 0         | 0         | 0         | 0          | 0           | 0         | 0           |
| Procedimentos  | 0         | 0         | 1         | 1          | 4           | 0         | 6           |
| Taxas/Pagamentos   | 2         | 0         | 11        | 97         | 781         | 4         | 895         |
| <b>Total</b>   | <b>71</b> | <b>18</b> | <b>70</b> | <b>594</b> | <b>1917</b> | <b>26</b> | <b>2696</b> |

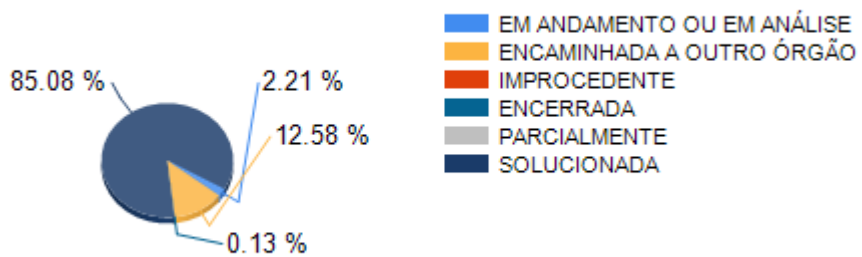


## Conclusão

| Tipo de Manifestação      | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total       |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-----------|--------------|---------------------------|----------------------------|-------------|
| Denúncia                  | 70          | 0                        | 0         | 0            | 27                        | 12                         | 109         |
| Elogio                    | 9           | 0                        | 0         | 0            | 1                         | 0                          | 10          |
| Outros                    | 68          | 0                        | 0         | 0            | 8                         | 1                          | 77          |
| Reclamação                | 372         | 0                        | 3         | 0            | 240                       | 12                         | 627         |
| Solicitação de Informação | 1499        | 0                        | 0         | 0            | 20                        | 27                         | 1546        |
| Sugestão                  | 18          | 0                        | 0         | 0            | 5                         | 1                          | 24          |
| <b>Total</b>              | <b>2036</b> | <b>0</b>                 | <b>3</b>  | <b>0</b>     | <b>301</b>                | <b>53</b>                  | <b>2393</b> |

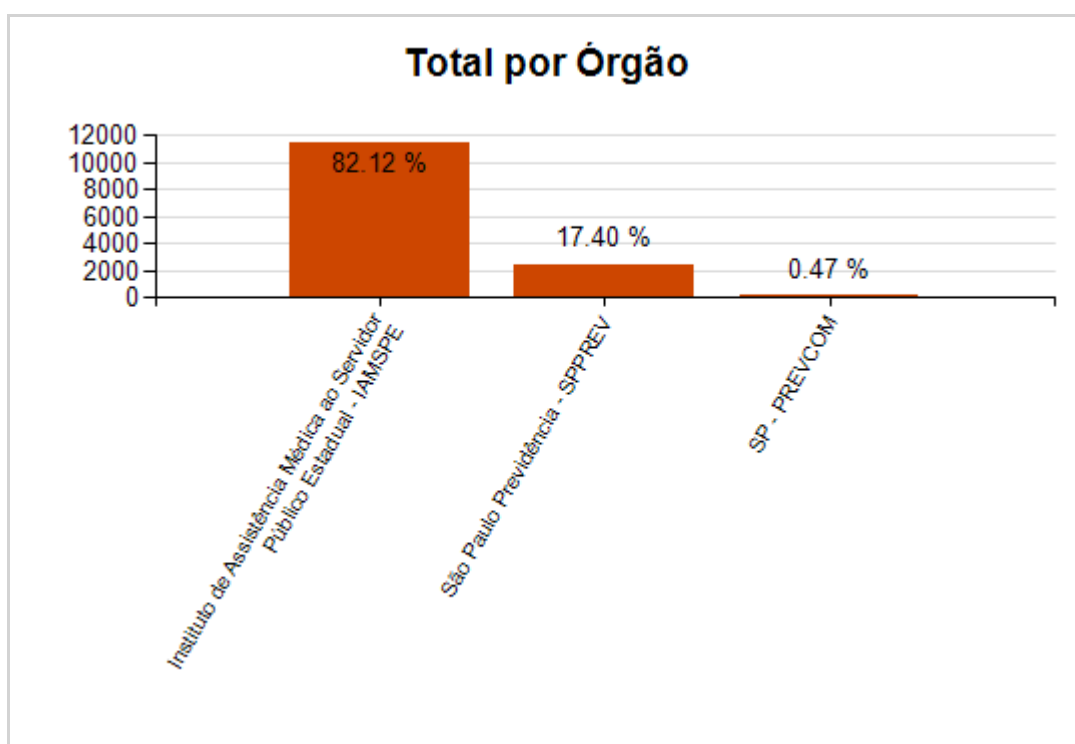


### Conclusão



## Secretaria de Orçamento e Gestão

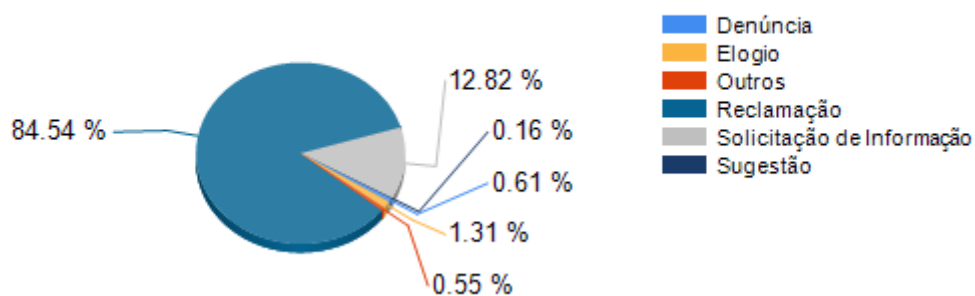
| ÓRGÃOS |   | Quantidade |
|--------|---|------------|
| 1      | Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE | 11448      |
| 2      | São Paulo Previdência - SPPREV  | 2426       |
| 3      | SP - PREVCOM  | 66         |
| Total: |   | 13940      |



## Tipo de Manifestação

| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 85         |
| Elogio                    | 183        |
| Outros                    | 77         |
| Reclamação                | 11785      |
| Solicitação de Informação | 1787       |
| Sugestão                  | 23         |
| Total:                    | 13940      |

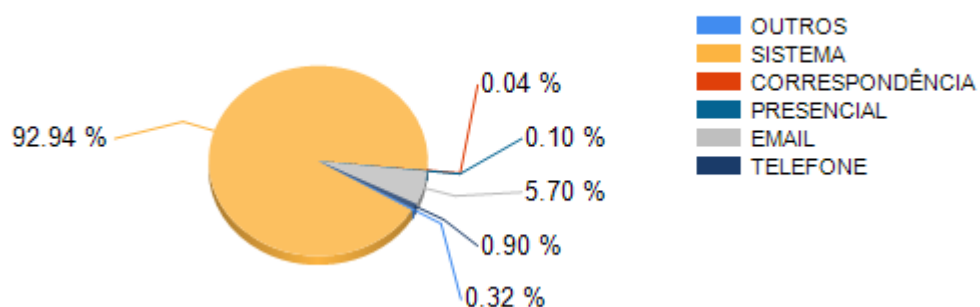
### Total por Tipo



### Forma de Contato

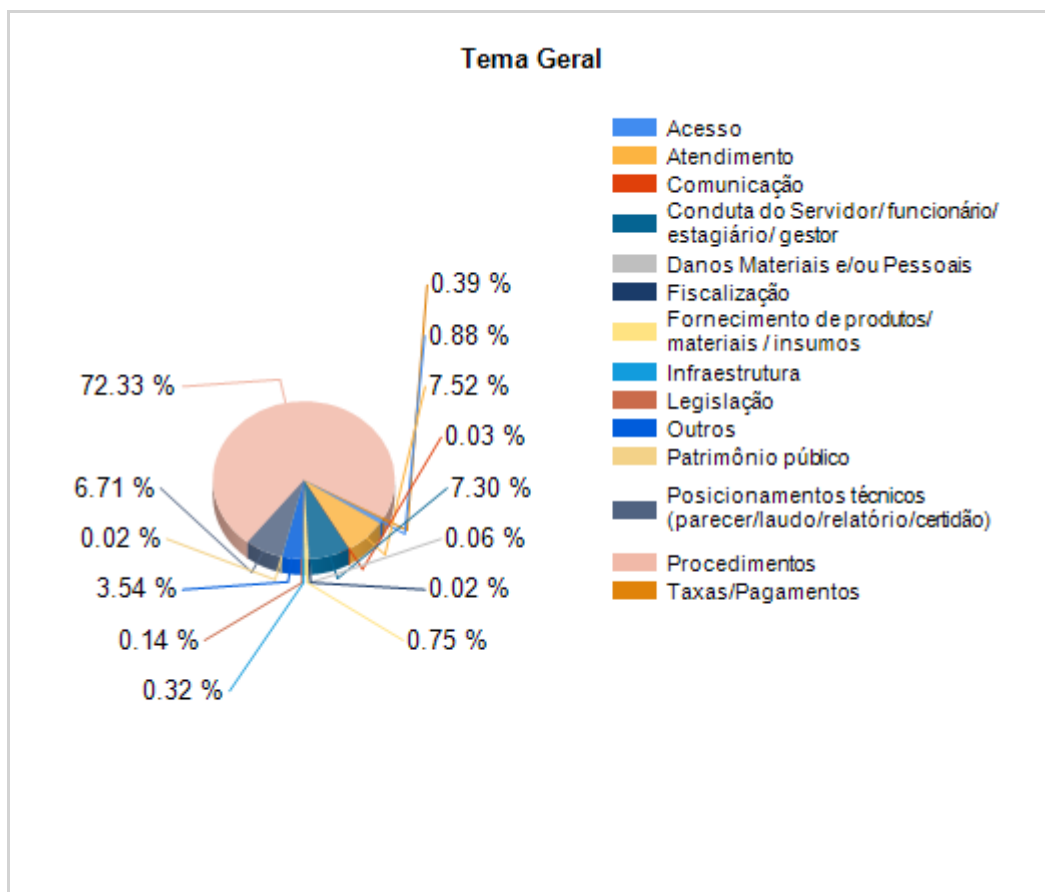
| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone   | Email      | Correspondência | Sistema      | Outros    | Total        |
|---------------------------|------------|------------|------------|-----------------|--------------|-----------|--------------|
| Denúncia                  | 0          | 0          | 1          | 0               | 84           | 0         | 85           |
| Elogio                    | 2          | 7          | 48         | 0               | 126          | 0         | 183          |
| Outros                    | 0          | 0          | 1          | 0               | 76           | 0         | 77           |
| Reclamação                | 12         | 116        | 714        | 4               | 10895        | 44        | 11785        |
| Solicitação de Informação | 0          | 1          | 31         | 2               | 1753         | 0         | 1787         |
| Sugestão                  | 0          | 1          | 0          | 0               | 22           | 0         | 23           |
| <b>Total</b>              | <b>14</b>  | <b>125</b> | <b>795</b> | <b>6</b>        | <b>12956</b> | <b>44</b> | <b>13940</b> |

### Forma de Contato



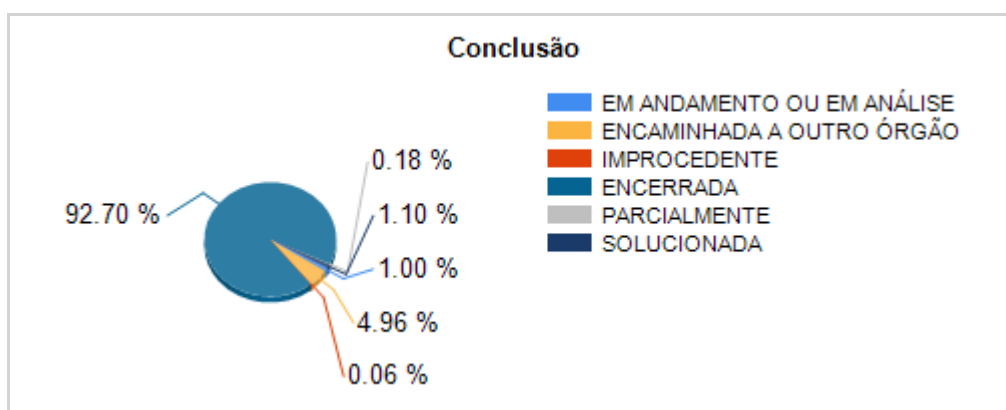
## Tema Geral

| Tema Geral   | Denúncia  | Elogio     | Outro     | Reclamação   | Informação  | Sugestão  | Total        |
|--|-----------|------------|-----------|--------------|-------------|-----------|--------------|
| Acesso   | 0         | 0          | 0         | 114          | 2           | 1         | 117          |
| Atendimento  | 7         | 2          | 4         | 522          | 460         | 2         | 997          |
| Comunicação  | 0         | 0          | 0         | 0            | 4           | 0         | 4            |
| Conduta do Servidor/<br>funcionário/ estagiário/ gestor        | 5         | 176        | 1         | 785          | 1           | 0         | 968          |
| Danos Materiais e/ou Pessoais                                  | 0         | 0          | 0         | 8            | 0           | 0         | 8            |
| Fiscalização   | 0         | 0          | 0         | 2            | 0           | 0         | 2            |
| Fornecimento de produtos/<br>materiais / insumos               | 0         | 0          | 0         | 97           | 2           | 0         | 99           |
| Infraestrutura   | 0         | 0          | 0         | 42           | 0           | 0         | 42           |
| Legislação   | 1         | 0          | 0         | 18           | 0           | 0         | 19           |
| Outros   | 1         | 3          | 22        | 243          | 194         | 7         | 470          |
| Patrimônio público   | 0         | 0          | 0         | 0            | 3           | 0         | 3            |
| Posicionamentos técnicos<br>(parecer/laudo/relatório/certidão) | 33        | 2          | 1         | 46           | 808         | 0         | 890          |
| Procedimentos  | 0         | 5          | 19        | 9365         | 196         | 9         | 9594         |
| Taxas/Pagamentos   | 1         | 0          | 0         | 49           | 2           | 0         | 52           |
| <b>Total</b>   | <b>48</b> | <b>188</b> | <b>47</b> | <b>11291</b> | <b>1672</b> | <b>19</b> | <b>13265</b> |



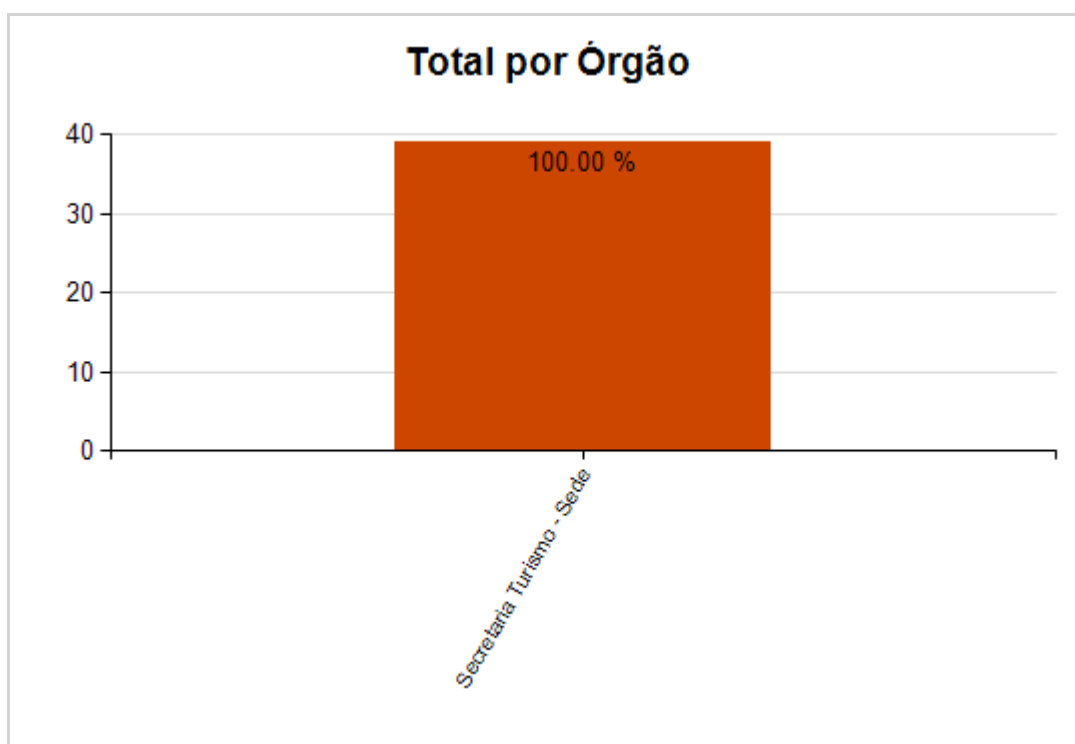
## Conclusão

| Tipo de Manifestação      | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada    | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total        |
|---------------------------|-------------|--------------------------|--------------|--------------|---------------------------|----------------------------|--------------|
| Denúncia                  | 14          | 4                        | 28           | 0            | 37                        | 2                          | 85           |
| Elogio                    | 3           | 0                        | 165          | 0            | 3                         | 12                         | 183          |
| Outros                    | 0           | 0                        | 45           | 0            | 30                        | 2                          | 77           |
| Reclamação                | 16          | 4                        | 11155        | 1            | 502                       | 107                        | 11785        |
| Solicitação de Informação | 119         | 17                       | 1512         | 7            | 115                       | 17                         | 1787         |
| Sugestão                  | 1           | 0                        | 18           | 0            | 4                         | 0                          | 23           |
| <b>Total</b>              | <b>153</b>  | <b>25</b>                | <b>12923</b> | <b>8</b>     | <b>691</b>                | <b>140</b>                 | <b>13940</b> |



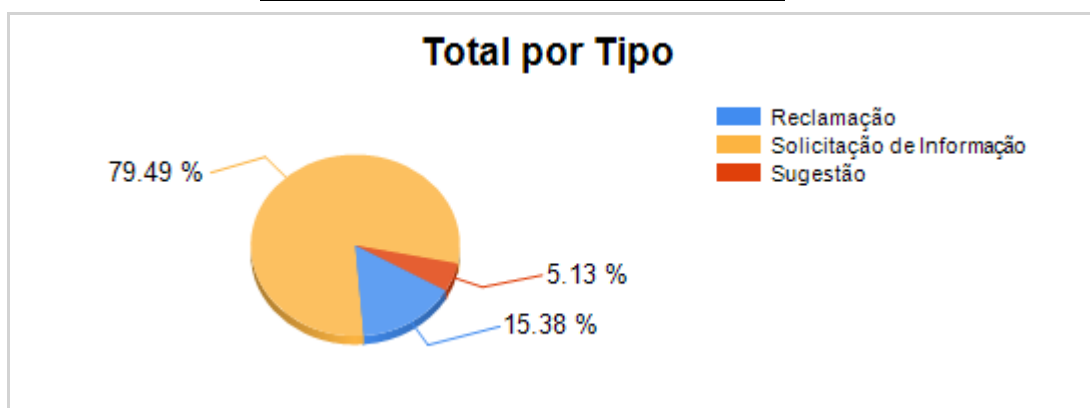
## Secretaria de Turismo

| ÓRGÃOS |                           | Quantidade |
|--------|---------------------------|------------|
| 1      | Secretaria Turismo - Sede | 39         |
| Total: |                           | 39         |



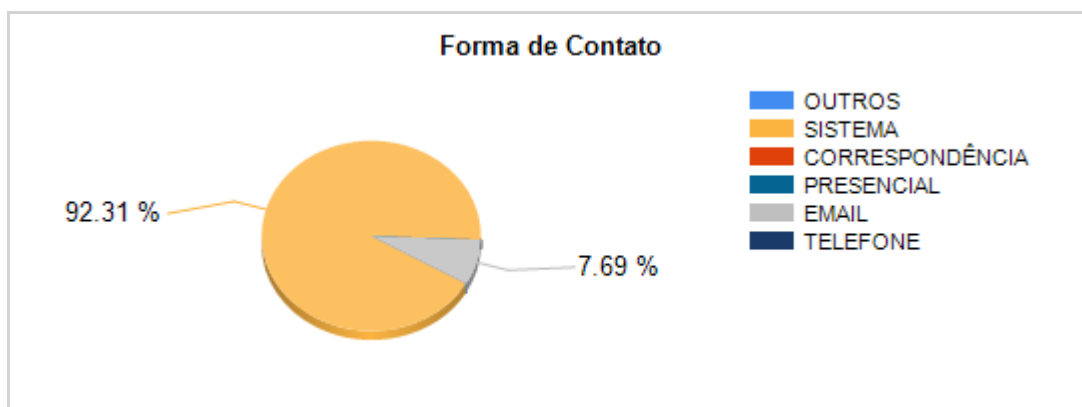
## Tipo de Manifestação

| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Reclamação                | 6          |
| Solicitação de Informação | 31         |
| Sugestão                  | 2          |
| Total:                    | 39         |



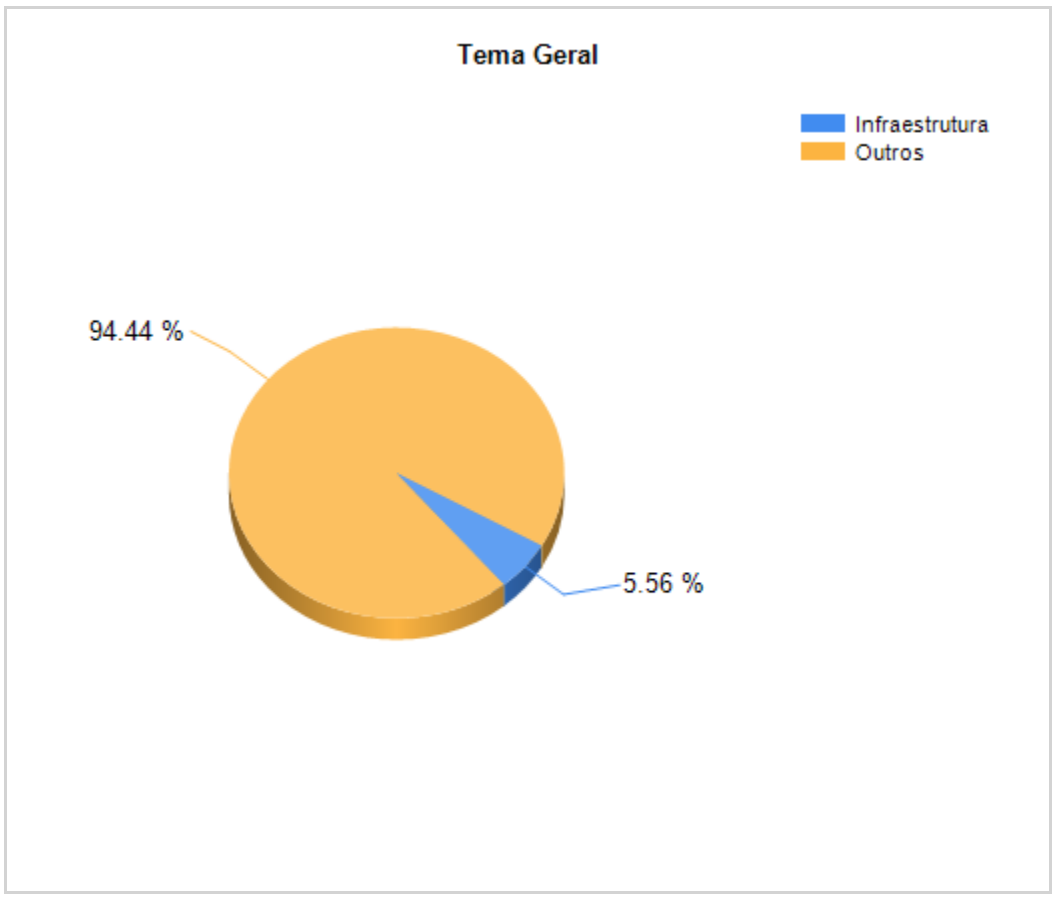
## Forma de Contato

| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total |
|---------------------------|------------|----------|-------|-----------------|---------|--------|-------|
| Reclamação                | 0          | 0        | 0     | 0               | 6       | 0      | 6     |
| Solicitação de Informação | 0          | 0        | 2     | 0               | 29      | 0      | 31    |
| Sugestão                  | 0          | 0        | 1     | 0               | 1       | 0      | 2     |
| Total                     | 0          | 0        | 3     | 0               | 36      | 0      | 39    |



