



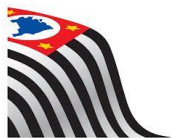
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Rede Paulista de Ouvidorias

Relatório de Atividades

1º semestre de 2016

Setembro de 2016



Sumário

Apresentação	
Introdução.....	1
Dados Estatísticos Gerais do 1º Semestre de 2016.....	3
Considerações Gerais.....	12
Recomendações.....	13
Dados por Secretaria.....	14
Secretaria Administração Penitenciária.....	15
Secretaria Agricultura e Abastecimento.....	19
Casa Civil - Emplasa.....	28
Secretaria Cultura.....	32
Secretaria de Desenvolvimento, Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação.....	37
Secretaria de Desenvolvimento Social.....	48
Secretaria de Direito da Pessoa com Deficiência.....	53
Secretaria de Educação.....	58
Secretaria de Emprego e Relações de Trabalho.....	64
Secretaria de Energia.....	69
Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude.....	74
Secretaria da Fazenda.....	79
Secretaria de Governo.....	85
Secretaria da Habitação.....	121
Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania.....	127
Secretaria da Logística e Transporte.....	141
Secretaria do Meio Ambiente.....	147
Procuradoria Geral.....	156
Secretaria de Planejamento e Gestão.....	162
Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos.....	170
Secretaria da Saúde.....	176
Secretaria de Segurança Pública.....	181
Secretaria de Transportes Metropolitanos.....	186
Secretaria de Turismo.....	196

Apresentação

Após mais um semestre de intenso trabalho cotidiano no atendimento das demandas dos cidadãos paulistas, publica-se este Relatório de Atividades da Rede Paulista de Ouvidorias, sistematizando-se os principais dados das 358 Ouvidorias em funcionamento no âmbito do Governo do Estado de São Paulo e, assim, prestando contas e oferecendo à sociedade e aos dirigentes públicos os valiosos apontamentos feitos diretamente pelo titular da soberania no Estado Democrático de Direito, o povo.

São quase 600 mil manifestações individuais cuidadosamente recolhidas, registradas e respondidas pelas Ouvidorias, efetuadas em todos os setores da Administração Pública Estadual, com pedidos de informações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias, revelando a vivacidade da participação dos usuários nos serviços públicos prestados.

Além dos dados apresentados, a primeira metade do ano de 2016 foi marcada por novas iniciativas da Ouvidoria Geral do Estado, em apoio às Ouvidorias Públicas e por meio de ações realizadas em parcerias com o Tribunal de Contas do Estado, a Secretaria da Educação e sua Escola de Formação, a Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, a Ordem dos Advogados do Brasil/Seção São Paulo, o Fórum Estadual de Combate à Corrupção e outras instituições públicas e da sociedade civil, além da participação em eventos em outros Estados brasileiros e no exterior, esta a convite do Banco Mundial, em reunião técnica sobre controle interno governamental.

Busca-se, assim, propiciar ampla transparência, contribuir para a melhoria da gestão, ecoar a voz de cada cidadão e colaborar para a efetividade dos direitos fundamentais, zelando pela garantia da dignidade da pessoa humana e do livre acesso à informação detida pelos entes estatais.

Ouvir é respeitar. SP ouve você. Participe e exercite sua cidadania.

GUSTAVO UNGARO

Ouvidor Geral do Estado de São Paulo

Período:

01/01/16

30/06/16

Órgãos/ Entidades:

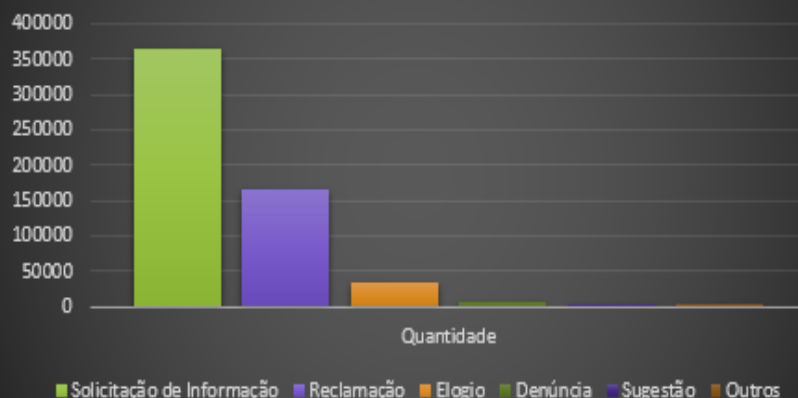
Rede Paulista de Ouvidorias

Manifestações : 579.891

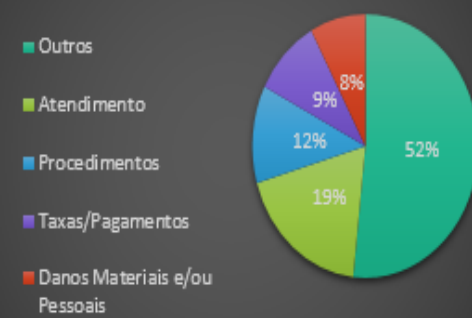
Tipo de Manifestação mais demandada
Forma de contato mais utilizada
Conclusão mais frequente
Secretaria mais demandada
Órgãos mais demandados

Informação
Telefone
Solucionada
Secretaria da Saúde
Sabesp (83.349), Eletropaulo (69.236) e CPFL (34960)

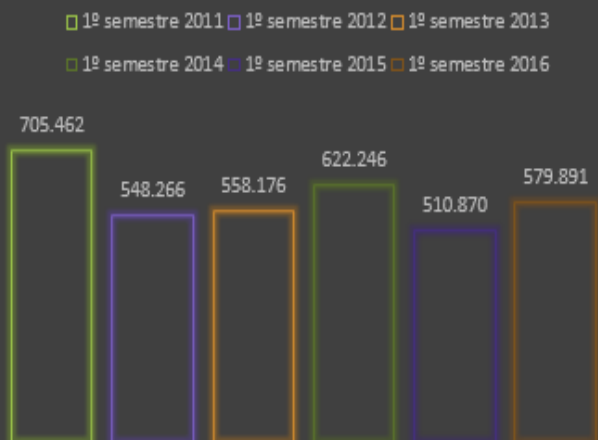
Total por Manifestação



5 Temas mais abordados



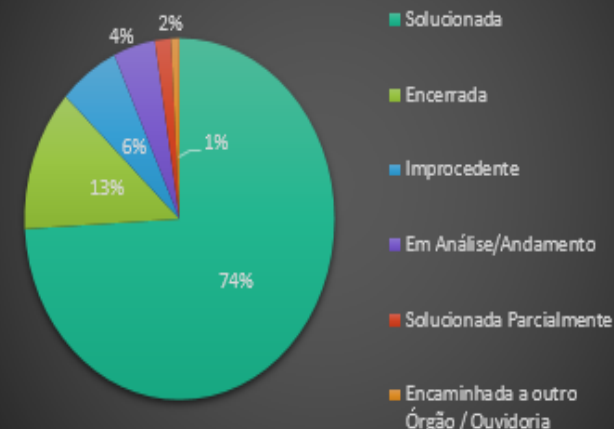
Total de Manifestação



Quantidade



Conclusão



I. Introdução

A Ouvidoria Geral do Estado, em cumprimento à Lei n. 10.294/99 e regulamentações posteriores, apresenta a 24ª edição do Relatório da Rede Paulista de Ouvidorias do Estado de São Paulo, compreendendo o período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2016, apresentando dados estatísticos quantitativos e qualitativos registrados pelas Ouvidorias das Secretarias de Estado e respectivos entes vinculados.

Este relatório é o primeiro após a introdução de duas importantes alterações no sistema eletrônico de compilação dos dados das Ouvidorias. A primeira é a Tabela de Temas Gerais, com a inclusão de nova classificação abordando 18 tópicos, comuns a todas as Ouvidorias da Rede Paulista. O objetivo da classificação é propiciar novos elementos para a análise dos dados e também permitir diversos cruzamentos entre os registros de atendimento.

A segunda alteração diz respeito à inserção de dados estatísticos quantitativos e qualitativos de todos os órgãos componentes da rede, diretamente no sistema, em cumprimento aos itens 1 e 2, do artigo 3º, do Decreto 50.656, de 30 de março de 2006.

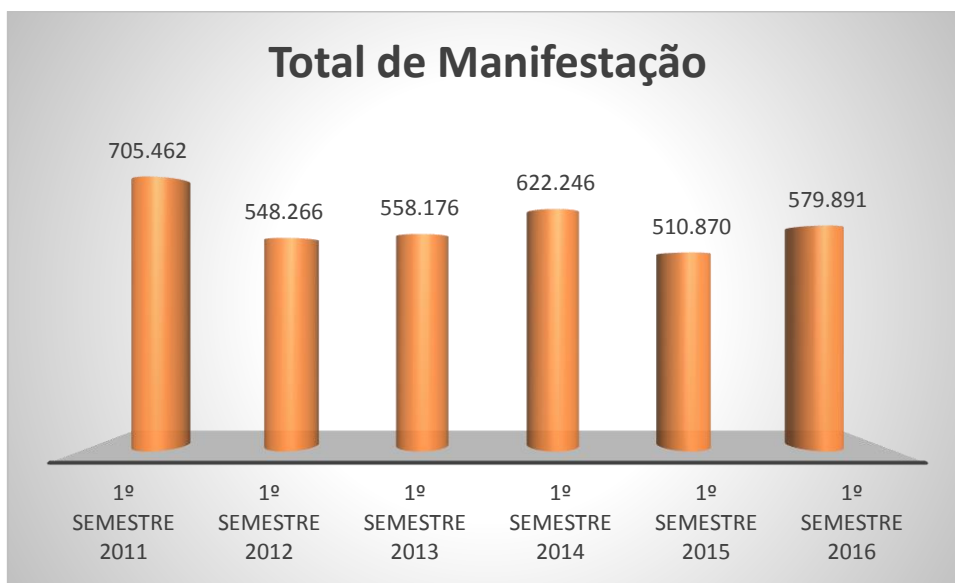
Foram promovidas modificações na estrutura do sistema, pela Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – PRODESP, sem qualquer ônus para os entes estaduais, as quais permitiram que não usuários do sistema (89 entes) da mesma forma que usuários (42 entes), pudessem introduzir os dados para a geração de relatórios e a elaboração de gráficos e tabelas que facilitam e agilizam sua emissão.

Anote-se que muitas outras alterações estão programadas para o segundo semestre de 2016, inclusive a introdução de pesquisa de satisfação, quando da conclusão da manifestação.

A Rede Paulista de Ouvidorias atendeu no primeiro semestre de 2016 ao total de **579.891** manifestações. Os números representam aumento de aproximadamente 13% em relação ao primeiro semestre de 2015 e de mais de 17% em relação ao segundo semestre do mesmo ano.

Na tabela comparativa entre os primeiros semestres 2011 – 2016, podem ser observados os números em valores absolutos:

1º semestre 2011	705.462
1º semestre 2012	548.266
1º semestre 2013	558.176
1º semestre 2014	622.246
1º semestre 2015	510.870
1º semestre 2016	579.891



Tradicionalmente os registros de manifestações são superiores no primeiro semestre. Em 2016 observamos um expressivo aumento com relação ao 1º semestre de 2015, porém, ainda inferior ao ano de 2014, quando foram registradas 622.246 manifestações no primeiro semestre e 562.334 no segundo, o que leva a pressupor que o ano de 2016 terá números intermediários, ou seja, menor que 2014, mas maior do que 2015, devendo registrar aproximadamente 1.100.000 atendimentos.

II. Dados Estatísticos Gerais do 1º Semestre de 2016

Para a compilação das informações foram utilizadas as novas funcionalidades do sistema eletrônico, que gera dados estatísticos, tabelas e gráficos, permitindo comparações e análise qualitativa da atuação das Ouvidorias.

No primeiro semestre de 2016 a Secretaria da Saúde, contemplando 155 Unidades, foi a que recebeu o maior número de demandas, com 205.009 manifestações, seguida da Secretaria de Governo, com 203.014, em razão das concessionárias de energia, transporte rodoviário e respectivas Agências Reguladoras. A Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos vem na sequência, com 83.349, em função da SABESP, a mais reclamada no período, com 83.172 manifestações.

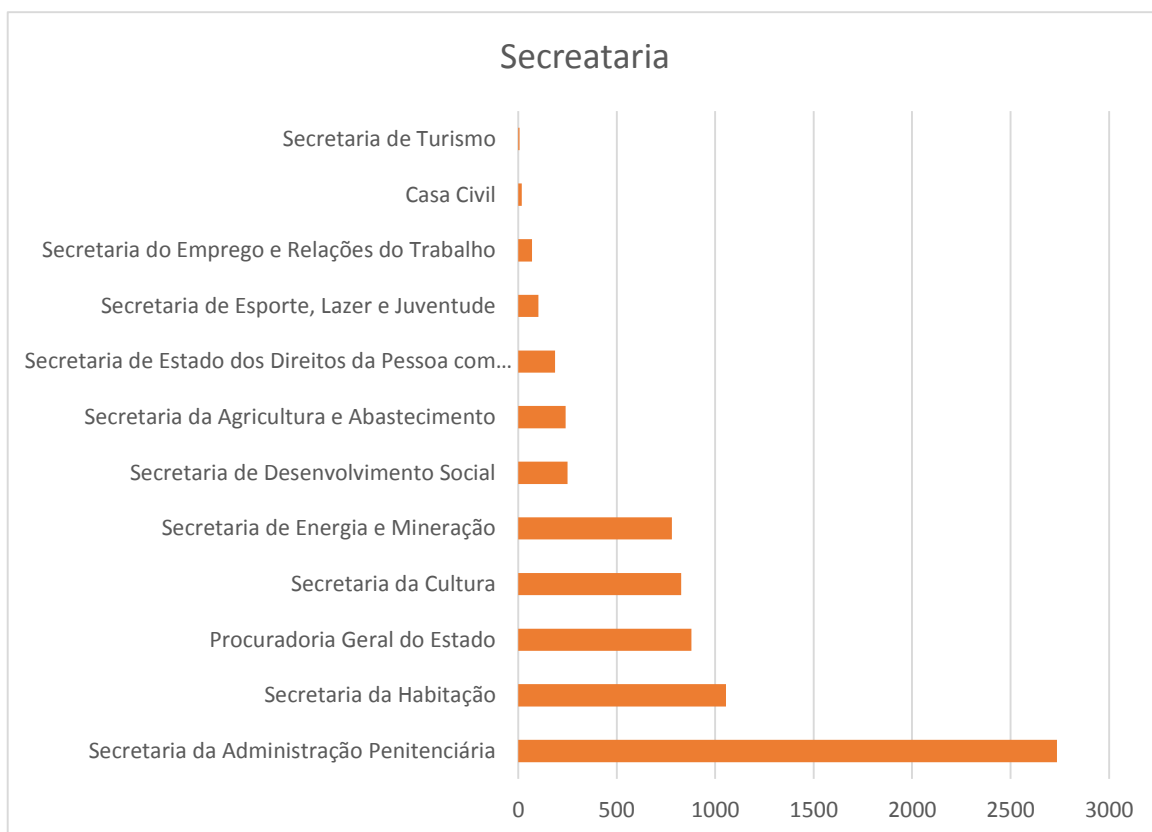
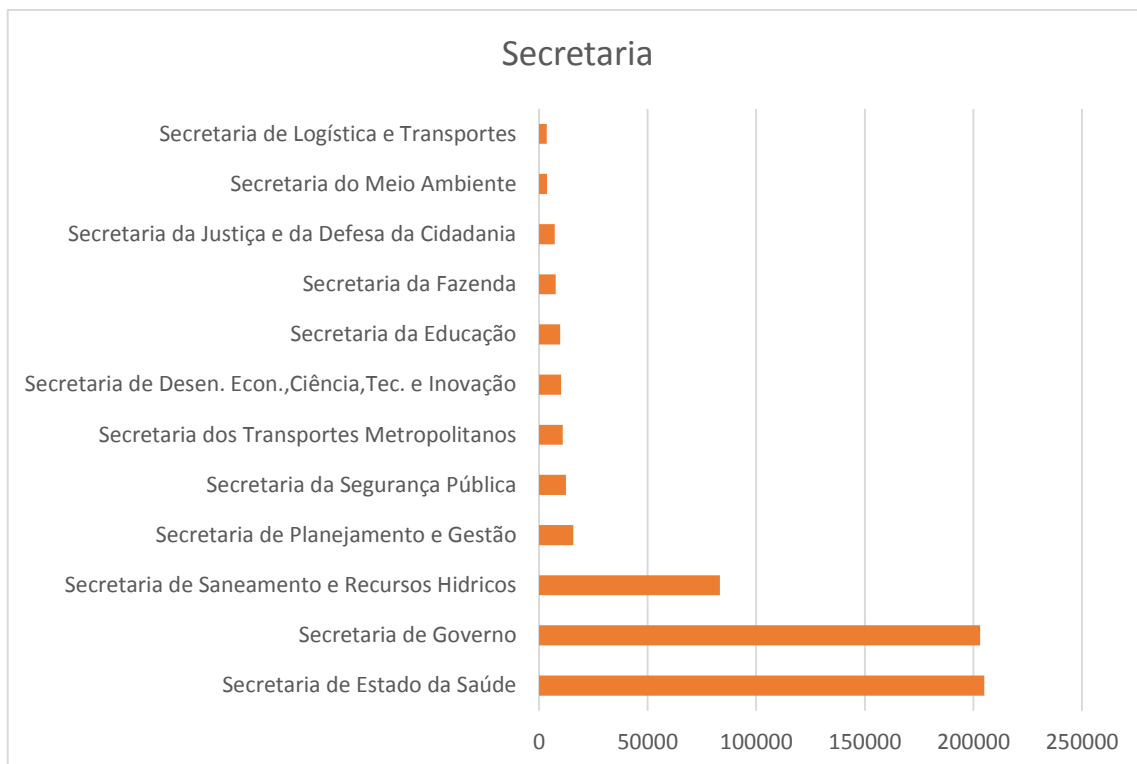
Com relação aos dados estatísticos, há que se fazer algumas considerações para as quais o Núcleo de Coordenação da Rede Paulista de Ouvidorias buscou explicações.

Os dados estatísticos da Secretaria da Saúde são significativamente superiores ao primeiro semestre de 2015, onde foram registradas 89.825 manifestações. No segundo semestre do mesmo ano foram 104.124 registros. De acordo com informações da Ouvidoria, os dados de 2016 estão relacionados com “*a nova organização das Unidades que já estão seguindo as orientações da Ouvidoria Central da SES/SP*”, porém contemplam somente 155 unidades de um total de 244. Há ainda a informação de que estão sendo desenvolvidos esforços para que os próximos relatórios incluam dados da maioria das unidades.

Outra questão apontada diz respeito à SPPREV. Chamou a atenção o baixo número de registros, 45 no total, considerando especialmente que somente as demandas encaminhadas ao órgão por intermédio da Ouvidoria Geral de Estado somam 56. A explicação recebida daquela Ouvidoria é que “*Apenas algumas demandas da Ouvidoria Geral são registradas, porque não é feita uma triagem de categorização de instância de Ouvidoria. Segundo nossas regras apenas consideramos instância de Ouvidoria protocolos realizados na última tarefa do fluxo de atendimento com mais de 160 dias.*”

Mencione-se também que o número de registros de atendimento da Ouvidoria Geral, que constam do Relatório Consolidado da Secretaria de Governo, apresentou significativo aumento: de 806 no segundo semestre de 2015 para 1.758 neste semestre, ou seja, um aumento de aproximadamente 118%, diretamente relacionado com a maior divulgação do órgão.

SECRETARIAS		Quantidade
1	Secretaria de Estado da Saúde	205009
2	Secretaria de Governo	203014
3	Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	83349
4	Secretaria de Planejamento e Gestão	15832
5	Secretaria da Segurança Pública	12451
6	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	10984
7	Secretaria de Desen. Econômico, Ciência, Tec. e Inovação	10154
8	Secretaria da Educação	9729
9	Secretaria da Fazenda	7692
10	Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania	7324
11	Secretaria do Meio Ambiente	3666
12	Secretaria de Logística e Transportes	3536
13	Secretaria da Administração Penitenciária	2736
14	Secretaria da Habitação	1054
15	Procuradoria Geral do Estado	880
16	Secretaria da Cultura	828
17	Secretaria de Energia e Mineração	780
18	Secretaria de Desenvolvimento Social	250
19	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	241
20	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	186
21	Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude	102
22	Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	70
23	Casa Civil	18
24	Secretaria de Turismo	6
Total:		579891



No quadro comparativo entre Secretarias, aparece com menor demanda no 1º semestre de 2016 a Secretaria de Turismo, com 6 manifestações, Casa Civil com 18 e Emprego e Relações do Trabalho com 70. Convém ressaltar que os dados apontados na Casa Civil dizem respeito somente aos registros efetuados pela EMPLASA, uma vez que as manifestações dirigidas à Ouvidoria Sede foram absorvidas pela Ouvidoria da Secretaria de Governo.

1º semestre 2016	Maior Demanda	1º semestre 2016	Menor Demanda
Saúde	205.009	Emprego e Relações do Trabalho	70
Governo	203.014	Casa Civil (somente Emplasa)	18
Saneamento e Recursos Hídricos	83.349	Turismo	06

Quanto ao tipo de manifestação, a mais frequente foi a Solicitação de Informação, com 365.561 registros, seguido de Reclamação, com 165.727.

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Solicitação de Informação	365561
Reclamação	165727
Elogio	33926
Denúncia	7750
Sugestão	3673
Outros	3254
Total:	579891



Na comparação entre Secretarias, a da Saúde recebeu 146.878 Solicitações de Informações, seguida da Secretaria de Governo, com 121.755, e de Saneamento e Recursos Hídricos, com 53.990.

No tipo Reclamação, tem-se em primeiro lugar a Secretaria de Governo com 74.657 manifestações, a Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos com 28.924 e Saúde com 28.200. Já em Elogios aparece a Secretaria de Saúde em primeiro lugar com 26.911, seguida da Secretaria de Governo com 4.966 e Planejamento e Gestão com 475.

Na categoria Denúncia, a Secretaria de Segurança Pública supera as demais com 1.643 registros, Educação com 958, seguida de Planejamento e Gestão com 853. Em Sugestões tem-se a Saúde com 2.230, Governo com 476 e Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação com 178.

Total por Secretaria/Tipo de Manifestação

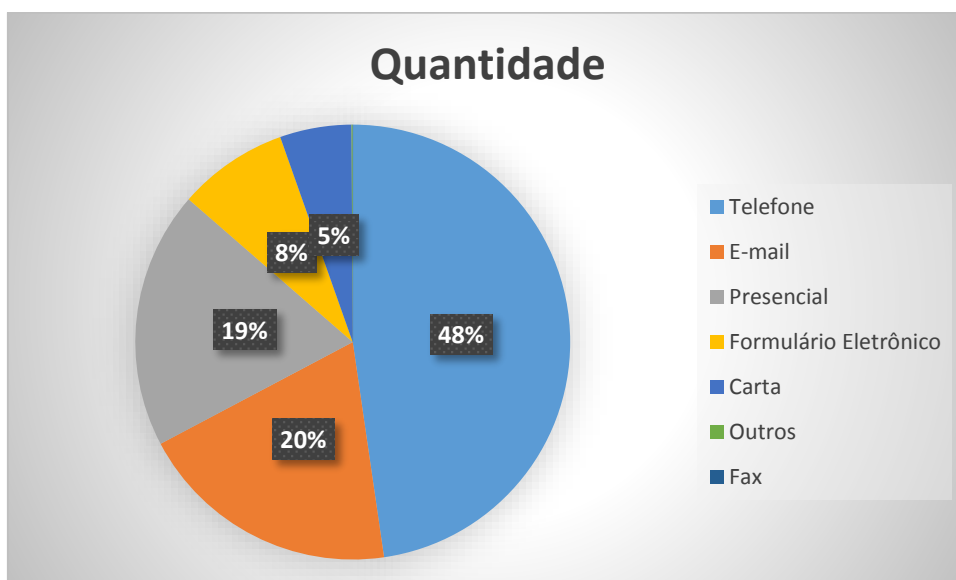
TOTAL	N	Denúncia	Elogio	Outros	Sugestão	Reclamação	Informação
Secretaria de Estado da Saúde	205009	748	26911	42	2230	28200	146878
Secretaria de Governo	203014	663	4966	498	476	74657	121756
Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	83349	121	71	186	57	28924	53990
Secretaria de Planejamento e Gestão	15832	853	475	58	143	10103	4246
Secretaria da Segurança Pública	12451	1643	196	51	40	2440	8081
Secretaria dos Transportes Metropolitanos	10984	115	301	984	173	4613	4798
Secretaria de Desen. Econ.,Ciência,Tec. e Inovação	10154	495	417	495	178	4873	3700
Secretaria da Educação	9729	958	38	0	139	5028	3566
Secretaria da Fazenda	7692	136	72	42	18	1109	6315
Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania	7324	325	293	141	29	1876	4660
Secretaria do Meio Ambiente	3666	699	151	18	55	1055	1688
Secretaria de Logística e Transportes	3536	44	20	41	41	1040	2352
Secretaria da Administração Penitenciária	2736	152	2	49	6	428	2099
Secretaria da Habitação	1054	481	2	0	1	411	159
Procuradoria Geral do Estado	880	63	5	98	3	329	382
Secretaria da Cultura	828	138	18	64	33	213	366
Secretaria de Energia e Mineração	780	25	2	397	29	238	89
Secretaria de Desenvolvimento Social	250	18	2	55	4	67	104
Secretaria da Agricultura e Abastecimento	241	28	0	14	4	31	164
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	186	30	0	12	2	33	109
Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude	102	12	0	8	16	30	36
Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	70	1	0	0	0	55	14
Casa Civil	18	3	1	3	0	1	10
Secretaria de Turismo	6	0	0	0	0	2	4
Total							5798911

É imperativo observar que serviços públicos diretamente prestados ao cidadão, como saúde, energia elétrica, transporte e saneamento básico, são os mais requisitados nas Ouvidorias, em razão da proximidade com o usuário.

A forma de contato mais utilizada continua sendo o telefone, com 276.598 registros, sendo a mais requisitada a Secretaria de Governo, com 132.048. Em seguida vem o correio eletrônico com 113.393, tendo a Secretaria de Governo 53.960 registros. A forma de atendimento presencial aparece em terceiro lugar com 111.000 contatos, sendo a mais demandada a Secretaria de Saúde, com 100.021 atendimentos.

Forma de Contato

Forma de Contato	Quantidade
Telefone	276598
E-mail	113393
Presencial	111000
Formulário Eletrônico	47517
Carta	30863
Outros	511
Fax	9
Total:	579891

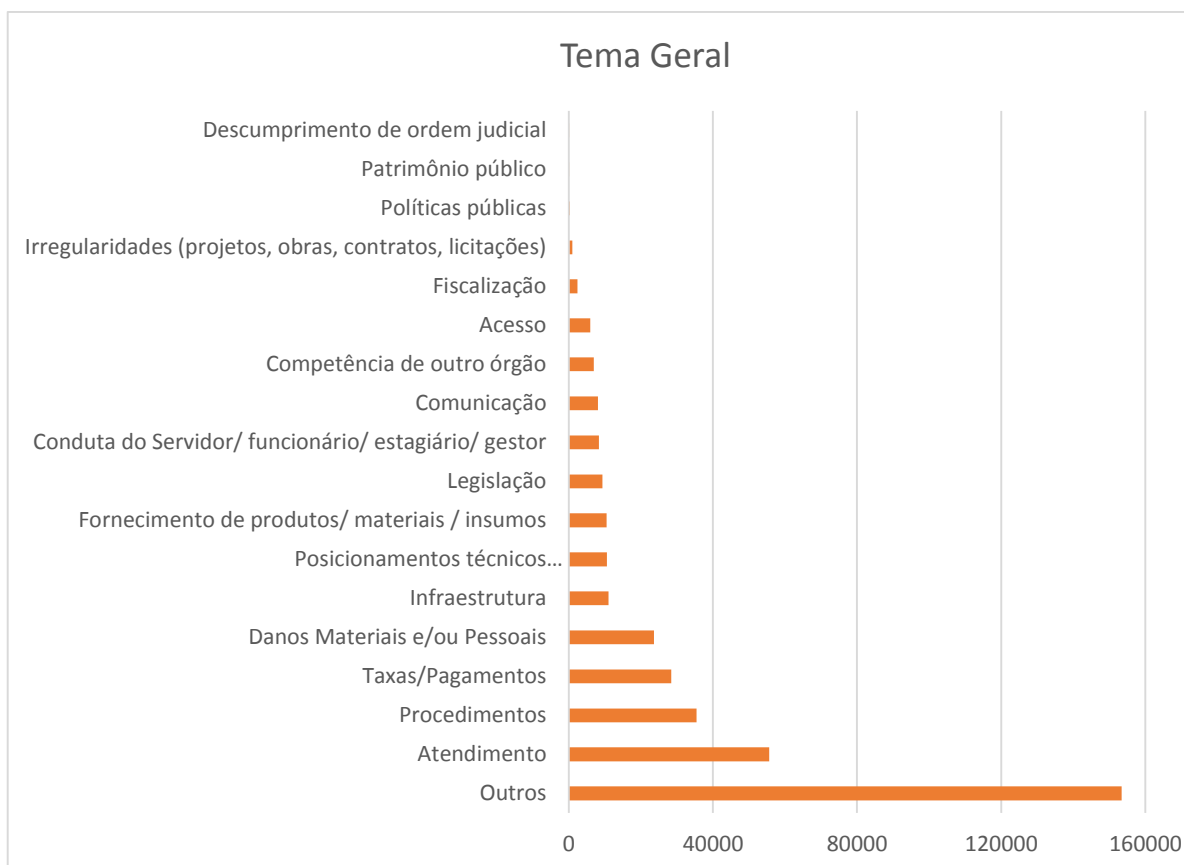


No início do ano de 2016 foi inserido no sistema eletrônico a Tabela de Temas Gerais, com a finalidade de detalhar ainda mais os registros de manifestações.

Restou evidente que a classificação de manifestações por tipo (reclamações, elogios, informações, sugestões e denúncias) não era suficiente para uma análise mais acurada dos dados estatísticos das Ouvidorias. Assim, o Grupo de Trabalho criado por meio da CCISP – Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos idealizou uma tabela com 18 temas gerais, de conteúdo abrangente, a ser aplicada em toda a Rede de Ouvidorias, conforme demonstrado a seguir:

Tema Geral

Tema Geral	Quantidade
Outros	153413
Atendimento	55583
Procedimentos	35450
Taxas/Pagamentos	28449
Danos Materiais e/ou Pessoais	23597
Infraestrutura	11062
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	10619
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	10461
Legislação	9293
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	8339
Comunicação	8128
Competência de outro órgão	6967
Acesso	5982
Fiscalização	2391
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	959
Políticas públicas	305
Patrimônio público	70
Descumprimento de ordem judicial	16
Total:	371084



Os dados do quadro Tema Geral possuem totalização diversa dos demais, considerando que as manifestações encaminhadas a outros órgãos não tem classificação por Tema Geral.

Observe-se, portanto, que o principal motivo que levou os usuários às Ouvidorias é o atendimento, com 55.583 registros, seguido de procedimentos com 35.540. O motivo “Outros” com 153.413 indica diversidade de assuntos que não foram contemplados na listagem de Temas Gerais, incluindo aqueles cuja competência está fora do âmbito das ações da rede estadual, como questões municipais, federais e outras de ordem particular.

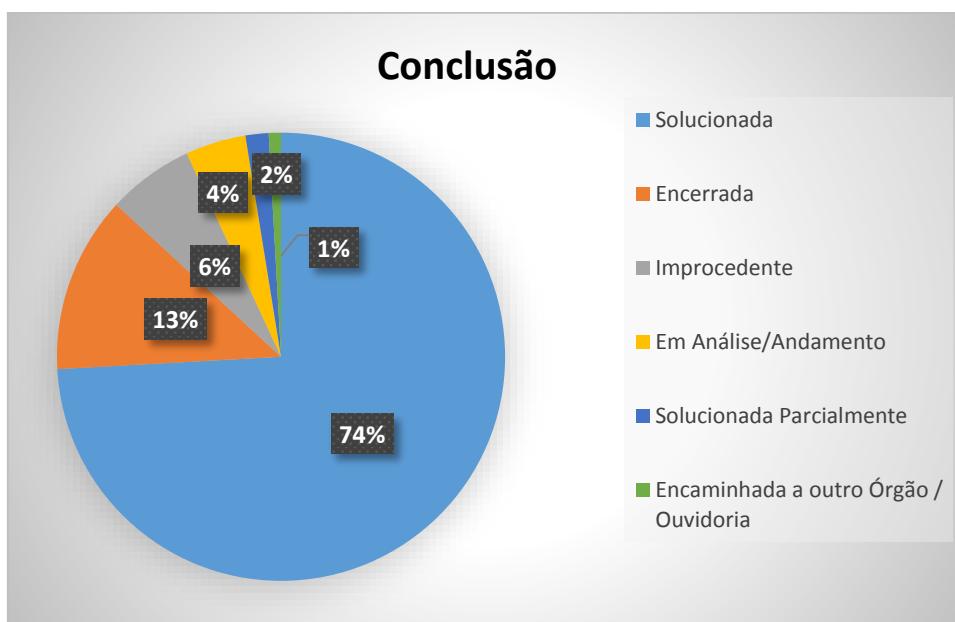
Compete lembrar ainda que as demandas relacionadas à substância química fosfoetanolamina (Pílula do Câncer) foram classificadas como tema geral “Outros”, tendo sido motivo de expressivo número de demandas no atendimento da Ouvidoria Geral e nas unidades da Saúde.

Quanto à conclusão das manifestações dos usuários, a maioria foi considerada solucionada pelas Ouvidorias. Do total de 579.891 registros, 429.796, ou seja, 74%

foram registradas como solucionadas, e desse total 197.022 correspondem à Secretaria da Saúde.

Conclusão

Entrada	Quantidade
Solucionada	429796
Encerrada	73907
Improcedente	36098
Em Análise/Andamento	25319
Solucionada Parcialmente	9659
Encaminhada a outro Órgão / Ouvidoria	5112
Total:	579891



III. Considerações Gerais

Nas informações qualitativas apresentadas pelas Ouvidorias foram relatadas dificuldades para a execução das funções. Reiteradamente, a mais comum é o descumprimento dos prazos de resposta pelos setores competentes, o que pode provocar atrasos na resposta ao usuário ou eventualmente encerramento do registro. De acordo com o artigo 20, do Decreto 60.399/2014, que regulamenta a atuação das Ouvidorias, o prazo máximo de resposta ao usuário é de 20 dias, com possibilidade de prorrogação justificada por mais 10 dias, similar aos prazos estabelecidos na Lei de Acesso à Informação. O mesmo artigo ressalta no § 3º que a tramitação interna das manifestações recebidas pelas Ouvidorias deverá considerar o prazo estabelecido no “caput”.

Com menor incidência outras questões também foram apontadas:

- Relutância dos setores em adotar medidas recomendadas pelas Ouvidorias;
- Dificuldade dos setores em entender o sigilo solicitado pelo usuário;
- Respostas inadequadas, com uso excessivo de termos técnicos, sem objetividade ou inconclusivas;
- Equipe da Ouvidoria insuficiente para a demanda, espaço físico impróprio, infraestrutura limitada;
- Necessidade de treinamento e capacitação contínua;
- Resistência dos colaboradores em compreender as atribuições da Ouvidoria;
- Impacto do aumento de demandas peculiares, sazonais ou greves, sem o devido reforço da equipe da Ouvidoria;
- Sensibilização dos gestores e das equipes das áreas administrativas e técnicas dos órgãos;
- Usuários que desconhecem o papel da Ouvidoria e do respectivo ente;

Ressalte-se que a Fundação Padre Anchieta – TV Cultura e a Fundação Memorial da América Latina não mantêm os serviços de Ouvidoria apregoados pela Lei 10.294/99.

IV. Recomendações

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

1. Recomendar aos Senhores Gestores que observem o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos no Decreto 60.399/2014;
2. Reiterar aos Senhores Secretários, Gestores e Ouvidores a importância do uso do sistema eletrônico da Rede Paulista de Ouvidorias, em razão da necessidade de fornecimento de número de protocolo, acompanhamento da manifestação pela web por parte do usuário, agilização e facilidade de emissão de relatórios, entre outras funcionalidades recentemente desenvolvidas, para cruzamentos e extração de dados mais detalhados;
3. Reiterar recomendação aos Senhores Secretários e Gestores para efetuar a designação formal dos Ouvidores, bem como o encaminhamento dos dados dos responsáveis à Ouvidoria Geral do Estado;
4. Recomendar aos Senhores Secretários e Gestores especial atenção com os órgãos de atendimento aos servidores, em especial a SPPREV, que, embora não apresente o maior número de demandas, registra, por outro lado, elevado grau de dificuldade no atendimento e longo tempo de espera para a solução das demandas e conflitos.

V. Dados por Secretaria

A apresentação dos dados por Secretaria – Total Consolidado contém:

- Tabela por tipo de manifestação;
- Gráfico por tipo de manifestação;
- Tabela por forma de contato;
- Gráfico por forma de contato;
- Tabela por Tema Geral;
- Gráfico por Tema Geral;
- Tabela por forma de conclusão;
- Gráfico por forma de conclusão;
- Manifestações mais frequentes / relevantes / recomendações.

Relatório – Manifestação

Secretaria da Administração Penitenciária

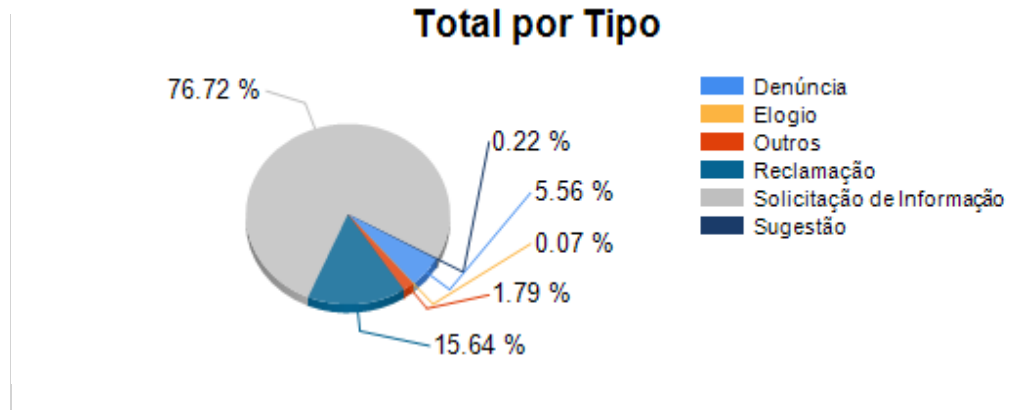
Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria da Administração Penitenciária

Tipo de Manifestação

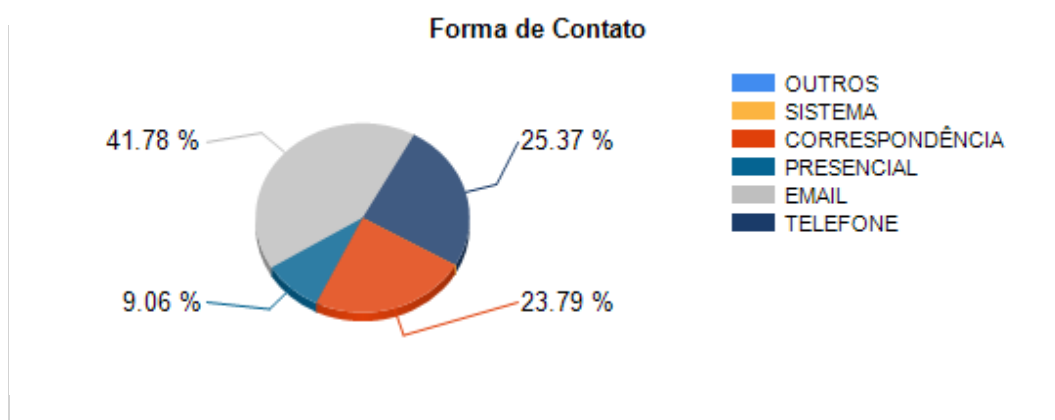
Tipo	Quantidade
Denúncia	152
Elogio	2
Outros	49
Reclamação	428
Solicitação de Informação	2099
Sugestão	6
Total:	2736

Total por Tipo



Forma de Contato

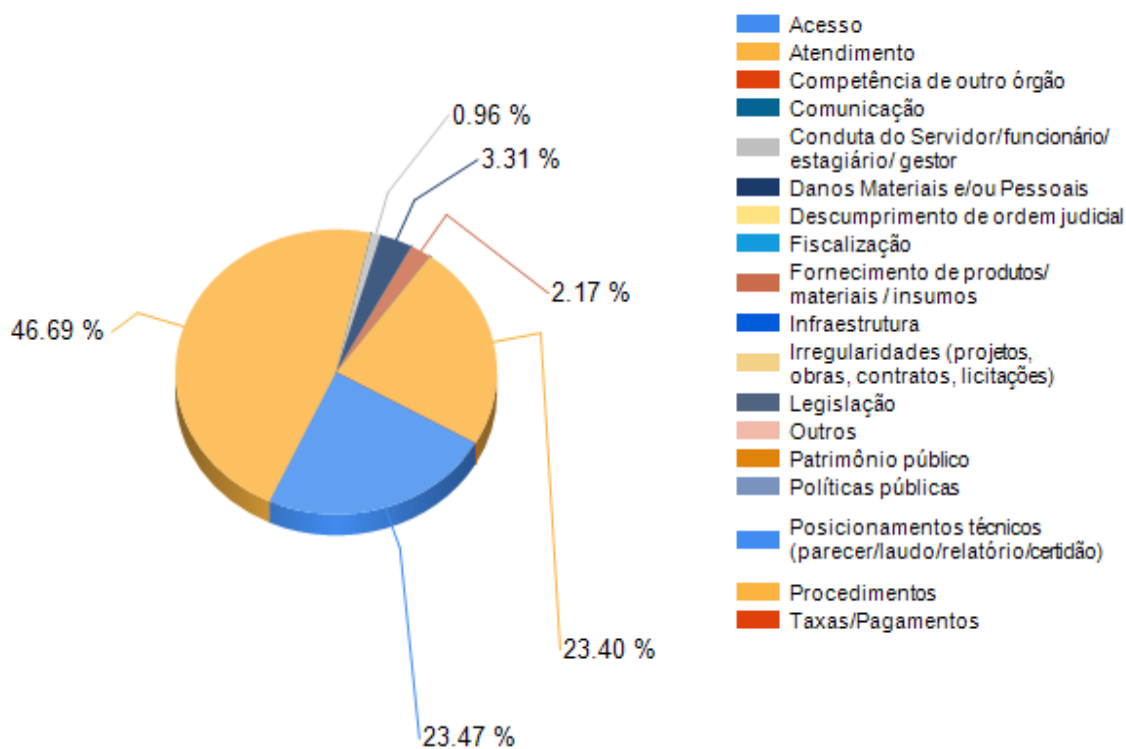
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	5	3	101	43	0	0	152
Elogio	0	0	1	1	0	0	2
Outros	0	0	49	0	0	0	49
Reclamação	39	74	169	146	0	0	428
Solicitação de Informação	204	617	817	461	0	0	2099
Sugestão	0	0	6	0	0	0	6
Total	248	694	1143	651	0	0	2736



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	10	0	0	209	417	2	638
Atendimento	17	0	0	86	1164	2	1269
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	26	0	0	0	0	0	26
Danos Materiais e/ou Pessoais	90	0	0	0	0	0	90
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	8	0	0	45	6	0	59
Procedimentos	1	0	0	88	547	0	636
Total	152	0	0	428	2134	4	2718

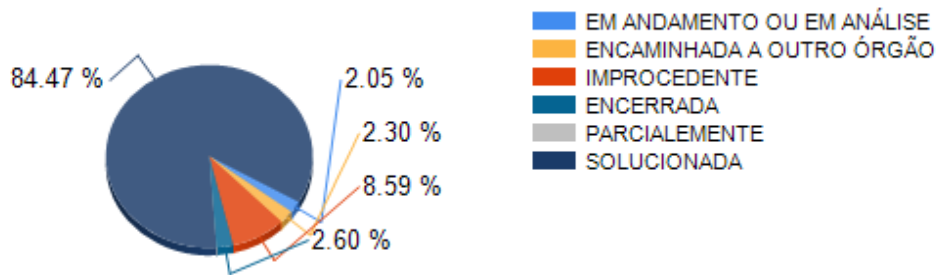
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	45	0	1	67	30	9	152
Elogio	2	0	0	0	0	0	2
Outros	25	0	12	12	0	0	49
Reclamação	218	0	24	125	23	38	428
Solicitação de Informação	2017	0	33	31	9	9	2099
Sugestão	4	0	1	0	1	0	6
Total	2311	0	71	235	63	56	2736

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap	Nossas solicitações referem-se à informação para obter atendimento jurídico dentro das unidades prisionais.	Não houve recomendação.	Não houve.
Secretaria da Administração Penitenciária - Sede	1 - Atendimento à saúde. Problemas com escolta para a realização de atendimento na rede municipal e estadual de saúde; dificuldades de captação de profissionais de saúde para atuarem no interior das Unidades Prisionais; dificuldades de encaminhamento para atendimento na rede municipal de saúde; celas com população acima da capacidade. 2 - Assistência Jurídica: o aumento da população carcerária e o reduzido número de profissionais dentro das unidades prisionais, tem dificultado o atendimento jurídico, principalmente aos presos provisórios (maior parte da população), bem como acentuada demorada nos pedidos de progressão de regime. 3 - Informações: Dificuldades encontradas pelo público externo (familiares) em obter, pelos servidores das Unidades Prisionais, informações e orientações de procedimentos.	As ações em torno da assistência à saúde e a assistência jurídica ao cidadão privado de liberdade depende do envolvimento de outros órgãos estatais (Secretaria da Saúde e Defensoria Pública), diante disso deixamos de apresentar recomendações diretas aos dirigentes. No mais, esta Ouvidoria da Administração Penitenciária tem fomentado o diálogo junto as Ouvidorias da Saúde e da Defensoria Pública para melhoria na prestação desses serviços públicos.	Não encontramos dificuldades, uma vez que no desempenho de nossas funções, todas as situações são satisfatórias.