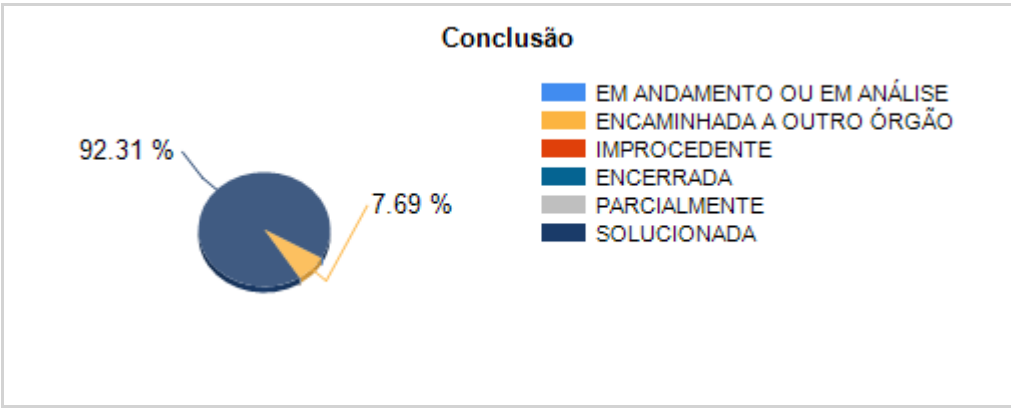
## Tema Geral

| Tema Geral     | Denúncia | Elogio | Outro | Reclamação | Informação | Sugestão | Total |
|----------------|----------|--------|-------|------------|------------|----------|-------|
| Infraestrutura | 0        | 0      | 0     | 2          | 0          | 0        | 2     |
| Outros         | 0        | 0      | 0     | 2          | 31         | 1        | 34    |
| Total          | 0        | 0      | 0     | 4          | 31         | 1        | 36    |



### Conclusão

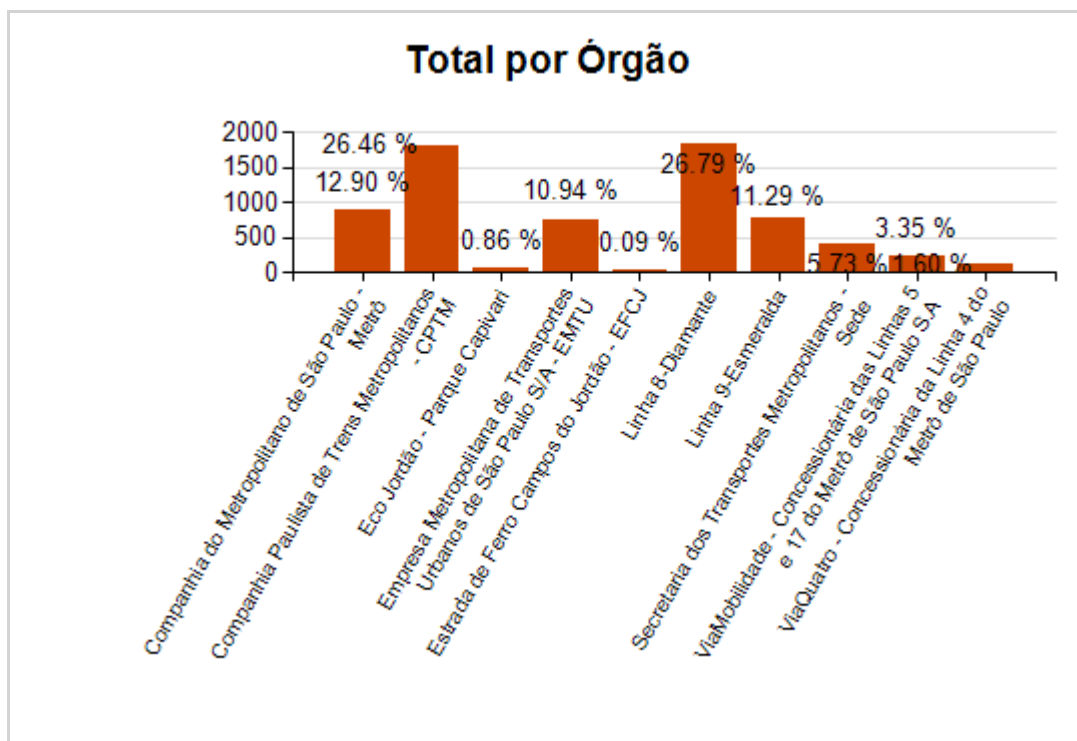
| Tipo de Manifestação      | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total     |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-----------|--------------|---------------------------|----------------------------|-----------|
| Reclamação                | 4           | 0                        | 0         | 0            | 2                         | 0                          | 6         |
| Solicitação de Informação | 31          | 0                        | 0         | 0            | 0                         | 0                          | 31        |
| Sugestão                  | 1           | 0                        | 0         | 0            | 1                         | 0                          | 2         |
| <b>Total</b>              | <b>36</b>   | <b>0</b>                 | <b>0</b>  | <b>0</b>     | <b>3</b>                  | <b>0</b>                   | <b>39</b> |





## Secretaria dos Transportes Metropolitanos

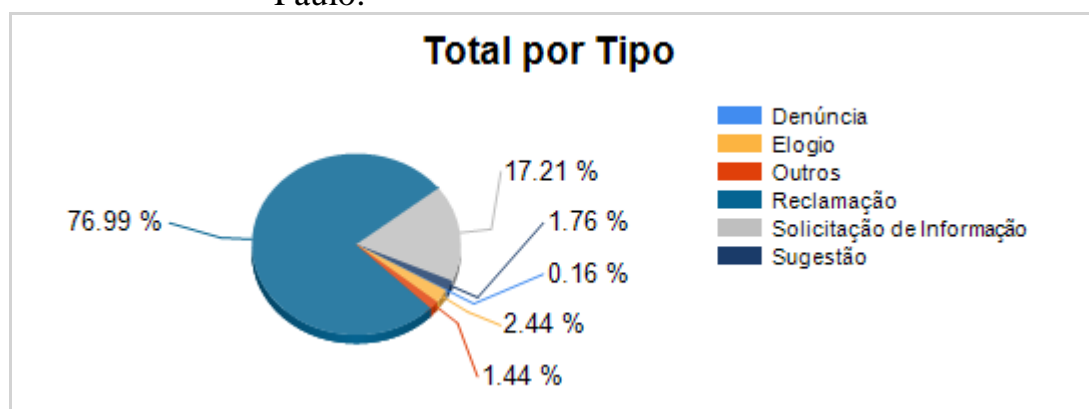
| ÓRGÃOS |  | Quantidade |
|--------|--|------------|
| 1      | Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô                            | 887        |
| 2      | Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM                          | 1819       |
| 3      | Eco Jordão - Parque Capivari   | 59         |
| 4      | Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU       | 752        |
| 5      | Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ                                   | 6          |
| 6      | Linha 8-Diamante   | 1842       |
| 7      | Linha 9-Esmeralda  | 776        |
| 8      | Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede                           | 394        |
| 9      | ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A | 230        |
| 10     | ViaQuatro - Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo                | 110        |
| Total: |  | 6875       |



### Tipo de Manifestação

| Tipo                      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 11         |
| Elogio                    | 168        |
| Outros                    | 99         |
| Reclamação                | 5293       |
| Solicitação de Informação | 1183       |
| Sugestão                  | 121        |
| Total:                    | 6875       |

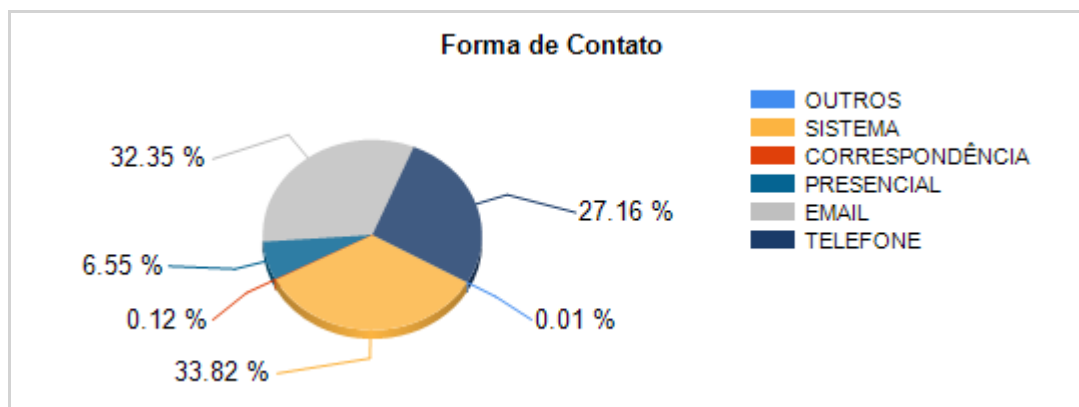
O total de denúncias no quadro acima pertence a Concessionária Linha Universidade, responsável pelas obras da Linha 6 Laranja do metrô de São Paulo.



### Forma de Contato

| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total |
|---------------------------|------------|----------|-------|-----------------|---------|--------|-------|
| Denúncia                  | 0          | 1        | 8     | 0               | 2       | 0      | 11    |
| Elogio                    | 9          | 52       | 34    | 0               | 73      | 0      | 168   |
| Outros                    | 35         | 8        | 49    | 0               | 7       | 0      | 99    |
| Reclamação                | 287        | 1112     | 1858  | 6               | 2029    | 1      | 5293  |
| Solicitação de Informação | 109        | 685      | 224   | 2               | 163     | 0      | 1183  |
| Sugestão                  | 10         | 9        | 51    | 0               | 51      | 0      | 121   |
| Total                     | 450        | 1867     | 2224  | 8               | 2325    | 1      | 6875  |

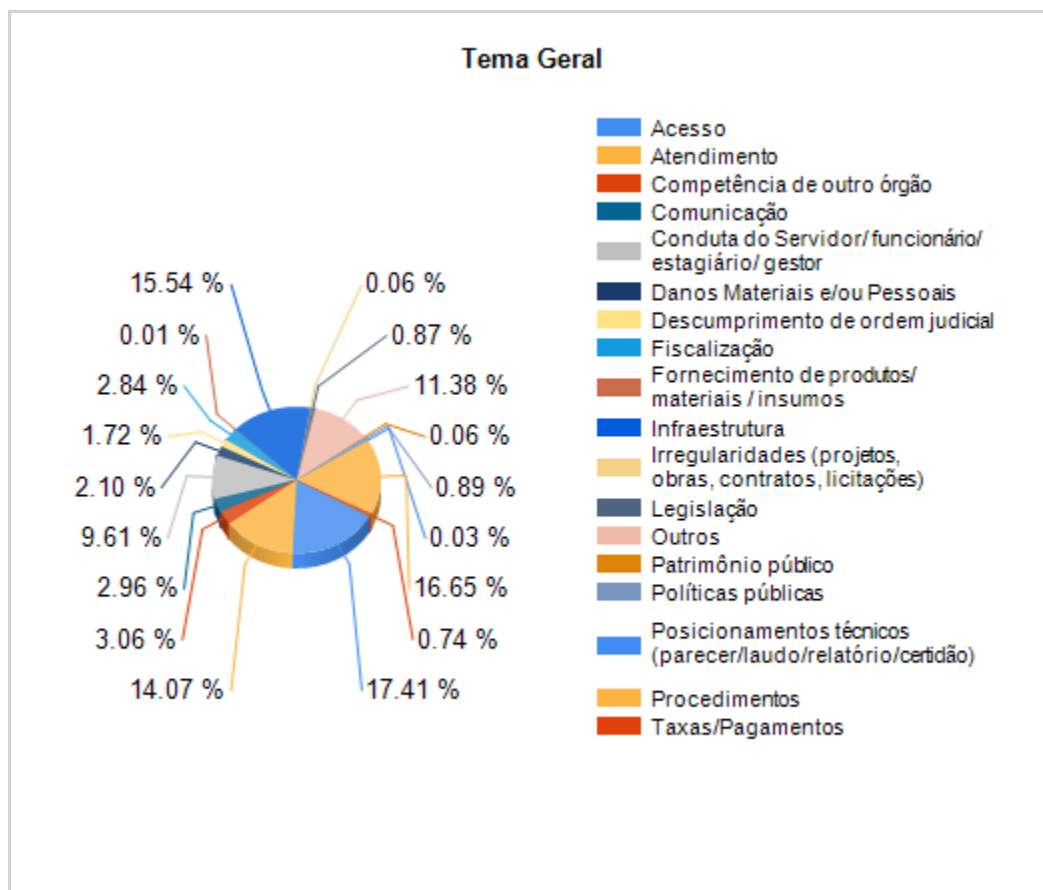
O total de denúncias no quadro acima pertence a Concessionária Linha Universidade, responsável pelas obras da Linha 6 Laranja do metrô de São Paulo.



**Tema Geral**

| Tema Geral   | Denúncia  | Elogio     | Outro     | Reclamação  | Informação  | Sugestão   | Total       |
|--|-----------|------------|-----------|-------------|-------------|------------|-------------|
| Acesso   | 0         | 1          | 0         | 1069        | 114         | 11         | 1195        |
| Atendimento  | 2         | 44         | 18        | 488         | 379         | 35         | 966         |
| Competência de outro órgão                                     | 0         | 2          | 2         | 144         | 62          | 0          | 210         |
| Comunicação  | 0         | 2          | 0         | 177         | 15          | 9          | 203         |
| Conduta do Servidor/<br>funcionário/ estagiário/ gestor        | 0         | 33         | 51        | 515         | 56          | 5          | 660         |
| Danos Materiais e/ou Pessoais                                  | 0         | 52         | 0         | 88          | 4           | 0          | 144         |
| Descumprimento de ordem<br>judicial                            | 0         | 0          | 0         | 102         | 16          | 0          | 118         |
| Fiscalização   | 0         | 3          | 0         | 188         | 3           | 1          | 195         |
| Fornecimento de produtos/<br>materiais / insumos               | 0         | 0          | 0         | 1           | 0           | 0          | 1           |
| Infraestrutura   | 0         | 9          | 17        | 948         | 71          | 22         | 1067        |
| Irregularidades (projetos, obras,<br>contratos, licitações)    | 1         | 0          | 0         | 3           | 0           | 0          | 4           |
| Legislação   | 6         | 0          | 0         | 31          | 23          | 0          | 60          |
| Outros   | 2         | 8          | 9         | 667         | 84          | 11         | 781         |
| Patrimônio público   | 0         | 0          | 0         | 2           | 2           | 0          | 4           |
| Políticas públicas   | 0         | 0          | 1         | 28          | 13          | 19         | 61          |
| Posicionamentos técnicos<br>(parecer/laudo/relatório/certidão) | 0         | 0          | 0         | 2           | 0           | 0          | 2           |
| Procedimentos  | 0         | 13         | 0         | 800         | 322         | 8          | 1143        |
| Taxas/Pagamentos   | 0         | 0          | 0         | 31          | 20          | 0          | 51          |
| <b>Total</b>   | <b>11</b> | <b>167</b> | <b>98</b> | <b>5284</b> | <b>1184</b> | <b>121</b> | <b>6865</b> |

O total de denúncias no quadro acima pertence a Concessionária Linha Universidade, responsável pelas obras da Linha 6 Laranja do metrô de São Paulo.

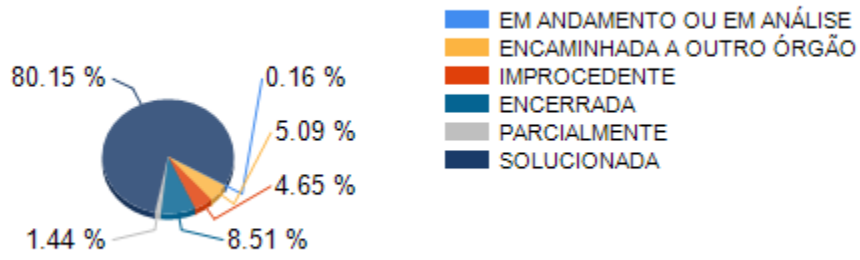


### Conclusão

| Tipo de Manifestação      | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada  | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total       |
|---------------------------|-------------|--------------------------|------------|--------------|---------------------------|----------------------------|-------------|
| Denúncia                  | 10          | 0                        | 0          | 0            | 0                         | 1                          | 11          |
| Elogio                    | 119         | 0                        | 42         | 4            | 3                         | 0                          | 168         |
| Outros                    | 71          | 0                        | 19         | 7            | 1                         | 1                          | 99          |
| Reclamação                | 4108        | 95                       | 474        | 294          | 313                       | 8                          | 5292        |
| Solicitação de Informação | 1102        | 1                        | 36         | 14           | 30                        | 1                          | 1184        |
| Sugestão                  | 100         | 3                        | 14         | 1            | 3                         | 0                          | 121         |
| <b>Total</b>              | <b>5510</b> | <b>99</b>                | <b>585</b> | <b>320</b>   | <b>350</b>                | <b>11</b>                  | <b>6875</b> |

O total de denúncias no quadro acima pertence a Concessionária Linha Universidade, responsável pelas obras da Linha 6 Laranja do metrô de São Paulo.

### Conclusão



# RELATÓRIO MANIFESTAÇÕES RELEVANTES/RECOMENDAÇÕES/DIFICULDADES

## Procuradoria Geral do Estado

| Órgão                               | Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes  | Recomendações  | Dificuldades  |
|-------------------------------------|---|--|---|
| Procuradoria Geral do Estado - Sede | <p>I- Foram encaminhados para a Ouvidoria da PGE inúmeros pedidos para reconhecimento da prescrição do IPVA/2017, até o final do mês de abril, quando o Sistema da Dívida Ativa automaticamente baixa as dívidas por prescrição. Foi necessário esclarecer que a baixa é realizada automaticamente, sem a necessidade de formalização de pedido administrativo.</p> <p>II- Em razão das disposições do Código Brasileiro de Trânsito e da Portaria Detran-SP - PRE 175/2021, de 23 de dezembro de 2021, o licenciamento passou a ser permitido somente após a liquidação total das dívidas de IPVA. A Ouvidoria recebeu muitas reclamações, pois, anteriormente à referida Portaria DETRAN, o licenciamento era possível a partir do pagamento da primeira parcela dos acordos de parcelamento. A Ouvidoria teve que esclarecer e orientar os contribuintes em razão da alteração.</p> <p>III- A Ouvidoria ainda recebeu, neste primeiro semestre de 2022, denúncias de contribuintes que foram vítimas de estelionatários, que por meio de site falso, muito semelhante ao site do contribuinte da PGE, oferecem descontos e guias falsas para pagamento. Muito embora a PGE tenha tomado providências para alertar os contribuintes sobre o golpe, seja por aviso no site da PGE, seja por alertas na mídia em geral, os casos ainda são relatados, ainda que em menor número. A Ouvidoria orientou as vítimas a lavrarem Boletim de Ocorrência e apresentarem Representação em uma Delegacia de Polícia.</p> | <p>I. Houve sugestão para correção de informação disponível no <i>site</i> do contribuinte (item 34 do "perguntas e respostas"). A sugestão foi acatada pela Procuradoria da Dívida Ativa.</p> | <p>Há dificuldade para anexar documentos e impossibilidade de colar <i>print</i> de tela nas respostas enviadas através do "Sistema Ouvidorias", limitação operacional que 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 dificuldade de acesso dentro do presídio pelos familiares e pela pessoa privada de liberdade. | Todas as recomendações encaminhadas aos dirigentes foram acatadas no sentido de verificar e propiciar o atendimento ao manifestante   | A principal dificuldade é em obter o retorno da pesquisa de satisfação  |
| Secretaria da Administração Penitenciária - Sede        | Numa abordagem quantitativa temos como principais manifestações recebidas nesta Ouvidoria neste 2º Semestre, as solicitações de Transferência/Aproximação Familiar e manifestações relacionadas ao atendimento ao público externo (visitantes, advogados, sociedade civil).         | <p>- Atendimento com público interno: Sobre o atendimento e o acesso do público interno e os serviços disponibilizados pelas unidades prisionais (atendimento telefônico, informações para visitantes, informações para advogados, etc...) notamos um acréscimo constante nas reclamações formuladas junto a Ouvidoria principalmente sobre informações básicas como, por exemplo, documentação necessária para confecção de carteirinha e formas de envio, atendimento telefônico das unidades prisionais, dias para atendimento pessoal e itens permitidos para envio via Sedex. Observamos que o acréscimo de reclamações dessa natureza junto a Ouvidoria ocorre em decorrência dos efeitos da pandemia e que ensejaram afastamento de servidores e conseqüente diminuição do quadro funcional. Por outro lado, a falta de efetivo nas unidades prisionais do Estado tem contribuído para que ocorra uma dificuldade do público externo acessar tais serviços e buscar informações.</p> <p>Especificamente sobre efetivo funcional nas unidades prisionais foi determinado a nomeação de servidores (masculino e femininos) para atuação direta nas unidades prisionais. Deixamos como recomendação a adoção de meios alternativos para atendimento ao público como serviço de whatsapp que já funciona em algumas unidades prisionais.</p> | A Ouvidoria tem desenvolvido seus serviços de forma positiva e conta com o apoio dos demais órgãos dessa Secretaria. Reforço a necessidade de recomposição de seu quadro de servidores. |

## Secretaria da Agricultura e Abastecimento

| Órgão  | Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes  | Recomendações  | Dificuldades   |
|--|---|--|--|
| Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede | <p>1-) SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO: a) novo sistema CAR (nova plataforma, senha, como realizar cadastro e retificação) ; b) Programas da SAA (AgroSP + Seguro, Melhor Caminho, Rotas Rurais e Cozinhamento) e orientação quanto a legislação específica SAA (resolução, portaria).</p> <p>2-) RECLAMAÇÃO: a) atendimento (falta de servidor, conduta de servidor); b) indisponibilidade de sistema (CAR,GEDAVE);</p> <p>3-) DENÚNCIA: a) fiscalização (evento irregular, produção de produtos de origem animal de forma irregular, estabelecimentos); b) conduta de servidor.</p> | <p>Esta Ouvidoria permanece em constante contato junto às áreas técnicas, monitorando as demandas mais frequentes, recomendando a atualização constante das informações junto a página da Pasta, acompanhamento das demanda relativas aos atendimentos prestados pelos servidores, bem como a transparência das informações.</p> <p>Destaco que as áreas técnicas tem colaborado e acatado com as recomendações indicadas.</p> | Não houve dificuldade na atuação desta Ouvidoria da Secretaria de Agricultura e Abastecimento. |

## 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 1º semestre de 2022, um total de 788 manifestações.</p> <p>Destas, 279 não se referiam à SCEC, motivo pelo qual foram devidamente registradas, classificadas primariamente e reencaminhadas a Outros Órgãos. Observamos que este número de manifestações (Outros Órgãos) aumentou no 1º semestre de 2022. Apenas para referência, informamos que: no 2º semestre de 2020 foram 61; no 1º semestre de 2021 foram 51; e, no 2º semestre de 2021 foram 34. Já no que diz respeito à SCEC, excluindo-se as manifestações de Outros Órgãos, são pertinentes a ela o total de 510 manifestações no semestre. A média de manifestações, para o mesmo período, dos últimos cinco anos, foi : em 2017 - 816 manifestações; em 2018 - 559; em 2019 - 1.020 manifestações, em 2020 - 339 manifestações e em 2021 – 889 manifestações. Os três tipos de manifestações mais frequentes, no semestre, foram: reclamações”, “solicitações de informações” e</p> | <p>De modo geral, a interação da Ouvidoria com a Chefia de Gabinete, Coordenadores e Dirigentes das demais áreas com as quais mantém contato é boa, sendo que suas solicitações, de modo geral, costumam ser acatadas.</p> | Não houve dificuldades neste sentido. |



|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>"denúncias". As manifestações mais frequentes diziam respeito a questões como medidas de prevenção à propagação da Covid-19 que estão ou não sendo adotadas nos Equipamentos Culturais, assim como, exigência de passaporte de vacinação, protocolos de testagem e correlatas; compra e trocas de ingressos para eventos, exposições, agendamento de visitas e correlatas; informações sobre imigrantes, solicitações de aumento de número de aulas; esclarecimentos sobre editais do PROAC ; e, andamentos processuais no PROAC e no CONDEPHAAT.</p> |  |  |
|--|--|--|--|