Relatório - Manifestação

Secretaria da Agricultura e Abastecimento

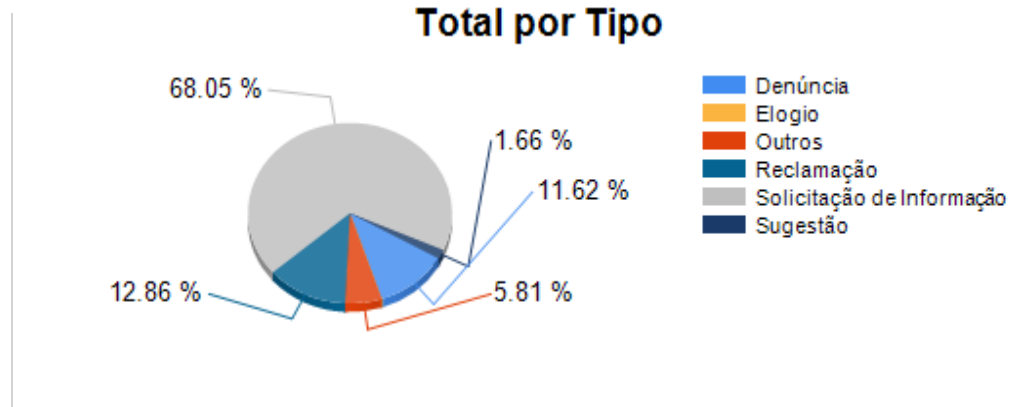
Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria da Agricultura e Abastecimento

Tipo de Manifestação

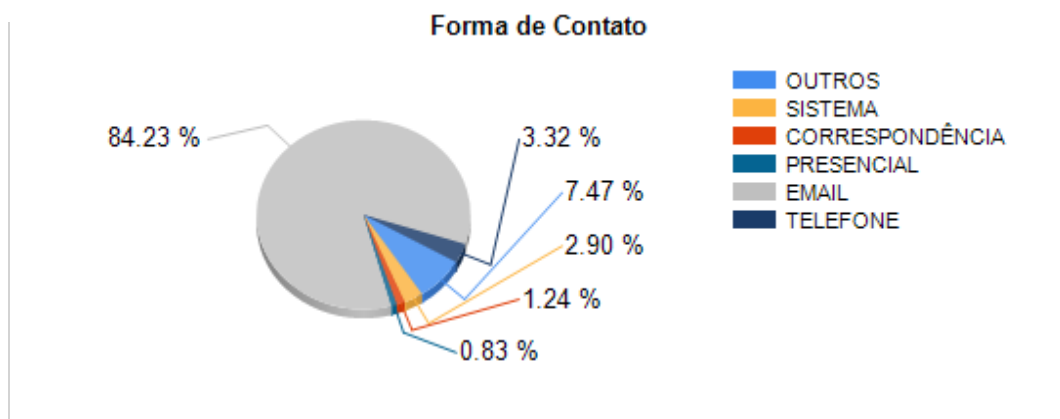
Tipo	Quantidade
Denúncia	28
Elogio	0
Outros	14
Reclamação	31
Solicitação de Informação	164
Sugestão	4
Total:	241

Total por Tipo



Forma de Contato

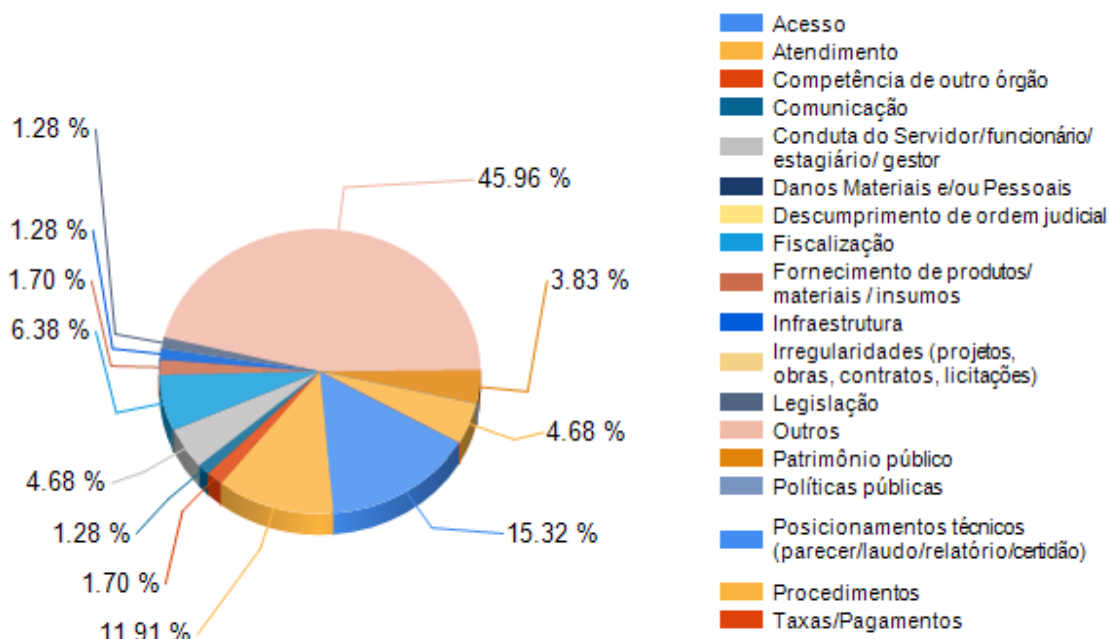
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	0	25	2	0	0	28
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	4	0	2	8	14
Reclamação	0	0	28	0	2	1	31
Solicitação de Informação	1	8	143	1	3	8	164
Sugestão	0	0	3	0	0	1	4
Total	2	8	203	3	7	18	241



Tema Geral

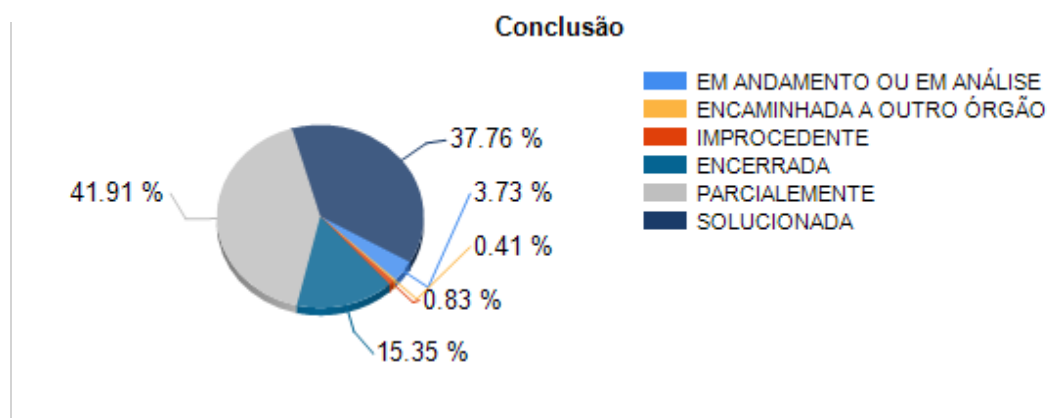
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	9	0	0	2	25	0	36
Atendimento	0	0	2	2	23	1	28
Competência de outro órgão	1	0	0	0	3	0	4
Comunicação	0	0	0	0	3	0	3
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	9	0	0	1	1	0	11
Fiscalização	9	0	0	3	3	0	15
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	3	1	0	4
Infraestrutura	0	0	0	2	0	1	3
Legislação	0	0	0	0	3	0	3
Outros	0	0	12	7	88	1	108
Patrimônio público	8	0	0	1	0	0	9
Procedimentos	0	0	0	0	11	0	11
Total	36	0	14	21	161	3	235

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	4	14	8	0	1	1	28
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	2	3	6	1	0	2	14
Reclamação	17	7	5	1	0	2	32
Solicitação de Informação	65	77	17	0	0	4	163
Sugestão	3	0	1	0	0	0	4
Total	91	101	37	2	1	9	241



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Agência Paulista de Tecnologia dos Agronegócios - APTA	informações/ reclamação/ reivindicação sobre venda das terras do CEA/Jundiá	Todas as solicitações foram acatadas	No período nada a declarar
Companhia de Desenvolvimento Agrícola de São Paulo - Codasp	1) SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO A CODASP executora do Programa Melhor Caminho recuperando estradas de terra nos municípios, após conclusão dos nossos serviços a Prefeitura é responsável por efetuar a manutenção das estradas recuperadas. A população solicita que a CODASP realize essa manutenção. No caso	Em 17.05.2016 mediante agendamento do Chefe de Gabinete da Pasta houve reunião na Secretaria de Agricultura com as Ouvidoria Geral do Estado, que na oportunidade, além de esclarecer procedimentos informou sobre o sistema de ouvidoria disponível para utilização dos órgãos. Posteriormente contactamos a Ouvidoria Geral para	Recebemos algumas ligações na Ouvidoria realizando questionamentos diversos ao iniciarmos a transcrição da manifestação no sistema, na medida em que solicitamos os dados pessoais a ligação é encerrada/desligada, não sendo possível muitas vezes compreender a solicitação e nem efetivar a transcrição.

	<p>das ouvidorias relacionadas a esse tema informamos os fatos e pedimos que entrem em contato com a Prefeitura.</p> <p>2) SOLICITAÇÃO DE PROGRAMA MELHOR CAMINHO A população devido a dificultosa trafegabilidade nas estradas rurais entram em contato com a CODASP solicitando informações de como incluir o município no Programa da Secretaria de Agricultura "Melhor Caminho". No oportunidade esclarecemos que o pleito deve ser feito ao Senhor Governador, através do Prefeito Municipal ou Câmara e que a CODASP necessita desse autorizo para executar o serviço.</p> <p>3)SOLICITAÇÃO DE OPORTUNIDADE DE EMPREGO Recebemos solicitações de informação a respeito dos meios para ingresso na Companhia. Relatamos que a contratação é feita via Concurso Público.</p>	<p>aprofundar sobre esse sistema, já que na CODASP utilizávamos um sistema primitivo e limitado desenvolvido internamente. Propomos a Diretoria realizar a migração do sistema interno para o desenvolvido pela Ouvidoria Geral. A proposta foi deferida e atualmente estamos inseridos e utilizando do sistema da Ouvidoria Geral.</p>	
<p>Coordenadoria de Assistência Técnica Integral - CATI</p>	<p>1) Informações técnicas (variedade de citronela, sementes orgânicas, aquicultura, etc.); 2) Informações administrativas (aquisição de livros, envio de folhetos, reforma em Casa da Agricultura, etc.); 3) Informações sobre cursos e as Casas da Agricultura.</p>	<p>Nossas demandas em sua maioria são técnicas, bem como solicitações de materiais e publicações de nossa autoria. Nossa sugestão é um canal direto a ser oferecido em nosso site, visando atendimento on-line ao cidadão.</p>	<p>A dificuldade desta ouvidoria resume-se em obter o mais breve possível respostas às demandas recebidas para posterior encaminhamento ao interessado.</p>

<p>Coordenadoria de Defesa Agropecuária - CDA</p>	<p>1) Reclamação: Sobre a conduta de servidor público ao atender a reclamante. 2) Solicitação de Informação : Sobre providências necessárias para o início de uma criação de galinhas caipiras. 3) Denúncia: Sobre a realização de eventos de concentração animal sem fiscalização.</p>	<p>1) Recomendação Reclamação: A reclamação foi encaminhada ao Diretor da Regional correspondente, que a apresentou ao servidor envolvido, solicitando esclarecimentos. Essa providência foi comunicada à reclamante, com a orientação de, caso haja reincidência, novamente entrar em contato com a Ouvidoria. 2) Recomendação Solicitação de Informação A solicitação de informação foi encaminhada ao Diretor da Regional correspondente, que formulou a resposta. Essa resposta foi encaminhada ao interessado, que se manifestou dizendo que adotaria as providências necessárias. 3) Recomendação Denúncia A denúncia foi encaminhada ao Diretor da Regional correspondente, que prestou esclarecimentos quanto à realização do evento específico. Não houve possibilidade de informar ao denunciante, por falta de dados do mesmo, tais como NOME e EMAIL (anônimo).</p>	<p>De modo geral, não houve dificuldade na atuação, havendo, na maioria das vezes, o cumprimento de cada etapa (recebimento da demanda, encaminhamento do dirigente do Órgão, recebimento da resposta e encaminhamento ao interessado). A dificuldade maior residiu nos casos de demanda anônima/sem endereço e nos casos de emails que retornaram, sem que o destinatário tenha recebido a resposta.</p>
---	---	---	---

<p>Coordenadoria de Desenvolvimento dos Agronegócios - CODEAGRO</p>	<p>As informações mais frequentes neste semestre foram: - Solicitações de Informações referente ao Programa Viva Leite transferido da Secretaria de Agricultura e Abastecimento desde o início do ano de 2011, para a Secretaria de Desenvolvimento Social ? SEDS que até então a Codeagro atende pedidos de informação. - Solicitações de Informações referente as publicações Centro de Segurança Alimentar e Nutricional Sustentável ? CESANS da CODEAGRO, tais como: aos livros de educação alimentar contendo receitas saudáveis e desperdício alimentar, ervas no lugar do sal, além de outras que se encontram disponíveis no site da Codeagro, além de nossa Webpage: http://www.codeagro.agricultura.sp.gov.br/cesanshome E nossas redes sociais: ?Facebook: https://www.facebook.com/alimentacaosaudavel.sp ? YouTube: https://www.youtube.com/alimentacaosaudavel.sp ? Twitter: https://twitter.com/saudavelcomida ? Artigos do Cesans/Codeagro: http://bit.ly/1MnpEtO Baixe livros grátis: ? Issuu: http://issuu.com/codeagro Livros de receitas e dicas: http://bit.ly/1TnHLR0 No leitor Kobo: http://bit.ly/1pzRtVr AmazonKindle: http://bit.ly/1S8icz0</p>	<p>Disponibilizar um link no site da Coordenadoria de Desenvolvimento dos Agronegócios ? CODEAGRO, com as oportunidades de estágios aos estudantes e a forma de ingresso, por meio da FUNDAP. e a partir do 2º semestre de 2016, por meio do Centro de Integração Empresa Escola CIEE Exemplo: Ensino Superior ? Estudantes regularmente matriculados nos cursos vinculados às Instituições de Ensino público ou privados de nível superior nas áreas: Nutrição, Agronomia, Administração, Publicidade e Propaganda, Economia, Direito e Informática.</p>	<p>- Não houve dificuldades neste semestre, destacando que os atendimentos, ocorreram por meio de emails encaminhados à Ouvidoria Codeagro e atendimento telefônico. Destacando que prestamos atendimento também por carta, ofício e presencialmente.</p>
<p>Instituto Agrônomico</p>	<p>Informações: Aquisição de sementes - encaminhada ao setor / solucionada Dados tempo de serviço na instituição - encaminhado ao setor/solucionada Reclamação: Defeito em Estação meteorológica -</p>	<p>Não houve recomendações da ouvidoria aos dirigentes do IAC neste semestre.</p>	<p>Nada a relatar, neste semestre, destacando que os atendimentos via Ouvidoria ocorreram em pequeno número e a Ouvidoria pode contar com a atenção irrestrita dos setores envolvidos.</p>

	encaminhada ao setor / solucionada		
Instituto Biológico	1. falta de imunobiológicos. Demora no atendimento das encomendas. 2. Falta de pessoal e recursos financeiros para melhor desempenho dos Laboratórios. Houve reclamação de cliente do interior, via telefone, que não quis se identificar. Após o atendimento, o cliente disse que ia formalizar a reclamação por escrito (carta ou email), o que até agora não aconteceu. Portanto não foi computada na planilha.	Todas as reclamações foram atendidas. Quanto a venda de imunobiológicos foi informada a data para a liberação dos produtos para venda. Pedidos de informações foram encaminhados ao setor competente. Os atendimentos foram monitorados até o encerramento.	Essa ouvidoria não apresenta dificuldades para sua atuação. Temos linha telefônica, computador com e-mail exclusivo, muito bem divulgado na página inicial do Instituto Biológico. http://www.biologico.sp.gov.br/ouvidoria.php Temos poucas demandas e temos contato direto com o Diretor de Departamento Dr. Antonio Batista Filho. Todos os servidores e funcionários conhecem o trabalho da Ouvidoria. Atendem prontamente qualquer solicitação.
Instituto de Economia Agrícola	Não houve manifestação no semestre.	Não houve recomendações, em razão da ausência de manifestações	Não houve, em razão da ausência de manifestações.
Instituto de Pesca	Orientação para criação de trutas Orientação para criação de peixes (geral) Orientação para criação de tilápias As manifestações chegam até o Instituto de Pesca procurando informações para que comecem a fazer criação de peixes, como construir um tanque, qualidade da água, se determinado peixe é recomendado para iniciar uma criação, e etc	Quando encaminho as manifestações para os responsáveis, recebo as respostas de volta, onde encaminho para cada pessoa que solicitou a informação, sempre tenho recebido as respostas no tempo hábil, e repasso ao solicitante.	Até o momento, não houve dificuldades que possam ser apontadas
Instituto de Tecnologia de Alimentos - ITAL	Não houve.	Não houve.	Não houve.
Instituto de Zootecnia	Recebemos neste período 3 denúncias, sendo uma anônima e outras duas identificadas. Todas as denúncias foram a respeito da conduta de funcionários da instituição. Também recebemos duas solicitações de informação, uma a respeito de concurso público e outra sobre doação de livros. Por último recebemos uma sugestão sobre	Em relação às denúncias, a anônima foi prontamente respondida. Das outras duas, uma foi respondida e a outra ainda aguardamos resposta da direção.	Não identificamos nenhuma dificuldade na atuação da ouvidoria.

	melhorias no trânsito interno da instituição.		
Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	Solicitação de informações de procedimentos da SAA Denúncia de funcionário público Informação sobre homologação do resultado final da CPRTI 2015	Procurar sempre qualificar os canais de atendimento com uma linguagem de fácil entendimento e eficácia, visando deixar claro ao usuário dos serviços prestados pelo órgão público.	É necessário um bom atendimento ao usuário, bem como que os órgãos estejam em sintonia com as informações a serem transmitidas aos interessados, seja na informação ou na solução do problema apresentado.

Relatório - Manifestação

Casa Civil

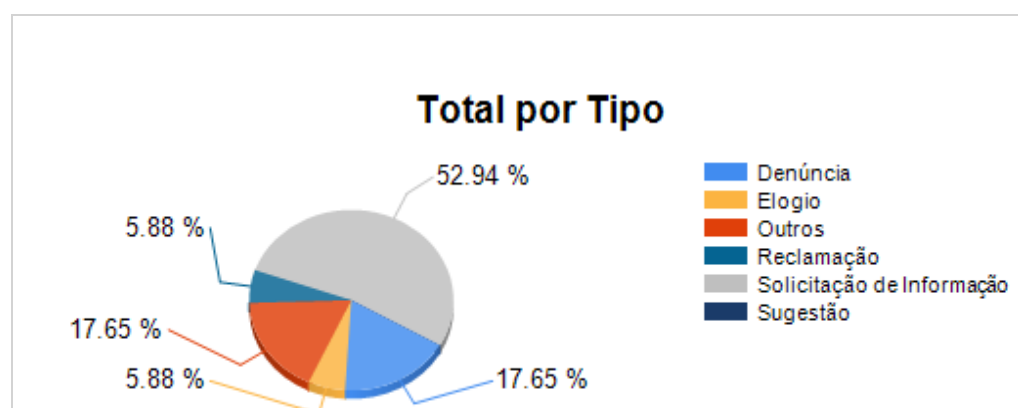
Empresa Paulista de Planejamento Metropolitano S/A - Emplasa

Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Casa Civil

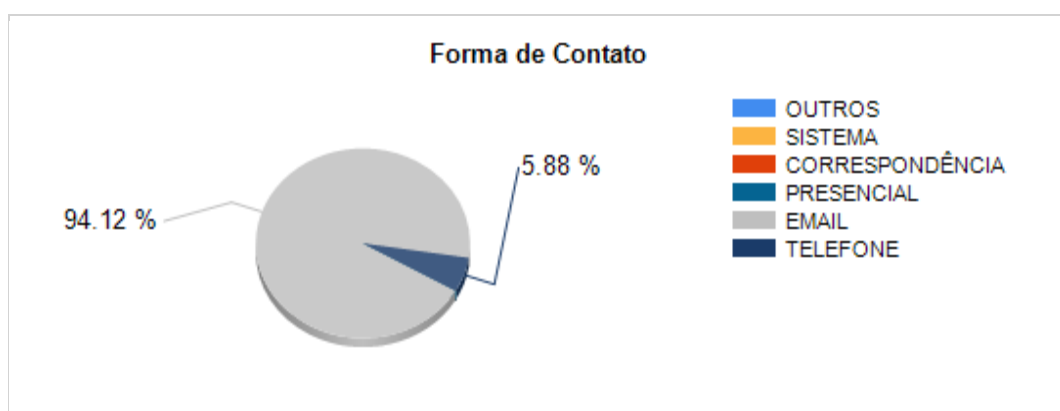
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	3
Elogio	1
Outros	3
Reclamação	1
Solicitação de Informação	9
Sugestão	0
Total:	17



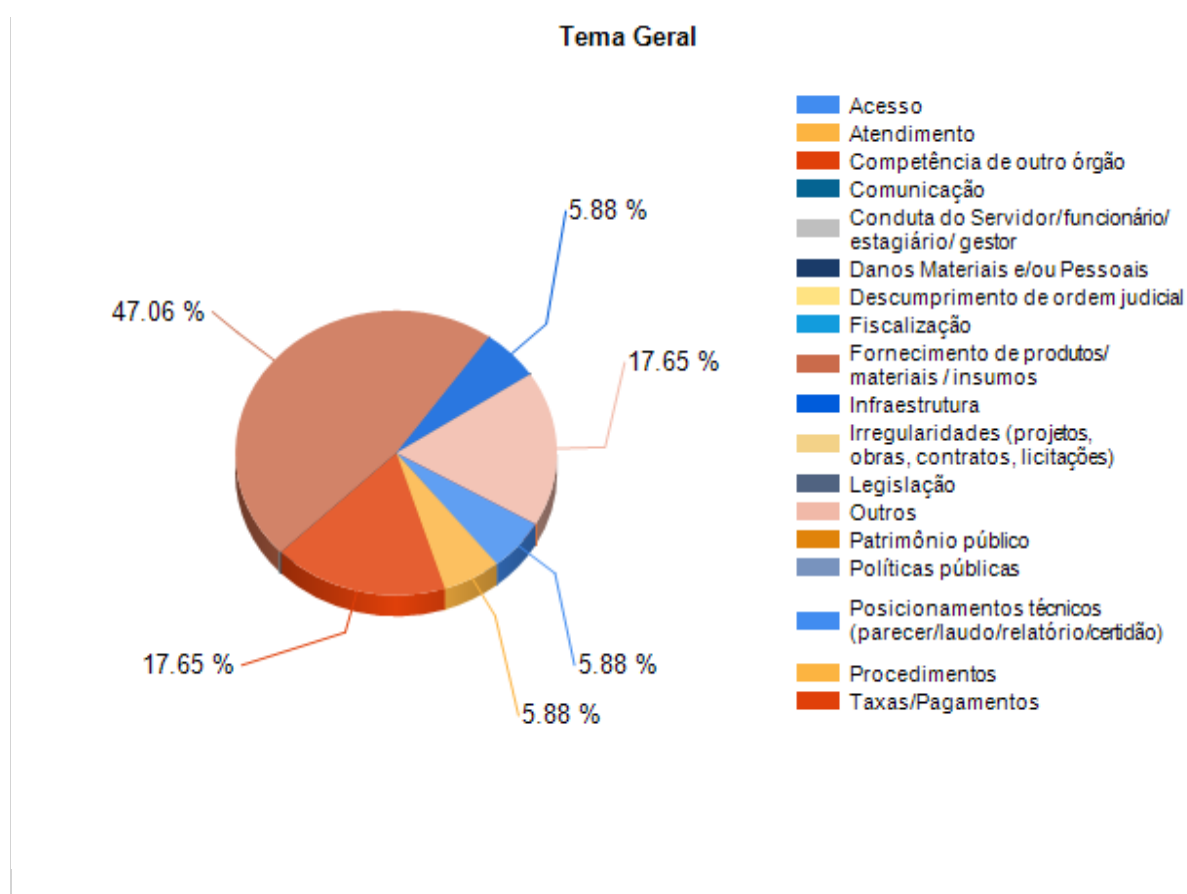
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	2	0	0	0	3
Elogio	0	0	1	0	0	0	1
Outros	0	0	3	0	0	0	3
Reclamação	0	0	1	0	0	0	1
Solicitação de Informação	0	0	9	0	0	0	9
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	1	16	0	0	0	17



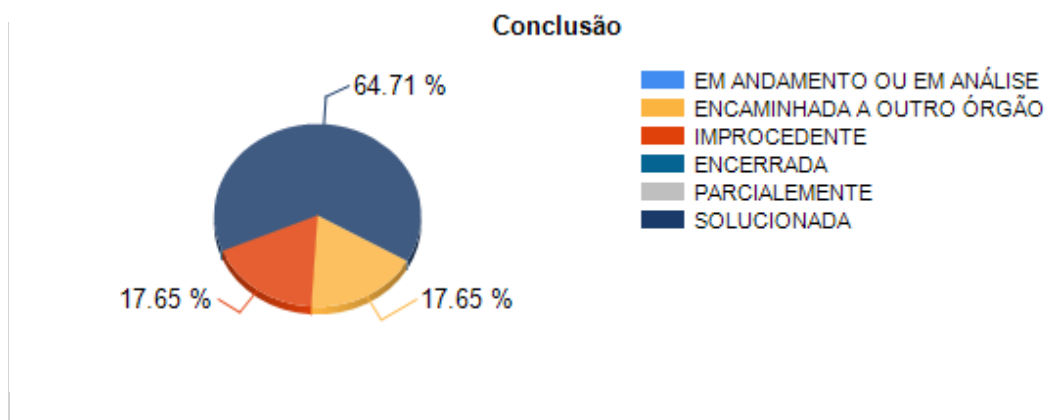
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	1	0	0	1
Atendimento	0	1	0	0	0	0	1
Competência de outro órgão	3	0	0	0	0	0	3
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	8	0	8
Infraestrutura	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	3	0	0	0	3
Total	3	1	3	1	9	0	17



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	3	0	3
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Outros	0	0	0	3	0	0	3
Reclamação	1	0	0	0	0	0	1
Solicitação de Informação	9	0	0	0	0	0	9
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	11	0	0	3	3	0	17



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Empresa Paulista de Planejamento Metropolitano S/A - Emplasa	Informações a respeito de produtos disponibilizados pela Emplasa, tais como fotografias aéreas, mapas e dados.		

Relatório - Manifestação

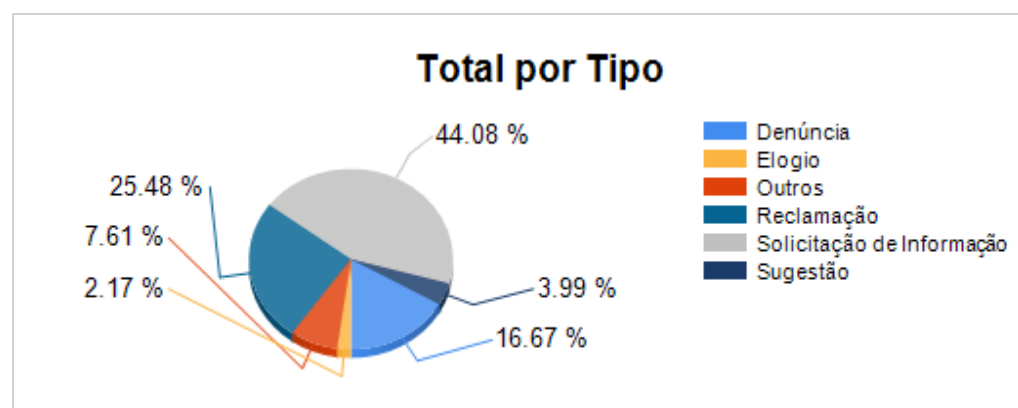
Secretaria da Cultura

Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria da Cultura

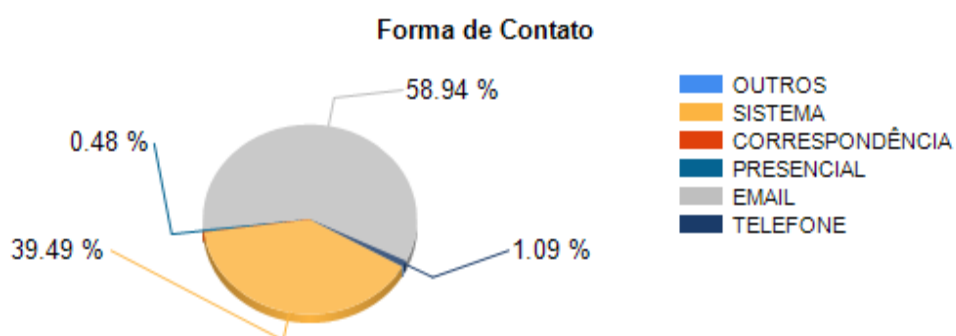
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	138
Elogio	18
Outros	63
Reclamação	211
Solicitação de Informação	365
Sugestão	33
Total:	828



Forma de Contato

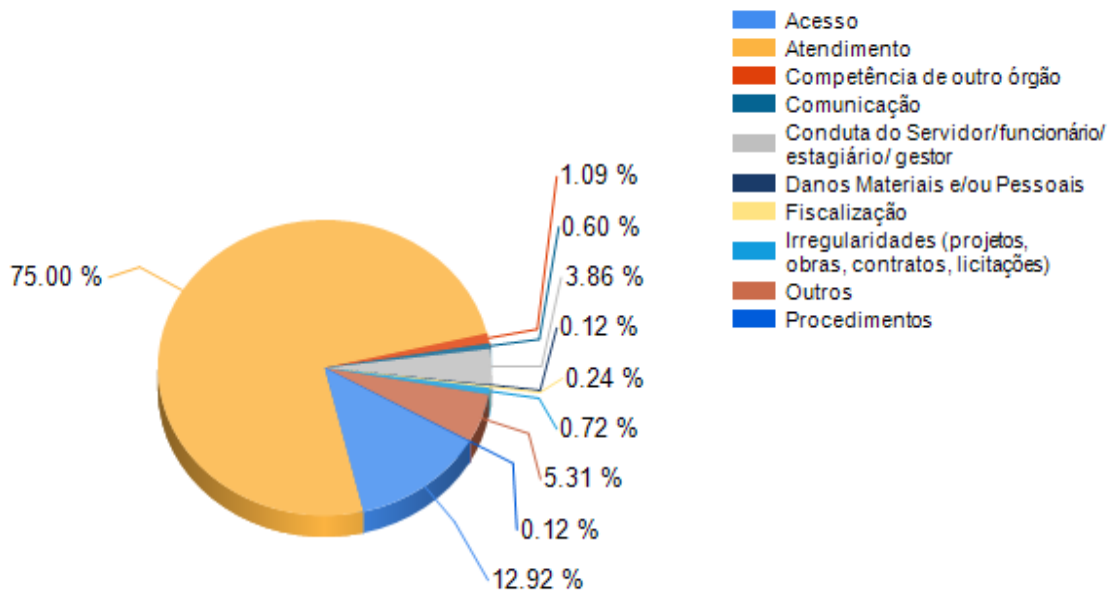
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	3	34	0	101	0	138
Elogio	0	0	12	0	6	0	18
Outros	0	1	41	0	21	0	63
Reclamação	2	4	94	0	111	0	211
Solicitação de Informação	1	0	293	0	71	0	365
Sugestão	1	1	14	0	17	0	33
Total	4	9	488	0	327	0	828



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	7	3	7	37	50	3	107
Atendimento	82	12	46	146	312	23	621
Competência de outro órgão	5	0	0	1	2	1	9
Comunicação	0	2	0	0	0	3	5
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	13	0	0	19	0	0	32
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	0	0	0	0	1
Fiscalização	2	0	0	0	0	0	2
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	5	0	0	1	0	0	6
Outros	22	1	11	5	2	3	44
Procedimentos	1	0	0	0	0	0	1
Total	138	18	64	209	366	33	828

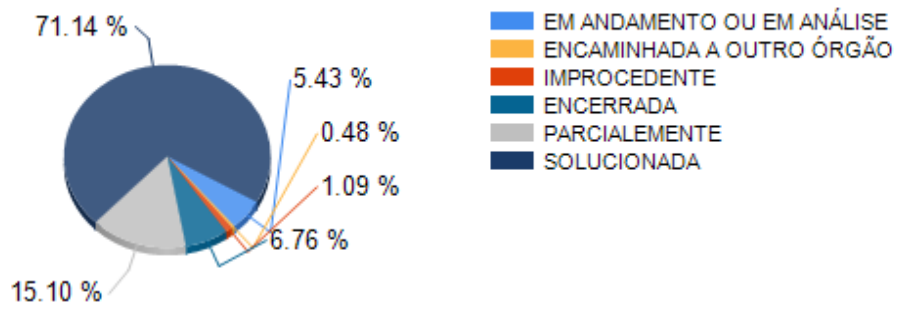
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	82	31	18	2	0	5	138
Elogio	14	1	3	0	0	0	18
Outros	43	9	4	1	0	6	63
Reclamação	105	63	17	3	4	19	211
Solicitação de Informação	322	19	9	2	0	13	365
Sugestão	23	2	5	1	0	2	33
Total	589	125	56	9	4	45	828

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Cultura - Sede	<p>O total geral de número de Demandas do 1º semestre de 2016, quando comparado ao 1º e 2º semestre de 2015 vem apresentando uma diminuição. No entanto o que nos chama a atenção é o aumento de 100% do Item Denúncia no Semestre. Como manifestações mais relevantes pontuamos as Denúncias que totalizaram 138 Demandas no 1º Semestre de 2016, às quais 88 foram direcionadas a projetos pertencentes Unidade de Formação Cultural. Dessas demandas, 64 estão centralizadas em projetos/programas administrados pelo Conservatório Musical Dr. Carlos de Campos de Tatuí, cujo tema de 44 demandas versam sobre a cobrança de taxa de matrícula no início do ano. Referidas Denúncias foram apontadas pelos manifestantes e solucionadas pela respectiva Unidade, com a extinção da taxa cobrança de matrícula, bem como ressarcimento dos valores pagos indevidamente. Outras 20 Denúncias versam sobre a redução da carga horária/bolsa de estudo de cursos do Conservatório de Tatuí. As demais Denúncias versam sobre Projeto Guri administrado pela Organização Social de Cultura da Associação de Amigos do Projeto Guri e Fábricas de Cultura das Unidades de Sapopemba, Vila Nova Cachoeirinha, Brasilândia, Capão Redondo e Belém. Pontuamos ainda o Item Reclamação, com 60 demandas direcionadas a Unidade de Formação, envolvendo projetos Guri da AAPG, Conservatório de Tatuí e Fábricas de Cultura.</p>	<p>Recomendações da Ouvidoria que são permanentemente passadas para Gabinete, Gestores e Coordenadores das Unidades da Secretaria da Cultura. 1) Atenção especial dos Coordenadores e Gestores dos Equipamentos quanto à apuração esclarecimentos das Reclamações e Denúncias. Observamos que o conteúdo das respostas encaminhadas a esta Ouvidoria, muitas vezes são evasivas, não esclarecendo as indagações feitas pelo manifestante. É importante salientar que o Coordenador deve ter pleno conhecimento do teor da resposta encaminhada pela OS, bem como ratificá-la, ou não antes mesmo de ser encaminhada a esta Ouvidoria. 2) As Demandas classificadas como Denúncia e Reclamação, tem sido objeto de estudo e acompanhamento por parte da Ouvidoria Geral/Corregedoria, mais um motivo para que toda questão apresentada seja devidamente apurada e esclarecida, assinada e ratificada pela Unidade, evitando assim transtornos futuro. 3) Finalizando, lembramos que todas às respostas encaminhadas, além de ser direcionada para o manifestante, ficam armazenadas no banco de dados da Rede de Ouvidorias do estado, podendo ser consultadas a qualquer tempo.</p>	<p>A publicização do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria junto a Coordenação das Unidades e gestores dos Equipamentos Culturais da Pasta, constamos um avanço significativo. No entanto, visando a melhor solução entre as partes envolvidas, priorizando a mediação, conciliação e a justiça, observamos alguma relutância quanto a conclusão final de certas medidas que devem ser efetivadas.</p>

Relatório - Manifestação

Secretaria de Desen. Econ.,Ciência,Tec. e Inovação

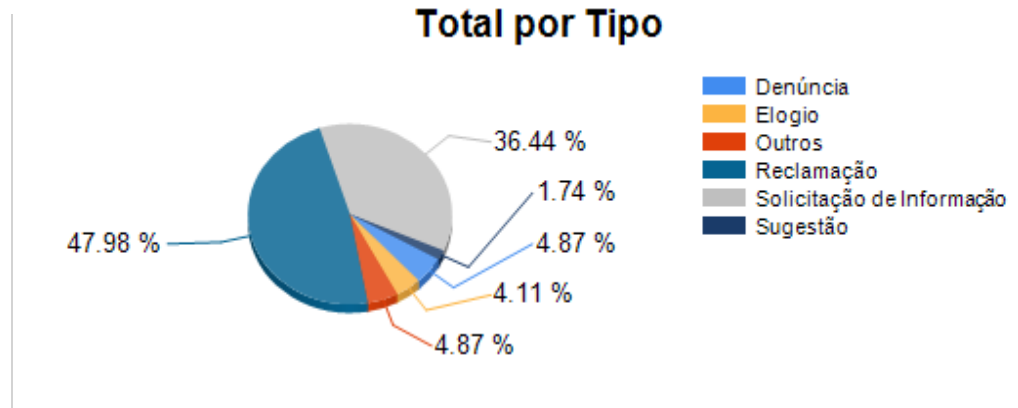
Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria de Desen. Econ.,Ciência,Tec. e Inovação

Tipo de Manifestação

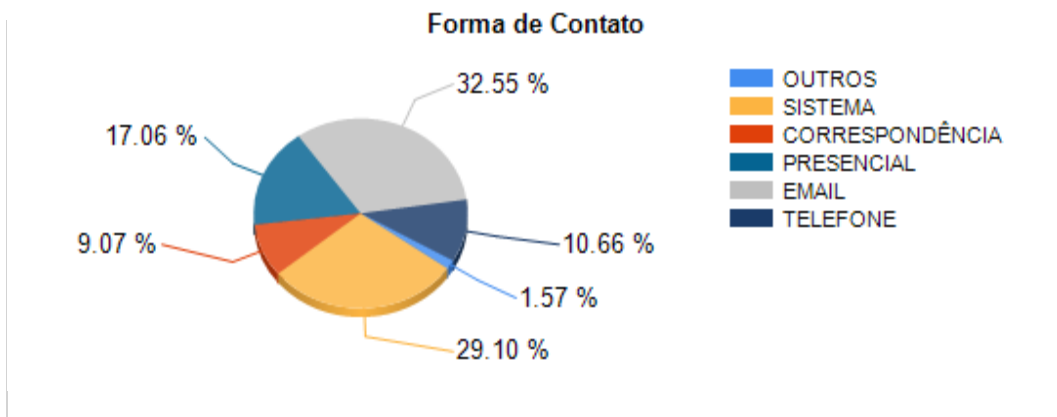
Tipo	Quantidade
Denúncia	494
Elogio	417
Outros	494
Reclamação	4872
Solicitação de Informação	3700
Sugestão	177
Total:	10154

Total por Tipo



Forma de Contato

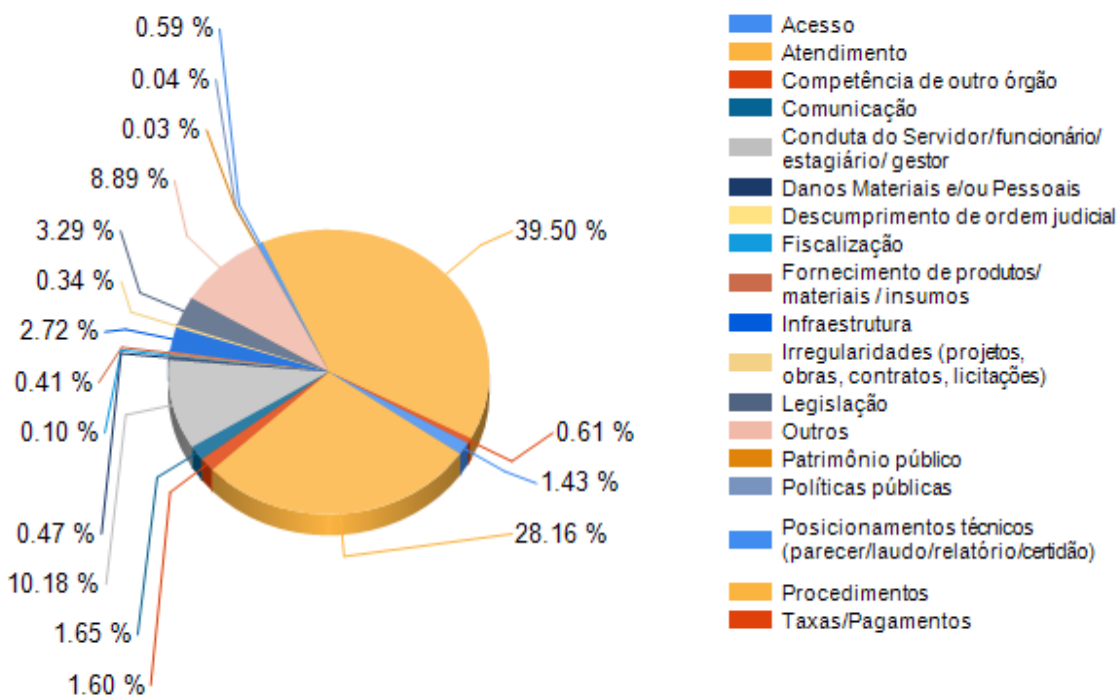
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	41	29	139	61	223	1	494
Elogio	125	19	108	123	32	10	417
Outros	142	105	188	6	48	5	494
Reclamação	803	488	895	660	1973	53	4872
Solicitação de Informação	566	437	1951	16	640	90	3700
Sugestão	55	4	24	55	39	0	177
Total	1732	1082	3305	921	2955	159	10154



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	39	33	59	1	132
Atendimento	33	264	221	991	1029	57	2595
Competência de outro órgão	4	0	5	46	91	1	147
Comunicação	3	3	19	67	57	3	152
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	159	98	7	649	19	6	938
Danos Materiais e/ou Pessoais	26	0	0	17	0	0	43
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	5	0	0	3	1	0	9
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	38	0	0	38
Infraestrutura	18	0	3	161	12	57	251
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	30	0	0	1	0	0	31
Legislação	34	17	17	133	96	6	303
Outros	59	11	71	521	142	15	819
Patrimônio público	1	0	0	1	1	0	3
Políticas públicas	0	0	2	1	1	0	4
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	1	2	1	34	15	1	54
Procedimentos	56	13	25	1931	1587	28	3640
Taxas/Pagamentos	2	0	1	46	7	0	56
Total	431	408	411	4673	3117	175	9215

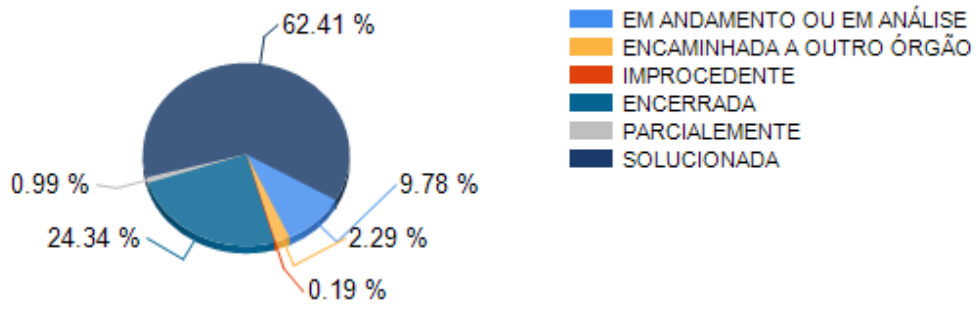
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	222	12	109	6	16	129	494
Elogio	284	0	104	0	1	28	417
Outros	369	2	74	2	2	45	494
Reclamação	2561	71	1594	8	84	554	4872
Solicitação de Informação	2824	13	518	2	130	213	3700
Sugestão	77	3	72	1	0	24	177
Total	6337	101	2471	19	233	993	10154

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	1. Realizar agendamento - Dificuldade no contato por telefone; 2. Acesso ao atendimento da Ginecologia - Falta de horários nas agendas.	-Avaliação de possíveis melhorias no agendamento por telefone: A Coordenação considerou relevante e acatou a recomendação;	Nada a declarar.
Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	A de maior relevância e que se mantem: Dificuldade na comunicação entre usuário/profissionais.	Não foram feitas recomendações no semestre.	A ouvidoria não encontra dificuldades para o desenvolvimento do seu trabalho.
Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	- Concursos Públicos das ETECS e FATECS : Várias demandas com reclamações de irregularidades nos processos seletivos , culminando com a anulação de vários ; - Dificuldade de alguns diretores na resolução de problemas internos , os quais poderiam ser resolvidos no âmbito das escolas; -O não fornecimento de almoço para alunos do Ensino Integrado (Médio com Técnico), sendo substituído por merenda seca (bolacha e suco); -As ocupações das unidades e Administração Central neste 1º semestre ; ocasionando reposição de aulas no mês de Julho .	- Cumprimento dos prazos estabelecidos para retorno das respostas das demandas; -Capacitação para os novos diretores , que ingressaram em Julho /2016 sobre as atribuições da Ouvidoria; - Através das demandas recebidas pela ouvidoria,sobre assédio moral, a CETEC-Coordenadoria do Ensino Médio e Técnico realizou Curso Capacitação para Diretores de Serviços das Unidades. Complementando, o Gabinete da Superintendência criou Comissão Permanente de Orientação e Prevenção Contra Assédio Moral- COPAM.	- Os usuários que escrevem à Ouvidoria tem dificuldade em entender nossas reais atribuições , mesmo constando no site do Centro Paula Souza , informações quando a mesma deverá ser acionada . -Dificuldade dos usuários em entender que há prazo para resposta ; - Dificuldade de esclarecer o reclamado quanto ao direito de sigilo do reclamante (quando solicitado) .

Faculdade de Medicina de Marília - Famema	1. Cirurgia ? Demora no agendamento de cirurgias eletivas e sucessivos cancelamentos, por falta de leitos, recursos materiais e humanos; 2. Ressonância Magnética ? Aparelho quebrado ocasionando vários cancelamentos, gerando demanda reprimida e impossibilitando definição de diagnóstico; 3. Radioterapia ? Demanda reprimida de seis meses para início de tratamento em virtude da falta de reposição de recursos humanos; 4. Elogio ? Cortesia no atendimento dispensado aos pacientes internados pela equipe hospitalar;	As recomendações referentes às manifestações mais frequentes/relevantes são trabalhadas e discutidas em reuniões de colegiado. As situações em que a solução é de governabilidade institucional são acatadas a médio e longo prazo de forma a dar continuidade na melhoria do cuidado em saúde.	A Ouvidoria da Famema apresenta as seguintes dificuldades: - falha de comunicação no processo de trabalho, geram problemas que necessitam de soluções imediatas e muitas vezes, apesar de acordado com os serviços, não há solução imediata do problema apresentado; - necessidade de ampliar e capacitar a equipe da Ouvidoria para absorver as demandas dos manifestantes e aprimorar o serviço de satisfação do usuário; A Ouvidoria está sendo cada vez mais procurada com índice de satisfação elevado pela acolhida e orientação, além disso, vem sendo utilizada como importante instrumento de gestão, tanto para incentivo aos colaboradores, como para implantação de novos serviços e revisão de processo de trabalho.
Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp	1- Informações sobre o Vestibular de Medicina da FAMERP; 2- Informações sobre o curso de Medicina da FAMERP; 3- Envio de Currículo.	Não houve.	Não houve.
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp	Reclamações quanto a prazos e exigências e quanto a denegações de pedidos; pedidos de informação e esclarecimentos; denúncias de mau procedimento de beneficiários.	Os dirigentes do órgão cooperam totalmente com a Ouvidoria.	Não tem ocorrido dificuldades.
Hemocentro de Campinas/Unicamp	Disponibilizar wi-fi Demora no atendimento/ tempo de permanência no serviço Cobrança de estacionamento na unidade PUCC		Demora do retorno com parecer das áreas envolvidas nas manifestações, ultrapassando algumas vezes o prazo pré estabelecido. Temos como definição responder aos nossos clientes no prazo máximo de 30 dias após a manifestação.

Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	<p>O presente relatório é referente aos atendimentos realizados neste HC incluindo questões como dificuldades estruturais da Instituição: falta de leitos de enfermaria, UTI e cirúrgicos, cancelamentos de procedimentos, demora na realização de exames e cirurgias, dificuldades em relação a comunicação entre profissionais e falta de clareza em informações prestadas aos usuários. Cabe destacar os principais motivos de geração de demandas: 1 - Cancelamento de procedimentos cirurgicos - Falha na organização de programação de materiais cirurgicos, ocasionando cancelamentos e reagendamentos contínuos; 2 - Dificuldade de leitos de enfermaria, UTIs e UER - Unidade de Emergência Referenciada; 3 - Número insuficiente de vagas para consultas, procedimentos ambulatoriais e cirurgicos, além de constantes cancelamentos das consultas procedimentos ambulatoriais e cirurgicos.</p>	<p>- Elaboração de relatório trimestral junto a Superintendência do Hospital e reunião mensal para avaliação e proposição. Solicitação acatada. - Solicitação de apoio junto as áreas demandadas pela Superintendência. Solicitação acatada com resultado positivo.</p>	<p>- Em geral esta Ouvidoria tem tido resultados positivos, não apresentando dificuldades neste momento inclusive sendo muito bem recebido por todas as áreas desta Instituição.</p>
Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - Ipen	<p>As manifestações mais frequentes são os problemas encontrados pelos clientes de medicina nuclear na utilização dos seguintes radiofármacos: Gerador de Tecnécio 99mTc e kits liofilizados para radiodiagnóstico.</p>	<p>Todas as manifestações foram tratadas pelo Centro de Radiofarmácia do IPEN através do Sistema de Tratamento de Não Conformidades e Melhoria Contínua.</p>	<p>A Ouvidoria do IPEN desenvolve os seus trabalhos junto à Gerência Comercial. O quadro de servidores é formado por 06 funcionários, sendo 04 de nível superior e 02 de nível médio. Dos 06 funcionários estáveis da Gerência Comercial, 05 já estão recebendo Abono de Permanência, podendo se aposentar a qualquer tempo, sendo que um esteve afastado durante o período avaliado. É necessária a colocação de novos funcionários públicos para serem treinados e darem prosseguimento aos atos administrativos realizados pela Ouvidoria.</p>

<p>Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT</p>	<p>? Elogios - Referentes aos serviços do IPT, Manual de captação de água da chuva e a Base de dados sobre Madeiras. ? Concurso Público IPT - Demora na convocação dos classificados devido ao decreto nº 61.466/15 do governo do estado de São Paulo. ? Problemas na recepção de materiais/equipamentos de clientes - Para resolução desse problema foi implantado um novo fluxo de recepção de entrega de materiais e equipamentos de clientes, coordenado pela Gerencia da Qualidade. Está em fase Piloto</p>	<p>Recomendações para o 2º semestre de 2016 ? Realização de Palestra sobre o Papel da Ouvidoria no Instituto e a importância de observar o código de ética como instrumento de conduta. Recomendações encaminhadas no Relatório do 2º Semestre de 2015 ? Rever as atividades da Central de Relacionamento com o Cliente - Ainda não foi implantado um novo fluxo de trabalho, porém para evitar atrasos às solicitações de clientes foi criado um novo Banco de Dados para acompanhar os pedidos enviados aos laboratórios e evitar atrasos na resposta. ? Dar maior visibilidade sobre os contratos firmados, referentes a serviços relacionados a benefícios para empregados - Previsto para o 2º semestre de 2016.</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. O apoio da presidência do IPT nas resoluções dos problemas e um efetivo Sistema de Gestão da qualidade foram fatores determinantes para que tivéssemos a maioria das manifestações solucionadas, contribuindo assim para a satisfação dos usuários de nossos serviços.</p>
<p>Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp</p>	<p>As manifestações mais frequentes referem-se aos serviços de: 1) Regularização cadastral; 2) Outros serviços que dependem da cópia digitalizada do documento arquivado e/ou documento original do acervo Jucesp (análise de processos, certidões, correção de documento original); 3) Regularização de DBE (Documento Básico de Entrada/RFB)</p>	<p>As recomendações sobre a estrutura física e pessoal da Ouvidoria foram contempladas em grande parte pela administração da Casa, com a contratação de um estagiário, reforma das dependências, troca de computadores, etc. A estrutura física guarda relação com a possibilidade de mudança da sede da Jucesp, ocupando prédio próprio. O quadro funcional será ampliado quando da realização do concurso (nível médio). No que tange às recomendações acerca do processo de digitalização dos documentos registrados, as ações foram implantadas, com a contratação de empresa especializada, resultando na digitalização do acervo, diminuindo consideravelmente o tempo de atendimento dos serviços que</p>	<p>Implantação de atendimento telefônico próprio Observação : restrição orçamentária para a contratação de uma nova empresa que opera sistema de telefonia na Jucesp.</p>

		demandam a cópia do documento original.	
--	--	---	--

Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia - Sede	<p>As manifestações mais frequentes no decorrer do 1º Semestre de 2016 foram de usuários dos serviços prestados pela Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp reclamando sobre a demora na entrega do serviço solicitado. Apesar de a Jucesp ter Ouvidoria própria, a falta de um canal de atendimento telefônico, leva os usuários a acessar esta Ouvidoria. Devemos registrar, também, que no decorrer do 1º Semestre de 2016, os telefonemas recebidos, não cadastrados no Sistema Ouvidoria, totalizaram 248, sendo 155 sobre a Jucesp e 93 sobre assuntos relacionados a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação, como o Programa Via Rápida Emprego. Ressaltamos, ainda, que as manifestações de usuários sobre os serviços prestados pela Subsecretaria do Trabalho Artesanal nas Comunidades - Sutaco, agora vinculado a esta Ouvidoria, neste Relatório não se somam as manifestações recebidas pela Ouvidoria Sede, sendo apresentadas a seguir.</p>	Nada a declarar	Nada a declarar
SUTACO	Solicitação de informações pertinentes aos serviços de cadastro, emissão de notas fiscais, comercialização; Indicação de artesãos selecionados e orientação de trabalhos acadêmicos.	Melhoria da comunicação entre os setores da Autarquia (em fase de transição e atualmente extinta). Treinamento de servidores, estagiários, prestadores de serviços. Com o atual status de Subsecretaria recomendamos que sejam mantidas as orientações citadas.	Nada a declarar.