## Secretaria da Educação

| Órgão   | Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes   | Recomendações  | Dificuldades |
|---|--|--|--------------|
| Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE | Embora a maior parte das denúncias e reclamações fosse de competência de outro órgão (no caso, da própria SEDUC), vale destacar que o objeto predominante refere-se à postura profissional de servidores públicos. Já as solicitações de informação são, em geral, sobre obras e serviços em escolas.  | Nos casos especificamente respondidos, não houve necessidade de recomendação, posto que todas as solicitações foram objetiva e prontamente atendidas.  | Nenhuma.     |
| 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 3.685 manifestações.</p> <p>2ª - Tipo: Denúncia, Tema geral: Recursos Humanos</p> <p>Relacionado à conduta do servidor - gestão, problema identificado em 608 registros das manifestações do 1º semestre de 2022.</p> <p>3ª - Tipo: Solicitação de informação, 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 412 manifestações.</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><br/> <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"> <li>o estreitamento das relações entre os diversos setores da SEDUC-SP;</li> <li>a busca do fortalecimento institucional da Ouvidoria na estrutura da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo;</li> <li>que, sobre os assuntos que mais se destacaram, sejam promovidas ações formativas e de</li> </ul> |              |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | 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   |
|---|---|---|--|
| Secretaria da Fazenda e Planejamento - Sede | <p>a) IPVA: parcelamento rompido por não ter sido observada a data de vencimento, impondo os acréscimos legais ao valor devido.</p> <p>b) Inscrição Estadual (Cadesp): demora na análise e homologação de cadastro de contribuinte do ICMS; e</p> <p>c) Folha de Pagamento: divergência de valores nos proventos da carreira de Professor (Secretaria da Educação).</p> | <p>Recomendamos atenção ao tempo de resposta na prestação do serviço das unidades de atendimento fazendárias aos usuários do serviço público, essencialmente no Postos Fiscais; e, com relação ao IPVA, informar em meios de comunicação de massa sobre a perda do parcelamento, mantendo o mínimo possível de termos extraídos da legislação mas traduzindo-os em linguagem simples à compreensão do usuário do serviço público.</p> | <p>I. Falta de ciência e baixa compreensão do usuário do serviço público sobre os termos da legislação do IPVA.</p> <p>II. Falta de informação do órgão setorial de recursos humanos (Secretaria da Educação) para melhor orientação sobre a composição da folha de pagamento, principalmente da carreira de Professor.</p> <p>III. Houve reversão sobre as dificuldades no cadastramento do contribuinte do ICMS. A Subsecretaria da Receita Estadual adotou providência para resolução dos gargalos que causavam a demora para a homologação do cadastro de contribuinte do ICMS (Cadesp).</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 | <p>No decorrer do primeiro semestre do ano de 2022, as manifestações mais frequentes registradas foram questões relacionadas a contratos com mutuários (quitação, prestação, regularização, transferência, etc.), relacionadas a ocupação das unidades habitacionais (venda, locação, invasão, unidade vazia), e relativas a obras (manutenção, construção irregular, infiltração, etc.).</p> | <p>Ao final do relatório de atividade são feitas recomendações para que os prazos determinados pelo Decreto sejam cumpridos objetivando a busca da resposta ou solução para o problema, melhorando a prestação de serviço ao mutuário e/ou usuário do serviço público.</p> |   |
| Secretaria de Habitação - Sede   | <p>1º Desclassificação em sorteio do Programa Parceria Público Privado -</p>  | <p>Aos dirigentes sempre é passado que o cidadão deve</p>  | <p>Este relatório contém somente dados de Ouvidoria. Dados de</p> |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  | <p>PPP;</p> <p>2º Reclamações das unidades habitacionais entregues pela PPP;</p> <p>3º Informações sobre as ações de regularização fundiária, do Programa Cidade Legal.</p> | <p>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.</p> | <p>Fale Conosco, SIC e outros não estão incluídos. Tendo em vista a necessidade de se aperfeiçoar os procedimentos da Ouvidoria, algumas providências foram tomadas afim de organizar o recebimento das demandas. Dentre elas, concentrar as solicitações no sistema Ouvidorias. Sendo assim, toda demanda que chega por telefone, carta e-mail, etc, é registrada no sistema Ouvidorias. Foi solicitado ao Portal Fale Conosco e ao próprio administrador do Sistema Ouvidorias, que as solicitações oriundas do Portal do Governo de São Paulo fossem direcionadas para o e-mail faleconosco@habitacao.sp.gov.br, para que assuntos de fale conosco não fossem registrados e/ou tratados como assuntos de ouvidoria. Assim, evitaria a contabilização de demandas adversas a ouvidoria.</p> |
|--|---|---|---|

## Secretaria da Justiça e Cidadania

| Órgão  | Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes   | Recomendações  | Dificuldades   |
|--|--|--|--|
| <p>Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA</p> | <p>Manifestações mais relevantes:</p> <p>(1) Reclamação (497)</p> <p>(2) Denúncia (455)</p> <p>(3) Solicitação de Informação (133)</p> | <p>As informações contendo dados quantitativos, são apresentadas à Presidência para subsidiar nas reformulações de normas, procedimentos técnicos e administrativos e avaliação de conduta 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.</p> <p>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.</p> <p>Mensalmente são realizadas reuniões presenciais com o presidente e chefe de gabinete para indicações de providências em conformidade</p> | <p>Conscientizar e sensibilizar os dirigentes de todas as áreas da instituição quanto ao cumprimento de prazos legais, nas devolutivas aos usuários.</p> |

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Avenida: Rangel Pestana, 300, 18º andar – Sé - Fone (11)3204-4570 – CEP 0117-911 - São Paulo/SP

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  |   | com a Portaria Normativa.   |  |
| Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP | <p>É recorrente manifestações de assentados contra supostas irregularidades nos serviços prestados pelos servidores técnicos, porém, verificasse que essas manifestações acontecem quando o assentado é notificado por alguma irregularidade no lote pelo técnico. Após a lavratura do laudo de notificação, recebemos na Ouvidoria denúncias e reclamações contra servidores e quando a Fundação Itesp procede com a verificação da veracidade dos fatos, chega a conclusão que, na maioria das vezes, a manifestação é infundada.</p> <p>Recebemos pelo Sistema de Ouvidorias, 3 denúncias contra servidores da região do Pontal do Paranapanema, de forma sigilosa, com o mesmo teor.</p> <p>Ao iniciarmos os procedimentos para confirmar os fatos, nos deparamos com notificações dos servidores contra irregularidades em lotes já avançados, de forma que em um curto período de tempo, a Fundação Itesp iniciaria os procedimentos para a retirada daqueles assentados por descumprimento das orientações quanto a regularização do lote.</p> <p>Entendemos que alguns usuários dos serviços da Fundação Itesp utiliza o canal da Ouvidoria para tentar paralisar o processo de reintegração de posse quando percebem que, por não cumprirem com o regulamento, não terão mais tempo hábil para regularizar o que foi apontado pelo técnico de campo.</p> | <p>Esta Ouvidoria pediu aos Diretores Adjuntos que orientem os técnicos de campo a relatar e juntar na pasta de campo dos assentados, toda e qualquer notificação e/ou orientação passada aos beneficiários para que, em caso de manifestações contra servidores, fosse levantado de forma rápida e concisa o histórico daquele assentado, desta forma, o servidor também estaria protegido contra eventuais denúncias infundadas.</p>  | <p>Entendo que a maior dificuldade de atuação da Ouvidoria refere-se ao fato da dependência das Diretorias Adjuntas para apresentar respostas às demandas recebidas.</p> <p>Atualmente, existem 16 manifestações pendentes de respostas e mesmo após cobranças desta Ouvidoria, as demandas continuam aguardando soluções.</p> <p>É compreensivo que algumas demandas exijam um prazo de tempo maior, mas outras em menos de 3 dias seria possível apresentar resposta já que nesses casos, tratam-se de apenas solicitações de informações.</p> |
| Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC  | <p>1 - Solicitação de Informações:</p> <p>a) - a partir de 1/02/2022 - volume grande de solicitações referentes a isenção de IPVA, em decorrência do Decreto do Governo do Estado sobre os novos procedimentos para a matéria;</p> <p>b) - agendamento de perícias que ficaram represadas em decorrência do período de pandemia, quando os atendimentos foram suspensos;</p> <p>c) - cobrança de laudos que também deixaram de ser enviados ao Poder Judiciário, também em decorrência do período de pandemia quando os serviços foram suspensos e os servidores passaram a realizar atividades remotas.</p> <p>2 - Reclamações - volume expressivo de reclamações em decorrências de atraso no atendimento de respostas das demandas represadas como consequência do período de</p>  | <p>Solicitação de funcionários para compor a equipe da Ouvidoria de modo que seja possível atender a demanda de manifestações do cidadão no tempo ideal, de acordo com o estabelecido na legislação que rege o Sistema de Ouvidorias do Estado.</p> <p>Alterações nos canais de comunicação disponíveis para o cidadão usuário dos serviços do órgão, bem como dos governamentais parceiros e usuários dos serviços do IMESC.</p> <p>Melhoria da tecnologia utilizada no espaço destinado ao atendimento da Ouvidoria.</p> <p>Todas as recomendações e solicitações foram aceitas e se encontram em fase de implantação, iniciando com a disponibilização de estagiários, os quais deverão iniciar no</p> | <p>No presente momento as dificuldades na atuação se resumem no quadro reduzido de pessoal, pois no momento, somente é composto pelo ouvidor.</p> <p>Somos do parecer que com a vinda de estagiários para compor a equipe, poderemos avançar e melhorar o atendimento ao cidadão, bem como aos órgãos parceiros que utilizam os serviços prestados pelo órgão.</p>   |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|   | <p>pandemia.</p> <p>3 - Outros - solicitação de esclarecimentos gerais sobre as atividades prestadas pelo órgão.</p>  | <p>decorrer do segundo semestre.</p>   |   |
| <p>Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM</p> | <p>Em relação às demandas metrológicas apuramos para o primeiro 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:</p> <p>O primeiro lugar, foi ocupado pelo "Instrumento de Medição": "BOMBA MEDIDORA DE COMBUSTÍVEIS", o qual a Ouvidoria recebeu 395 denúncias no primeiro semestre, correspondendo a 57,1% do total de queixas registradas no semestre, 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.</p> <p>Do total de denúncias atendidas/concluídas 255 ou 64,6%, 30 ou 11,8% das demandas resultaram procedentes.</p> <p>O segundo lugar com 57 denúncias registradas durante o semestre, correspondem às "BALANÇAS – "INSTRUMENTOS DE PESAGEM", para atender as mais diferentes necessidades: mecânicas, eletrônicas, antropométricas, rodoviárias, de precisão, etc. Cada uma delas é fabricada para capacidades de pesagem adequadas ao seu uso. O total no semestre correspondeu a 8,2% de demandas registradas pela Ouvidoria, sendo que das 33 concluídas, 6 ou 18,2% foram reprovadas, ou seja, a desconfiança do consumidor em relação infidelidade na pesagem foi comprovada.</p> <p>E o terceiro lugar, com 45 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 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)</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 Órgão).</p> <p>Para as demandas metrológicas utilizamos o Ranking Mensal Acumulado de Demandas que fica disponibilizado na Intranet e no sítio do Órgão.</p> <p>Para as Institucionais a Ouvidoria tem o cuidado de relatar o problema ocorrido e em decorrência deste, solicita uma ação preventiva por parte das diversas áreas da Instituição para reparar ou coibir afim de que aquele tipo de problema não ocorra mais, visando a melhoria contínua.</p> <p>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>Não observamos dificuldades na atuação da Ouvidoria do IPEM-SP durante o primeiro semestre/2022.</p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>exigidas pela Portaria do INMETRO nº 371/2009. Do total de demandas concluídas (19) no semestre, 16 denúncias resultaram procedentes, correspondentes à 81,3% desse total."</p>   |  |  |
| PROCON/SP                                | <p><b>Desconhecimento de canais de atendimento</b></p> <p>2736 consumidores encaminharam equivocadamente reclamações de relações de consumo de empresa públicas e privadas para a Ouvidoria ao invés de direcioná-las à Diretoria de Atendimento do Procon SP. Apesar de ser uma ocorrência comum em todos os semestres, vale o destaque, em razão do aumento expressivo desta demanda em razão da Pandemia, que vem se mantendo alto.</p> <p><b>Discordância em relação aos posicionamentos</b></p> <p>Foram registradas 447 manifestações nas quais os usuários discordaram do Procon SP, sendo que 32,7% foram questionamentos sobre a baixa da CIP, 57,7% em relação a finalização da reclamação administrativa, 5,6% orientações dos canais de atendimento e 4,0% de assuntos diversos. Diferentemente do semestre anterior, onde o encerramento em fase CIP era a maior demanda, a baixa na segunda fase (reclamação administrativa) assumiu o topo das reclamações. Isso se deu em razão do fato de ter sido criado um procedimento similar ao da primeira fase, onde o consumidor necessita se posicionar via sistema e quando ele não o faz, a própria plataforma encerra por falta de interação.</p> <p><b>Falta de retorno</b></p> <p>Foram registradas 445 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.</p> | Nenhuma recomendação   | <p><b>Pandemia COVID 19</b></p> <p>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> |
| Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede | <p>Os temas mais relevantes, de acordo com o quantitativo, versam sobre: (i) Denúncias de Discriminação Racial, Denúncias de Discriminação em razão de Orientação Sexual e/ou Identidade de Gênero, 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</p>  | <p>Considerando que a Ouvidoria é a porta de acesso da população ao governo, e em observância a Resolução A/175/186, aprovada pela Assembleia Geral da ONU em 16/12/2020, a qual menciona a necessidade das Ouvidorias desenvolverem de forma apropriada e em colaboração com outros órgãos competentes, atividades de</p> | <p>Em razão da pandemia, as demandas não pertencentes a esta Ouvidoria permanecem em alta pelo fato da Secretaria da Justiça e Cidadania ser comumente confundida como integrante do Poder Judiciário ou do Poder Executivo Federal, em decorrência do nome. Nesse sentido, essas manifestações são, sempre que possível,</p>  |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>administrativo, respectivamente, conforme as Leis estaduais nº 14.187/2010, nº 10.948/2001, nº 17.346/2021, nº 11.199/2002 e nº 17.431/2021, cumprindo destacar que nesse semestre batemos novo recorde, configurando no maior número de denúncias registrado em todo o histórico de existência da Ouvidoria - SJC; e (ii) 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 apresentam dificuldades tecnológicas, disponibilizamos os recursos necessários na Pasta (tais quais, 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 designamos quarenta sessões de mediações, superando todo o histórico da Pasta, sendo que, nesse primeiro semestre já atingimos praticamente o número de mediações realizadas durante todo o ano de 2021.</p> <p>Ademais, registramos um crescimento de atendimentos presenciais, totalizando quarenta e sete. Tratam-se de atendimentos desafiadores com os mais diversos tipos de requerimentos, os quais analisamos com muito acuro, para melhor direcionar o usuário do serviço público.</p> <p>Cumpre mencionar, que a prevalência de manifestações enquadradas como "Competência de Outro Órgão", referentes a orientações fornecidas por esta Ouvidoria quanto à estrutura do Sistema de Justiça no Brasil, integrado pelo Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, dentre outros, consistindo na 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 ou mesmo outros órgãos do Estado de São Paulo.</p> <p>Ainda, no que se refere às demandas recepcionadas por esta Ouvidoria, esclarece-se que muitas das solicitações de informação, decorrem de falhas e dúvidas sobre auxílios federais e demais auxílios</p> | <p>divulgação destinadas a criar consciência sobre o importante papel das instituições de ouvidorias, além de dispor sobre a necessidade de compartilhamentos de informações relacionadas às melhores práticas em relação ao trabalho e funcionamento das instituições de ouvidorias e unidades mediadoras, a Ouvidora da Sede participou das seguintes atividades:</p> <p>- Diálogos entre a Ouvidoria SJC, Ouvidoria Fazenda e Planejamento, Ouvidoria Agricultura e Planejamento e Ouvidoria Prodesp/Poupatempo, discutindo-se a missão das Comissões de Ética. Solicitei à Pasta, que fosse reformulada a Resolução anterior e, que a Ouvidora, esta que subscreve, passasse a integrar à Comissão, nos termos do artigo 1º, do Decreto estadual nº 46.101/2001, o que foi cumprido.</p> <p>Recomenda-se que, os servidores da Pasta recebam o código de ética disponível de forma digital e que haja um diálogo entre os responsáveis pelo Setor e a equipe, rememorando seus direitos e deveres na realização de seus trabalhos e também para melhor atendimento ao usuário do serviço público. O assunto será formalmente encaminhado ao Gabinete;</p> <p>- Formação no Projeto Cidadania Itinerante: a Ouvidoria participou da capacitação, e em atenção ao contrato firmado pela Pasta nº 03/2022 (Processo nº 2022/00149), elucidou-se quais são as responsabilidades e atribuições do Setor, destacando-se os desafios e cuidados ao estar na linha de frente ao tratamento dos mais vulneráveis, além de orientamos quanto aos procedimentos de registro de denúncias apresentadas pelos cidadãos. Ademais, elaboramos materiais em <i>power point</i>, os quais foram disponibilizados aos facilitadores do projeto, tendo em vista que a Ouvidoria diferentemente das Coordenações não tem cartilha ou folder.</p> <p>Na oportunidade, os integrantes da contratada foram orientados a acrescentarem durante o registro da denúncia, o campo</p> | <p>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 conforme disposto em decreto estadual, a Ouvidoria da Sede, muitas vezes é vislumbrada como a responsável pelos assuntos de competência das demais vinculadas, sendo frequentemente acionada via telefonema ou Sistema, oportunidade em que damos direcionamento aos cidadãos, que muitas vezes apresentam queixas de não conseguirem contato telefônico com alguns setores.</p> <p>Outra questão que merece ser observada, 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> |
|--|---|--|--|

**CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO**

Avenida: Rangel Pestana, 300, 18º andar – Sé - Fone (11)3204-4570 – CEP 0117-911 - São Paulo/SP

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  | <p>incorporados também em âmbito estadual, além de dúvidas sobre funcionamento do Poder Judiciário, Defensoria Pública e outros.</p> | <p>“ASSUNTO: PROJETO CIDADANIA ITINERANTE (Região Administrativa “X”/Região Metropolitana “Y”); caso haja necessidade de quantificar e disponibilizar tais informações à Pasta e aos demais interessados.</p> <p>Recomenda-se, que a Ouvidoria da Pasta, também tenha a possibilidade de ter disponibilizadas informações do setor, via <i>folder</i>, direcionada ao público externo, é um recurso objetivo e de clara de orientação aos cidadãos. Tal assunto será alinhado juntamente ao Gabinete e Comunicação.</p> <p>- Considerando a implementação da Lei estadual nº 17.346/2021, regulamentada pelo Decreto estadual nº 66.546/2022, o qual dispõe sobre a Comissão de Proteção e Defesa da Mulher no âmbito da Pasta, a Ouvidoria em atenção ao Termo de Cooperação firmado entre o CEJUSC e a Pasta, elaborou alterações nos planos de trabalho, prevendo inclusive a realização de mediações também no âmbito da mulher, o processo foi tramitado aos Cuidados do Centro de Convênios.</p> <p>Na oportunidade, informamos que desde a promulgação do referido decreto, incluímos a classificação “discriminação - mulher”, preparados assim, para termos prontamente os dados precisos, ao passo em que forem registradas às denúncias.</p> <p>- Considerando o aumento de denúncias e de mediações, dialogamos com a Coordenação do CEJUSC, para que tenhamos mais mediadores disponíveis, além de apontarmos a necessidade de serem capacitados pelos Coordenadores da Pasta, tendo em vista a temática específicas de violações de direitos humanos, na oportunidade também comecei a desenhar alguns painéis de fluxo. A Coordenação do CEJUSC, já, sinalizou abertura e, assim, que tiver sido autorizada a inclusão da mediação na temática da proteção e defesa da mulher, conseguiremos desenvolver em parceria esse projeto fundamental.</p> |  |
|--|--|---|--|



|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>Recomenda-se que, os servidores que já passaram pela formação em mediação, participem da capacitação interna quanto a aplicação das aludidas leis. É de suma importância que os servidores tenham conhecimento das leis adotadas, para que atuem sempre em respeito a dignidade humana e a defesa da cidadania, sendo agentes multiplicadores das políticas adotadas pelo Estado de São Paulo.</p> <p>- Considerando todo o disposto, bem como, o grande e latente número de denúncias e de mediações, além da característica proativa e o potencial da atual Ouvidoria, recomenda-se, que mais servidores ou estagiários tenham a oportunidade de integrá-la.</p> |  |
|--|--|---|--|

## Secretaria da Segurança Pública

| Órgão                                  | Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes  | Recomendações | Dificuldades |
|--|---|---------------|--------------|
| Secretaria da Segurança Pública - Sede | <p>SOLICITAÇÃO DE POLICIAMENTO 523 demandas</p> <p>MÁ QUALIDADE NO ATENDIMENTO 466 demandas</p> <p>INFRAÇÃO DISCIPLINAR/TRANSGRESSÃO DISCIPLINAR 270 demandas</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 demanda aumentou significativamente no 1º 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 | As manifestações mais frequentes se referem à demora no atendimento devido reagendamentos de cirurgias e consultas.<br><br>Outra queixa é com relação à restrições quanto a entrada de acompanhantes, devido a protocolos estabelecidos durante o quadro pandêmico.<br><br>Algumas queixas se referem à demora do agendamento pela agencia reguladora (Cross), mas isso não depende do Caism   | Dentro do cenário de dificuldades que o momento ainda nos trás, consideramos que a maioria das manifestações são procedentes e foram acatadas, encaminhadas às respectivas áreas e solucionadas.   | No caso do Caism, a grande dificuldade se encontra no fato de não ter ouvidor formalmente designado, fato que em breve deve ser solucionado, visto que esta em fase de aprovação uma vaga para reposição do posto.   |
| Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps  | 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 1º semestre de 2022. O relatório baseia-se no período de 01/01/2022 a 30/06/2022, neste contexto o relatório está circunstanciado nas temáticas a seguir:<br><br>• descrição das 3 manifestações mais frequentes/relevantes.<br>• recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes/departamentos da Autarquia.<br>• dificuldades na atuação da Ouvidoria.<br><br><b>1. As três manifestações mais frequentes/relevantes:</b><br><br>• 1-informações sobre procedimentos administrativos.<br><br>• 2-informações sobre procedimentos acadêmicos. | • 25 recomendações para CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central.<br><br>• 01 recomendação para ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira.   | - colapso e racionalização da capacidade responsiva das demandas diante do quantitativo funcional insuficiente para acolhimento, tramitação e conclusão das demandas.<br><br>- desaceleração administrativa na participação em reuniões e grupos de trabalhos institucionais diante da priorização de análise das demandas da Ouvidoria.<br><br>- preservação da saúde mental e emocional da |