<p>Universidade de São Paulo</p>	<p>No período considerado, questões relacionadas ao uso dos espaços comuns tiveram relevância. A primeira diz respeito ao comportamento pouco civilizado dos ciclistas, especialmente dos grupos que usam o espaço da USP para treinamento. A segunda refere-se ao ruído provocado por bandas e fanfarras estudantis que ensaiam no campus, causando desconforto não só para quem trabalha e estuda no campus, como para moradores do entorno. As duas questões são antigas, mas, a Prefeitura da USP ainda não conseguiu solucioná-las adequadamente. O terceiro problema a gerar reclamações recorrentes foi o movimento grevista, do primeiro semestre. Além de gerar problemas no atendimento a usuários -- inclusive acesso a passe escolar, restaurantes, emissão de documentos -- registraram-se também episódios de intransigência com relação a professores e estudantes favoráveis a manutenção das atividades.</p>	<p>A Ouvidoria Geral recomendou à Prefeitura que busque soluções adequadas e definitivas para os problemas causados pelo compartilhamento do espaço comum por pedestres, ciclistas e motorizados. O mesmo para a questão do barulho provocado pelas bandas e fanfarras. Queixas quanto atitudes desrespeitosas com relação às mulheres que frequentam o campus foram feitas, mas notamos uma atitude mais responsiva e positiva por parte das autoridades universitárias.</p>	<p>Quanto à classificação dos temas sugeridos nesse relatório, esclarecemos que nosso banco de dados está organizado segundo outras entradas, mais adequadas à produção de informações úteis para a comunidade USP e a gestão universitária. Se oportuno, enviaremos o relatório, segundo as entradas de nosso banco de dados. Embora mantendo nossos critérios, vamos estudar a possibilidade de organizar os dados, também, de acordo com as sugestões dos senhores, a partir de 2017. Até lá, não temos qualquer possibilidade de seguir as recomendações enviadas, o que implicaria em enorme esforço de revisão e reclassificação da informação original, com escasso benefício para a Universidade de São Paulo e com perda significativa para a comparabilidade de nossa série estatística. A Ouvidoria Geral é um órgão enxuto, que não dispõe de funcionário que possa se dedicar a construir novo banco, de conformidade com as recomendações feitas por V. Sas.</p>
----------------------------------	---	---	--

Relatório - Manifestação

Secretaria de Desenvolvimento Social

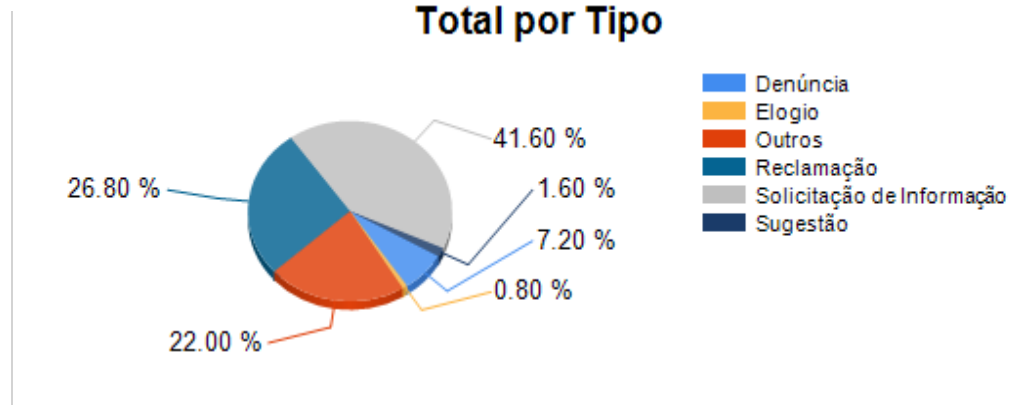
Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria de Desenvolvimento Social

Tipo de Manifestação

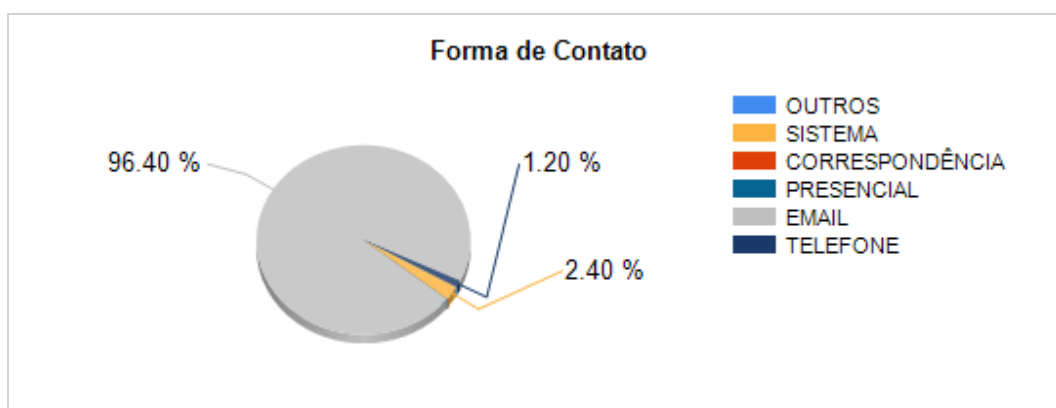
Tipo	Quantidade
Denúncia	18
Elogio	2
Outros	55
Reclamação	67
Solicitação de Informação	104
Sugestão	4
Total:	250

Total por Tipo



Forma de Contato

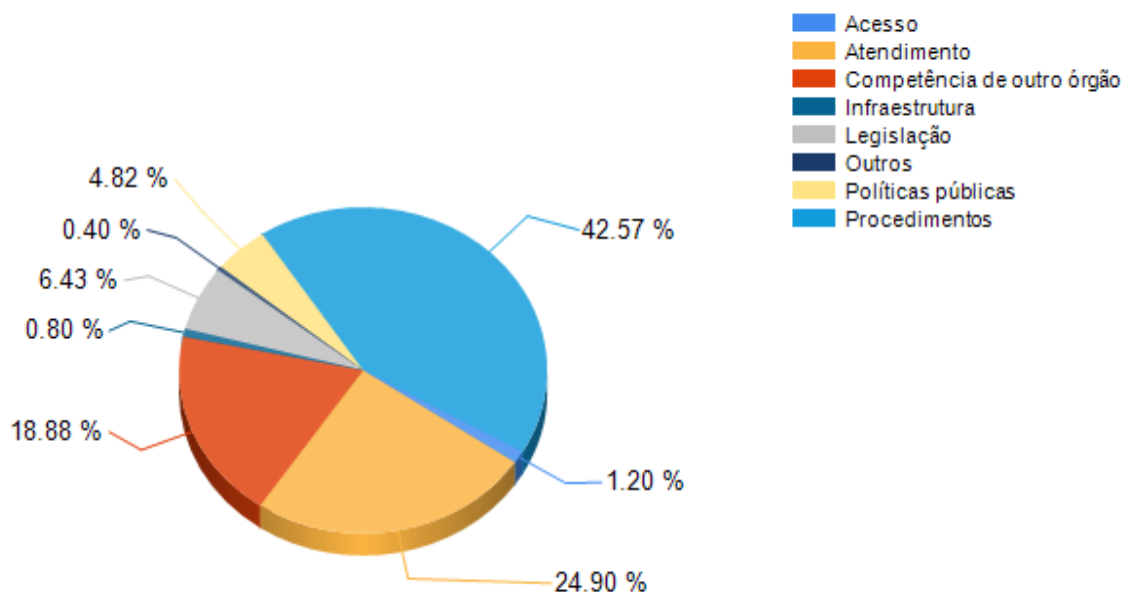
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	18	0	0	0	18
Elogio	0	0	2	0	0	0	2
Outros	0	1	53	0	1	0	55
Reclamação	0	2	63	0	2	0	67
Solicitação de Informação	0	0	101	0	3	0	104
Sugestão	0	0	4	0	0	0	4
Total	0	3	241	0	6	0	250



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	2	0	1	0	3
Atendimento	4	2	4	37	14	1	62
Competência de outro órgão	4	0	21	9	13	0	47
Infraestrutura	1	0	0	1	0	0	2
Legislação	1	0	2	7	6	0	16
Outros	0	0	1	0	0	0	1
Políticas públicas	1	0	5	1	4	1	12
Procedimentos	7	0	19	12	66	2	106
Total	18	2	54	67	104	4	249

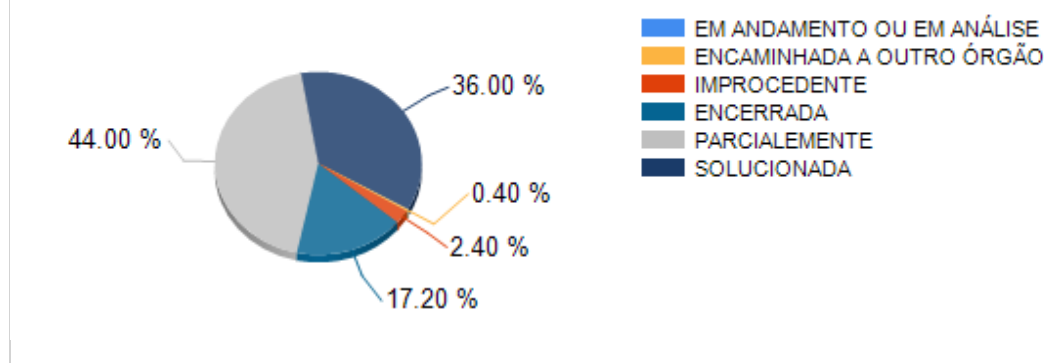
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	4	12	2	0	0	0	18
Elogio	2	0	0	0	0	0	2
Outros	8	24	19	3	1	0	55
Reclamação	30	28	6	3	0	0	67
Solicitação de Informação	45	44	15	0	0	0	104
Sugestão	1	2	1	0	0	0	4
Total	90	110	43	6	1	0	250

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	<p>Como a missão desta Secretaria é garantir direitos e acesso a bens e serviços a cidadão em situação de vulnerabilidade social, as reclamações mais frequentes foram sobre os procedimentos para o cadastro, a insuficiência do número de vagas/quotas e o atendimento, principalmente nos Programas Vivaleite e Bom Prato. Também sobressaíram os pedidos de ajuda: dinheiro, doações, moradia, emprego, vagas nos albergues e Programas.</p>	<p>As manifestações mais relevantes foram levadas ao conhecimento dos responsáveis pelas áreas, e as denúncias aos superiores hierárquicos. Dessa forma, foi possível mapear os pontos frágeis/indesejáveis e evitar ou diminuir as reincidências. Intensificar a fiscalização, supervisão e tomada de providências, foram diligências sugeridas aos Programas e Diretorias Regionais, inclusive, face aos órgãos municipais, entidades parceiras dos Programas etc.</p>	<p>Não houve dificuldade relevante no fluxo da Ouvidoria, embora as áreas e diretorias, principalmente as regionais, nem sempre pudessem responder as manifestações com a celeridade desejada, devido a demanda de compromissos, distâncias, dificuldade na locomoção dos técnicos etc. A participação em reuniões semanais com o Secretário e os dirigentes da Pasta, facilitou o contato, a execução e desempenho da Ouvidoria.</p>

Relatório - Manifestação

Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

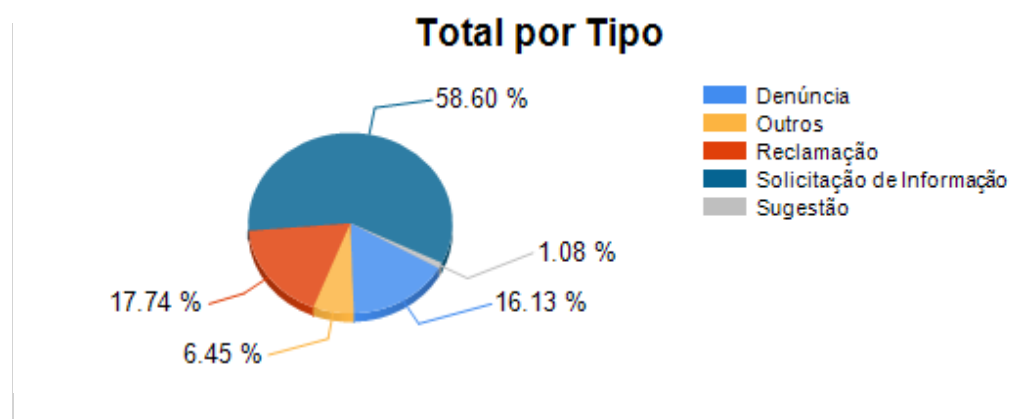
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede

Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

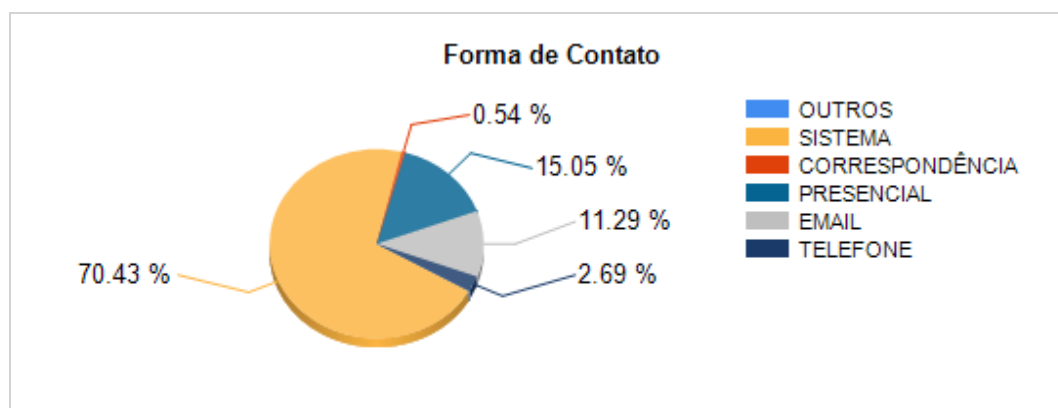
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	30
Outros	12
Reclamação	33
Solicitação de Informação	109
Sugestão	2
Total:	186



Forma de Contato

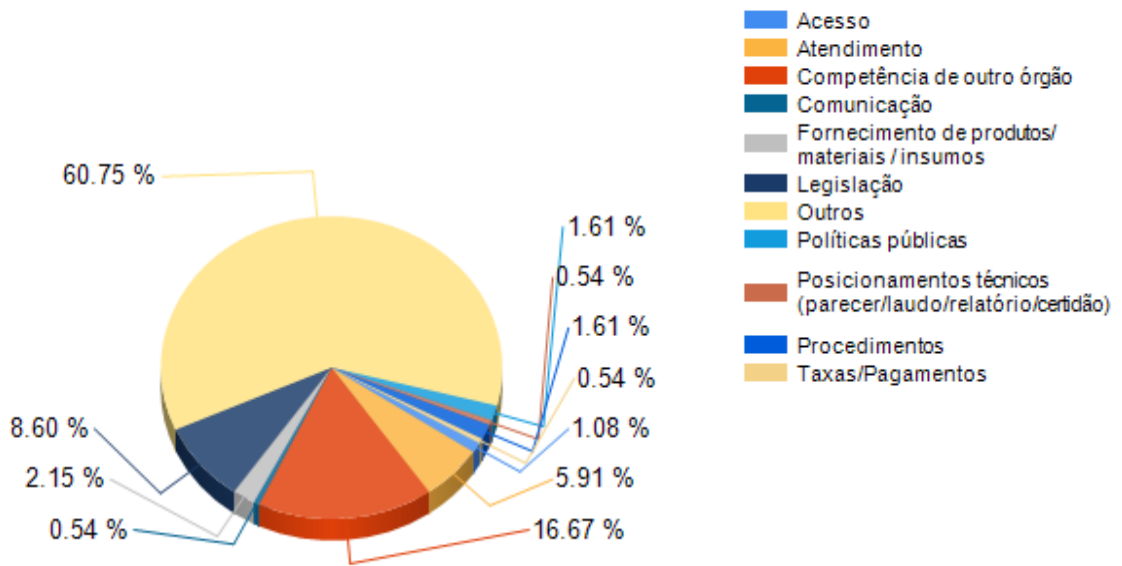
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	0	0	0	29	0	30
Outros	2	0	1	1	8	0	12
Reclamação	0	0	1	0	32	0	33
Solicitação de Informação	25	5	19	0	60	0	109
Sugestão	0	0	0	0	2	0	2
Total	28	5	21	1	131	0	186



Tema Geral

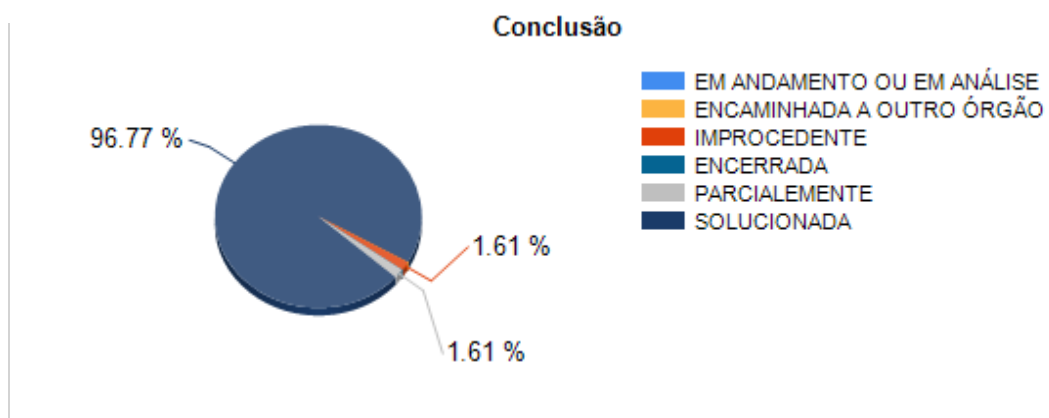
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	0	0	0	1	0	2
Atendimento	2	0	2	4	3	0	11
Competência de outro órgão	4	0	0	6	21	0	31
Comunicação	0	0	0	1	0	0	1
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	4	0	4
Legislação	1	0	1	0	14	0	16
Outros	22	0	7	21	61	2	113
Políticas públicas	0	0	1	0	2	0	3
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	1	0	0	0	1
Procedimentos	0	0	0	0	3	0	3
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1	0	0	1
Total	30	0	12	33	109	2	186

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	30	0	0	0	0	0	30
Outros	12	0	0	0	0	0	12
Reclamação	32	0	0	1	0	0	33
Solicitação de Informação	104	3	0	2	0	0	109
Sugestão	2	0	0	0	0	0	2
Total	180	3	0	3	0	0	186



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	<p>- Bilhete Passe Livre: há grande demanda em busca de informações para preenchimento do formulário do benefício Passe Livre; - Legislação: muitos nos procuram para saber mais sobre as leis que garantem os direitos das pessoas com deficiência; - Carteira de Identificação: há grande procura de pessoas com deficiência que buscam informações sobre a existência de carteira de identificação da pessoa com deficiência; - Empregabilidade: recebemos muitas manifestações de cidadãos que buscam emprego e de empresas que buscam divulgar suas vagas para pessoas com deficiência.</p>	<p>Recomendamos que sejam levadas em consideração as manifestações frequentes/relevantes acima citadas, afim de que sejam contempladas as demandas.</p>	<p>Uma das maiores dificuldades ainda é o tempo de resposta para o cidadão, muitos não entendem o prazo definido para esse retorno.</p>

Relatório - Manifestação

Secretaria da Educação

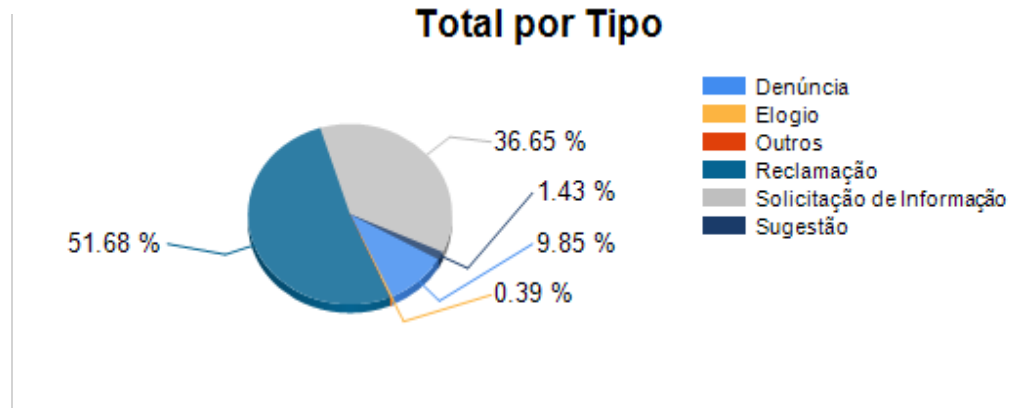
Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria da Educação

Tipo de Manifestação

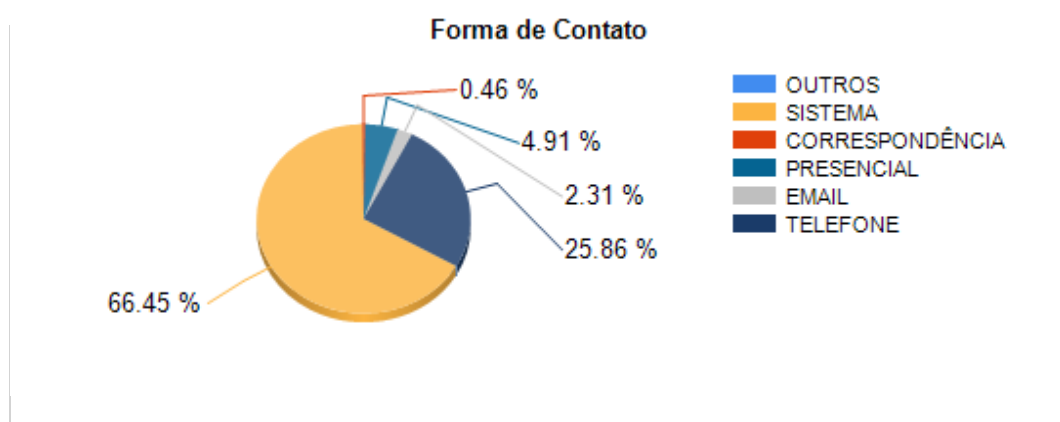
Tipo	Quantidade
Denúncia	958
Elogio	38
Outros	0
Reclamação	5028
Solicitação de Informação	3566
Sugestão	139
Total:	9729