|   | <p>• 3-demandas sensíveis ao assédio</p> <p>PERÍODO TRAMITAÇÕES</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">SISTEMA PÚBLICO DE OUVIDORIAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>JANEIRO 540</td> <td>308</td> </tr> <tr> <td>FEVEREIRO 514</td> <td>476</td> </tr> <tr> <td>MARÇO 652</td> <td>486</td> </tr> <tr> <td>ABRIL 475</td> <td>270</td> </tr> <tr> <td>MAIO 671</td> <td>362</td> </tr> <tr> <td>JUNHO 518</td> <td>351</td> </tr> <tr> <td>TOTAL 1º SEMESTRE 2022 3.370</td> <td>2.253</td> </tr> </tbody> </table>   | SISTEMA PÚBLICO DE OUVIDORIAS  |   | JANEIRO 540 | 308 | FEVEREIRO 514 | 476 | MARÇO 652 | 486 | ABRIL 475 | 270 | MAIO 671 | 362 | JUNHO 518 | 351 | TOTAL 1º SEMESTRE 2022 3.370 | 2.253 |  | equipe administrativa. |
|---|--|--|---|-------------|-----|---------------|-----|-----------|-----|-----------|-----|----------|-----|-----------|-----|------------------------------|-------|--|------------------------|
| SISTEMA PÚBLICO DE OUVIDORIAS                                 |  |  |   |             |     |               |     |           |     |           |     |          |     |           |     |                              |       |  |                        |
| JANEIRO 540   | 308  |  |   |             |     |               |     |           |     |           |     |          |     |           |     |                              |       |  |                        |
| FEVEREIRO 514   | 476  |  |   |             |     |               |     |           |     |           |     |          |     |           |     |                              |       |  |                        |
| MARÇO 652   | 486  |  |   |             |     |               |     |           |     |           |     |          |     |           |     |                              |       |  |                        |
| ABRIL 475   | 270  |  |   |             |     |               |     |           |     |           |     |          |     |           |     |                              |       |  |                        |
| MAIO 671  | 362  |  |   |             |     |               |     |           |     |           |     |          |     |           |     |                              |       |  |                        |
| JUNHO 518   | 351  |  |   |             |     |               |     |           |     |           |     |          |     |           |     |                              |       |  |                        |
| TOTAL 1º SEMESTRE 2022 3.370                                  | 2.253  |  |   |             |     |               |     |           |     |           |     |          |     |           |     |                              |       |  |                        |
| Faculdade de Ciências Médicas FCM Unicamp                     | A Ouvidoria da Faculdade de Ciências Médicas da Unicamp recebeu apenas quatro manifestações no primeiro semestre, sendo que três eram destinadas ao Hospital de Clínicas da Universidade.  | Não houve.   | Não houve.  |             |     |               |     |           |     |           |     |          |     |           |     |                              |       |  |                        |
| Faculdade de Medicina de Marília - Famema                     | <p>Ocorreram doze manifestações no período: cinco reclamações (42% do total) de funcionários do setor de manutenção referente à notícia que perderiam o adicional de insalubridade devido às mudanças nas leis com a reforma trabalhista. Essas manifestações foram encaminhadas aos dirigentes para ciência e resultou em reuniões e acordos com os mesmos, procurando manter os valores recebidos. Ocorreu também uma denúncia de assédio moral por parte de um profissional formado na FAMEMA, porém o assédio aconteceu em consultório particular e não nas dependências da Instituição.</p> <p>A demanda da Ouvidoria se mantém reduzida devido à estrutura física não proporcionar visibilidade, identificação e privacidade para os usuários.</p> | A Ouvidoria recomenda à Diretoria, analisar a viabilidade de um espaço físico para a Ouvidoria e SIC com ampla visibilidade, identificação, privacidade para os usuários, pois acredita que proporcionará um aumento considerável no volume de manifestações e consequentemente na satisfação dos usuários. A recomendação foi acatada, porém a instituição tem escassez de espaço físico. | 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 faz atendimento acolhedor a(o) assediada(o) em parceria com a Comissão de Assédio Sexual e Moral da FAMEMA. |             |     |               |     |           |     |           |     |          |     |           |     |                              |       |  |                        |
| Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp       | <p>1- Informações, sobre o vestibular dos cursos de medicina, enfermagem e psicologia ;</p> <p>2- Informações, sobre a taxa de isenção do vestibular de medicina;</p> <p>3- Informações, a respeito de transferência para o curso de medicina.</p> <p>4- Informações , sobre a prova da residência médica da FAMERP.</p>   | Nada consta .  | Nada cosnta.  |             |     |               |     |           |     |           |     |          |     |           |     |                              |       |  |                        |
| Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp | <p>Reclamações:</p> <p>A maioria dos atendimentos são de reclamações recebidas, em especial de outras Instâncias Governamentais. Neste universo, o grande número de reclamações se refere às Bolsas/Auxílios providos pelo Governo, para o enfrentamento dos impactos da Pandemia.</p> <p>Acerca das reclamações sobre a atuação da Fundação, a maioria teve</p>   | <p>Não houve.</p> <p>Durante este período não ocorreu fato ou situação que motivasse a Ouvidoria a promover recomendações às Diretorias da Fundação</p>  | <p>Houve pouca.</p> <p>Continua havendo certo desencontro na compreensão dos usuários de que a FAPESP não é a gestora das novas bolsas/auxílios providos pelo</p>   |             |     |               |     |           |     |           |     |          |     |           |     |                              |       |  |                        |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | <p>como objeto o tempo para análise das outorgas.</p> <p>Ainda há solicitações de informações, em especial sobre o atendimento do público.</p> <p>Seguimos recebendo denúncias relativas às infringências ao termo de outorga.</p> <p>Seguem em destaque as notícias sobre descumprimento da obrigação de dedicação exclusiva à pesquisa.</p> <p>Não é demais destacar que, em razão da existência da plataforma "Converse com a FAPESP", 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>Estado, o que acarretou em uma grande procura de informações sobre o tema, na fronteiras da nossa Ouvidoria.</p>   |
| Hemocentro de Campinas/Unicamp                                       | <p>1) Demora no atendimento (permanência no serviço / agendamento)</p> <p>2) Infra-estrutura móveis velhos e ar condicionado quebrado</p> <p>3) Comentários, reclamações de procedimentos que qualificam inaptidão para doar sangue</p>  | não se aplica   | <p>Falta de informação no formulário para responder (e-mail errado, telefone inválido, Endereço incompleto e nome incompleto)</p>   |
| Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp | <p>1 – Inexistência de uma Central de informações para esclarecimentos sobre retorno dos atendimentos e o não atendimento telefônico nos ambulatórios e serviços de agendamento. Após a fase mais crítica da pandemia Covid19, e retomada gradual dos atendimentos, os usuários encontraram 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 eram atendidos, obrigando pacientes e acompanhantes a virem pessoalmente no hospital em busca de informações;</p> <p>2 – Demora e constantes cancelamentos de procedimentos cirúrgicos para pacientes internados em função de redução de horários e salas do Centro Cirúrgico, além do déficit 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;</p> <p>3 – Falta de leitos de enfermaria e UTI para pacientes internados na Unidade de Emergência e/ou que aguardam procedimentos eletivos.</p> | <p>&gt; 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>&gt; Reposição de recursos humanos em função de aposentadoria, término de contrato de estágios e aprimoramento profissional. Com a pandemia Covid 19, muitas famílias perderam fonte de renda e benefícios e como consequência natural, migraram para o serviço de saúde pública. 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 e tecnicamente preparado e conhecedor dos fluxos da Instituição. Com recursos humanos super-reduzido o atendimento fica prejudicado e a equipe sobrecarregada, por isso a</p> | <p>&gt; 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 Ouvidora de acordo com a complexidade;</p> <p>&gt; 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>&gt; Atendimentos relacionados a outros serviços que não fazem parte do escopo da Ouvidoria. Como exemplo as solicitações de</p> |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|   |   | <p>necessidade de aumento de recursos humanos. Não acatada. Motivo: Indisponibilidade de recursos financeiros para novas contratações;</p> <p>&gt; Agilidade no retorno de respostas a demandas apresentadas na Ouvidoria: Acatada.</p>   | <p>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>   |
| <p>Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - Ipen</p>                | <p>- Demora na entrega;</p> <p>- Quantitativo de material encaminhado, e</p> <p>- Reclamação do plano de saúde dos servidores</p>   | <p>- Buscar novos fornecedores;</p> <p>- Concluir o Reator Multipropósito Brasileiro - RMB, que dará independência brasileira na produção de Radiofármacos e Radioisótopos. (política de Estado)</p>  | <p>Falta de Recursos Humanos</p>  |
| <p>Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT</p> | <p>• Reclamações Internas referente ao aplicativo de agendamento de visitas para acesso ao instituto;</p> <p>• Reclamações referente ao estado de conservação do campus do instituto (jardinagem, recolhimento de entulhos, conservação predial);</p> <p>• Deficiência na execução da manutenção predial das dependências do prédio do restaurante.</p>   | <p>• Recomendado e acatado que a atuação do Departamento de Administração de Serviços do instituto atue de maneira mais efetiva referente a conservação das áreas externas (comuns) no campus do instituto e de maneira continuada;</p> <p>• Recomendações e atendida a melhoria na prestação de serviços (restaurante, fretados, limpeza) foram acatadas e evidenciadas periodicamente por essa ouvidoria;</p> <p>• Todas as recomendações da ouvidoria foram bem recebidas e acatadas pelas diretorias/gerencias/coordenações do instituto.</p> | <p>• Para a consolidação e o bom andamento dos serviços prestados por essa Ouvidoria há necessidade da difusão de seu papel no IPT, tanto para o público interno como para o público externo.</p> <p>• O apoio da Presidência, gestores e chefias bem como das áreas envolvidas nas resoluções dos problemas foram fatores determinantes para que tivéssemos as manifestações solucionadas, contribuindo assim para a satisfação dos usuários de nossos serviços.</p> <p>• 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.).</p> |
| <p>Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp</p>                      | <p>1 Via Rápida Empresa<br/>Problema técnico apresentado na plataforma do Via Rápida Empresa, manifestações sobre o tema iniciou elevação em fevereiro atingindo o pico em março.<br/>a) Realizado o colhimento de evidências e apresentado à Secretaria de Tecnologia.<br/>Promovida às correções houve a extinção das manifestações sobre o tema.<br/>Ainda, foi disponibilizado o serviço de atendimento virtual de suporte ao Via Rápida Empresa.</p> <p>2 Certidão de Inteiro Teor e solicitações de registros</p> <p>Solicitação de instruções para emissão de Certidões de arquivamentos já registrados e instruções para efetuar o registro de arquivamentos para posterior emissão de Certidões.<br/>a) ampliada a sessão de tutoriais de passo a passo, disponibilizado carta de serviço online ao cidadão e aprimoramento da assistente virtual para aumento de sua inteligência artificial.</p> | <p>Atentando-se aos assuntos de maior frequência e realizada as classificações com alto nível de detalhamento, as Diretorias e setores responsáveis são semanalmente e mensalmente comunicadas mediante apresentação dos detalhamentos recebidos através do canal da Ouvidoria, permitindo-lhes observar os pontos necessários de melhorias e atualizações.</p>   |   |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | <p>3 Solicitação de informações/posicionamento de processo em andamento.</p> <p>Informações sobre a situação de processos em andamento / pedido de posição.<br/>Processos que porventura ensejam reanálise, regularização administrativa ou comunicação com outro órgão podem ter seu prazo estendido.<br/>Ainda assim, há manifestações que apresentam solicitação de celeridade de processos que percorrem o seu fluxo normal e dentro do prazo.</p>  |   |  |
| Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Sede | <p>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.</p> <p>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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Bolsa Empreendedor: não pagamento da segunda parcela, atrasos na primeira parcela e problemas no site da Prodesp.</li> <li>- Bolsa Trabalho: não pagamento, atraso no pagamento, problemas com efetivação das inscrições.</li> </ul> <p>Adicionalmente, ainda, os usuários registram dentro do sistema do Bolsa Trabalho reclamações sobre o auxílio moradia, vale gás, Acolhe SP, dentre outros, que não competem a esta Pasta.</p> <p>Por fim, ressalto a recorrente reclamação sobre falhas no funcionamento dos sítios eletrônicos da Prodesp.</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.</p> <p>Em sua maioria, temos um número considerável de respostas positivas e atendidas por completo.</p> <p>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 a criação dos novos Programas, houve um elevado crescimento no número de reclamações, nas manifestações do Fale Conosco da Casa Civil e dos atendimentos telefônicos, sem que houvesse respaldo dos responsáveis por cada um dos Programas.</p> <p>Entretanto, esta Ouvidoria continua realizando seu trabalho de forma totalmente transparente, tanto para os dirigentes quanto para os usuários que solicitam ajuda, nos mais diversos assuntos.</p> <p>Não posso deixar de mencionar a dificuldade no atendimento interno, por parte dos servidores desta Pasta, que se sentem inseguros em apresentar suas demandas, motivados pela falta de confiança dos funcionários quando querem registrar uma queixa, pois acabam não formalizando suas insatisfações/manifestações, mesmo com opção de sigilo.</p> <p>Tenho um ponto bastante positivo, que foi a mudança do olhar dos dirigentes da Pasta, dando uma grande atenção aos problemas desta Ouvidoria, tentando minimizar ao máximo o tempo de resposta para os cidadãos.</p> |
| Universidade de São Paulo                      | <p>a) Manifestações relacionadas ao retorno às atividades presenciais: Manifestações de estudantes, pais de estudantes, docentes e funcionários sobre a utilização de máscaras faciais nos espaços fechados dos campi e sobre a exigência de vacinação/dose de reforço;</p> <p>b) Manifestações referentes ao atendimento de alimentação e transporte nos campi, no retorno presencial às atividades;</p>   | <p>a) Foi instituída Comissão Assessora de Saúde da Reitoria, que lança comunicados frequentes à comunidade da Universidade de São Paulo, instruindo e determinando procedimentos, conforme o momento do cenário epidemiológico. A referida comissão divulga boletins na</p>  |  |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  | <p>c) Manifestações relacionadas à moradia estudantil, campus da Capital;</p> <p>d) Demandas e reclamações associadas ao serviço de saúde nos campi;</p> <p>Outras Manifestações relevantes, mas de menor frequência:</p> <p>e) Reclamações com morosidade de serviços e tratamento dispensado a usuários de serviços.</p> <p>f) Manifestações de racismo, misoginia e preconceito;</p> <p>g) Manifestações de conflitos entre servidores;</p> | <p>página "Retorno Seguro" da Universidade de São Paulo, considerando as evidências científicas disponíveis quanto à eficácia de máscaras e do reforço vacinal e o quadro epidemiológico.</p> <p>b) Houve preocupação da Universidade em limitar o contato social no retorno às atividades nos campi, havendo adoção de estratégias que minimizassem a possibilidade de contágio, incluindo estabelecimento de limites de indivíduos por unidade de espaço, adoção de máscaras faciais e medidas sanitárias específicas. Determinou-se a entrega de refeições a domicílio para atender casos específicos na moradia estudantil. Reavaliou-se a frequência e disponibilidade do transporte oferecido à comunidade.</p> <p>c) Atendendo a moradores e seus representantes, estabeleceu-se rotina de comunicação com a gestão para discussão de problemas, principalmente associados à segurança, infraestrutura e perfil de ocupação das unidades. Ações específicas foram discutidas e implementadas para garantir a segurança pessoal e patrimonial, dentro de estratégia de parceria e colaboração entre moradores e a gestão. A Superintendência de segurança instruiu os moradores sobre a utilização do aplicativo de segurança do campus e sobre as ações necessárias particulares a cada tipo/natureza de ocorrência. Detectou-se os problemas de infraestrutura e estabeleceu-se rotina de zeladoria, reparos e aprimoramento. Iniciou-se processo de construção de lavanderia comunitária, aprimorou-se o serviço de rede sem fio. Foram discutidas novas estratégias para seleção de moradores e ocupação das unidades. Com a aprovação da nova Pró-Reitoria de Inclusão e Pertencimento, instituiu-se diálogo permanente para garantir o bem-estar dos moradores da moradia e demais membros da comunidade da Universidade.</p> <p>d) A Superintendência de Saúde estabeleceu processo de avaliação de pedidos de exceção às normas sanitárias adotadas na Universidade; o referido órgão organizou a relação e fluxo entre as prestadoras de serviços de saúde dos campi do interior e as UBAS locais.</p> <p>e) Foi instituída comunicação célere dos fatos aos dirigentes, para tomada de providências</p> |  |
|--|--|---|--|

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   |   | urgentes;<br><br>f) Estabeleceu-se canal com a nova Pró-Reitoria de Inclusão e Pertencimento para rápida comunicação de fatos e tomada de medidas;<br><br>g) Adotou-se rotina de agendamento de reuniões conciliatórias e mediação.  |  |
| Universidade Estadual de Campinas - Unicamp | <p><b>ATENDIMENTO:</b> O Serviço de Ouvidoria da Unicamp a recebeu um elevado número de manifestações referente aos atendimentos prestados, assim como no segundo semestre de 2021, predominaram questões relativas à área de saúde: HC e CAISM e demais órgãos. Somos um Hospital de Alta Complexidade que em tempos de pandemia teve uma expressiva alta na procura por atendimentos. Quanto aos assuntos acadêmicos; grande parte das manifestações se referem à volta presencial do ano letivo. Nessa retomada, a Universidade teve que se adaptar para receber os alunos, conforme orientações do Comitê de Contingenciamento COVID 19. A questão da vacinação para matrícula e a dificuldade de acesso digital para atendimentos dos alunos ingressantes, geraram inúmeras queixas.</p> <p><b>PROCEDIMENTO:</b> Neste semestre, com a retomada presencial no início de ano letivo, concomitantemente, tivemos o retorno presencialmente dos alunos ingressantes no vestibular: 2020/2021/2022, além do vestibular Indígena que ocorreu em abril. Vale salientar que em função a pandemia, neste ano, foram as primeiras aulas presenciais de todo esse grupo. A Unicamp adota um justo sistema de cotas raciais, mediante heteroidentificação por fenótipos, no entanto a complexidade do sistema acaba por gerar muitas demandas. Destacamos ainda a predominância de uma alta acentuada de positivados para COVID 19, entre os membros da comunidade universitária. A Universidade atravessou e atravessa, momentos desafiadores, entretanto, os resultados apresentados estão sendo positivos com alto índice frequência em nossos Campi; Barão Geraldo, Limeira e Piracicaba.</p> <p><b>INFRAESTRUTURA:</b> Em razão do campus voltar a ser frequentado por alunos, funcionários, docentes e público flutuante, no seu dia a dia, voltaram os problemas de rotina diária: transporte fretado, restaurantes universitários, qualidade da refeição servida, readaptação das salas de aula para recebimento dos alunos, etc. A Prefeitura do Campus abriu inscrições para uso do solo, com instalação de feiras para ofertar outras opções de alimentação, para comunidade interna, ocasionando uma série de queixas sobre as listagens dos inscritos para exploração desses serviços e seus permissionários. A segurança nos campi e suas ações preventivas, demandam varias ocorrências.</p> | <p><b>RECOMENDAÇÕES:</b></p> <p><b>ATENDIMENTO:</b> A divulgação preventivas de boletins referentes ao estágio atual, que estamos diante da pandemia, seguimos as orientações de questões relativas à área de saúde; e a divulgação das medidas de precaução que evitem: (I) transmissão de patógenos por via aérea incluem, higiene das mãos com álcool gel ou água e sabão; (II) etiqueta respiratória, (III) a vacinação contra influenza e SARS-CoV-2, lembrando que os imunizantes encontram-se disponíveis tanto no CECOM, quanto nas Unidades Básicas de Saúde dos Municípios onde a Universidade mantém seus campi. Sugerimos que demandas sobre questão acadêmica possam ser resolvidas no âmbito da própria Diretoria, pois dessa forma evitamos o retrabalho e agilizamos os atendimentos.</p> <p><b>PROCEDIMENTO:</b> A Ouvidoria trabalha na construção de políticas públicas, ao lado das áreas para melhoria dos procedimentos em busca de uma Universidade mais inclusiva, plural e humana.</p> <p><b>INFRAESTRUTURA:</b> Acompanhar as rotinas cotidianas é sempre trabalhoso, mas, caso a caso, analisamos e sugerimos correções apontadas nas queixas apresentadas.</p> | <p><b>DIFICULDADES:</b> Como já comentamos, desde meados de março de 2022, início do ano letivo as aulas voltaram no formato presencial, sempre em consonância com as orientações do Comitê Científico, o que segue até a presente data. A equipe da Ouvidoria, atende a todas as instruções sanitárias e protocolos e, se organiza para cumprir as regras adotadas contra o Coronavírus, como por exemplo, retomada dos atendimentos presenciais e, na medida do possível, continuamos os atendimentos em formato remoto (on line). Desta forma, estamos conseguindo realizar cobranças das devolutivas das manifestações enviadas aos órgãos. Os dirigentes em sua maioria, também retornam no prazo estabelecido, dependendo do conteúdo exposto.</p> |
| Universidade Estadual Paulista - Unesp      | <p>As três manifestações mais frequentes no primeiro semestre de 2022, em ordem decrescente de quantidade de registros, foram:</p> <p>1) Solicitação de informações. Dos 480 registros que pediram algum tipo de informação, os assuntos mais frequentes foram os constituídos de dúvidas sobre a graduação na Unesp. As os assuntos desses questionamentos foram, especialmente, em relação ao retorno do ensino presencial e questões específicas de normas de funcionamento dos diferentes cursos. A pandemia causou o afastamento dos estudantes das unidades universitárias e os ingressantes de 2020 e 2021 só foram conhecer os campi em 2022, ocasionando muitas dúvidas e inseguranças. As Seções Técnicas de Graduação foram, mais uma vez, bastante demandadas com solicitações de informações e dúvidas. Em seguida, assim como em anos 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. Em terceira frequência, recebemos perguntas sobre o funcionamento/atendimento em clínicas e hospitais universitários e, também, sobre os procedimentos para transferência para cursos da Unesp.</p>   | <p>No primeiro semestre de 2022, os dirigentes da Unesp acataram todas as recomendações encaminhadas pela Ouvidoria de Serviços Públicos da UNESP. Dentre as recomendações que foram atendidas, destacamos o fortalecimento da ação da Ouvidoria como mediadora dos conflitos na condição de defensora do usuário do serviço público e prestação do serviço de forma transparente e eficiente e a ampliação do quadro de servidores da Ouvidoria por meio de concurso público. Dois novos servidores técnicos-administrativos de nível superior passarão a integrar o quadro da</p>  | <p>O primeiro semestre de 2022 foi muito positivo para a Ouvidoria de Serviços Públicos da Unesp, principalmente, em decorrência do fortalecimento da implementação das melhorias iniciadas no ano anterior. As duas novas servidoras permitiram a reorganização dos processos, resultando na diminuição do prazo de respostas e o aumento de respostasediatas ou após um dia, apenas. Porém, no início de 2022, a Ouvidoria de Serviços Públicos ainda</p>  |



|         |   |   |   |
|---------|---|---|---|
|         | <p>2) Reclamações. Das 227 reclamações, as mais frequentes foram as que tratavam do atendimento em Clínicas e Hospitais. Porém, dos 38 registros desse assunto, 24 tratavam de algum tipo de reclamação relacionada 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. Em seguida tivemos reclamações sobre algum aspecto didático na relação professor e estudante, sendo a insatisfação com notas e desempenho a mais frequente.</p> <p>3) Denúncias. Das 170 denúncias registradas, não há uma prevalência muito caracterizada de um assunto sobre o outro. Podemos destacar as relacionadas, mais uma vez, à COVID-19, seja de atendimento em algum setor, seja de algum problema estrutural insuficiente para o retorno às aulas presenciais ou de casos de insatisfação com as exigências sanitárias. E, também, foram registradas denúncias de relações conflituosas entre professores e estudantes, decorrentes, em especial, de aspectos didáticos.</p> | <p>Ouvidoria da Unesp.</p> <p>Por fim, assim como nos semestres anteriores, desde o início da pandemia, precisamos destacar a implementação de ações específicas para atendimento toda a comunidade e o imenso esforço e dedicação dos servidores docentes, dos servidores técnicos-administrativos e dos dirigentes Unesp em oferecer o melhor serviço à comunidade interna e externa, mesmo em situação tão complexa uma vez que mesmo com o retorno às atividades presenciais, muitos processos precisaram ser alterados e muitas adaptações foram necessárias e ainda outras continuarão a ser por muitos mais semestres.</p> | <p>sofreu com a ausência de um profissional de TI responsável pelo desenvolvimento do Sistema de Ouvidoria da Unesp (SisOuv) e isso atrasou a implementação das melhorias do sistema. O profissional que desenvolveu o sistema em 2016 e, desde então, atuava em sua atualização e manutenção se desligou da Unesp e não houve sua substituição imediata. Felizmente, em abril/maio o profissional voltou a atuar na Universidade e as melhorias desenvolvidas puderam ser implementadas, tornando o Sistema de Ouvidoria da Unesp mais funcional e robusto.</p> <p>Um outro fator que merece destaque foi a autorização para dois novos servidores concursados atuarem na Ouvidoria. Após muito tempo, a Unesp reabriu os concursos públicos para ingresso de novos servidores técnicos-administrativos e, desses, dois serão alocados na Ouvidoria no segundo semestre. Isso permitirá a melhoria ainda maior dos processos de atendimento ao usuário dos serviços públicos da universidade.</p> <p>É preciso destacar 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.</p> |
| UNIVESP | <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) Problemas com a organização de grupos de PI (Projeto Integrador) e TCC (Trabalho de Conclusão de Curso), assim como a falta de orientação adequada;</p> <p>3) Retorno das provas presenciais e solicitações de mudança de Polo por parte dos alunos.</p>  | <p>A Ouvidoria continua discutindo as manifestações mais relevantes mensalmente com o presidente da Univesp. Ações tomadas pela Ouvidoria e pelos colaboradores são relatadas, bem como nossas recomendações. Seguimos nossa rotina e no semestre em questão importantes ações foram tomadas por parte da Instituição:</p> <p>- Colações de Grau Extraordinárias no mês de janeiro para atender a demanda de alunos que assumiram cargos públicos ou recebimento de</p>   | <p>Não há.</p>  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>promoções em empresas. Com a flexibilização das empresas, mesmo ainda com a Pandemia, várias oportunidades foram surgindo e nossos então alunos foram se recolocando no mercado de trabalho;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realinhamento de decisões/prazos em relação a formação de grupos, tanto de PI como de TCC. Reuniões e treinamentos com os orientadores para que ajudassem os alunos da melhor forma possível;</li> <li>- Concurso Público para o preenchimento de vagas no quadro fixo da Univesp;</li> <li>- Reuniões com Orientadores de Polo e treinamento para matrícula de novos alunos que participaram do Vestibular Univesp (31.125 vagas) em maio/22 para ingresso no 2º semestre deste ano;</li> <li>- Retomada das provas presenciais nos Polos e flexibilização para alunos com necessidades especiais, atestados médicos etc.</li> </ul> |  |
|--|--|--|--|

## Secretaria de Desenvolvimento Regional

| Órgão  | Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes   | Recomendações   | Dificuldades  |
|--|--|---|---|
| Secretaria de Desenvolvimento Regional<br>- Sede | <p>1) Solicitação de informações pelos municípios sobre as formas de acesso ao Programa Sem Papel.</p> <p>2) Solicitações de informações dos prefeitos sobre procedimentos para estabelecer convênios com os programas de infraestrutura e demais programas da Secretaria de Desenvolvimento Regional;</p> <p>3) Solicitação pelos cidadãos de informações sobre acesso aos diversos programas das Secretarias de Desenvolvimento Econômico como: Programa Via Rápida, Bolsa do Povo e Bolsa do Empreendedor</p> | <p>Melhorar a comunicação nos sites que divulgam os programas de auxílio, com informação objetiva sobre os meios de contato, para evitar as excessivas demandas que referentes às Secretarias de Desenvolvimento Econômico e Secretaria de Desenvolvimento Social</p> | <p>Formação de equipe, atualmente apenas 1 (um) funcionário responde pela Ouvidoria, SIC e Fale Conosco</p> |

## Secretaria de Desenvolvimento Social

| Órgão                                       | Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes  | Recomendações   | Dificuldades  |
|---|---|---|---|
| Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede | <p>- Reclamações referentes aos <b>Programas do Bolsa do Povo</b>, principalmente o <b>Vale Gás</b>:</p> <p>Procedimentos, critérios de elegibilidade e pagamentos</p> <p>Dificuldades no acesso à Plataforma Bolsa do Povo</p> <p>Atendimento demorado e ineficiente da Central de Atendimento Bolsa do Povo: 0800</p> <p>- Reclamações do atendimento e cardápio do <b>Programa Bom Prato</b>.</p> <p>- Reclamações do <b>CRAS</b>, Unidade Pública Municipal, sobre atualização e inscrição do <b>CadÚnico</b> (critério de elegibilidade de Programas).</p> | <p>Ajustes nas funcionalidades da Plataforma do Programa Bolsa do Povo.</p> <p>Intensificar a capacitação da Central de Atendimento Bolsa do Povo (0800).</p> | <p>Cumprimento dos prazos de respostas, principalmente daquelas que dependem da administradora do Programa Bolsa do Povo.</p> |

## 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"> <li>JOMI - Jogos da Melhor Idade: reclamações diversas;</li> <li>Programa Bolsa Talento Esportivo: solicitações de informação sobre inscrição;</li> <li>Vila Olímpica Mário Covas: a Ouvidoria recebeu manifestações relacionadas à Vila Olímpica Mário Covas por estar fechada (quadras de tênis).</li> </ol> | <p>No PRIMEIRO semestre de 2022, recebemos algumas manifestações com reclamações diversas sobre JOMI – Jogos da Melhor Idade – sendo a maioria delas referente a falta de pagamento de árbitro. Informamos que todos os casos foram encaminhados para o setor responsável. E quanto as faltas de pagamento de alguns árbitros, posteriormente o setor responsável informou que os valores foram todos pagos.</p> <p>Quanto às solicitações de informação sobre as inscrições do programa Bolsa Talento Esportivo, esta Ouvidoria retornou os contatos recebidos a fim de orientar os interessados para contato direto com o setor responsável.</p> <p>Informamos, também, que no mês de Janeiro e o de Fevereiro, a Ouvidoria recebeu manifestações sobre a Vila Olímpica Mário Covas por continuar fechada, em especial</p> | <p>Para o PRIMEIRO semestre de 2022 não há uma NOVA dificuldade para mencionar neste tópico.</p> |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | as quadras de tênis. Conforme foi feito por esta Ouvidoria no semestre anterior, continuamos informando os cidadãos que o referido local está passando por reforma geral. |  |
|--|--|---|--|

## Secretaria de Estado da Saúde

| Órgão                      | Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes  | Recomendações   | Dificuldades  |
|----------------------------|---|---|---|
| Secretaria da Saúde - Sede | <p>Devido à descrição dos assuntos das manifestações, acreditamos que ainda estamos trabalhando com os atendimentos "represados" do início da Pandemia.</p> <p>Seguem os assuntos mais frequentes e/ou relevantes apontados pela Rede de Ouvidorias do SUS do Estado de São Paulo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reclamação quanto à demora para o agendamento das consultas, exames e cirurgias.</li> <li>2. Elogio à qualidade do serviço prestado aos usuários de saúde.</li> <li>3. Reclamação de insatisfação quanto ao atendimento do profissional médico.</li> </ol> | <p>Com relação as recomendações da Ouvidoria que foram encaminhadas aos Gestores, identificamos que os elogios ao atendimento formam mais citados e todos enviados às respectivas áreas envolvidas. Os Gestores também se posicionaram quando a otimização dos processos de trabalho das manifestações, entendem a necessidade de melhorar fluxos internos. Possivelmente essa visão tem mudado porque estamos com um Projeto de qualidade de registro e resposta das manifestações e uma das ações desse projeto é a sensibilização e conscientização dos Ouvidores, equipes de Ouvidorias e Gestores.</p> | <p>As dificuldades de atuação das Ouvidorias permanecem sendo com os prazos de resposta. Muitas Ouvidorias tem dificuldade em receber as respostas dentro do prazo estabelecido por lei. Outra situação que reflete nessa situação, é o fato dos Ouvidores trabalharem em outras áreas, isto é, não ter suas atividades exclusivas na Ouvidoria, dificultando a dedicação ao acompanhamento e análise desse processo.</p> |

## Secretaria de Estado 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>Solicitações de informações, orientações:</p> <p>principais temas são do âmbito jurídico, como buscar auxílio jurídico direitos descumpridos. informações de programas, acessos (principalmente transporte) e quais são os direitos dos pcd's.</p> <p>Informações sobre , Isenção do IPVA, como será novo procedimento.,</p> <p>CEPTEA, carteirinha do autismo, como retirar, e como fazer o RG PCD</p> | <p>Maneiras de disseminar, e conseguir explicar o papel da Secretaria:</p> <p>Maior parte dos cidadãos que nos procuram solicitam coisas que a Secretaria não consegue atender como: solicitação de benefícios , cadeiras de rodas, home care, assessoria de jurídica, disponibilização de advogado para casos específicos, etc. Ou buscam um local para denunciar descumprimento da lei de cotas, preconceito contra pcd.</p> <p>Seria de grande melhora, se conseguíssemos apresentar o</p> | <p>Explicar para os cidadãos o papel da Secretaria e no que consegue auxiliar de forma direta.</p> <p>Fortalecer o setores de atendimento ao público dos outros órgãos, e assim entender o papel de cada um .</p> <p>a Exemplo: Secretaria de Educação, Secretaria de Transportes Metropolitanos, as demandas chegam para nós ao invés de chegar para eles, principalmente via</p> |

|  |  |  |          |
|--|--|--|----------|
|  |  | <p>papel da SEDPCD, as vezes os demais órgãos escutam "deficiente" e já passam o contato da SEDPCD, no entanto são pautas que não estão sobre nossa gestão. No máximo demandam de uma orientação, mas não ação efetiva da pasta.</p> <p>Orientamos como resolver, e na maior parte das vezes eles já vieram de contatos desses locais, mais por falta da orientação correta veem nos procurar.</p> | telefone |
|--|--|--|----------|

## 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 align="center"><b>DAS MANIFESTAÇÕES MAIS RECORRENTES:</b></p> <p><b>No que tange ao “Serviço Intermunicipal De Transporte Coletivo De Passageiros”, os 3 (três) tipos de manifestações mais recorrentes na Ouvidoria da Agência Reguladora de Transporte do Estado de São Paulo (ARTESP) dizem respeito: a alteração e/ou supressão de horários; os atrasos nas viagens e; a superlotação, distribuídas da seguinte forma:</b></p> <p><b>&amp;bull; Alteração/Supressão de horários: 227 (duzentos e vinte e sete) manifestações;</b><br/> <b>&amp;bull; Atrasos nas viagens: 110 (cento e dez) manifestações;</b><br/> <b>&amp;bull; Superlotação: 72 (setenta e duas) manifestações.</b></p> <p>A crescente verificada no aumento de reclamações desses gêneros, a nosso ver, se dá em razão dos reflexos negativos deixados pela pandemia do COVID-19, os quais continuam impactando diretamente em diversos setores da nossa economia e de prestação de serviços públicos. Prova maior disso, aliás, reside no fato de que não tivemos até o 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 nova realidade, a ARTESP, então, emitiu o Comunicado Externo DPL nº 05/2021, a fim de impedir que às empresas permissionárias reduzissem abaixo de 50% os horários estabelecidos, promovendo, assim, a readequação dos regimes operacionais. 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><b>No que diz respeito aos Serviços Públicos Prestados Mediante Contrato de Concessão Rodoviária, por sua vez, os 3 (três) tipos de</b></p> | <p align="center"><b>DAS RECOMENDAÇÕES DADAS PELA OUVIDORIA:</b></p> <p>Após a nomeação do novo Ouvidor da ARTESP, em meados de janeiro do ano corrente (DOE de 11-1-2022-Exec.I, p.1), houve recomendações informais em visitas a todas as áreas da Agência, para ambientação e transmissão pessoal de orientações iniciais acerca da Política de Atendimento ao cidadão, no âmbito do Estado.</p> | <p align="center"><b>DAS DIFICULDADES ENCONTRADAS NA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA:</b></p> <p>Os efeitos negativos advindos da pandemia vivenciada, e, por conseguinte, a necessidade que ainda se apresenta de 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.</p> <p>Tal situação, na prática, acaba por gerar a insatisfação dos usuários dos serviços delegados e o aumento no número de reclamações sobre alteração/supressão de horários, ou mesmo a alteração/supressão de itinerários, superlotação e atrasos também.</p> <p>Outro fator que passou a ser notado nos registros feitos pelos usuários é a dificuldade que os mesmos têm encontrado para efetuar o contato com as permissionárias em seus canais oficiais de comunicação. Dificuldade essa, nos parece, que talvez se dê pela redução dos quadros laborais das empresas desde o início da pandemia Covid-19. A Ouvidoria da ARTESP tem igualmente tido dificuldade em obter respostas das permissionárias em seus canais de comunicação, quando demandados em virtude das manifestações de usuários.</p> |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   | <p>manifestações mais comuns nesta Ouvidoria, ou seja, registradas com maior incidência no Sistema Integrado de Ouvidorias do Estado de São Paulo, são: a conservação das rodovias paulistas, em especial no que se refere as condições do pavimento; pedágio, acerca das formas de pagamento e outros problemas apontados na cobrança automática e, por fim; pedido de ressarcimento de danos materiais e/ou pessoais ocorridos na rodovia, todas distribuídas da seguinte forma:</p> <p><b>&amp;bull; Conservação das Rodovias: 85 (oitenta e cinco) manifestações;</b><br/> <b>&amp;bull; Pedágio: 77 (setenta e sete) manifestações;</b><br/> <b>&amp;bull; Pedidos de Ressarcimento: 71 (setenta e uma) manifestações.</b></p> |  |  |
| Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo-Arsesp | <p>Assuntos referentes a fatura de consumo – variação de consumo, entrega da fatura, pagamento de débito, cobrança indevida etc: 197 registros.</p> <p>Pedido de ligação ou religação – serviços de água, esgoto, gás canalizado ou energia elétrica não atendidos pelas respectivas prestadoras: 81 registros</p> <p>Falta de resposta – registro sem parecer conclusivo: 74 registros</p>   | <p>Recomendamos que o Serviço de Atendimento ao Usuário envie respostas com a utilização de linguagem simples para melhor compreensão da mensagem encaminhada ao manifestante.</p> <p>Também recomendamos que sejam enviadas por e-mail as respostas cujo parecer é negativo em relação à manifestação do usuário e a justificativa seja mais técnica. Dessa forma evita-se o desgaste de um atendimento telefônico em que o atendente não tenha condições de esclarecer detalhes que venham a ser questionados pelos reclamantes.</p>   | Nada a declarar.   |
| CART - Concessionária Auto Raposo Tavares                             | <p>1º Reconhecimento de dívida: usuário passa pelas nossas praças de pedágio e não possui dinheiro para pagamento de tarifa, depois entra em contato com ouvidoria para verificar situação;</p> <p>2º Elogio atendimento viário: Usuário em contato pós atendimento, elogiando atendimento recebido na rodovia;</p> <p>3º Irregularidade no pavimento: devido as fortes chuvas do início do ano em nossa região, nosso corredor sofreu danos e tivemos aumento na reclamação.</p>   | <p>Recomendação: Atualização do procedimento de Ressarcimento ao Usuário</p> <p>Esta ouvidoria realizou, durante o primeiro semestre de 2022, benchmark com outras concessionárias, com a finalidade de conhecer procedimentos e estrutura, buscando assim oportunidades de melhoria em nossos processos. Os benefícios desta atualização são otimização do procedimento e diminuição do tempo de análise, além de aumentar a autonomia do ouvidor neste processo. Destaca-se que referida inovação visa diminuir o tempo de resposta ao usuário e padronização do nosso processo. Temos como objetivo desta ação proporcionar um processo justo para todos envolvidos, com maior agilidade para o</p> | Cultura do cliente interno e falta de treinamento para equipe. |

|             |   |  |   |
|-------------|---|--|---|
|             |   | usuário, além de colocar em destaque o papel da ouvidoria.<br><br>Recomendação acatada pelo dirigente da concessionária.   |   |
| CCR Autoban | <p>No período apurado, foram registrados na Ouvidoria 1.147 elogios ao Atendimento da Concessionária CCR AutoBAN, representando 21% do total das manifestações (5.372) e ficando em 1º lugar das mais frequentes. Lembramos que tal registro na Ouvidoria se deve aos contatos desse assunto na grande maioria, terem origem no canal do 0800, pois, a partir de maio/22, passou a ser contabilizado também pela Ouvidoria da concessionária.</p> <p>Em 2º lugar, com um atingimento de 10% do total de demandas do período, pontuamos as dúvidas no pagamento eletrônico das tarifas de pedágio. Foram 523 processos tratados referentes a possível distração dos clientes no momento da passagem, ou, utilização indevida da faixa automática, ou ainda, alguma situação pontual apontada na sinalização da saída das cabines. Com adesão de aproximadamente 80% do tráfego das rodovias administradas pela AutoBAN efetuando o pagamento das tarifas de pedágio de forma automática, observa-se que o aumento dessa procura nos canais de atendimento pode estar diretamente relacionados a esse percentual</p> <p>As solicitações de ressarcimento atingiram a 3ª maior frequência de demandas na Ouvidoria da concessionária nesse período. Foram 471 processos, que representou 09% do total (5.372).</p> | <p>RECOMENDAÇÃO<br/>OUVIDORIA CCR AutoBAN nº 01/2022</p> <p>Legislação:<br/>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 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:<br/>Análise desta recomendação é referente aos protocolos registrados na concessionária, de situações em que os usuários das rodovias solicitam atendimento e posteriormente questionam o tempo de espera, período estudado em evolução por semestre conforme gráfico abaixo:</p> <p>Análise:<br/>Diante do resultado deste levantamento demonstrado acima, observou-se uma tendência em crescimento e neste último período, um aumento de 52% comparando com o período anterior, o que demonstra a necessidade de um olhar criterioso e com possíveis ações da concessionária.</p> <p>A Ouvidoria abriu os status das reclamações deste último período, ainda que parcial no mês de junho, e observou que, do total de reclamações (41), os principais motivos apontados, foram:<br/>- 16 Processos (39%) -&gt; alta demanda de atendimentos no trecho em que o veículo aguardava auxílio;<br/>- 10 Processos (24%) -&gt; quinho baixado ou em pane</p> | <p>No período atual, 1º Semestre de 2022, foram tratadas por esta Ouvidoria 5.372 manifestações de usuários, sendo que, 84 (2%), identificamos assuntos que não condizem com a concessionária AutoBAN, além dos denominados “trotes”, textos lançados na Sessão Fale Conosco da concessionária, que gera automaticamente um protocolo, contabilizando o recebimento de processos. Entende-se uma dificuldade essa situação, em que a Ouvidoria não tem como eliminá-las por completo. Cabe lembrar que a T.I. – Tecnologia da Informação, criou um meio paliativo de bloquear o recebimento desses trotes, criando um critério e bloqueando palavras inadequadas, porém, há sistemas informatizados que conseguem elaborar novos textos e gerar novos protocolos.</p> |



|                    |   |   |  |
|--------------------|---|---|--|
|                    |   | <p>que deixaram de compor o turno naquele dia, horário e trecho em que usuário aguardava atendimento;</p> <p>- 07 Processos (17%) -&gt; improcedentes, ou seja, atendimento dentro do contratual;</p> <p>- 05 Processos (12%) -&gt; encerrados por falta de dados do veículo para apuração;</p> <p>- 03 Processos (07%) -&gt; falha operacional.</p> <p>Conclusão:</p> <p>Em cumprimento a Lei nº 10.294 e o Decreto 60.399, a Ouvidoria recomenda à alta Direção e a Operação da concessionária uma atenção especial a este assunto apontado pelos usuários do Sistema Anhanguera Bandeirantes, que por sua razão, foram motivados a registrar seus questionamentos.</p> <p>Como sugestão de melhoria, a Ouvidoria recomenda que, havendo forma de contato do usuário enquanto aguarda atendimento, e o sistema apontar um tempo maior de espera ao veículo, a operação entre em contato com ele informando uma estimativa de chegada, com isso, abre-se uma oportunidade de interação com o cliente da CCR AutoBAN e também ações logísticas, com remanejamento de viaturas, por exemplo, a fim de que haja o auxílio esperado em um menor tempo possível.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Ouvidoria CCR AutoBAN –<br/>Andréia Pellizzari Peixoto</p> |  |
| CCR RodoAnel Oeste | <p>1- Houve um alto volume de manifestações relacionadas a evasão de pedágio, em que o cliente entra em contato com a Concessionária para saber qual procedimento para regularizar a passagem pelo pedágio. Neste caso orientamos a acessar um link que foi criado e disponibilizado na página da internet da Concessionária, para que o cliente localize e efetue o pagamento da pendência. Informamos também o contato do setor de Acordos, em caso de intercorrências no site ou o cliente tenha dificuldade para localizar sua passagem;</p> <p>2- A Ouvidoria teve frequentes solicitações de imagens/vídeos de acidente na rodovia, em que o cliente informa ter se envolvido em algum evento e solicita verificar placa ou características do outro veículo envolvido.</p> | <p>A Ouvidoria percebeu atraso na emissão de respostas das áreas, em relação às manifestações encaminhadas para subsídios. E, por este motivo enviou recomendação ressaltando a importância do cumprimento do prazo que a Ouvidoria fornece às áreas para resposta. E que em casos que necessitem de um tempo maior para análise/resposta, seja sinalizado à Ouvidoria. A Ouvidoria percebeu que algumas pessoas que estavam atrasando na resposta, passarem a atender ao prazo.</p>  | <p>A Ouvidoria observa dificuldade em receber retorno de algumas áreas dentro do prazo interno da Concessionária, com relação às manifestações encaminhadas para subsídios, porém entendemos que algumas vezes os assuntos são complexos e requerem mais tempo para análise.</p> |