Total por Tipo



Forma de Contato

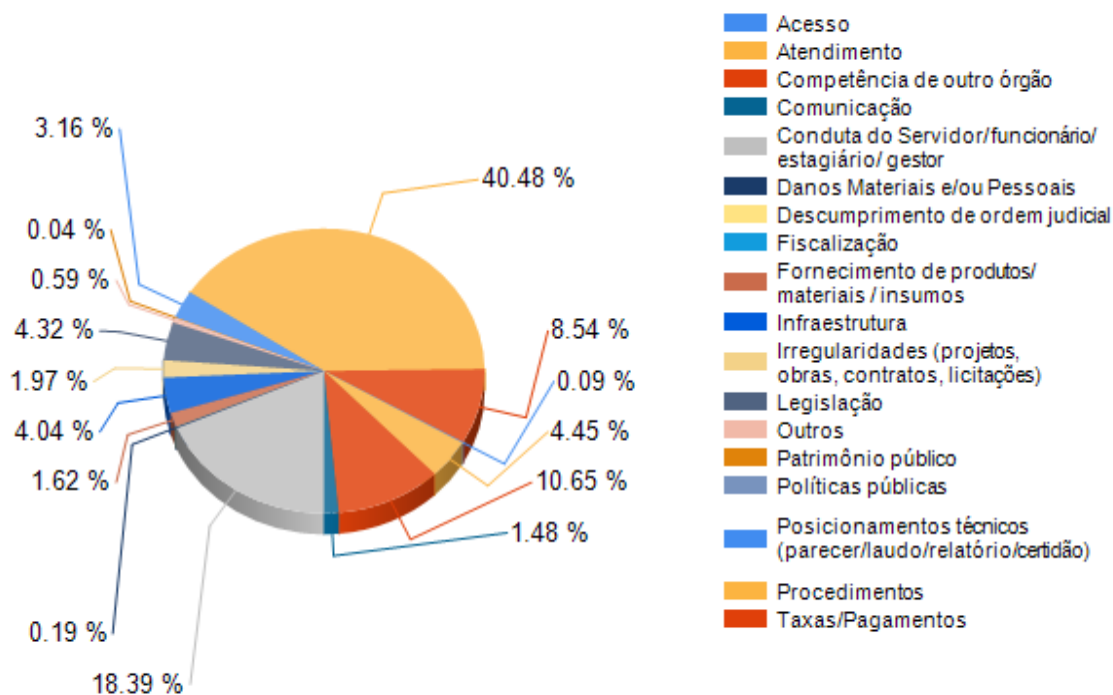
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	35	365	21	18	519	0	958
Elogio	0	1	1	0	36	0	38
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	349	1610	176	20	2873	0	5028
Solicitação de Informação	82	477	21	7	2979	0	3566
Sugestão	12	63	6	0	58	0	139
Total	478	2516	225	45	6465	0	9729



Tema Geral

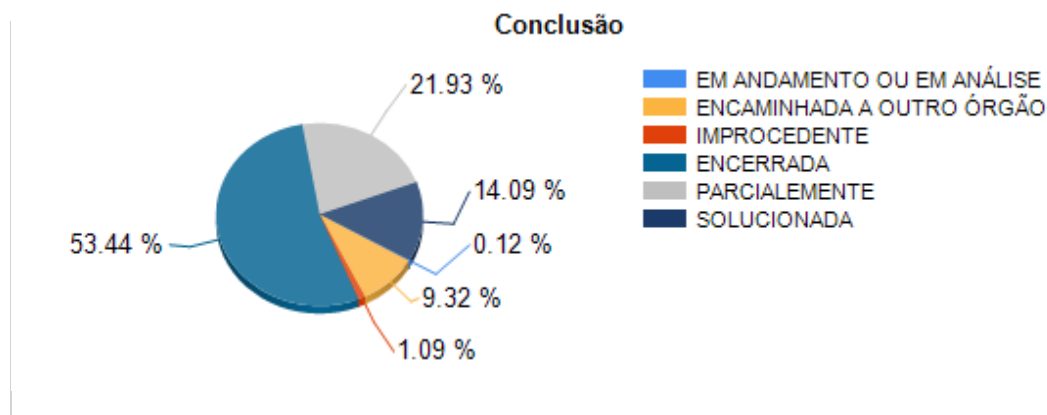
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	9	0	0	9
Atendimento	1	14	0	104	314	0	433
Competência de outro órgão	0	0	0	10	1026	0	1036
Comunicação	0	0	0	0	144	0	144
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	889	6	0	619	275	0	1789
Danos Materiais e/ou Pessoais	15	0	0	3	0	0	18
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	25	0	0	68	65	0	158
Infraestrutura	24	0	0	319	45	5	393
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	178	14	0	192
Legislação	0	0	0	125	295	0	420
Outros	1	0	0	27	29	0	57
Patrimônio público	0	0	0	4	0	0	4
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	259	48	0	307
Procedimentos	3	18	0	2654	1129	134	3938
Taxas/Pagamentos	0	0	0	651	180	0	831
Total	958	38	0	5030	3564	139	9729

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	207	195	505	41	9	1	958
Elogio	38	0	0	0	0	0	38
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	593	1332	2658	57	378	10	5028
Solicitação de Informação	509	595	1937	8	516	1	3566
Sugestão	24	12	99	0	4	0	139
Total	1371	2134	5199	106	907	12	9729



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	Tonner - falta de tonner nas impressoras das Escolas Internet - sem sinal Infraestrutura	Trimestralmente enviamos relatório para a Presidência da Fundação, onde indicamos os setores que recebem o maior volume de manifestações, de modo a orientar a administração a melhorar a relação com a rede estadual de educação e com o público em geral	Nada observar.

<p>Secretaria da Educação - Sede</p>	<p>1º Assunto: Aluno - Problema: Transferência 2º Assunto: Servidores/Funcionários - Problema: Postura Profissional 3º Assunto: Gestão - Problema: Irregular</p>	<p>A Ouvidoria reitera para o 1º Semestre os mesmos informes registrados no relatório anterior: - Conscientizar os órgãos centrais e diretorias de ensino sobre a importância de observar os prazos e conteúdo das respostas fornecidas por eles. Esse processo de conscientização foi reforçado e desde fevereiro do corrente ano, os gráficos e números demonstram uma significativa redução do número de pendências e igualmente dos respectivos prazos; - Ações efetivas para diminuir internamente os prazos da tramitação de processos de Certidão de Tempo de Serviço e Aposentadoria. Por ordem do senhor secretário de Educação, houve uma completa reestruturação da Coordenadoria de Gestão de Recursos Humanos - CGRH, com nova coordenadora e equipe que estabeleceram novas práticas administrativas, agindo diretamente na direção de se evitar os problemas constantes. A CGRH tem instruído de forma permanente as Diretorias de Ensino por meio de equipes especializadas, com objetivo de sanar dúvidas e eliminar pendências; - A Ouvidoria tem lançado mão de seus relatórios pormenorizados para orientar os órgãos centrais, às Diretorias de Ensino, o Gabinete do Secretário, do Secretário Adjunto, da Subsecretária e do Chefe de Gabinete onde estão alguns dos principais problemas da rede para a tomada de decisão de cada responsável.</p>	<p>- A falta de informação dos usuários e sobretudo acerca do que pode / deve ou não ser encaminhado à Ouvidoria é o que acaba aumentando em muito o volume das manifestações; - Breves cursos/treinamentos na área da Ouvidoria para o quadro de assistentes.</p>
--------------------------------------	--	--	--

Relatório - Manifestação

Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho

Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho - Sede

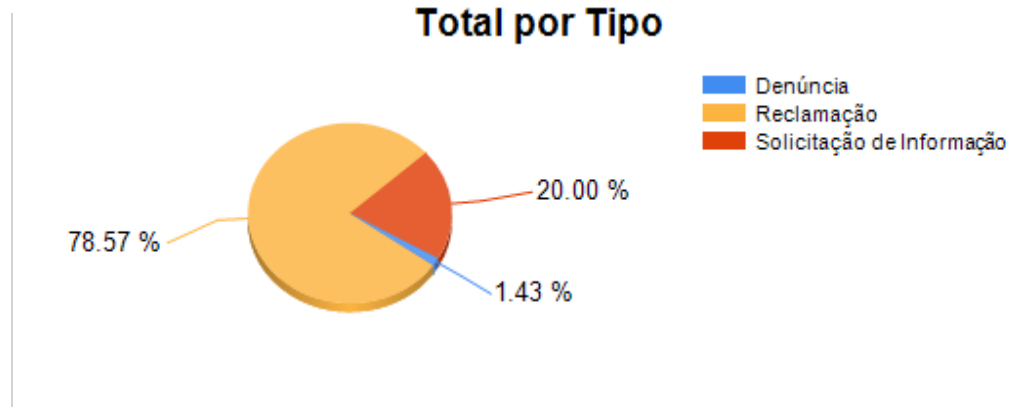
Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho

Tipo de Manifestação

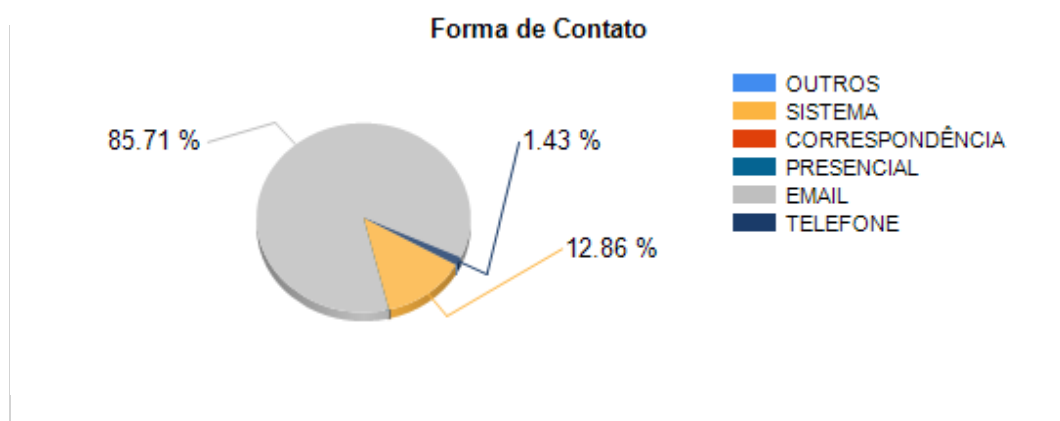
Tipo	Quantidade
Denúncia	1
Reclamação	55
Solicitação de Informação	14
Total:	70

Total por Tipo



Forma de Contato

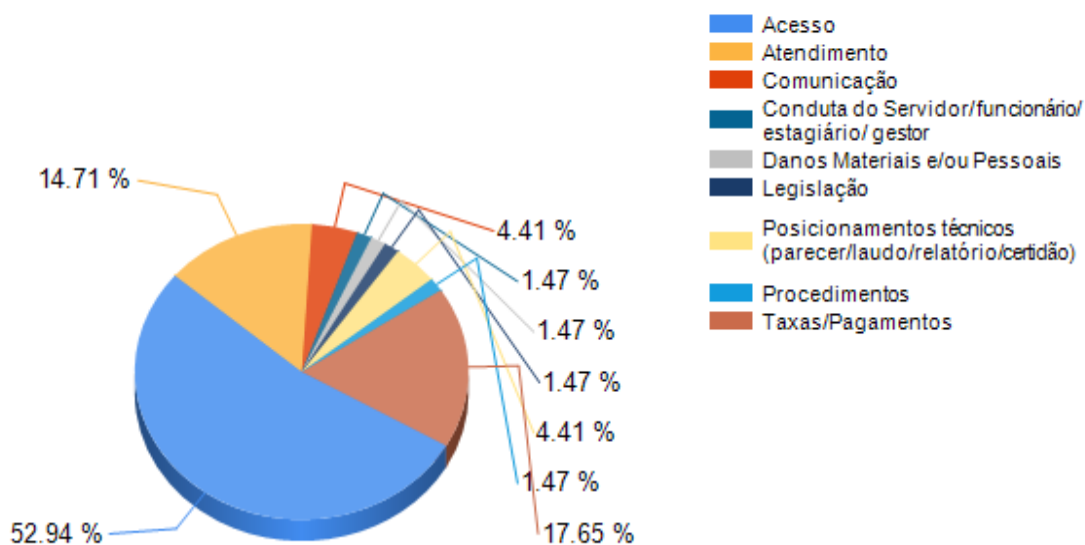
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	1	0	0	0	1
Reclamação	0	1	49	0	5	0	55
Solicitação de Informação	0	0	10	0	4	0	14
Total	0	1	60	0	9	0	70



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	28	8	0	36
Atendimento	0	0	0	10	0	0	10
Comunicação	0	0	0	2	1	0	3
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	0	0	0	0	0	1
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	1	0	0	1
Legislação	0	0	0	0	1	0	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	2	1	0	3
Procedimentos	0	0	0	1	0	0	1
Taxas/Pagamentos	0	0	0	10	2	0	12
Total	1	0	0	54	13	0	68

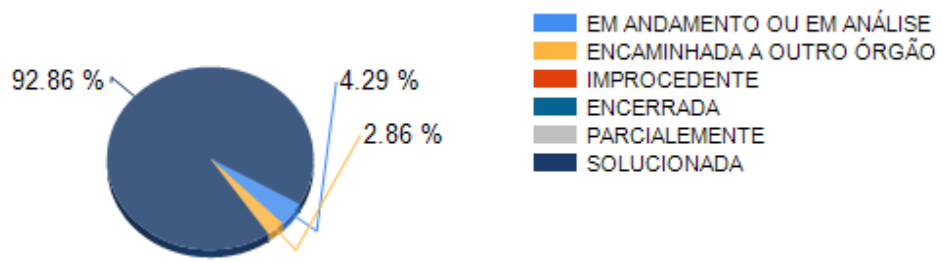
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	0	0	0	0	0	1
Reclamação	52	0	0	0	1	2	55
Solicitação de Informação	12	0	0	0	1	1	14
Total	65	0	0	0	2	3	70

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho - Sede	Banco do Povo, (Unidades fechadas, analise dos processos e parcerias com prefeituras). Seguro Desemprego, (Sistema de entrada de seguro desemprego, ministrado pelo Governo Federal). Qualificação Profissional, (Cursos dentro da região de São Paulo) .	Canal de atendimento para o cliente Banco do Povo .	A Ouvidoria como sempre contou com todo apoio dos dirigentes desta pasta, com independência e autonomia, sem sofrer qualquer ingerência externa.

Relatório - Manifestação

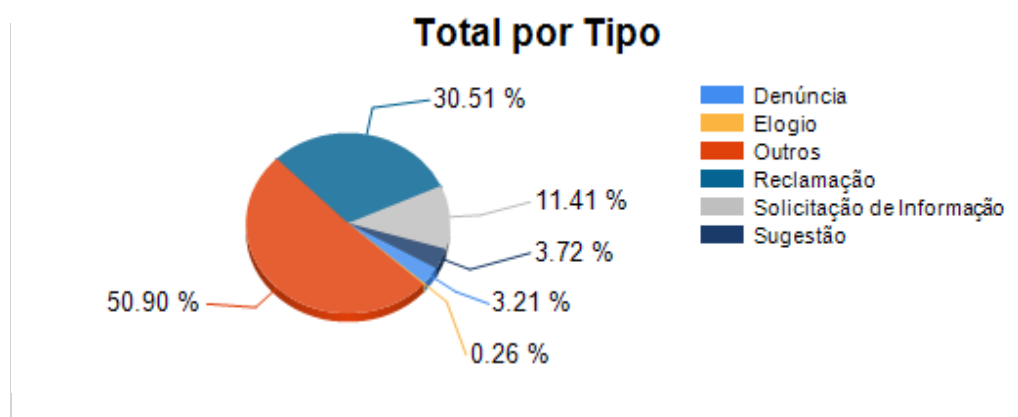
Secretaria de Energia e Mineração

Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria de Energia e Mineração

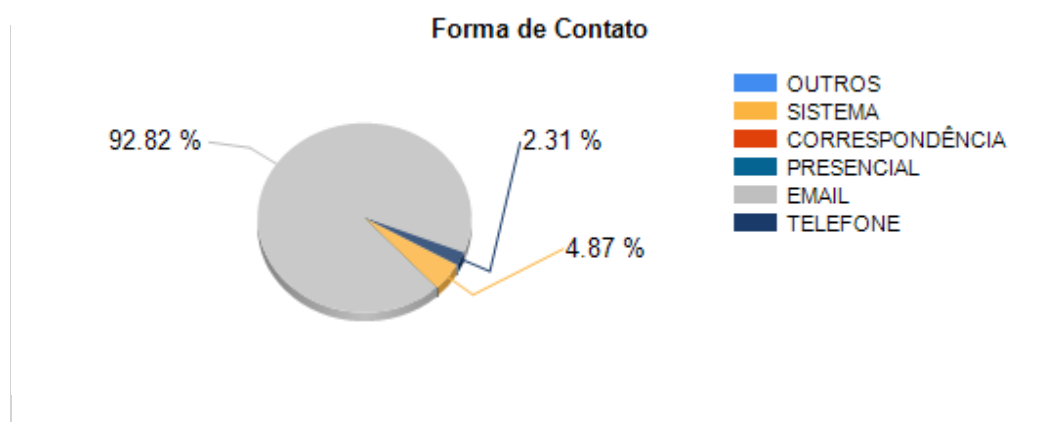
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	25
Elogio	2
Outros	397
Reclamação	238
Solicitação de Informação	89
Sugestão	29
Total:	780



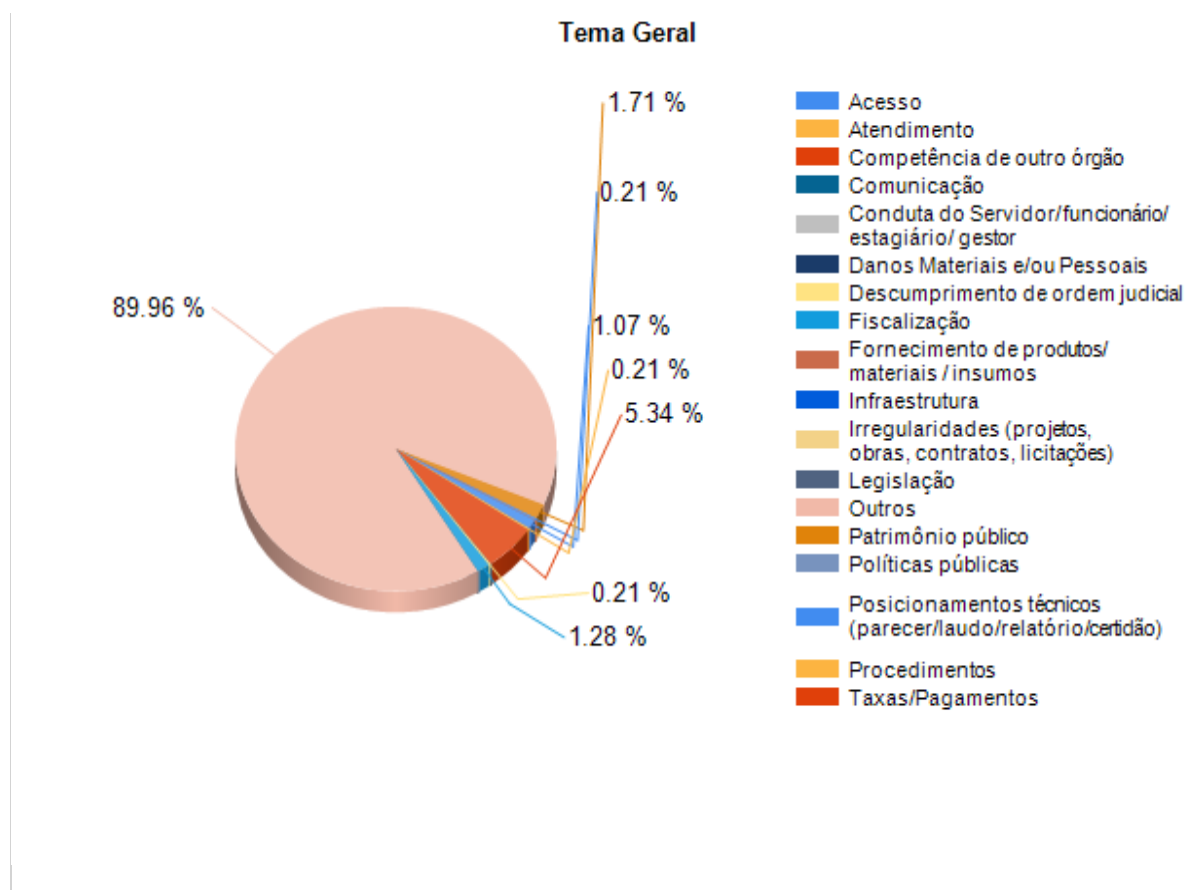
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	6	7	0	12	0	25
Elogio	0	2	0	0	0	0	2
Outros	0	0	392	0	5	0	397
Reclamação	0	6	228	0	4	0	238
Solicitação de Informação	0	4	68	0	17	0	89
Sugestão	0	0	29	0	0	0	29
Total	0	18	724	0	38	0	780



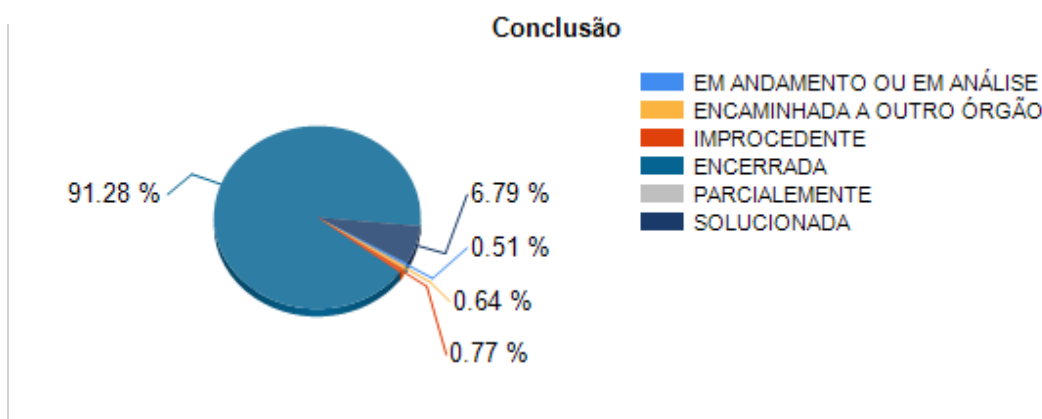
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	5	0	0	0	0	0	5
Atendimento	0	0	0	1	0	0	1
Competência de outro órgão	2	0	1	8	14	0	25
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	1	0	0	1
Fiscalização	6	0	0	0	0	0	6
Outros	12	0	396	2	11	0	421
Patrimônio público	0	0	0	8	0	0	8
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	1	0	1
Total	25	0	397	20	26	0	468



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	14	0	11	0	0	0	25
Elogio	0	0	2	0	0	0	2
Outros	2	0	394	1	0	0	397
Reclamação	24	0	201	5	4	4	238
Solicitação de Informação	13	0	75	0	1	0	89
Sugestão	0	0	29	0	0	0	29
Total	53	0	712	6	5	4	780



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Energética de São Paulo - Cesp	<p>A manifestação mais frequente no 1º semestre de 2016 foi a Solicitação de Informações, com 20 demandas, correspondentes a 45% do total. A maior parte se refere a assuntos das áreas de Patrimônio, Recursos Humanos e Meio Ambiente. O segundo registro mais frequente foi de Denúncias, com 14 demandas. Foi uma situação atípica porque 10 dessas demandas relacionam-se à situação de empregados das usinas Ilha Solteira e Jupia e foram feitas antes do acordo judicial que solucionou a situação dos empregados das duas usinas em relação à transição para o novo concessionário. As outras quatro denúncias são de cidadãos que alertaram a Empresa, por meio da Ouvidoria, de invasões ou intervenções em áreas de bordas de reservatórios. Em terceiro lugar estão demandas classificadas como Outros. Foram 6 manifestações com pedidos de informações so Lei Rouanet, assuntos relacionados à distribuição de energia elétrica, pedido de material para trabalhos escolares e pedidos improcedentes.</p>		
Empresa Metropolitana de Água e Energia S/A - Emae	<p>Invasão de propriedade da EMAE Limpeza do Canal Pinheiros Tempo da Balsa de João Basso parada para manutenção</p>		
Secretaria de Energia e Mineração - Sede	<p>Cobrança indevida na conta de energia elétrica Prazo de instalação de ligação nova expirado Falta de energia</p>	<p>As manifestações junto à Ouvidoria foram pontuais, não gerando necessidade de recomendações específicas aos dirigentes.</p>	<p>Não foram observadas dificuldades nas tratativas das demandas dos clientes que procuraram a Ouvidoria da empresa.</p>