|              |   |  |   |
|--------------|---|--|---|
|              | <p>A Ouvidoria verifica junto ao setor responsável dentro da Concessionária a existência das imagens, e caso positivo, esclarece que 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> <p>3- A Ouvidoria registrou frequentes solicitações de informações sobre o procedimento de ressarcimento, devido danos sofridos nos veículos de usuários ao trafegarem pela rodovia. A Ouvidoria informou quais os documentos necessários para abertura da análise de ressarcimento.</p> |  |   |
| CCR SPVias   | <p>1- Solicitação de informação sobre procedimento para ingressar com pedido de ressarcimento (danos em veículos de usuários);</p> <p>2- Cobrança incorreta na pista automática, nas praças de pedágio;</p> <p>3- Reclamação Condições da Rodovia/Irregularidade Pavimento.</p>   | <p>Analizamos os protocolos registrados na Ouvidoria no sistema KCOR, relacionados à reclamação de cobrança incorreta de passagem na pista AVI, no período de janeiro a junho de 2022.</p> <p>Os resultados mostraram que das 17 reclamações sobre cobrança incorreta (usuário não passou pela praça de pedágio, cobrança de eixo indevido e duplicidade), 11 manifestações foram procedentes e os Clientes obtiveram o estorno das cobranças indevidas por meio da OSA (Operadora de Serviços de Arrecadação).</p> <p>Nesse segmento, a Ouvidoria recomendou à Gestão de Atendimento e Coordenação do CCT (Centro de Controle de Transação), um olhar mais apurado no assunto em questão, a fim de mitigar reincidências e possível oportunidade de melhorias, mantendo assim a satisfação de nossos Clientes.</p> <p>Dessa forma, mantemos uma cultura de melhoria contínua nos processos de Ouvidoria, visando pela excelência no atendimento e garantindo a transparência na prestação de serviço para os nossos Clientes.</p> | <p>No primeiro semestre não enfrentamos dificuldades, pois a sinergia entre a Ouvidoria, a Diretoria e as áreas envolvidas no processo, contribuem com a qualidade nas respostas e ações sugeridas pela Ouvidoria.</p>  |
| CCR ViaOeste | <p>1- Houve um alto volume de manifestações relacionadas a evasão de pedágio, em que o cliente entra em contato com a Concessionária para saber qual procedimento para regularizar a passagem pelo pedágio. Neste caso orientamos a acessar um link que foi criado e disponibilizado na página da internet da Concessionária, para que o cliente localize e efetue o pagamento da pendência.</p>  | <p>A Ouvidoria percebeu atraso na emissão de respostas das áreas, em relação às manifestações encaminhadas para subsídios. E, por este motivo enviou recomendação ressaltando a importância do cumprimento do prazo que a Ouvidoria fornece às áreas para resposta. E que em casos que necessitem de um tempo</p>  | <p>A Ouvidoria observa dificuldade em receber retorno de algumas áreas dentro do prazo interno da Concessionária, com relação às manifestações encaminhadas para subsídios, porém entendemos que algumas vezes os assuntos são complexos e requerem mais tempo para</p> |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  | <p>Informamos também o contato do setor de Acordos, em caso de intercorrências no site ou o cliente tenha dificuldade para localizar sua passagem;</p> <p>2- A Ouvidoria teve frequentes solicitações de imagens/vídeos de acidente na rodovia, em que o cliente informa ter se envolvido em algum evento e solicita verificar placa ou características do outro veículo envolvido.<br/>A Ouvidoria verifica junto ao setor responsável dentro da Concessionária a existência das imagens, e caso positivo, esclarece que 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> <p>3- A Ouvidoria registrou manifestações em que os clientes relataram dificuldade erro no site de evasão de pedágio (link criado e disponibilizado para pagamento de evasão no site da Concessionária), assim gerando pagamento duplicado de passagens em alguns casos. A Ouvidoria realizou o ressarcimento nos casos em que de fato houve cobrança em duplicidade e o erro no site foi corrigido.</p> | <p>maior para análise/resposta, seja sinalizado à Ouvidoria. A Ouvidoria percebeu que algumas pessoas que estavam atrasando na resposta, passarem a atender ao prazo.</p>   | <p>análise.</p>  |
| Comgás   | <p>"As 3 categorias de manifestações mais frequentes / relevantes no 1º semestre de 2022 foram:<br/>- Consumo elevado;<br/>- Inclusão nome cliente no órgão de proteção ao crédito;<br/>- Cobrança indevida do pagamento da conta".</p>  | <p>"Analisando os dados do relatório do 1º semestre de 2022 com o do 1º semestre de 2021, constatamos quem ocorreu uma redução na quantidade de reclamações registradas na Ouvidoria da Comgás em 42%. Essa redução adveio de iniciativas voltadas à melhoria contínua em nossos processos, de uma operação focada em resolução e satisfação do cliente no primeiro contato. Ressaltamos também, a nossa efetividade nos canais digitais, sempre buscando novos desenvolvimentos para garantir as expectativas dos nossos clientes e as tendências do mercado".</p> | <p>Analisando os resultados do 1º semestre de 2022 conseguimos uma redução referente aos semestres anteriores, mas o nosso trabalho continua, vamos em busca de novos projetos para melhorar cada vez mais o nosso primeiro atendimento, visando novas soluções e criando mais barreiras para sanar a insatisfação de nossos consumidores.</p> |
| Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp | <p>Relatamos abaixo as manifestações mais recorrentes na Ouvidoria Prodesp no 1º Semestre de 2022.</p> <p><b>1. Serviços oriundos da incorporação da IMESP</b></p> <p>• Certificação Digital - dificuldades com relação ao atendimento on line via vídeo</p>   | <p><b>Bolsa do Povo - inovação das interações</b></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</p>   | <p>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>As discussões se prolongaram por todo primeiro semestre de 2022. Isso demandou boa</p>  |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   | <p>conferência relacionada ao agendamento, interações em si etc;</p> <p>• 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 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>• Solicitações pela sociedade de exemplares das publicações coeditadas pela Imprensa Oficial.</p> <p><b>2. Processo de Vacinação - Vacina Já</b></p> <p>Em 2022 continuaram as manifestações relativas às informações e ao processo de vacinação da Pandemia do Covid -19. A Prodesp colaborou no desenvolvimento do portal Vacina já. A Ouvidoria Prodesp foi procurada para esclarecimentos e orientações aos cidadãos e usuários do sistema.</p> <p><b>3. Bolsa do Povo - casos sensíveis</b></p> <p>As questões relativas ao pagamento dos benefícios e distribuição de cartões do Programa Bolsa do Povo, geraram grande volume de manifestações no 1º semestre de 2022. Para resolver estes casos, foi criado um fluxo com a participação da Ouvidoria Prodesp junto à equipe responsável pelo serviço.</p> | <p>Bolsa do Povo relativos à Prodesp: pagamentos e cartões. Não obstante sistemas mais estruturados em fase final de implementação, a recomendação foi acatada.</p> <p><b>Sic - melhorias de processo</b></p> <p>Diante das crescentes demandas da sociedade em relação as informações da Prodesp, a Ouvidoria recomendou o 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. Esta recomendação está em análise.</p> | <p>parte do tempo da equipe.</p>   |
| <p>Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.</p> | <p>1- 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>2- Reclamações cobrança 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>Considerando a necessidade de rápida reposição de colaboradores nas ocasiões em que ocorrem os desligamentos para menor impacto nas áreas em decorrência das mudanças no quadro de colaboradores. Foi sugerido pela ouvidoria verificar possibilidade de criar banco de talentos, aproveitando as oportunidades em que são realizados processo seletivo para selecionar sempre mais colaboradores do que o necessário, para possuir um back up caso a contratação realizada não seja bem sucedida.</p>   | <p>Mau funcionamento dos computadores utilizados pela equipe acarretando morosidade na realização das atividades (computadores foram trocados no final de abril). Alteração na equipe de atendentes da ouvidoria devido a desligamento, afastamento por licença gestante, afastamento INSS, gerando a necessidade de contratação e treinamento de novos atendentes impactando no grau de maturidade/produzividade da equipe.</p> |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|   | 3- 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).  |  |   |
| Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol     | No primeiro semestre de 2022 a manifestação mais frequente foi solicitação de informação de orientação de ressarcimento, foram registradas 161 demandas no referido período, 20% de todo o universo das manifestações registradas na ouvidoria. Posteriormente, tivemos solicitação de cobrança eletrônica de tarifa, foram 125 manifestações registradas, 16% do universo de manifestações. A terceira manifestação mais frequente foi recalamção pavimento, 61 registros.  | Considerando o comprometimento da concessionária em atender os requisitos dos clientes, foi constatado que as demandas relacionadas a Cobrança Eletrônica de Tarifa, vem sendo uma manifestação frequente registrada nesta Ouvidoria. Diante do cenário exposto, esta ouvidoria recomenda que haja um acompanhamento por parte do departamento responsável, visando a melhoria contínua para a prestação de um bom atendimento por parte da concessionária. Assim sendo, com o objetivo de alertar e sensibilizar o departamento responsável quanto ao impacto que estas ocorrências causam aos usuários e, conseqüentemente, a concessionária, a ouvidoria da AB Triângulo do Sol recomenda que haja um acompanhamento por parte do departamento responsável, visando a melhoria contínua para a prestação de um bom atendimento por parte da concessionária. | Não há dificuldades na atuação da Ouvidoria junto às áreas da concessionária AB Triângulo do Sol.                                 |
| Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A | 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: 318 registros (24%).<br>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: 181 registros (17,4%).<br>3. Pedidos de ressarcimentos, considerado pela frequência, ou seja, quantidade de pedidos de ressarcimento de danos registrados: 109 registros (8,5%) | Em face de manifestações registradas na Ouvidoria da Intervias nas quais os usuários questionam o fato de atualmente não serem aceitos outros meios de pagamento (pix, cartão de débito e crédito) nas praças da Intervias. A Ouvidoria recomendou junto a diretoria da concessionária a avaliação da implantação de outras formas de pagamento no intuito de facilitar o pagamento da tarifa para os usuários, que porventura estejam com problemas nos TAG´s de cobrança automática ou sem numerário nas vias manuais.   | Não houve dificuldades no período   |
| Concessionária de Rodovias Tebe S/A                 | No primeiro semestre de 2022, tivemos 319 manifestações, sendo que 47,96% foram elogios em relação a satisfação dos usuários com o nosso atendimento. Na sequência, 40,13% das manifestações foram solicitações de informações diversas e para finalizar, 11.60% das manifestações foram reclamações   | Bebedouro, 21 de junho 2022<br><br>À CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS TEBE<br><br>A/C Sr. Diretor Presidente   | 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.</p> | <p>Antonio Carlos Chinelato</p> <p>Assunto: RECOMENDAÇÃO OUVIDORIA Nº 001/2022</p> <p>Considerando que a Lei nº13.460, de 26 de junho de 2017, em seu artigo 1º, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública;</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, em seu artigo 26º, inciso I em que cabe a atividade do Ouvidor facilitar, priorizar e auxiliar o encaminhamento das demandas provenientes da Ouvidorias, no âmbito de suas respectivas unidades;</p> <p>Considerando que a Lei nº13.460, de 26 de junho de 2017, em seu artigo 8º, inciso IV que estabelece como os deveres do usuário, preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei;</p> <p>Considerando o Edital de Licitação nº013/CIC/97 – Lote 03 – Anexo 1 – Artigo 6º, parágrafo único que dispõe de dependência de autorização, do poder Concedente, a pedido da Concessionária, acessos a estabelecimentos comerciais e outros;</p> <p>Considerando o Manual de Normas do DER – Atividades Gerais – 3. Autorizações e Concessões item 3.2 que dispõe sobre a existência de todo e qualquer acesso à estrada, mesmo que seja construído apenas por acesso à faixa de domínio, implica em obtenção de autorização do DER;</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,</p> |  |
|--|---|--|--|

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>correção de erros, omissões ou abusos cometidos;</p> <p>E considerando ainda a demanda de manifestações envolvendo assuntos relacionados a conservação e manutenção em acessos de propriedades lindeiras, sugere-se solicitar no primeiro contato realizado com a Ouvidoria, informações e documentos sobre a regulamentação do acesso, sendo que caso não possua nenhuma documentação, informar o departamento responsável da Concessionária pelo assunto, com o objetivo de instruir o proprietário sobre os procedimentos na solicitação desta autorização.</p> <p>Sendo assim, a Ouvidoria da Concessionária de Rodovias TEBE recomenda o seguinte procedimento:</p> <p>a) A inclusão de alguns questionamentos para a identificação da propriedade no primeiro contato com a Ouvidoria, como por exemplo, a solicitação do Termo de autorização de acesso, buscando identificar se o proprietário está a com a documentação regular;</p> <p>b) Mediar e transmitir ao usuário e/ou proprietário da área, informações pertinentes a regularização do acesso, fornecendo o nome, telefone e ramal do responsável na Concessionária que deverá auxiliá-lo na regularização;</p> <p>c) Caso seja informado a posse da autorização, o procedimento de atendimento segue sem alterações, seguindo o ciclo normal de atendimento da Ouvidoria.</p> <p>Visto que, a recomendação deve ser realizada afim de facilitar e elucidar as manifestações que são direcionadas a Ouvidoria da Concessionária, diante 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 001/2022 para a Diretoria da Concessionária de Rodovias TEBE e solicita avaliação e tomada de providências.</p> <p>Janaina de Freitas Ramos</p> |  |
|--|--|--|--|

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|   |  | Ombudsman  |   |
| Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A. | <p>1 - Infraestrutura<br/>Assunto: Solicitação<br/>Problema: Usuários pedem maior manutenção ao longo da Rodovia, sobretudo referente à iluminação em ciclovias e ao corte do gramado. Os usuários entram em contato com a Ouvidoria para apontar os trechos onde esses problemas estão presentes, pensando em sua segurança e/ou saúde.</p> <p>2 - Taxas / Pagamentos<br/>Assunto: Reconhecimento de Dívida<br/>Problema: Usuários passam pela pista automática sem possuir o TAG ou com a TAG irregular.<br/>Posteriormente entram em contato com a Ouvidoria da concessionária para verificar formas de efetuar o pagamento posterior (receando as consequências de uma multa por evasão de pedágio)</p> <p>3 - Danos Materiais e/ou Pessoais<br/>Assunto: Ressarcimento de danos causados aos veículos dos usuários.<br/>Problema: Usuários relatam danos causados em seus veículos ao transitarem pela rodovia, decorrentes de objetos na pista, animais na pista, sinalização fora de lugar, choque contra cancela do pedágio, entre outras.</p> | <p>Visando a diminuição das demandas de Evasão de Pedágio nas Praças da Rodovia, sugerimos a divulgação de materiais sobre o assunto, explicando aos usuários como funciona a Evasão de Pedágio, que é caracterizada infração e é passível de multa. Com o auxílio da área de Comunicação da empresa, criamos campanhas que são veiculadas no site, rádio e twitter da Concessionária.<br/>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>  |
| Concessionária Rodovias do Tietê        | <p>Reiteramos que nosso maior número de demandas recebidas na concessionária são referentes a evasão de pedágio:</p> <p>- Tag bloqueada: por falta de pagamento ou leitura no sistema</p> <p>- Opções de pagamento: Cartão (débito/ crédito) e boleto bancário</p> <p>Temos recebido também várias solicitações de abertura de processo de ressarcimento referente a projeção de pedras.</p>   | <p>Recomendação 001/ 2022<br/>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.<br/>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.<br/>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,</p> | <p>A Ouvidoria ainda encontra dificuldades em relação a comunicação entre as áreas, onde por várias vezes somos impedidos de atuar conforme nosso dever estabelecido no procedimento das Ouvidorias do Estado de São Paulo.</p> |



|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>correção de erros, omissões ou abusos cometidos.</p> <p>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 empresa. Neste caso, o canal é destinado apenas ao tratamento das denúncias.</p> <p><b>PROCESSO DE REGISTRO NO CANAL DE DENÚNCIA</b><br/>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"> <li>• 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;</li> <li>• 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;</li> </ul> <p><b>TRATATIVAS DE MANIFESTAÇÕES DO CANAL DE DENÚNCIA</b><br/>As manifestações são exclusivamente de denúncias relacionadas à assédio (moral, psicológico e sexual), visando a integridade, privacidade e sigilo.</p> <p><b>PRAZOS</b><br/>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>Salto, 06 de julho de 2022.</p> <p>Responsáveis Pela<br/>Recomendação Shirley Regina<br/>Feijon Prata /<br/>Cargo: Ouvidora e Paulo José<br/>Ferreira / Cargo: Assistente de<br/>Ouvidoria</p> <p>Assinatura:<br/>_____</p> <p>Assinatura:<br/>_____</p> <p>Direção: Emerson Bittar /<br/>Cargo: Diretor Presidente</p> <p>Assinatura:<br/>_____</p> <p>Parecer:</p> <p>&amp;#9633; Recomendação Aceita</p> <p>&amp;#9633; Recomendação Não<br/>Aceita</p> <p>Observações Gerais:</p> <p>A recomendação foi aceita,<br/>porém a Diretoria da empresa<br/>está analisando a melhor forma<br/>de como as denúncias serão<br/>recepcionadas e tratadas para<br/>serem devolvidas ao<br/>colaborador.<br/>Informamos ainda que,<br/>estamos fazendo pesquisas de<br/>Mercado e Benchmarking com<br/>outras Concessionárias sobre<br/>as tratativas que elas tomam<br/>em relação ao assunto.</p> |  |
| Concessionária Rota das Bandeiras | <p>1) Reclamações relacionados às<br/>passagens pelas pistas automáticas<br/>das praças de pedágio: consultas de<br/>passagens relacionadas às falhas de<br/>leitura dos dispositivos TAG's.</p> <p>2) Negociação de pagamento da<br/>tarifa, posterior à passagem pelo<br/>pedágio.</p> <p>3) Solicitação de formas de<br/>pagamento das tarifas do pedágio por<br/>meio de cartão de débito, crédito ou<br/>PIX.</p> | <p>A Ouvidoria da Concessionária<br/>Rota das Bandeiras<br/>recomendou o que segue<br/>abaixo:</p> <p>A conclusão das obras do<br/>segundo trecho do<br/>prolongamento do anel viário<br/>Magalhães Teixeira (SP-083),<br/>entre as rodovias Bandeirantes<br/>(SP-348) e Miguel Melhado<br/>Campos (SP-324), em<br/>Campinas, criou mais uma rota<br/>de acesso ao Aeroporto<br/>Internacional de Viracopos a<br/>partir de janeiro/2022.</p> <p>Para o usuário que viaja pela<br/>SP-083, o acesso mais rápido a<br/>Viracopos passou a ser feito a<br/>partir da conexão da rodovia<br/>com a Miguel Melhado<br/>Campos, popularmente<br/>conhecida por Vinhedo-<br/>Viracopos. Há ainda a opção<br/>alternativa de o motorista que</p>   | <p>Não foi encontrada nenhuma<br/>dificuldade relevante. A<br/>Ouvidoria tem uma boa<br/>relação interpessoal e<br/>cooperação da presidência,<br/>diretoria e demais áreas da<br/>Concessionária.</p> |

|                             |   |  |  |
|-----------------------------|---|--|--|
|                             |   | <p>está na SP-083 acessar Viracopos a partir das rodovias Bandeirantes e Santos Dumont (SP-075).</p> <p>Embora existam duas opções de acesso para quem está na SP-083, o projeto de sinalização da rodovia, aprovado pela Artesp, contempla exclusivamente a indicação de acesso via Miguel Melhado Campos.</p> <p>Cabe destacar, no entanto, que a indicação da alternativa de acesso ao aeroporto via Miguel Melhado Campos vem sendo criticada pelos usuários em razão da falta de segurança pública e segurança viária de um trecho importante da Miguel Melhado, que atravessa a região densamente povoada do Campo Belo, com pista simples e diversos redutores de velocidade, que obrigam o usuário a desenvolver baixa velocidade e acabam lhe expondo a problemas relacionadas à segurança pública.</p> <p>Diante do exposto, esta Ouvidoria tem recebido uma série de manifestações de usuários que solicitam a implantação de placas na SP-083 que também indiquem a rodovia dos Bandeirantes como opção de acesso para o Aeroporto Internacional de Viracopos.</p> <p>Sendo assim, a Ouvidoria da Rota das Bandeiras recomenda que a sinalização indicativa da SP-083 passe a contemplar as duas rotas de acesso para o Aeroporto Internacional de Viracopos.</p> <p>A Ouvidoria da Rota das Bandeiras realizou esta recomendação com o objetivo de garantir a segurança e conforto dos usuários que utilizam o Corredor Dom Pedro.</p> <p>Recomendação acatada.</p> |  |
| <p>Concessionária SPMar</p> | <p>Classificação : Auxilio CCO - Os usuários ligam no ramal 1 do 0800 solicitando apoio para pane mecânica, acidentes e demais ações operacionais de momento.</p> <p>Recomendação de melhoria para localização dos usuários na rodovia -</p> <p>Objetivo: O intuito desse projeto é</p> | <p>Essa recomendação foi acatada tanto pela Direção quanto pelas áreas envolvidas, onde inclusive recebemos a informação da área que essa informação será melhor até para o mapeamento de sinalizações que futuramente deva ser substituída devido a acidente que danifique a</p>  | <p>A ouvidoria não encontrou dificuldades para fazer a recomendação.</p> |

|                            |  |  |   |
|----------------------------|--|--|---|
|                            | <p>melhorar a identificação do Trecho para os usuários que necessitam de apoio e não conhecem a nossa rodovia e não sabem o Km que se encontram.</p> <p>Relato do problema:<br/>A ouvidoria verificou que em média 8.000 ocorrências por mês de usuários que solicitam apoio da Concessionária, porém, aproximadamente 400 ocorrências por mês, são de usuários que não foram localizados.<br/>Hoje, não podemos saber com precisão se esses casos são devido a informação incorreta do Km, devido a diversos fatores, ao qual o mais comum é o usuário solicitar apoio e na chegada da viatura, o veículo já ter se deslocado.<br/>A implantação dessa recomendação facilitará a comunicação do usuário com o 0800, uma vez que algumas vezes acaba gerando alguns conflitos no atendimento na questão de identificação do local, deixando o usuário irritado e descontente com o atendimento.<br/>Sendo assim, a Ouvidoria conversou com as áreas de pavimento e conserva para que pudéssemos melhorar essas sinalizações indicativas dos Kms no chão e nas placas de sinalização, para assim se o usuário parar em local que não há uma placa de Km ele pode observar no chão ou atrás de uma sinalização e ser mais específico na sua localização, facilitando assim o nosso atendimento, onde os recursos serão enviados de forma mais assertiva.</p> | mesma.   |   |
| 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: 339 registros (17,9%).</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: 191 registros (10,1%).</p> <p>3) Pedidos de ressarcimentos, considerado pela frequência, ou seja, quantidade de pedidos de ressarcimento de danos registrados: 177 registros (9,4%).</p>   | No dia 04/07/2022, utilizando como base os registros das manifestações dos usuários do primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria realizou a recomendação de que seja realizada a divulgação de mensagem informando todas as formas de pagamento homologadas pela Concessionária, nos Painéis de Mensagens Variáveis – PMV, que antecedem as praças de pedágio instaladas em todo o trecho administrado pela Arteris ViaPaulista, tendo em vista que há usuários que mencionam não ter realizado o pagamento da tarifa por não conhecerem os meios de pagamento aceitos pela Concessionária. | Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período. |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <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 de nexos 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 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>Não possuímos recomendações</p>   | <p>No primeiro semestre de 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>Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A</p>  | <p>No primeiro semestre de 2022 as manifestações mais frequentes na Ouvidoria da Ecopistas foram:</p> <p>1 - <b>Procedimento</b> - (243 registros) - Casos relacionados a informações sobre serviços prestados pela concessionária e orientação de documentação necessária para abertura de processos de ressarcimento.</p> <p>2 - <b>OSA</b> - Operadora de Serviços de Arrecadação - (109 registros): Casos relacionados à relato de problemas durante as passagens de veículos cadastrados na OSA pelas pistas automáticas (falha na leitura, TAG bloqueado, TAG não cadastrado e/ou não instalado).</p> <p>3 - <b>Cobrança indevida</b> - (75 registros): Pagamentos de tarifa via NFC, onde ocorrem a duplicidade de</p>  | <p><b>Recomendação:</b> 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>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>  |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | cobrança.   |  |  |
| Ecovias                                | <p>1 - Cobrança indevida – (148 registros): Pagamentos de tarifa via NFC, onde ocorrem a duplicidade de cobrança;</p> <p>2 - OSA - Operadora de Serviços de Arrecadação - (49 registros): Casos relacionados à relato de problemas durante as passagens de veículos cadastrados na OSA pelas pistas automáticas (falha na leitura, TAG bloqueado, TAG não cadastrado e/ou não instalado);</p> <p>3 - Objeto na Pista - (35 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>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>   |
| EDP Bandeirante                        | <p>1º Prazos: LN, RL e MOD</p> <p>Problema: Demora para atendimento.</p> <p>2º Interrupção Fornecimento Energ. Elétrica</p> <p>Problema: Demora para restabelecimento/período úmido</p> <p>3º Atendimento</p> <p>Problema: Intensificação da procura - canais digitais</p>  | <p>Foi realizada análise crítica para melhoria operacional dos processos e procedimentos dos negócios de distribuição de energia elétrica, cujas ações estão sob análise das áreas de negócio.</p>   | <p>Podemos destacar a elevada e sazonal demanda no 1º trimestre, em razão das intempéries climáticas, refletindo diretamente nos assuntos relacionados a falta de energia e prazos. Referente a tipologia atendimento além do aumento da demanda dos canais digitais, verificamos a discordância quanto aos esclarecimentos prestados por meio dos canais de atendimento da Distribuidora.</p> |
| EIXO SP CONCESSIONARIA DE RODOVIAS S.A | <p>Reclamações sobre as condições de pavimento da rodovia SP 304</p> <p>Reclamações sobre as condições de pavimento da rodovia SP 310</p>   | <p>SP 304 - relatado o problema às áreas, a concessionária imediatamente deu início aos trabalhos de recuperação do pavimento da SP 304 - Rodovia Geraldo de Barros, no trecho entre Piracicaba e Santa Maria da Serra. Em janeiro, vários pontos da rodovia foram danificados em decorrência das fortes chuvas que caíram sobre a região.</p> <p>SP 310 - relatado o problema às áreas, a concessionária deu sequência aos serviços de reparos emergenciais na rodovia, prejudicados devido ao impacto que as fortes chuvas trouxeram à malha rodoviária. Foram recuperados cerca de 120 km. Importante ressaltar que as condições do pavimento da SP 310 são precedentes ao início da concessão da rodovia</p> | <p>Não houve dificuldades no período.</p>  |
| Enel                                   | <p>Leitura - Reclamação por impedimento ao centro de medição/erro de leitura</p> <p>Consumo - Questionamento sobre valores</p>  | <p>A consolidação das manifestações registradas na Ouvidoria é compartilhada com as demais áreas gestoras visando à adoção a melhoria constante dos processos</p>  |  |

|   |  |  |                                 |
|---|--|--|---------------------------------|
|   | Débitos - Negociação de débitos  | 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 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 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 21,3% sobre o total de reclamações.</p> <p>2 - Reclamação sobre Faturas: Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao critério de faturamento utilizado pela empresa, para sua unidade consumidora - Participação 17,5% sobre o total de reclamações.</p> <p>3 - Reclamação sobre Variação de Consumo: Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao consumo faturado pela empresa, para sua unidade consumidora - Participação 13,4% sobre o total de reclamações.</p> | <p>1 - 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> <p>2 - Reclamação sobre Variação de Consumo: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da Distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente em relação aos consumos faturados para emissão das contas de energia elétrica (REN 1000/2021).</p> <p>3 - Reclamação sobre Faturas: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da Distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente em relação aos critérios de faturamentos utilizados para emissão das contas de energia elétrica (REN 1000/2021).</p> | Nada a acrescentar.             |
| Entrevias   | <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 97 solicitações procedentes. O que corresponde a 37,69 % do total de solicitações de informação procedentes no 1º semestre 2022.</p> <p>2 - Reclamações referente a troco errado nos pedágios. Foram registradas 28 manifestações procedentes, que correspondem a 18,06% do total das Reclamações</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, além de dar agilidade de retorno ao solicitante.</p>  | Não há dificuldades de atuação. |

|  |  |   |                                       |
|--|--|---|---------------------------------------|
|  | <p>procedentes no 1º semestre de 2022.</p> <p>3 – Reclamações relacionadas à conduta dos colaboradores do SAU – inspeção de tráfego e guincho, arrecadação, PGF e 0800 durante o atendimento e abordagem aos usuários. Foram registradas 6 manifestações procedentes, que correspondem a 2,58 % do total das Reclamações procedentes no 1º semestre de 2022.</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. 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 montou um grupo de trabalho, com um plano de ação (FCA), que implementou medidas de melhoria e acompanhamento dos indicadores.</p> <p>3- Esta Ouvidoria encaminhou cópia a ARTESP de recomendação formal de melhoria sobre o tema a seguir: Diretoria e área técnica da empresa foram informadas sobre oportunidades de melhorias relacionadas à conduta dos colaboradores do SAU – inspeção de tráfego e guincho, arrecadação, PGF e 0800 durante o atendimento e abordagem aos usuários.</p> |                                       |
| <p>Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade</p> | <p>Mais relevantes:</p> <p>1) 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 não desejar responder a pesquisa e que são importunados pelas chamadas automatizadas várias vezes ao dia. Solicitam que cessem as ligações.</p> <p>2) Manifestações relacionadas aos produtos do Seade, de modo geral, solicitação de informações, inclusive de produtos descontinuados como a Relação de Nomes, Cargos e Endereços do Estado de SP - RNC e o sistema Informações dos Municípios Paulistas - IMP. Faz parte também desta categoria o Cidadão.SP (substituiu o Quadro Geral de Serviços), portal</p> <p>Importante ressaltar a prevalência de manifestações enquadradas como "Competência de Outro Órgão". Foram 40, do total de 61</p> | <p>- Reclamações referentes a pesquisas telefônicas do Governo do Estado de SP: as recomendações pontuais para que os respectivos números das linhas telefônicas sejam excluídos do cadastro da empresa que aplica a pesquisa têm sido prontamente atendidas.</p> <p>- Programa Bolsa do Povo: será dado conhecimento à Ouvidoria da Secretaria de Governo, órgão que centraliza a coordenação do Programa que envolve outras pastas, do elevado número de manifestações recebidas de cidadãos que reclamam não obter retorno dos canais de contato divulgados pelo programa.</p>   | <p>Não há dificuldades a relatar.</p> |



|                     |   |   |  |
|---------------------|---|---|--|
|                     | manifestações, sobretudo do Programa Bolsa do Povo do Governo do Estado de SP, respondidas diretamente aos manifestantes, esclarecendo não serem pertinentes ao Seade e, quando possível, com a orientação sobre o órgão responsável pelo assunto.  |   |  |
| Naturgy             | Solicitação de Serviços<br>Reclamação de contestação de conta<br>Reclamação de cobrança e serviços<br>.   |   | Não foram identificadas dificuldades na atuação da Ouvidoria   |
| Neoenergia Elektro  | Os assuntos mais relevantes para o período foram sobre (1) Leitura/Fatura/Faturamento por discordância dos valores faturados; (2) Corte e Religação por questionamentos de faturas pagas e não baixadas ou por motivo de protesto/negativação e (3) Ligação Nova ou Alteração de Carga por discordância com o prazo ou projeto.   | As principais recomendações de Ouvidoria forma no que tange a foco na qualidade do atendimento em primeiro nível com qualidade e no prazo   | Não houve dificuldades de atuação, porém cabe destacar que neste período houve aumento no volume de manifestações na Ouvidoria em virtude das mudanças da REN 1000 da Aneel.   |
| OGE                 | Sec de Governo - assunto Bolsa do Povo;<br>Detran - assuntos CNH e CRV;<br>Saúde - Vacinação Covid-19, carteirinha;   | Nenhuma   | A Ouvidoria Geral do Estado foi extinta dia 15 de junho de 2022 conforme o Decreto nº 66.850. Encerramento das atividades no fim do semestre dia 30/06/2022.<br><br>59 manifestações deram entrada nesse período ( 15/06/22 até 30/06/22).   |
| Programa Poupatempo | Relatamos abaixo as manifestações mais recorrentes na Ouvidoria Poupatempo no 1º Semestre de 2022.<br><br>1-A maior demanda neste primeiro semestre de 2022 foram as reclamações sobre o <b>Bolsa do Povo</b> relatando várias situações que ocasionaram o não recebimento do pagamento do benefício e não recebimento do cartão. Esta ação contou com a interação da Ouvidoria com a equipe do Fale Conosco.<br><br>2- <b>Nos serviços CNH e RG</b> , por vários motivos o cidadão não recebeu em sua residência o documento solicitado no PPT com envio pelo correio, restando dúvida sobre o paradeiro dos mesmos, ou se eles foram realmente emitidos, por exemplo, devido à necessidade de realização de nova coleta biométrica ou captura de nova foto.<br><br>3- Com a abertura dos novos postos do PPT, a Ouvidoria tem recebido demandas <b>solicitando informações sobre como trabalhar nestes postos</b> , reclamando, muitas vezes, | <b>1- Atendimento aos Autistas no Poupatempo</b><br><br>O cidadão sugeriu atendimentos prioritário aos autistas no Poupatempo com horário diferenciado nos Postos Poupatempo, haja vista a necessidade de maiores cuidados com as pessoas autistas.<br>Houve muitas reuniões da Ouvidoria com as áreas responsáveis do Poupatempo e o assunto foi discutido e aprofundado visando, dentro do possível, a melhoria imediata do atendimento a partir da incorporação das experiências dos próprios usuários(familiares), destacando: melhor comunicação via portal, horários diferenciados (posto mais tranquilo), espaços físicos adequados e funcionários bem preparados. As recomendações foram acatadas parcialmente e o outras, que dependem modificações estruturais, foram para análise de viabilidade | 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.<br><br>As discussões se prolongaram por todo primeiro semestre de 2022. Isso demandou boa parte do tempo da equipe.<br><br>Outra consequência desta demora no desenvolvimento do novo sistema está relacionada com a dificuldade que a Ouvidoria do DetranSP encontrou para atender aos seus usuários e isso impactou fortemente na atuação da Ouvidoria Poupatempo provocando demora nas respostas por parte do Detran, causando, muitas das vezes, transtorno aos usuários. |

|                                    |   |   |   |
|------------------------------------|---|---|---|
|                                    | <p>das contratações sem concurso etc. A Ouvidoria, nestas situações, esclarece ao interessado que o recrutamento, a seleção e a contratação dos colaboradores que trabalharão nos postos, são de responsabilidade das <b>empresas vencedoras das licitações para operação e manutenção do Programa Poupatempo</b> nas várias regiões em que se instalam.</p> <p><b>4- O cidadão contesta a indicação</b> feita por meio da divisão equitativa em relação ao <b>agendamento médico para os serviços de CNH</b>. Ele reclama na Ouvidoria solicitando a alteração do profissional. Como a divisão equitativa é uma operação de responsabilidade do DetranSP e qualquer alteração depende das autoridades daquele órgão, a Ouvidoria faz alinhamento com a Ouvidoria do DetranSP e comunica o interessado.</p> <p>5º Reclamação recorrente no início do ano sobre utilização (ou não) do ar condicionado nos postos Poupatempo, especialmente no litoral e interior do estado. Foram vários fatores que levaram o cidadão à formular as reclamações.</p>   | <p>futura.</p> <p><b>2 - Totem dentro das dependências do Metrô e CPTM</b></p> <p>A Ouvidoria recomendou acrescentar a informação no Portal do PPT em "locais de atendimento" relativos os totens que ficam localizados lado de dentro das catracas do Metrô/CPTM. A Recomendação foi acatada e o texto foi alterado, conforme abaixo:</p> <p>"Os totens estão disponíveis em todos os postos Poupatempo e em alguns shoppings, supermercados e estações de Metrô e CPTM no lado de dentro das catracas"</p>  |   |
| <p>RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A</p> | <p>No 1º semestre de 2022, foram registradas 2751 manifestações na Ouvidoria da Renovias. As 03 manifestações mais frequentes e / ou relevantes foram as mesmas que as do 2º semestre de 2021.</p> <p>Da mesma que no semestre anterior, as 03 manifestações mais frequentes e / ou relevantes nesse 1º Semestre 2022 foram:</p> <p>1-) Assunto: Solicitação de Informação para pagamento posterior da tarifa de pedágio, sendo 451 manifestações recebidas (16,4%).<br/>Descrição: Motoristas que não quitaram a declaração de pagamento posterior da passagem na data prevista entram em contato com a Ouvidoria solicitando maior prazo ou outra forma das oferecidas para o pagamento da passagem.</p> <p>2) Assunto: Solicitação de Informação de Evasão de Pedágio nas Pistas Manuais e Automáticas, sendo 376 manifestações recebidas (13,6%).<br/>Descrição: Motoristas que seguiram viagem sem efetuar o pagamento de pedágio (sem numerário e TAG bloqueado) mantém contato com a Ouvidoria para regularizar a passagem e evitar que seja enviada a notificação por evasão de pedágio.</p> <p>3) Assunto: Solicitação de Informação sobre o Cadastro no Sistema Ponto a Ponto da SP 340, sendo 103 manifestações recebidas (3,7%).<br/>Descrição: Clientes que entram em contato com a Concessionária</p> | <p>CI-OUV- 001/2022</p> <p>Mogi Mirim, 01 de março de 2022.</p> <p>Att.: Rogério Cezar Bahú –<br/>Diretoria<br/>Valdir Flores de Oliveira –<br/>Gerência Tecnologia</p> <p>Ref.: Recomendação Ouvidoria nº 001/2022</p> <p>Legislação:<br/>Considerando 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>Introdução:<br/>Considerando o compromisso no atendimento aos clientes, a Concessionária Renovias considera importante avaliar a percepção dos serviços prestados em sua malha viária, de maneira a garantir o aprimoramento e a melhoria contínua. Para tanto, a Ouvidoria em conjunto com a área de Qualidade, realiza</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 cliente (usuários) e nas recomendações sugeridas pela Ouvidoria.</p> |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   | <p>buscando informações sobre os procedimentos para o cadastro no sistema ponto a ponto ou para saber se seu veículo está cadastrado nesse sistema. Esta é uma responsabilidade direta da Operadora e ressaltamos que em muitas vezes os clientes entram em contato com a Operadora, que por sua vez, transferem para a concessionária a responsabilidade.</p>  | <p>anualmente pesquisa interna de satisfação com os clientes/usuários atendidos ao longo da malha viária.</p> <p>Recomendação:<br/>Essa Ouvidoria recomenda o desenvolvimento de uma ferramenta automatizada, que permita ao cliente responder a pesquisa de satisfação sobre o serviço e/ou atendimento prestado de forma prática, ágil e segura.<br/>O objetivo desta recomendação é a otimização e melhoria no processo de pesquisa interna de satisfação, proporcionando maior facilidade e agilidade aos clientes/usuários ao responder a pesquisa.</p> <p>Conclusão:<br/>Recomendação formalizada à Diretoria e Gerência Tecnologia que está envolvida nesse processo.</p> <p>Simone Sandra Quaglio<br/>Ouvidoria</p> |  |
| Secretaria de Governo - Sede            | Nada a declarar.  | Nada a declarar.  | Nada a declarar.   |
| ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A | <p>As manifestações recebidas com maior frequência são:</p> <p>1) Reclamações de buracos e irregularidades no pavimento, totalizando 29 manifestações, onde os usuários requerem reparos emergenciais em determinados trechos da Rodovia.</p> <p>2) Solicitação de pagamento de passagens devido evasões de pedágio pela pista manual e via de cobrança automática (AVI), totalizando 147 manifestações.</p> <p>3) Solicitação de imagens e declarações de atendimento, totalizando 46 manifestações.</p> | <p>Recomendamos que diante dos números apontados e afim de proporcionar mais mobilidade ao usuário e otimização do atendimento, o departamento de Ouvidoria manifesta a sugestão da análise quanto a inclusão do pagamento via PIX (Pagamento Instantâneo), uma modalidade de pagamento simples com compensação imediata, mediante a autorização do controle da praça e registro em sistema. Dessa forma, além de contribuir para a qualidade da prestação de serviço ao usuário, a sugestão também auxiliará na redução nos níveis de manifestação 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 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"> <li>Reclamações: referentes a problemas de poluição ambiental;</li> <li>Denúncias: referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais;</li> <li>Informações: referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais.</li> </ul> | <p>Neste semestre continuamos a reestruturação e a ampliação do Sistema de Relacionamento com o Cidadão - SRC. 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. 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. Não podemos deixar de mencionar que o enfrentamento da pandemia trouxe inúmeras consequências, inclusive ao quadro de pessoal e ao número de demandas represasdas, acarretando demora no retorno das áreas competentes.</p>  |
| Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp            | <p>Houve um aumento de 27% nas reclamações e uma diminuição de 15% nas informações em comparação com o semestre passado.</p> <p>As 3 reclamações com mais frequentes:</p> <p>CONTA/FATURA</p> <p>21.892</p> <p>LIGAÇÃO</p> <p>6.643</p> <p>CADASTRO</p> <p>5.155</p>   | <p>A Ouvidoria continua acompanhando a implantação do sistema comercial de atendimento a clientes, NET@Suit, bem como os reflexos desta ação junto aos clientes da empresa.</p> <p>Durante o primeiro semestre de 2.022 não foram identificadas situações em que existisse a necessidade de encaminhamento de recomendações aos dirigentes.</p>                              | <p>As dificuldades ocorridas no semestre anterior, derivadas da implantação do sistema comercial, bem como ainda relacionadas ao atendimento ao público durante a pandemia, apresentaram uma melhora de cenário.</p> <p>A estabilidade do sistema comercial, bem como a entrada em operação do novo contrato da central de atendimento, cujo principal diferencial é o aumento da quantidade de pontos de atendimento contribuíram para essa melhora.</p> |
| Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee                           | <p>1- Informações sobre a Outorga Eletrônica e sobre o andamento de processos e procedimentos .</p> <p>2- Denúncias de poços clandestinos, captações irregulares</p> <p>3-Dúvidas sobre Outorga Eletrônica.</p>  | <p>A partir dos principais problemas do Daee a Ouvidoria sempre mandem os gestares de cada área informados para que permita solucionar as dificuldade e um melhor atendimento na prestação de serviços aos seus usuários .</p> <p>Por recomendação da Ouvidoria , foi implantado no Código de Conduta e Integridade</p> <p>E uma Comissão para o Acompanhamento da LGPD.</p> | <p>A Ouvidoria teve o apoio da maior parte das Diretorias.</p>  |
| Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo | <p>Solicitação de informação referente à estágios, forma de contratação e programa "voluntariado" - Todas foram atendidas prontamente. 3. As reclamações na sua maioria referem-</p>   | <p>Esta Ouvidoria recebe todas as informações/manifestações dos cidadãos, as quais são encaminhadas às áreas responsáveis. As demandas</p>   | <p>Não temos encontrado dificuldades com relação aos atendimentos , uma vez que a equipe técnica e administrativa da casa é bem</p>   |

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Avenida: Rangel Pestana, 300, 18º andar – Sé - Fone (11)3204-4570 – CEP 0117-911 - São Paulo/SP

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | <p>se ao estado de conservação das UC - infraestrutura, atendimento ao público e falta de informação. Esta Ouvidoria, em consenso com as diretorias responsáveis vem demonstrando ao reclamante/cidadão o que esta sendo feito dentro das UC, ou seja, de que forma a Fundação vem atuando para dirimir/sanar os problemas apontados.</p>   | <p>pertinentes a outros órgãos públicos são recebidas e encaminhadas ao destino adequado. Esta Ouvidoria preza pela excelência no atendimento ao cidadão. Recomendamos às Diretorias Técnicas e Administrativas, bem como às Assessorias desta Fundação Florestal que atendam no prazo máximo de 7 dias, a fim de agilizarmos a resposta ao cidadão, o que ocorre em 80% dos casos. Os outros 20% quando o assunto requer uma análise/resposta mais minuciosa ou um levantamento com prazo maior</p>  | <p>atuante e colabora prontamente nas resposta. Com relação ao atendimento direto com o cidadão, sempre buscamos pelo diálogo e em algumas situações o chamamos para uma reunião conjunta com esta Ouvidoria e demais envolvidos, com o que tem dado bons resultados.</p>  |
| <p>Secretaria do Infraestrutura e Meio Ambiente - Sede</p> | <p>Coordenadoria de Parques e Parcerias - CPP, responsável pelos Parques Urbanos = Questionamentos sobre as concessões, sobre o funcionamento (horário de atendimento e gestão); reclamações sobre a infraestrutura, tais como problemas quanto à iluminação, preços que passaram a ser praticados nas lanchonetes após a concessão, restrições de lazer, abandono, zeladoria; 2.Sistema de Cadastro de Criadores Amadoristas de Passiformes (SisPASS) – SIGAM. reclamações sobre demora no atendimento; 3- Muitos Cidadãos, ainda confundem as nossas atribuições com as do Município em relação à denúncia-reclamação de poluição sonora, poda de árvores, corte de árvores, invasão em área urbana e pavimentação.</p> | <p>Na medida em que a Ouvidoria constitui canal de comunicação democrático que promove a interlocução entre a sociedade e o Poder Público, os atendimentos são feitos a partir da escuta ativa e empática dos cidadãos, cujas demandas são retratadas com fidelidade e imediatamente direcionada às áreas técnicas competentes.</p> <p>A Ouvidoria realiza o acompanhamento das mencionadas demandas até o efetivo atendimento, reportando-se diretamente aos dirigentes dos órgãos/áreas técnicas competentes envolvidas nos casos apresentados.</p> | <p>O atendimento presencial ainda resta significativamente prejudicado em função das medidas de restrições sanitárias impostas pela COVID 19.</p> <p>A partir de agosto/2021, com a volta presencial, o serviço de atendimento telefônico aumentou consideravelmente.</p> <p>No entanto, uma vez que a COVID 19 não foi erradicada, afetando inclusive o quadro de funcionários tanto desta Secretaria, quanto das demais instituições à ela vinculadas (CETESB, Fundação Florestal, SABESP, EMAE, etc) muitas vezes nos deparamos com algumas dificuldades que são superadas na medida do possível.</p> |

## Secretaria de Logística e Transportes

| Órgão  | Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes  | Recomendações   | Dificuldades  |
|--|---|---|---|
| Companhia Docas de São Sebastião                                 | Tivemos duas manifestações neste semestre: uma foi pedido de informação e outra foi uma reclamação que não pertencia a nosso órgão e encaminhamos para o órgão de destino.  | O pedido de informação foi atendido. Não houve necessidade de recomendação.   | Não há.   |
| Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER | Informamos que esta Ouvidoria do DER- Departamento de Estradas de Rodagem recebeu um total de 1998 manifestações, segue abaixo as Três manifestações relevantes;<br><br>1. Solicitações de esclarecimentos sobre multas e recursos, apesar de | Esclarecemos que prezamos pela seriedade do tratamento dado a cada manifestação, seja ela uma solicitação, reclamação ou até mesmo uma denúncia, para tanto, orientando sempre nossos colaboradores e diretores responsáveis, sobre o prazo e o tratamento que deve | Informamos que não tivemos dificuldades para exercer nosso trabalho, como esclarecido, nossos colaboradores e diretores foram comprometidos nos dando toda importância a cada demanda analisada até a sua devida resposta |

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Avenida: Rangel Pestana, 300, 18º andar – Sé - Fone (11)3204-4570 – CEP 0117-911 - São Paulo/SP

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  | <p>todas as informações serem totalmente claras e objetivas no site do DER, e na própria carta de autuação, os usuários não tem o hábito da leitura e preferem reclamar ou questionar uma segunda opinião.</p> <p>2. Recebemos também inúmeras manifestações relacionadas às condições das rodovias administradas pelo DER, solicitando esclarecimentos sobre faixa de domínio ou manutenção, conserva e velocidade permitida na via.</p> <p>3. Solicitações de imagens de câmeras localizadas nas rodovias para averiguação de registro de passagens de veículos e outras ocorrências.</p> | <p>ser dado para cada manifestação a análise e providências.</p> <p>Sendo assim, podemos dizer que nossos parceiros de trabalho foram comprometidos e responsáveis, nos dando todo respaldo a cada demanda.</p> | <p>encaminhada ao usuário.</p>  |
| Departamento Hidroviário                     | <p>1. Solicitação de informações sobre as Taxas e Pagamentos promovidos;</p> <p>2. Solicitação dos horários dos serviços promovidos;</p> <p>3. Reclamação sobre os horários dos serviços promovidos;</p>  | <p>1. Melhor visibilização dos serviços promovidos;</p> <p>2. Melhor informação sobre os acessos aos canais de consulta e informações;</p>  | <p>1. Entendimento do órgão da importância de uma prática transparente, do cuidado com as informações (prazos e justificativa) e ligeirza na resposta para essa Ouvidoria</p> |
| Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa      | <p>Devido a empresa estar em liquidação, as demandas estão cessando.</p>  | <p>Estamos recebendo muitas demandas que não são da DERSA, os quais sempre encaminhamos para os órgãos competentes para as devidas providencias.</p>  | <p>Manifestações que deram entrada via sistema, são direcionadas ao DH ou órgão competente.</p>   |
| Secretaria de Logística e Transportes - Sede | <p>1. <b>RODOVIAS ESTADUAIS/DER: PEDIDO DE DUPLICAÇÃO</b></p> <p>2. <b>RODOVIAS ESTADUAIS/DER: RECLAMAÇÃO DE MOROSIDADE EM OBRAS</b></p> <p>3. <b>RODOVIAS ESTADUAIS/DER E CONCESSIONÁRIAS: PEDIDOS DE CONSERVAÇÃO DE RODOVIAS E ACOSTAMENTOS.</b></p>  | <p>NÃO FORAM FEITAS RECOMENDAÇÕES</p>   | <p>NÃO FORAM OBSERVADAS DIFICULDADES.</p>   |

#### Secretaria de Orçamento e Gestão

| Órgão   | Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes  | Recomendações   | Dificuldades  |
|---|---|---|---|
| Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE | <p>1. Dificuldade para agendamento de consultas novas;</p> <p>2. Dificuldade em acessar o setor de Arrecadação do IAMSPE;</p> <p>3. Demora para marcação de cirurgia.</p> | <p>1. Verificamos junto ao ambulatório a possibilidade de ofertar mais vagas para as especialidades mais procuradas, desde então as vagas estão aumentando;</p> <p>2. Sugestão para</p> | <p>Receber o retorno dentro do prazo legal de alguns setores.</p> |

#### CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Avenida: Rangel Pestana, 300, 18º andar – Sé - Fone (11)3204-4570 – CEP 0117-911 - São Paulo/SP

|                                |  |  |  |
|--------------------------------|--|--|--|
|                                |  | <p>3. Sugestão para credenciamento de cirurgias eletivas na rede credenciada, o Departamento de Convênios do Iamspe está estudando essa possibilidade.</p>   |  |
| São Paulo Previdência - SPPREV | <p><b>Recenseamento:</b> Em um intervalo de 10 anos, realizamos o Censo Previdenciário, que consiste em duas etapas: A primeira etapa é a Atualização Cadastral Online. Nessa fase, os inativos e pensionistas atualizarão seus dados junto à SPPREV. A segunda etapa é o recadastramento (prova de vida), que já é realizado anualmente por todos os beneficiários. O procedimento deve ser realizado no mês de aniversário do inativo ou pensionista, exceto no caso de pensionistas universitários, que devem se recadastrar semestralmente, nos meses de janeiro e julho.</p> <p>Apesar de ampla divulgação em nossos canais de comunicação e nos demonstrativos enviados aos usuários, nem todos os beneficiários se atentaram a esta obrigação e as dúvidas ao se utilizar dos meios digitais congestionou nossos canais de comunicação de atendimento.</p> <p><b>Reajuste dos benefícios:</b> os reajustes determinados pela Lei Complementar nº 1.373, de 30 de março de 2022, pela Lei Complementar nº 1.374/2022 bem como para servidores estaduais que se enquadram na Lei Complementar nº 1.379/2022 e na Lei Estadual nº 17.526/2022 foram aplicados nas folhas abril e maio do corrente ano. Já os servidores sem paridade tiveram seu reajuste no mês de janeiro. Houve diversos questionamentos dos beneficiários sobre a forma como os reajustes foram aplicados em suas respectivas folhas de pagamento.</p> <p><b>Concessão de pensão por morte:</b> Por conta da alteração das regras estabelecidas na Reforma Previdenciária, houveram diversos questionamentos sobre sua aplicação aos pleiteantes do benefício.</p> | <p>São encaminhados relatórios periódicos (semanais e mensais) à Presidência da Autarquia, bem como Supervisões, Gerências e Diretorias para ciência dos casos mais relevantes da semana. Em caso de situações anômalas são determinadas Diretrizes de atendimento pelos canais de comunicação e atendimento envolvidos.</p> | <p>Por conta da pandemia, houve necessidade de restringir o atendimento presencial, mas fortalecemos canais eletrônicos e telefônicos para acolher melhor os beneficiários da capital e interior do Estado, bem como os que estão em outros estados ou outro país.</p> |
| SP - PREVCOM                   | <p>- Benefício de risco: Manifestações gerais sobre os benefícios, valores, cobertura, ressarcimento de valores cobrados indevidamente.</p> <p>- Atualização do benefício de risco na área restrita: manifestações sobre a disponibilização do certificado de</p>  | <p>Mais agilidade nos fluxos de tramitação interna. Contudo são fluxos estabelecidos por Regulamento.</p>  | <p>Tendo em vista que a Prevcom é uma fundação nova e o número de demandas não é expressivo, não há problemas e dificuldades na atuação da ouvidoria e relacionamento</p>  |

|  |   |  |               |
|--|---|--|---------------|
|  | <p>Benefício de risco e atualização dos valores na área restrita do participante em nosso site.</p> <p>- Alteração Teto - reajuste do teto do INSS e as pessoas não se atentaram aos prazos para alteração e foram descontados valores maiores do que o esperado.</p> |  | com as áreas. |
|--|---|--|---------------|

## Secretaria de Turismo

| Órgão                     | Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes   | Recomendações   | Dificuldades   |
|---------------------------|--|---|--|
| Secretaria Turismo - Sede | <p>Tivemos um total de 39 demandas, sendo quase 80% referente a solicitação de informação.</p> <p>Sendo a maioria referente a pacotes de viagem, reembolso de passagens e sobre convênios do Dade.</p> | Todas as respectivas reclamações/informações foram atendidas. | Não foram encontradas dificuldades na execução das atividades. |