Relatório - Manifestação

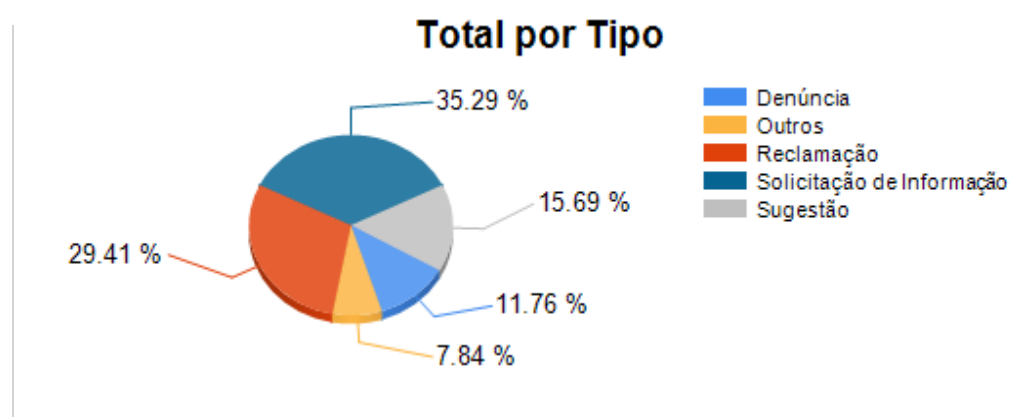
Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude

Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude

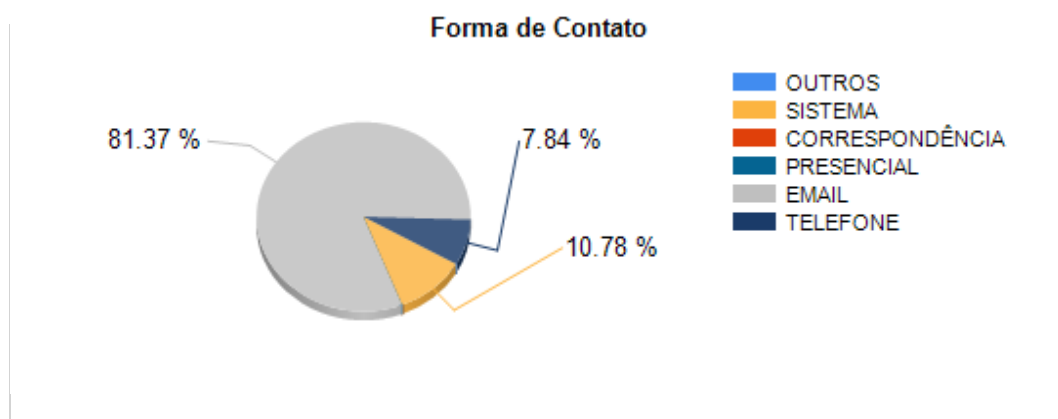
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	12
Outros	8
Reclamação	30
Solicitação de Informação	36
Sugestão	16
Total:	102



Forma de Contato

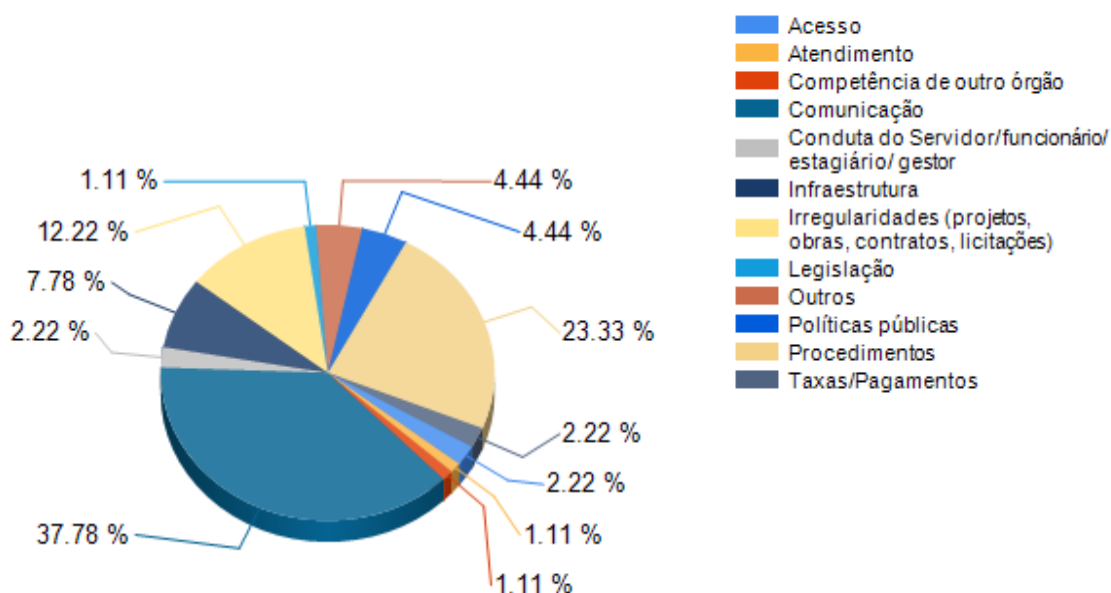
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	2	5	0	5	0	12
Outros	0	0	7	0	1	0	8
Reclamação	0	6	21	0	3	0	30
Solicitação de Informação	0	0	34	0	2	0	36
Sugestão	0	0	16	0	0	0	16
Total	0	8	83	0	11	0	102



Tema Geral

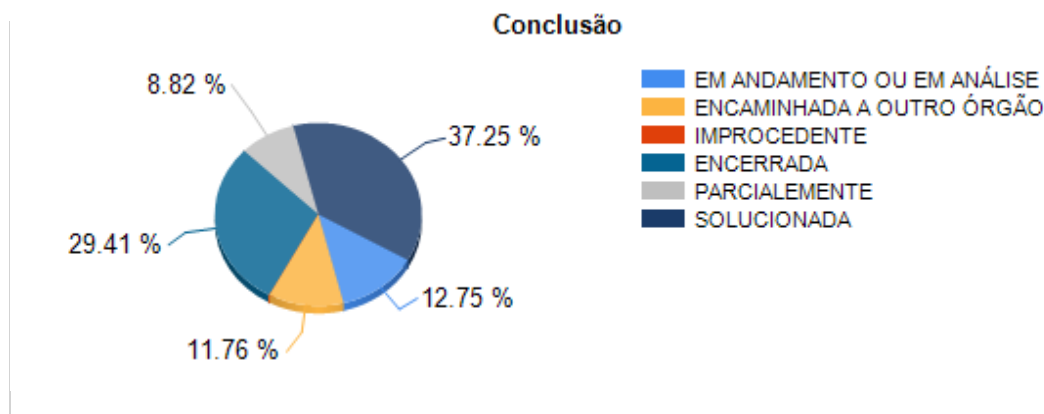
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	2	0	0	2
Atendimento	0	0	1	0	0	0	1
Competência de outro órgão	0	0	0	1	0	0	1
Comunicação	0	0	5	0	24	5	34
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	2	0	0	0	0	0	2
Infraestrutura	0	0	0	3	1	3	7
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	7	0	0	4	0	0	11
Legislação	0	0	0	0	0	1	1
Outros	0	0	1	3	0	0	4
Políticas públicas	0	0	0	1	1	2	4
Procedimentos	0	0	1	11	5	4	21
Taxas/Pagamentos	0	0	0	2	0	0	2
Total	9	0	8	27	31	15	90

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	2	3	0	3	4	12
Outros	3	3	2	0	0	0	8
Reclamação	14	0	7	0	3	6	30
Solicitação de Informação	13	4	12	0	5	2	36
Sugestão	8	0	6	0	1	1	16
Total	38	9	30	0	12	13	102



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude - Sede	<p>São os assuntos das manifestações e questões específicas mais frequentes e/ou mais relevante que chegaram ao nosso conhecimento: 1. Infraestrutura da Vila Olímpica Mario Covas: Usuários do conjunto entraram em contato conosco para reclamar da infraestrutura do conjunto, mencionando as quadras e academia. Também foi perguntado quando será feita a reforma no Conjunto. 2. Lei Paulista de Incentivo ao Esporte: solicitação de informação; dificuldade para obter informação; dificuldade para obter informações sobre os proponentes dos projetos; crítica quanto a análise de projeto. 3. Jogos da Juventude e Jogos Regionais: disputa cancelada; dois eventos na mesma data; mudança de data de competição; informações sobre campeonato; campeonato cancelado por falta de verbas; cancelamento de premiação. Vale ressaltar que além dessas manifestações, também recebemos algumas manifestações solicitando Informações sobre o programa VidAtiva e informações sobre apoio de projetos. Também houveram casos de denúncias que são casos mais graves e que cumprem com requisitos fundamentais para serem encaminhados para providências, mas que estes, pela pouca quantidade e por serem casos isolados, sendo já resolvido ou em apuração, acredito que não são relevantes neste tópico.</p>	<p>Tendo em vista a nova gestão que iniciou nesta pasta, informo, a fim de dar um panorama geral sobre as manifestações que chegaram ao conhecimento desta Ouvidoria nos últimos semestres: segundo semestre de 2014 chegaram 84 manifestações; primeiro semestre de 2015 chegaram 122 manifestações; segundo semestre de 2015 chegaram 136 manifestações; primeiro semestre de 2016 chegaram 101 manifestações. No primeiro semestre de 2016, grande parte das manifestações que chegaram ao conhecimento desta Ouvidoria é de cunho informativo ou de assistência ao usuário e as manifestações consideradas mais graves são encaminhadas para providências. Sendo assim, de acordo com cada caso, como de praxe, procuramos informar, esclarecer e, quando necessário, solucionar o problema do usuário de serviço público. Ressalto que em relação as manifestações sobre os Jogos da Juventude e Jogos Regionais que envolvem os campeonatos, foram encaminhadas para a área responsável para análise e manifestação e as informações, de acordo com cada caso, foram esclarecidas aos interessados. Sobre as manifestações sobre a Vila Olímpica Mario Covas, estas formam encaminhadas para o diretor para análise e manifestação e as informações, de acordo com cada caso, esclarecidas aos interessados.</p>	<p>Para o primeiro semestre de 2016 não há uma dificuldade que seja significativa para mencionar neste tópico. Aproveito o ensejo para fazer um elogio sobre a mudança no relatório, pois agora com o sistema de ouvidoria criando o relatório de atividades automaticamente e com o encaminhamento do relatório escrito via sistema, facilitou na elaboração e no encaminhamento.</p>

Relatório - Manifestação

Secretaria da Fazenda

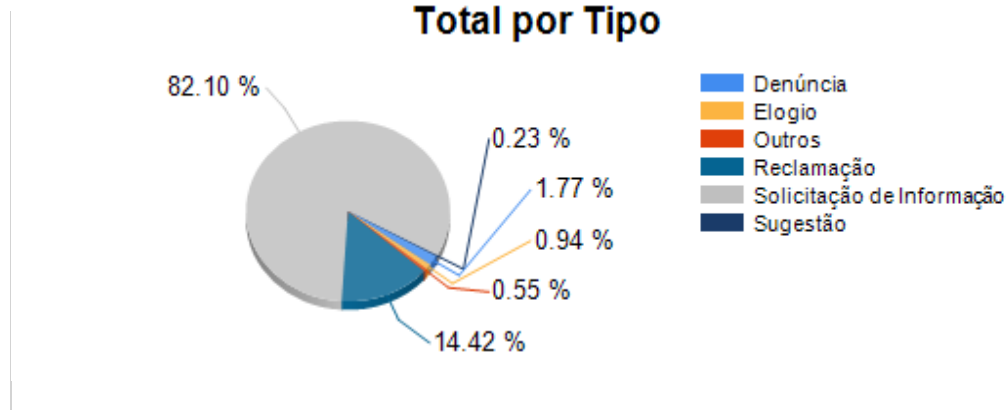
Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria da Fazenda

Tipo de Manifestação

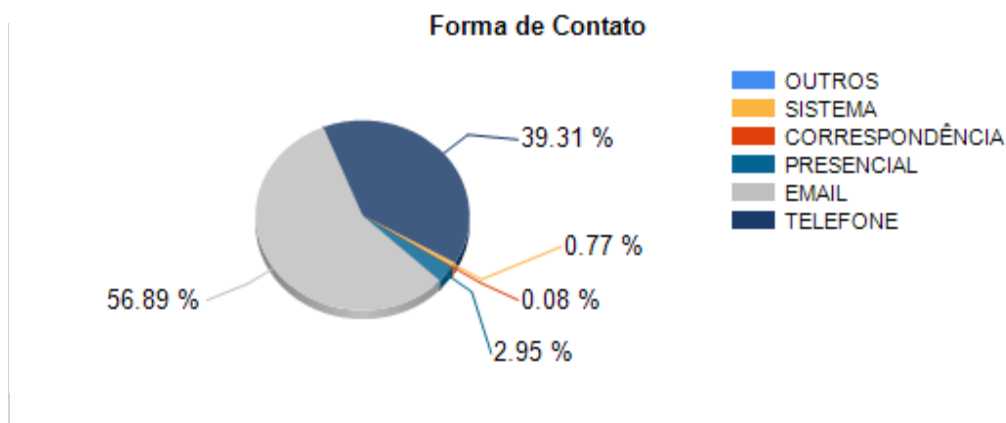
Tipo	Quantidade
Denúncia	136
Elogio	72
Outros	42
Reclamação	1109
Solicitação de Informação	6315
Sugestão	18
Total:	7692

Total por Tipo



Forma de Contato

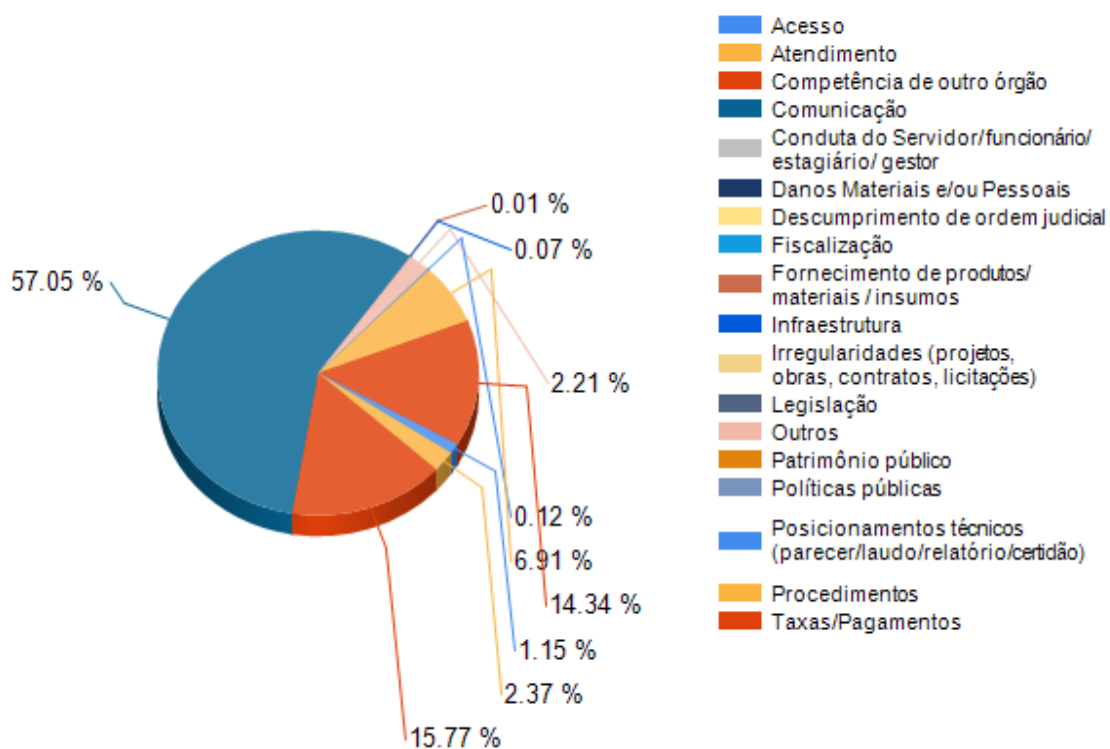
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	7	0	106	3	20	0	136
Elogio	14	25	32	0	1	0	72
Outros	1	31	9	0	1	0	42
Reclamação	146	25	911	0	27	0	1109
Solicitação de Informação	59	2943	3301	3	9	0	6315
Sugestão	0	0	17	0	1	0	18
Total	227	3024	4376	6	59	0	7692



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	83	0	83
Atendimento	0	64	1	57	47	2	171
Competência de outro órgão	4	0	0	6	1129	0	1139
Comunicação	0	0	1	0	4120	0	4121
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	1	1
Infraestrutura	0	0	0	5	0	0	5
Outros	0	1	50	5	104	0	160
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	9	0	9
Procedimentos	0	6	0	44	442	7	499
Taxas/Pagamentos	112	0	0	923	1	0	1036
Total	116	71	52	1040	5935	10	7224

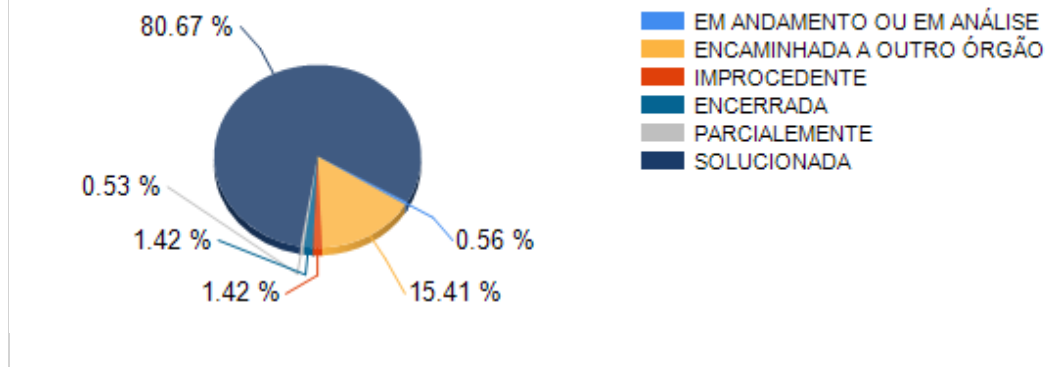
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	116	0	3	0	17	0	136
Elogio	70	0	1	0	1	0	72
Outros	1	0	32	0	0	8	41
Reclamação	1051	0	9	10	19	19	1108
Solicitação de Informação	4958	41	63	99	1148	8	6317
Sugestão	9	0	1	0	0	8	18
Total	6205	41	109	109	1185	43	7692

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Desenvolve SP	<p>A Ouvidoria da Desenvolve SP assegurou durante o 1º semestre de 2016 o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida. As manifestações, com conteúdo de críticas e elogios foram encaminhadas às unidades diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências, e devolvidas à Ouvidoria para envio de resposta aos clientes e usuários. A Ouvidoria da instituição não registrou reclamações, sugestões e denúncias no 1º semestre de 2016. Por meio de seus canais de acesso, a Ouvidoria recebeu, ao todo, 45 demandas no 1º semestre de 2016, onde 69% das demandas recebidas foram categorizadas como outras, com um total de 31 manifestações decorrentes de enganos, verificando a incerteza dos clientes e usuários em relação às atribuições da Ouvidoria da Desenvolve SP, e 27% das demandas foram categorizadas como canal inapropriado, com um total de 12, que se referem às demandas de competência da unidade de atendimento comercial. O elogio registrado, sobre a webserie ?Caminhos da Inovação?, lançada pela Desenvolve SP, representa 2%, e a crítica, de cunho institucional, sem relações com as operações de crédito, representa 2%.</p>	-	-
Instituto de Pagamentos Especiais de São Paulo - Ipesp	<p>Carteira dos Advogados - Boletos - recebimento dos boletos por problemas de extravio. Acesso ao site os contribuintes não querem acessar porque acham que tem que receber pelo correio. Sugerem o débito automático, explicamos que não são títulos de crédito. Carteira Predial - Solicitação de Escrituras - Ficam irritados com o tempo de espera, devido a grande demanda no setor.</p>		

São Paulo Previdência - SPPREV	Contagem de Tempo Processo de aposentadoria por valor estimado Revisão de aposentadoria	De acordo com os temas de manifestação, alguns de nossos problemas ainda derivam de um menor contato entre os diversos órgãos da esfera estadual, como no caso das Certidões de Tempo de Contribuição e Aposentadorias, que requerem um bom entrosamento dos órgãos envolvidos: houve progressos na relação entre as demais secretarias e a SPPREV, reduzindo o tempo de aguardo para análise dos documentos. Contudo, ainda há estoque de processos oriundos da Secretaria da Educação.	Número reduzido de funcionários Atendimento telefônico
Secretaria de Estado da Fazenda - Sede	1) Nota Fiscal Paulista: dificuldade para consultar e transferir créditos; e restrição de acesso ao cadastro. 2) Informações Pertinentes a Outros Órgãos: Dívida Ativa (PGE); PPD - Programa de Parcelamento de Débitos (PGE); ISS (Prefeitura); Receita Federal; e divergências salariais provenientes de informações inconsistentes dos órgãos setoriais. 3) Folha de Pagamento: Acesso ao demonstrativo de pagamento; informações sobre consignação.	Diminuir o tempo processual aos pedidos protocolados nas unidades de atendimento da Secretaria da Fazenda.	Sem observações.