## Secretaria dos Transportes Metropolitanos

| Órgão   | Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes  | Recomendações  | Dificuldades   |
|---|---|--|--|
| Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô | <p>&amp;bull; Serviços ao Cliente – Indenizações/Ressarcimentos: As solicitações de ressarcimentos/indenizações, 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 questões relacionadas à bilhetagem.</p> <p>&amp;bull; 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 seguranças para conter a ação de meliantes. Falha na ação de presença de seguranças para coibir a ação dos ambulantes e pedintes nos trens e estações do Metrô, também, é apontada pelos passageiros.</p> | <p>&amp;bull; Serviços ao Cliente – Indenizações/Ressarcimentos: Para tratamento das demandas de solicitação de indenização e/ou ressarcimento envolvemos, também, as áreas de Operação, Manutenção 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>&amp;bull; Segurança – Roubo/Furto e Ambulantes/Pedintes (falha na ação de presença) A Ouvidoria, sempre que necessário, realiza reuniões com o Departamento de Segurança Pública do Sistema Metroviário para tratar de questões sobre ocorrências de segurança pública de “roubo/furto” e ação de “ambulantes/pedintes” nos</p> | <p>&amp;bull; Serviços ao Cliente – Indenizações/ressarcimentos: Há uma expectativa gerada no momento em que o passageiro é orientado nas estações a procurar a Ouvidoria para solicitar o ressarcimento, pois o cidadão entende que a solicitação será atendida. Porém, após as averiguações pertinentes quando o pedido é indeferido por não ser comprovada culpabilidade da Companhia, gera grande insatisfação por parte do solicitante. Outro ponto de dificuldade refere-se ao tempo necessário para as apurações que por ser normalmente superior ao do tratamento de uma demanda comum, também gera insatisfação por parte do manifestante. Quanto às demandas relacionadas aos bilhetes, a insatisfação ocorre no momento em que o passageiro é orientado a</p> |



|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|   | <p>• Bilhetagem – Bilhetes e Atendimento</p> <p>Outro item bastante demandado refere se à bilhetagem. Reflexo dos problemas causados com a migração da venda do bilhete convencional para “Bilhete digital QR Code”, seja por meio de aplicativo, máquinas de autoatendimento nas estações ou nas bilheterias do Metrô.</p> | <p>trens e estações do Metrô. Assim, mantemos um acompanhamento das estratégias e ações que a Companhia tem implementado para minimizar essas ocorrências. Outra forma de acompanhamento é a participação mensal nas reuniões de desempenho da Área Operacional, onde podemos tomar conhecimento dos resultados alcançados. Dentre as ações, está a veiculação de campanhas de conscientização e orientação direcionadas aos passageiros para, ao observarem ocorrências de roubo e furto ou ação de ambulantes/pedintes, enviar mensagem de texto para o aplicativo de smartphone “Metrô Conecta” ou para o “SMS Segurança” do Metrô (9 7333-2252). Essas ferramentas permitem ações imediatas dos agentes de segurança e garante total anonimato do manifestante. Além disso, a Companhia continua alinhando com a Polícia Militar a possibilidade de firmação de um convênio para atuação conjunta. As vítimas de “roubo/furto” são orientadas a procurar imediatamente por um empregado da estação, não necessariamente Agente da Segurança, para o registro da ocorrência. Quanto ao comércio irregular e ação de pedintes em suas dependências, o Metrô conta com uma equipe de agentes de segurança treinados também para atuar em benefício de todos os passageiros, realizando estratégias operacionais e rondas constantes, uniformizados e à paisana, nos trens e estações do Sistema.</p> <p>• Bilhetagem – Bilhetes e Atendimento</p> <p>As manifestações sobre falha na emissão dos bilhetes, máquinas de autoatendimento para saldo, recarga e compra de bilhetes, bem como má postura por parte dos empregados das bilheterias, por se tratar de prestação de serviços terceirizados, a Ouvidoria comunica a área gestora dos contratos com empresas responsáveis, solicitando providências quanto à melhoria ou solução dos problemas apontados pelos passageiros.</p> | <p>entrar em contato com a empresa terceirizada responsável pela prestação do serviço.</p> <p>• Segurança – Roubo/Furto e Ambulantes/Pedintes (falha na ação de presença)</p> <p>As questões relacionadas a esse tema são de difícil resolutividade, tendo em vista a situação sócio – econômica que o País vem enfrentando.</p> <p>• Bilhetagem – Bilhetes e Atendimento</p> <p>Tratamos as manifestações sempre em parceria com as áreas gestoras, cobrando as ações possíveis no âmbito contratual para minimizar as ocorrências e proporcionar a melhoria na experiência de viagem dos passageiros.</p> |
| Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM | Ao longo do primeiro semestre de 2022 as três manifestações com maior número de reclamações foram   | Reforço na divulgação dos serviços programados que causam interferência na  | PROCEDIMENTOS: a realização de obras de manutenção, embora  |

|                                     |  |   |   |
|-------------------------------------|--|---|---|
|                                     | <p>relativas aos seguintes motivos: PROCEDIMENTOS (velocidade reduzida e intervalo), INFRAESTRUTURA (lotação excessiva) e FISCALIZAÇÃO (relativas principalmente ao não uso de máscaras como prevenção à COVID - 19 e comércio ambulante )</p>   | <p>circulação podem reduzir a quantidade de manifestações reclamatórias nos canais de atendimento relacionados à INFRAESTRUTURA (lotação excessiva). O aumento dos Avisos ao Público educativos em relação ao uso de máscara e ao comércio ambulante, bem como o reforço na fiscalização por parte das equipes de segurança tendem a provocar a redução nas manifestações relacionadas a esses temas. Quanto às manifestações relativas a PROCEDIMENTO não há recomendações pois as reclamações são relativas ao cumprimento de procedimentos operacionais da circulação.</p>   | <p>interfiram na regularidade da operação (principalmente aos finais de semana) são essenciais para a operação durante a semana, quando o sistema é mais carregado. LOTAÇÃO: Nos trechos mais carregados das linhas foram implantadas operações de circulação intermediária com o propósito de absorver a maior quantidade de passageiros dentro do menor tempo possível. Entretanto, a realização de obras ou interferências externas podem afetar a circulação dos trens (como a queda de um raio no sistema de sinalização), provocando o aumento do intervalo e, conseqüentemente, a lotação das composições. FISCALIZAÇÃO: embora os passageiros sejam informados sobre a obrigatoriedade de máscara durante toda a permanência no sistema, existem aqueles que retiram a proteção durante a viagem (portanto após passarem pelos empregados), gerando reclamações por parte de outras pessoas que estão no trem</p> |
| <p>Eco Jordão - Parque Capivari</p> | <p><b>1 -</b></p> <p>Proibição da utilização de máquinas fotográficas Profissionais:</p> <p>Daniel e Elimar, passeando pelo Parque resolveram fotografar. Um vigilante que é funcionário do parque os chamou e questionou a respeito para quais fins seriam as fotos, dizendo que não era permitido. Eles desejam uma explicação a respeito, já que não encontraram nenhuma placa proibindo o uso da máquina.</p> <p><b>2-</b></p> <p>Torre instalada no morro do elefante, foi invadido pelo pessoal da obra:</p> <p>A Record responsável pela torre solicita a reconstrução da grade que foi danificada, e a retirada da construção realizada dentro do terreno que pertence à eles.</p> <p><b>3-</b></p> <p>Reabertura do Teleférico:</p> <p>Qual a data para reabertura do teleférico?</p> | <p><b>1- Respondida e solucionada:</b></p> <p>Prezados srs. Daniel e Elimar, bom dia!</p> <p>Primeiramente, gostaríamos de lamentar profundamente e nos desculpar pelo ocorrido na última quinta-feira, dia 12/05/2022.</p> <p>O Parque Capivari está sempre preocupado com o bem-estar de nossos clientes, visando proporcionar experiências turísticas agradáveis, inclusivas e seguras. O posicionamento do Parque é 100% contrário a qualquer ato discriminatório, seja ele de qualquer natureza, e o episódio lamentavelmente ocorrido com os Srs. não reflete, de forma alguma, os ideais que pregamos e que sempre nortearam o exercício de nossas atividades.</p> <p>Informamos que os vigilantes presentes no interior do Parque Capivari são funcionários de empresa terceirizada contratada exclusivamente para zelar pelo bem-estar e garantir a segurança de todos os que frequentam o Parque. Nesta época, devido à entrada frequente de fotógrafos profissionais no Parque, uma das práticas destes vigilantes</p> | <p>Referente ao caso numero 2, estamos em contato com os profissionais das áreas envolvidas, e também com a equipe de obras do Parque Capivari, referente a reconstrução de alambrado e demais itens.</p> <p>Assim que concluído será chamado os envolvidos para verificar se estão de acordo e assinarmos um acordo.</p> <p>Demais itens sem dificuldade para resolução.</p> <p>Att</p>  |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>inclui a proibição da retirada de fotos/vídeos profissionais ou ensaios fotográficos no local sem a devida autorização prévia. Porém, que fique claro que isto não serve, de forma alguma, como justificativa para tais funcionários agirem de forma grosseira ou discriminatória.</p> <p>Por ser completamente inadmissível que os prestadores de serviços, ainda que terceirizados, se comportem de maneira inadequada junto aos nossos visitantes, desde o recebimento de seu e-mail estamos tomando todas as diligências possíveis junto à referida empresa (inclusive por meio de envio de notificação extrajudicial) para apurar as circunstâncias do fato narrado e para a identificação dos envolvidos, bem como para revisão de processos internos de orientações de ordem geral da segurança do Parque.</p> <p>A partir do recebimento de maiores informações sobre o caso, tomaremos as medidas cabíveis para que, verificada qualquer conduta inadequada por parte dos vigilantes, esta seja imediatamente repreendida e novas situações como esta não ocorram mais.</p> <p>Apesar de nossos possíveis erros, o Parque Capivari está sempre em busca de aprimorar o seu atendimento e, com este objetivo, gostaríamos de contar gentilmente com a sua ajuda para que possamos evoluir. Caso os Srs. possuam qualquer informação que nos auxilie neste sentido, fiquem extremamente à vontade para compartilhá-las conosco.</p> <p>Novamente, pedimos nossas mais sinceras desculpas pelo ocorrido e gostaríamos de convidá-los a uma nova visita ao nosso Parque, com a receptividade que merecem, para que vocês possam usufruir de nossas experiências da melhor forma possível, inclusive com uma cortesia para o atrativo Roda Gigante.</p> <p>Para tanto, se possível, gostaríamos de solicitar suas informações de contato para que possamos agendar esta nova visita.</p> <p>Agradecemos mais uma vez o contato, permanecemos à disposição e aguardamos vocês aqui no Parque :)</p> |  |
|--|--|---|--|

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>Atenciosamente,</p> <p>Equipe Parque Capivari</p> <p><b>2- Respondida, e sendo finalizada:</b></p> <p>Prezados, ontem estivemos "in loco" para resolução do impasse. Já demos a indicação de ajuste no que foi realizado e em um curto espaço de tempo estará tudo resolvido da forma sugerida por vocês.</p> <p>Pedimos desculpas pelo inconveniente.</p> <p>Certo de sua compreensão,</p> <p>Abs.</p> <p><b>3- Respondida e solucionada</b></p> <p>Prezados, a reabertura do teleférico está programada para Novembro.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Ouvidoria</p>  |  |
| Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU | Assunto: Linha Intermunicipal Metropolitana Manifestações: Horário (descumprimento da partida, intervalo entre partidas, reprogramação horária); Tripulação/Funcionário (comportamento inadequado); Inobservância de Ponto (não parar o veículo para embarque ou desembarque).   | Com base nos apontamentos fornecidos pelos usuários, promover o aprimoramento do serviço e buscar soluções possíveis. Promover agenda positiva no sentido de alcançar a excelência dos resultados.   | Continuar buscando alternativas de evolução do processo, na contratação de profissionais, aquisição de equipamentos atualizados, bem como treinamentos constantes. |
| Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ                             | <p><b>1) Parque Reino das Águas Claras - Pindamonhangaba, SP</b></p> <p>Informações sobre a conservação das esculturas e pinturas do Sítio do Pica - Pau Amarelo.</p> <p><b>2) Trem de Serra - Campos do Jordão x Pindamonhangaba</b></p> <p>Informações sobre o retorno do serviço prestado pelo Trem de Serra - Campos do Jordão x Pindamonhangaba</p> | <p><b>1) Parque Reino das Águas Claras - Pindamonhangaba, SP</b></p> <p>O Parque Reino das Águas Claras e todas as estátuas presentes nele fazem parte do patrimônio da Estrada de Ferro Campos do Jordão (EFCJ). Atualmente estão em andamento estudos para a revitalização do local, porém o parque e as estátuas continuam recebendo melhorias e manutenções constantes da ferrovia para sua preservação. A última restauração das estátuas foi finalizada em março de 2020 e contemplou a maioria das obras do local com pinturas e intervenções de dois artistas plásticos da cidade de Pindamonhangaba, contratados através de licitação.</p> <p>Assim que a EFCJ contar com novas informações sobre o projeto de revitalização do Parque Reino das Águas Claras, informaremos em nosso site, redes sociais e através da imprensa.</p> | Não há.  |

|                   |   |  |   |
|-------------------|---|--|---|
|                   |   | <p><b>2) Trem de Serra - Campos do Jordão x Pindamonhangaba</b></p> <p>As obras no trecho de Serra permanecem em andamento, entretanto, devido à ocorrência de diversos furtos dos cabos de energia que alimentam a ferrovia, será necessário ainda a recomposição da rede aérea, bem como elaboração de um plano de monitoramento e segurança para evitar novas ocorrências, que está em andamento. A previsão de retorno foi adiada para 2023.</p>   |   |
| Linha 8-Diamante  | <p><b>Insatisfação Geral:</b> Manifestações mais frequentes foram em relação ao conforto do passageiro em utilizar a Linha 8-Diamante. Tempo de espera na plataforma, Tempo de viagem no trem, temperatura do ar condicionado no interior dos trens, funcionamento das escadas rolantes e elevadores e quantidade/qualidade de mensagens sonoras.</p> <p><b>Conduta dos passageiros referente ao uso de máscaras:</b> 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><b>Comércio irregular:</b> Após relato dos agentes de segurança e manifestações recebidas nos canais oficiais da concessionária e SMS recebidos, mesmo com ronda e fiscalização, há muitos vendedores ambulantes nos trens, estações e terminais.</p> <p><b>Monitoramento da atuação de Agentes de Atendimento e Segurança:</b> Após recebimento de algumas reclamações de comportamento dos colaboradores, intensificamos os treinamentos e adotamos a utilização de bodycam para inibir comportamentos inadequados, visando ampliar a transparência nas relações entre passageiros e colaboradores. Em junho colaboradores passaram a portar câmeras de segurança acopladas ao corpo, conhecidas como bodycams. A utilização do equipamento, que registra as ações da segurança diante das ocorrências nos trens e estações, tem por objetivo tornar mais transparente o trabalho realizado pelos agentes.</p> | <p><b>Nebulização no interior dos trens:</b> Em fevereiro a ViaMobilidade Linhas 8 e 9 implantou a nebulização por névoa seca em seus trens; uma medida adicional de proteção contra o coronavírus 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. 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.</p> | <p>Não houve dificuldades que possam representar obstáculos à atuação da Ouvidoria.</p> |
| Linha 9-Esmeralda | <p><b>Insatisfação Geral:</b> Manifestações mais frequentes foram em relação ao conforto do passageiro em utilizar a</p>  | <p><b>Nebulização no interior dos trens:</b> Em fevereiro a ViaMobilidade Linhas 8 e 9</p>   | <p>Não houve dificuldades que possam representar obstáculos à atuação da</p>            |

|   |  |  |                   |
|---|--|--|-------------------|
|   | <p>Linha 9-Esmeralda, tempo de espera na plataforma, tempo de viagem no trem, temperatura do ar condicionado no interior dos trens, funcionamento das escadas rolantes e elevadores e quantidade/qualidade de mensagens sonoras. Essas manifestações foram classificadas como insatisfação geral, pois os passageiros aproveitaram o início da concessão, em janeiro de 2022, para reclamar de vários pontos da gestão da ViaMobilidade. Comparando com o serviço anterior prestado pela CPTM.</p> <p><b>Comércio irregular:</b> Após relato dos agentes de segurança e manifestações recebidas nos canais oficiais da concessionária e SMS recebidos, mesmo com ronda e fiscalização, há muitos vendedores ambulantes nos trens, estações e terminais.</p> <p><b>Monitoramento da atuação de Agentes de Atendimento e Segurança:</b> Após recebimento de algumas reclamações de comportamento dos colaboradores, intensificamos os treinamentos e adotamos a utilização de bodycam para inibir comportamentos inadequados, visando ampliar a transparência nas relações entre passageiros e colaboradores. Em junho colaboradores passaram a portar câmeras de segurança acopladas ao corpo, conhecidas como bodycams. A utilização do equipamento, que registra as ações da segurança diante das ocorrências nos trens e estações, tem por objetivo tornar mais transparente o trabalho realizado pelos agentes.</p> | <p>implantou a nebulização por névoa seca em seus trens; uma medida adicional de proteção contra o coronavírus 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. 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.</p>   | <p>Ouvidoria.</p> |
| <p>Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede</p> | <p><b>1) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP: Cartão TOP Comum, Passe Escolar, Sênior, Vale Transporte.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de saldo no cartão;</li> <li>- Cartão com saldo bloqueado;</li> <li>- Dificuldade para ativar o cartão nos validadores nas estações do Metrô, CPTM e Terminais de ônibus;</li> <li>- Reclamação pela falta do recebimento do cartão pelos correios;</li> <li>- Cancelamento da conta digital e funções crédito/débito;</li> <li>- Falta de sistema nas máquinas de autoatendimento.</li> </ul> <p><b>2) ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 8 e 9 do Sistema de Trens Metropolitanos de São Paulo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de limpeza nas estações e vagões ;</li> </ul>   | <p><b>1) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP: Cartão TOP Comum, Passe Escolar, Sênior, Vale Transporte.</b></p> <p>Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram analisadas e solucionadas pela Autopass (empresa que administra o sistema de bilhetagem eletrônica), em alguns casos, o atendimento foi realizado direto com o cidadão por telefone.</p> <p><b>2) ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 8 e 9 do Sistema de Trens Metropolitanos de São Paulo</b></p> <p>Com a concessão, as linhas 8 e 9 de trens metropolitanos de São Paulo receberão investimentos previstos em contrato de 3,8 bilhões de reais para reforma e ampliação das estações, ampliando a acessibilidade de passageiros ao sistema. Além disso, teremos a aquisição de novos</p> | <p>Não há.</p>    |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Superlotação;</li> <li>- Maiores intervalos entre os trens.</li> <li>- Trens em mau estado de conservação;</li> <li>- Falta de circulação do ar condicionado;</li> <li>- Falta de aviso sonoro nos trens;</li> </ul> <p><b>3) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informações sobre o saldo remanescente no cartão BOM.</li> </ul>  | <p>trens, veículos auxiliares e equipamentos de manutenção; o aprimoramento da infraestrutura de circulação dos trens.</p> <p>Todas as melhorias previstas em contrato estão sendo implementadas de maneira gradual nas linhas 8 e 9. Dessa forma, as inovações serão percebidas pelos passageiros nos primeiros anos de concessão.</p> <p><b>3) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP</b></p> <p>Informamos o prazo final para recarga no Bilhete BOM (03/04/2022) e após essa data, as novas recargas serão no novo Cartão TOP.</p> <p>Esclarecemos também que os valores remanescentes podem ser utilizados até finalizar.</p>   |  |
| <p>ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A</p> | <p><b>Infraestrutura:</b> Manifestações mais frequentes foram em relação ao conforto do passageiro em utilizar a Linha 5-Lilás. Temperatura do ar condicionado, presença de colaboradores nas estações e trens e limpeza em geral.</p> <p><b>Conduta dos passageiros referente ao uso de máscaras:</b> 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><b>Comércio irregular:</b> Após relato dos agentes de segurança e manifestações recebidas nos canais oficiais da concessionária, mesmo com ronda e fiscalização, há muitos vendedores ambulantes nos trens, estações e terminais.</p> <p><b>Monitoramento da atuação de Agentes de Atendimento e Segurança:</b> Após recebimento de algumas reclamações de comportamento dos colaboradores, intensificamos os treinamentos e adotamos a utilização de bodycam para inibir comportamentos inadequados, visando ampliar a transparência nas relações entre passageiros e colaboradores. Em junho colaboradores passaram a portar câmeras de segurança acopladas ao corpo, conhecidas como bodycams. A utilização do equipamento, que registra as ações da segurança diante das ocorrências nos trens e estações, tem por objetivo tornar mais transparente o trabalho realizado pelos agentes.</p> | <p><b>Trens e salas de atendimento ao público da Linha 5-Lilás exibem selo de ambiente seguro e saudável:</b> As 17 estações de metrô da Linha 5-Lilás operada e mantida pela ViaMobilidade, foram reconhecidas como ambientes seguros e saudáveis pela Fundação Vanzonili, exibindo o selo de certificação A2S em trens e salas de atendimento ao público (SSOs). É a primeira vez que a fundação concede essa certificação a empresas de transporte público. Por meio da avaliação de protocolos rigorosos, realizada por auditores com formação na área da saúde, como médicos e enfermeiros, entre outros, a certificação comprovou que os ambientes das linhas atendem a requisitos específicos de gestão sanitária para a prevenção e biossegurança no que diz respeito à proliferação de organismos nocivos à saúde, como, por exemplo, os vírus da gripe H1N1, H3N2 ou o SARS-CoV-2, causador da pandemia da Covid-19.</p> | <p>Nesse semestre não houve dificuldades que possam representar obstáculos à atuação da Ouvidoria.</p> |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <p>ViaQuatro - Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo</p> | <p><b>Monitoramento da atuação de Agentes de Atendimento e Segurança:</b> Após recebimento de algumas reclamações de comportamento dos colaboradores, intensificamos os treinamentos e adotamos a utilização de bodycam para inibir comportamentos inadequados, visando ampliar a transparência nas relações entre passageiros e colaboradores. Em junho colaboradores passaram a portar câmeras de segurança acopladas ao corpo, conhecidas como bodycams. A utilização do equipamento, que registra as ações da segurança diante das ocorrências nos trens e estações, tem por objetivo tornar mais transparente o trabalho realizado pelos agentes.</p> <p><b>Infraestrutura:</b> Manifestações mais frequentes foram em relação ao conforto do passageiro em utilizar a Linha 4-Amarela como por exemplo disponibilidade dos elevadores preferenciais, falhas na leitura do bilhete QRCode e limpeza dos banheiros.</p> | <p><b>Trens e salas de atendimento ao público da Linha 4-Amarela exibem selo de ambiente seguro e saudável:</b><br/>As 11 estações de metrô da Linha 4-Amarela operada e mantida pela ViaQuatro, foram reconhecidas como ambientes seguros e saudáveis pela Fundação Vanzonili, exibindo o selo de certificação A2S em trens e salas de atendimento ao público (SSOs). É a primeira vez que a fundação concede essa certificação a empresas de transporte público. Por meio da avaliação de protocolos rigorosos, realizada por auditores com formação na área da saúde, como médicos e enfermeiros, entre outros, a certificação comprovou que os ambientes das linhas atendem a requisitos específicos de gestão sanitária para a prevenção e biossegurança no que diz respeito à proliferação de organismos nocivos à saúde, como, por exemplo, os vírus da gripe H1N1, H3N2 ou o SARS-CoV-2, causador da pandemia da Covid-19.</p> | <p>Nesse semestre não houve dificuldades que possam representar obstáculos à atuação da Ouvidoria.</p> |
|--|---|--|--|



## Prazo Médio de Retorno da Área Interna

| Secretarias                               | Prazo médio retorno (dias) |
|---|----------------------------|
| Secretaria da Agricultura e Abastecimento | 10                         |
| Secretaria da Cultura e Economia Criativa | 10                         |
| Secretaria da Fazenda e Planejamento      | 6                          |
| Secretaria da Habitação                   | 13                         |
| Secretaria da Justiça e Cidadania         | 7                          |
| Secretaria de Desenvolvimento Econômico   | 20                         |
| Secretaria de Desenvolvimento Regional    | 9                          |
| Secretaria de Desenvolvimento Social      | 37                         |
| Secretaria de Governo                     | 16                         |
| Secretaria de Logística e Transportes     | 16                         |
| Secretaria de Orçamento e Gestão          | 45                         |
| Secretaria de Turismo                     | 5                          |
| Secretaria dos Transportes Metropolitanos | 12                         |
| <b>Prazo Médio de Retorno:</b>            | <b>15</b>                  |

### Prazo Médio de Retorno da Área Interna