Relatório - Manifestação

Secretaria de Governo

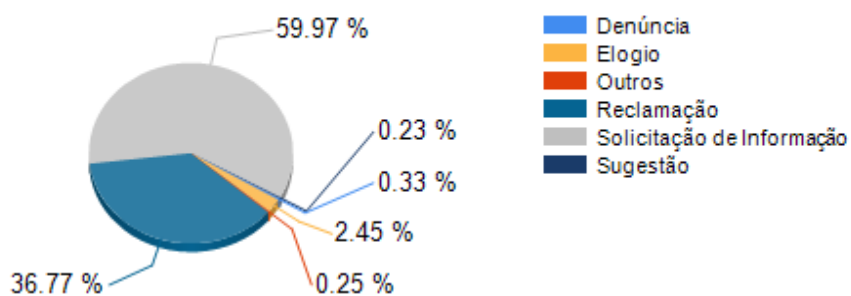
Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria de Governo

Tipo de Manifestação

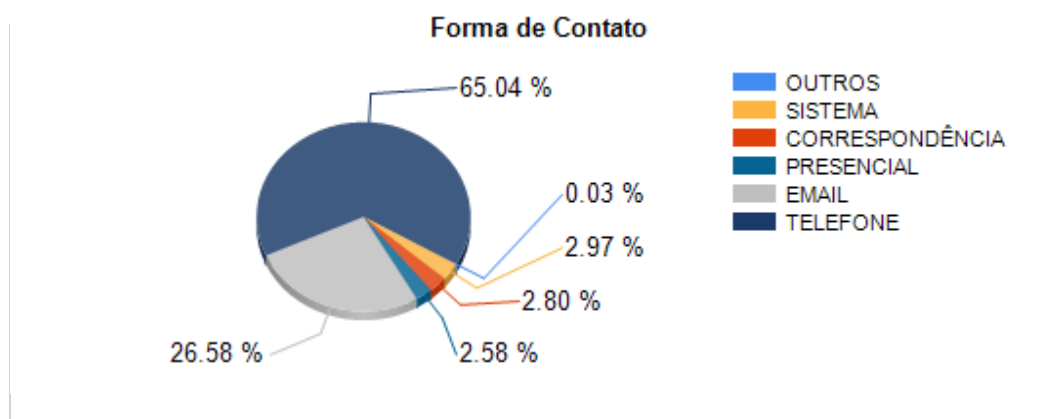
Tipo	Quantidade
Denúncia	663
Elogio	4966
Outros	498
Reclamação	74654
Solicitação de Informação	121755
Sugestão	475
Total:	203011

Total por Tipo



Forma de Contato

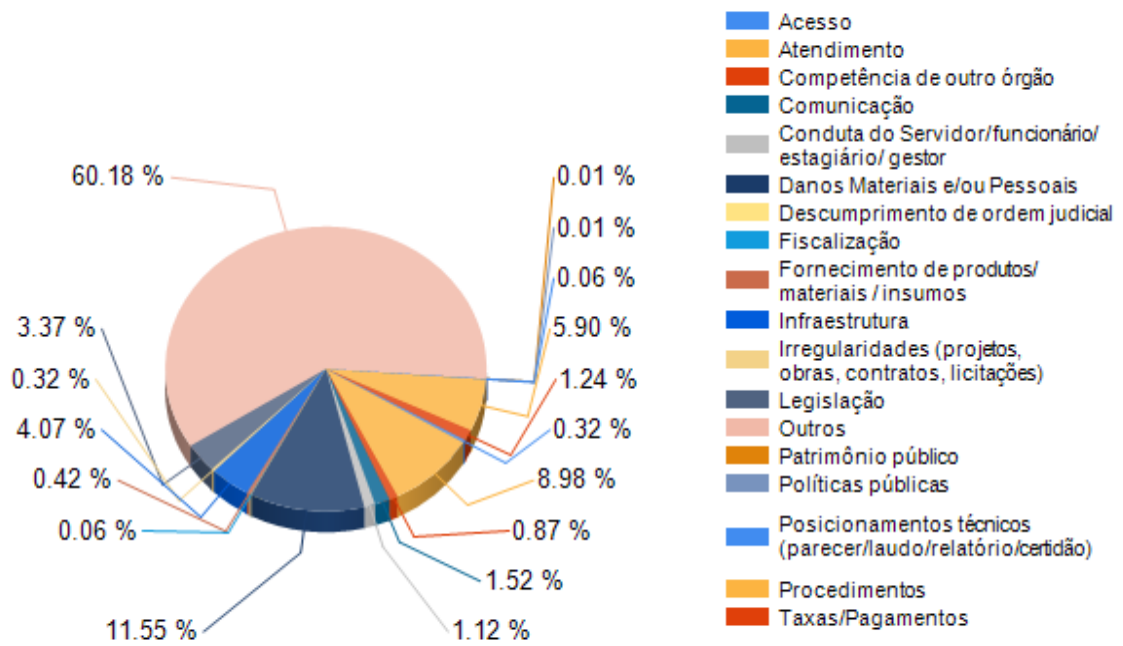
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	4	287	186	14	170	2	663
Elogio	111	3896	401	551	7	0	4966
Outros	31	169	228	20	50	0	498
Reclamação	2287	42099	20398	4680	5140	50	74654
Solicitação de Informação	2756	85436	32587	392	578	6	121755
Sugestão	47	161	160	30	77	0	475
Total	5236	132048	53960	5687	6022	58	203011



Tema Geral

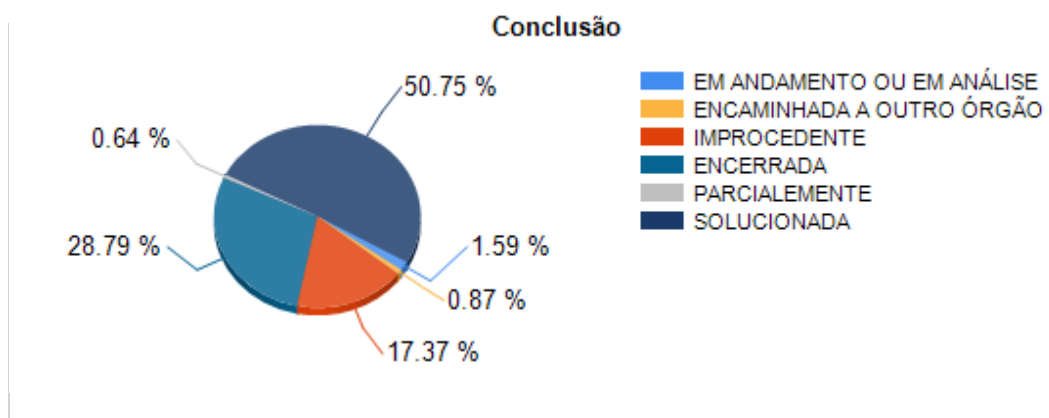
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	1	0	105	531	7	644
Atendimento	7	3212	78	5409	9382	17	18105
Competência de outro órgão	18	0	8	794	927	15	1762
Comunicação	6	5	46	225	2723	67	3072
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	15	1184	0	587	467	1	2254
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	1	13228	10051	0	23280
Fiscalização	63	1	0	44	8	0	116
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	3	804	36	1	844
Infraestrutura	11	30	84	5950	1987	152	8214
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	43	0	0	256	338	0	637
Legislação	112	1	50	606	6013	15	6797
Outros	262	519	70	40154	80263	71	121339
Patrimônio público	0	0	1	1	17	0	19
Políticas públicas	0	0	0	9	9	2	20
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	14	115	1	130
Procedimentos	57	6	77	3976	7672	107	11895
Taxas/Pagamentos	1	0	0	1508	999	2	2510
Total	595	4959	418	73670	121538	458	201638

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	227	37	79	159	71	90	663
Elogio	4800	2	115	2	7	40	4966
Outros	308	0	86	10	81	13	498
Reclamação	34091	480	2604	33349	1205	2925	74654
Solicitação de Informação	63290	752	55502	1684	380	147	121755
Sugestão	302	23	61	58	17	14	475
Total	103018	1294	58447	35262	1761	3229	203011



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - Arsesp	1) Faturamento - 67 manifestações (11% do total de 611 manifestações) - consumidores reclamam dos valores apresentados em fatura; 2) Qualidade do atendimento da concessionária - 61 manifestações (10% do total de 611 manifestações) - consumidores desejam registrar manifestação sobre atendimento da concessionária sem especificar o assunto e são transferidos para o call center da Arsesp; 3) Cobrança indevida - 53 manifestações (9% do total de 611 manifestações) - consumidores reclamam de valores que não deveriam ser cobrados em fatura.	Nenhuma recomendação foi necessária.	Nada a declarar.

<p>Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp</p>	<p>As manifestações sobre os serviços prestados pelas empresas do Serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros (3.224) representam 64% do total do semestre. Dentre elas destacam-se, pela frequência, as reclamações acerca do atendimento prestado pelas empresas (433) e atrasos na partida dos veículos (415). Já as manifestações sobre os serviços prestados pelas concessionárias de rodovias (1.064) representam 21% do total do semestre. Dentre elas destacam-se, pela frequência, as reclamações sobre pavimento (277).</p>	<p>1. Redefinição de procedimento da Ouvidoria da Artesp em relação às manifestações registradas por usuários e cidadãos sobre os serviços prestados pelas empresas reguladas e fiscalizadas pela Agência. Esta redefinição consistiu em redirecionar os usuários e suas manifestações às empresas para que prestem esclarecimentos diretamente ao usuário após análise e tratativas da manifestação. O procedimento é utilizado nos casos em que os usuários e cidadãos ainda não contataram as empresas. Importante destacar que a Ouvidoria da Agência permanece à disposição do usuário/cidadão caso ele não receba resposta para sua manifestação ou julgue necessário entrar em contato a Artesp após o recebimento da resposta da empresa. O processo de implantação deste procedimento está sendo feito de forma gradual. Assim, teve início com as demandas relacionadas aos serviços prestados pelas concessionárias de rodovia e empresas que operam a cobrança automática de pedágio. Em agosto será implantado para as demandas de transporte coletivo de passageiros. Esta recomendação foi acatada, pois o novo procedimento continua a garantir o atendimento de usuários e cidadãos e delimita a ação da Ouvidoria da Artesp no escopo de competência de uma agência reguladora. 2. Alteração do Decreto nº 60.085 de 22/01/2014, que regulamenta a Lei nº15.179 de 23/10/13 que garante gratuidade ao idoso no serviço intermunicipal de transporte coletivo de passageiros de característica rodoviária convencional. A Ouvidoria encaminhou à área responsável pelo transporte coletivo sugestões de alteração e inclusão de novos artigos na referida legislação. A recomendação foi acatada uma vez que, após dois anos de vigência do Decreto nº 60.085 de 22/01/2014, a Ouvidoria avaliou que há necessidade de aperfeiçoamento do mesmo para reduzir dúvidas e melhorar os procedimentos relacionados à gratuidade. As sugestões de alteração do Decreto propostas pela Ouvidoria serão estudadas pela área técnica. 3. Realização de Consulta Pública da minuta de Portaria destinada a estabelecer diretrizes organizacionais e operacionais às Ouvidorias no âmbito das entidades reguladas e fiscalizadas pela Artesp, bem como da minuta de Portaria que estabelece os parâmetros de operação do Sistema de Relacionamento com os Usuários realizado através dos números</p>	<p>Dificuldades: O desempenho da Ouvidoria foi impactado por mudanças no quadro de funcionários da Diretoria de Procedimentos e Logística, responsável pela regulação e fiscalização do transporte coletivo de passageiros, serviço com maior número de demandas na Ouvidoria. A mudança de três membros da Ouvidoria (dois estagiários e um técnico) gerou a necessidade de desenvolvimento do trabalho com equipe reduzida durante alguns meses e a formação (processo de aprendizagem) dos novos integrantes. Observações: A Comissão de Ética da Artesp foi nomeada em 17/06/2016. Entende-se que essa nomeação é significativa e importante uma vez que fortalecerá o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e pela Agência como um todo. Tendo em vista que a partir deste semestre a Ouvidoria da Artesp passou a utilizar o Sistema de Ouvidorias do Estado e que o 0800 da Agência insere as manifestações nesse Sistema através do Portal em razão da falta de perfil adequado para ele, os dados das manifestações registradas pelo 0800 não constam em telefone, mas em ?Sistema?. Assim, é importante informar que 1.950 manifestações foram registradas por meio desse canal. As manifestações que foram registradas na Ouvidoria da Artesp e encaminhadas para as concessionárias de rodovias e operadoras de pagamento automático de pedágio analisarem, tratarem e</p>
--	---	--	---

		<p>de telefone 0800 e demais canais de atendimento das entidades reguladas e fiscalizadas por esta Agência. Recomendação acatada por ser a Consulta Pública um instrumento de transparência e estímulo à participação da sociedade nos assuntos de seu interesse. Consultas Públicas iniciadas em 28/06/2016. 4. Realização de ação de comunicação sobre questões de gênero, orientação sexual e assédio moral. Recomendação acatada, pois os temas a serem abordados são sensíveis e importantes para a sociedade e, também, para as instituições como um todo. 5. Desenvolvimento de Sistema para controle dos atendimentos prestado pelas Ouvidorias das empresas reguladas. Recomendação acatada uma vez que o sistema oferecerá maiores funcionalidades para o gerenciamento das informações do que a ferramenta até então desenvolvida (planilha excell). 6. Revisão do folheto que fornece informações e descreve as normativas que regem o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e pelo SIC e orientações para o direcionamento de cidadãos a estes canais de atendimento. Recomendação acatada. A distribuição deste material aos funcionários da Artesp objetivou assegurar que cidadãos e usuários sejam atendidos pelo órgão responsável, bem como que a Artesp possa ter registro e tratar todas as solicitações de informação, reclamações, denúncias, elogios e sugestões apresentadas à Agência.</p>	<p>responderem diretamente ao cidadão integram os números do tema geral ?competência outros órgãos?.</p>
--	--	---	--

Autovias	<p>1. Conservação-Pavimento >> Buracos >> Considerado pela frequência um alto índice de reclamações (130) que representam 9,0% das manifestações, sendo a maioria da Rodovia Anhanguera >> SP 330 (94). 2. Pedágio >> Pista Automática >> Considerado pela frequência as manifestações que remetem a problemas relacionados a não liberação automática das cancelas, sendo reclamações (133 / 9,2%) e informação de evasão em pista automática (126/8,8%). 3. Ressarcimento de danos >> Procedimentos >> Considerado pela frequência, a quantidade de informações solicitadas (228/15,9%).</p>	Não houve recomendações da Ouvidoria no período.	Não houve dificuldades ou observações neste período.
Caiuá Distribuição de Energia S.A.	<p>1 - Reclamação sobre Danos Elétricos ?> Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de análise e indeferimento de seu pedido de ressarcimento de danos elétricos -> Participação 42,22% sobre o total de reclamações; 2 - Reclamação sobre Variação de Consumo ?> Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao consumo faturado pela empresa, para sua unidade consumidora -> Participação 11,11% sobre o total de reclamações; 3 - Reclamação sobre Qualidade no Atendimento ?> Refere-se ao descontentamento do consumidor quando o funcionário da empresa não conseguiu esclarecer suas dúvidas ou não deu a atenção devida -> Participação 6,66% sobre o total de reclamações.</p>	<p>1. Reclamação sobre Danos Elétricos ?> Recomendação encaminhada à área responsável da distribuidora com o intuito de avaliar os procedimentos adotados. Após análise, a distribuidora ratificou que todos os procedimentos adotados estão de acordo com o que preceitua a legislação vigente (Módulo 9 do PRODIST).</p>	Nada a declarar.

<p>CART - Concessionária Auto Raposo Tavares</p>	<p>1 - O assunto conservação, responsável por 39,3% das reclamações, teve como principal problema as irregularidades no pavimento (86,5%) causados por fatores externos ou internos - condições climáticas, qualidade do pavimento, conservação, falha operacional. 2- O assunto ressarcimento, responsável por 25,9% das reclamações teve como principais problemas presença de objeto na rodovia 20% ou irregularidade no pavimento 32% incidindo em danos aos veículos motivando o usuário a solicitar o ressarcimento. 3- O assunto obras, responsável por 7,8% das reclamações teve como principal problema as interferência em propriedades 85% decorrente da execução de obras causando problemas em relação ao acesso, cerca ou erosão.</p>	<p>Identificada através de demandas da ouvidoria a necessidade de trabalhar preventivamente sobre segurança na rodovia junto às empresas que ficam às margens da rodovia (usuários que trafegam a pé pela rodovia para ir ao trabalho, veículos que realizam manobras irregulares, cargas mal acondicionadas nos caminhões que "caem" na rodovia). Proposta foi acatada dada a relevância do assunto e no intuito de evitar a incidência de acidentes. Realizado o mapeamento das empresas, contato com as empresas mapeadas e está em processo a elaboração do cronograma para a realização das ações preventivas (palestras sobre segurança na rodovia tanto para pedestres como para veículos e segurança no transportes de cargas)</p>	<p>Houve dificuldade em relação ao tempo de resposta das áreas operacionais à ouvidoria, no entanto, foi instituído um indicador na tela dos gestores operacionais referente ao tempo de resposta à ouvidoria a partir de julho de 2016.</p>
--	---	--	--

<p>CCR AutoBAn</p>	<p>Reclamações mais frequentes. 1) Troco Errado: Apesar de ser a reclamação mais frequente com 154 manifestações, observou-se no período uma redução de 34% no número de processos de troco errado, comparado com o mesmo período de 2015 (233). 2) Colaborador de Pedágio: É a segunda reclamação mais frequente com 57 manifestações, porém, observou-se no período uma redução de 25% no total de reclamações de postura de colaborador de pedágio, comparado com o mesmo período de 2015 (76). 3) Falta de Poda / Capina: Apesar de um aumento de 43% neste tipo de reclamação no primeiro semestre de 2016, se comparado ao período de 2015, das 57 reclamações de falta de poda, 93% tratam-se de reclamações improcedentes. Por liberalidade da concessionária, algumas reclamações, mesmo não havendo obrigação contratual de realização da poda, foram atendidas.</p>	<p>Recomendações acatadas pelo Dirigente do Órgão (Concessionária CCR AutoBAn) 1. Implantação de placa indicando "proibido conversão" na marginal do Km 59 da SP 330 Via Anhanguera, sentido Capital-Interior. Após análise do setor de tráfego, ficou entendido ser pertinente a inclusão de sinalização vertical, como um reforço, deixando mais claro para o usuário a informação de conversão proibida. 2. A Ouvidoria sugeriu para a área responsável, quando da realização de uma campanha de "guarda responsável" de animais, incluir a comunidade do entorno do Km 43 da SP 330 - Via Anhanguera, com distribuição de folhetos e orientações de como cuidar de animal de estimação. 3. Melhoria nos arredores da passarela do Km 111+180 da SP 330 - Via Anhanguera de modo a facilitar aos usuários que se utilizam de cadeira de roda e carrinho de bebê a chegada à passarela. Após análise do setor responsável foi verificada a possibilidade de melhorar e tornar mais seguro o acesso no entorno da passarela com pequenas adequações físicas e implantação de pintura de faixa de travessia de pedestre.</p>	<p>No período não houve dificuldades, porém, foi observada pela Ouvidoria desta concessionária a necessidade de ajuste em sistema informatizado para inclusão dos Temas Gerais, para atender novo enquadramento do relatório semestral. Observações da atuação da Ouvidoria em relação às reclamações mais frequentes. Relatórios semanais são enviados pela Ouvidoria à Gestão da Arrecadação para acompanhamento e tomada de ações em relação às reclamações de troco errado e postura do colaborador de pedágio. Feedbacks e treinamentos contínuos são aplicados pela liderança visando melhorar o atendimento e, assim, diminuir o número de reclamações. A Ouvidoria também realiza o ressarcimento dos valores reclamados de troco errado aos usuários, quando pertinentes.</p>
--------------------	--	--	--

<p>CCR RodoAnel Oeste</p>	<p>1- Reclamação pelo pavimento RodoAnel com buracos e trincas - Pavimento de concreto (flexível) com diversos buracos e trincas durante sua extensão, em maior parte do Km 18 ao 30. Este é um defeito existente desde a construção da obra do RodoAnel e, desde então, a Concessionária estuda a melhor forma de recuperação diante dos danos extensos existentes. 2- Reclamação pelo atendimento dos arrecadadores nas praças de pedágio - Problemas de postura e comportamento das atendentes das praças de pedágio. 3- Reclamação por troco errado - Falha na devolução de troco aos usuários pelos arrecadadores das praças de pedágio da concessionária CCR RodoAnel Oeste.</p>	<p>1 - Pavimento RodoAnel - A ouvidoria encaminha todos as reclamações e pedidos de ressarcimento a área responsável. Além disso, as obras para reparação do pavimento encontram outra dificuldade, o processo executivo para recuperação do pavimento rígido não permite liberação ao tráfego imediatamente após a conclusão dos serviços, devido ao tempo necessário para cura do concreto utilizado. Assim, as intervenções são realizadas somente aos finais de semana, sujeitas ainda a ocorrência de chuvas, acidentes, passagem de cargas especiais, etc. o que implica num processo moroso e que gera também reclamações. Para os usuários que efetuam reclamações, costumamos enviar um cronograma com o horário das obras aos finais de semana, para evitar mais insatisfação e explicar que o serviço é realizado para melhoria da via. 2- Campanha Doe um Sorriso - A Ouvidoria desenvolveu uma campanha denominada "Doe um Sorriso", que consiste num projeto de sensibilização para treinar a equipe em diversos aspectos e também tentar reduzir as reclamações de atendimento, ouvindo os questionamentos acerca das atividades dos colaboradores nas praças de pedágio, mas demonstrando a importância, da boa educação, da empatia e principalmente de se atender com sorriso. Resultado: reduzimos o número de reclamações e aumentamos o número de elogios nas praças onde intensificamos a campanha. 3- Troco errado - Por procedimento auditado, elaboramos relatório compilando todas as manifestações tratadas na Ouvidoria, inclusive as reclamações de troco errado, cobrando atuação da área de arrecadação, que utiliza os indicadores gerados, como ferramenta de gestão, cobrando as equipes índices sempre mais reduzidos a serem perseguidos.</p>	<p>1 - Dificuldade para que a gestão do atendimento assimile as reclamações com maturidade, considerando que o papel da Ouvidoria é levantar as insatisfações e o impacto da atividade positiva ou negativamente nos usuários. 2 - Há assuntos que não temos competência legal para atuação, como exemplo, são os casos de reclamações por roubos na via, cujo poder de polícia legalmente é de competência exclusiva da polícia. Outro exemplo são os casos de evasão de pedágio, cuja penalização e fiscalização dependem do DER. 3 - A receptividade da liderança para compreender e aculturarem a Campanha Doe um Sorriso. Embora consigamos trazer benefícios à empresa e aos usuários, há uma resistência de algumas lideranças, pois é um momento em que os colaboradores sentem uma oportunidade de falar sobre suas expectativas, o que muitas vezes, frustra o seu líder.</p>
---------------------------	--	---	---

<p>CCR SPVias</p>	<p>1 - Reclamação de atendimento nas praças de pedágio (principalmente na Rodovia Castello Branco); dos funcionários do Resgate e dos colaboradores da Operação de Tráfego, sendo que 50% das reclamações de atendimento estavam relacionadas aos inspetores de guincho; 2 - Reclamações de Irregularidade pavimento/buracos (Rodovia Castello Branco e Francisco da Silva Pontes); 3 - Solicitação de verificação de troco (principalmente na praça de pedágio de Itatinga).</p>	<p>A ouvidoria, através de participação nas reuniões de Gestão, tem alertado a empresa com relação às reclamações mais significativas. Referente às queixas dos usuários sobre atendimento dos colaboradores, recomendamos maior observação por parte da Gestão quanto aos possíveis fatores que possam estar contribuindo para o aumento das reclamações. Por outro lado, incentivamos um evento de confraternização com os mais elogiados da área de operação (Projeto Gentileza) para que os bons exemplos de atendimento possam ser compartilhados com os demais colaboradores. Quanto às reclamações de pavimento, identificamos que foram originadas devido às chuvas atípicas nos meses de fevereiro e março/16, portanto, não houve recomendações. Finalmente, com relação às diferenças de troco, a ouvidoria recomendou ação da gestão e esta esclareceu que reorientou todo o seu corpo de colaboradores.</p>	<p>A Ouvidoria, em outros anos, já enfrentou muitas dificuldades com relação ao cumprimento de prazos de respostas da área internas. Contudo, hoje e durante todo o primeiro semestre de 2016, a situação está muito favorável. A qualidade das respostas das áreas também tem melhorado significativamente, portanto, não enfrentamos dificuldades consideráveis nesse semestre.</p>
-------------------	---	--	---

CCR ViaOeste	<p>1- Reclamação pelo fechamento de Transposição - Tivemos o fechamento da transposição operacional existente no Km 19 Oeste da Rodovia Presidente Castello Branco da via marginal, para a via expressa. Tal transposição beneficia diariamente milhares de usuários, sobretudo no período na manhã, onde a via marginal tem tráfego mais intenso, devido ao grande fluxo de veículos que ingressa aos bairros de Alphaville e Tamboré (Barueri). Em meados do 1º semestre, por orientação da Polícia Militar Rodoviária, a transposição foi fechada, gerando mais congestionamento na via marginal e um maior volume de insatisfação dos usuários. 2- Reclamação por troco errado - Falha na devolução de troco aos usuários pelos arrecadadores das praças de pedágio da concessionária CCR ViaOeste. Considerando que o trabalho é humano, manual e mecânico; considerando que a probabilidade de erro decorre de acordo com o volume de transações, entendemos que ainda este seja um dos maiores motivos de reclamação, o volume é baixo se considerarmos o volume de reclamações x o volume de transações diárias. 3- Reclamação contra Obra Contorno São Roque (finalidade) - Obra realizada entre Km 58 e Km 60, pela qual foi executada a ampliação do contorno de São Roque, justamente para segregar o fluxo de veículos que utilizavam a cidade de São Roque (tráfego local e urbano), dos veículos que utilizam a rodovia para percorrer longas distâncias (tráfego rodoviário). Por ser uma obra de grande impacto local, tivemos questionamentos durante sua execução, e também reclamações na sua liberação ao tráfego, já que moradores por questões até políticas, tiveram insatisfação por não conseguir utilizar a rodovia para se locomover entre bairros da cidade.</p>	<p>1 - TRANSPOSIÇÃO - PISTAS MARGINAIS Esse assunto não foi apenas sinalizado pela Ouvidoria como tema de bastante preocupação (porque em poucos dias alterou significativamente o número de reclamações), mas foi considerado como estratégico para a atividade, na medida que impactava diariamente milhares de usuários. Assim, a Ouvidoria, sinalizou o assunto à Presidência destacando o impacto gerado e cobrou envolvimento da gestão da equipe de tráfego. Infelizmente, a decisão da abertura da transposição era exclusiva da Polícia Rodoviária, mas o relacionamento com a Polícia era do escopo da área do atendimento. O assunto foi resolvido quando conseguimos demonstrar incessantemente a insatisfação dos usuários e, também auxiliar nas negociações com a Polícia Militar. Importante pontuar que neste caso, a abertura da transposição, só resolve parte das reclamações de congestionamento do trecho inicial da Castello (apenas as que referem-se à transposição). A questão sobre congestionamento no primeiro trecho da Castello, no início das manhãs, só se resolverá com obras. A Concessionária já negocia com a ARTESP as obras das marginais, por meio de projeto de ampliação destas. 2 - TROCO ERRADO Por procedimento auditado, elaboramos relatório compilando todas as manifestações tratadas na Ouvidoria, inclusive as reclamações de troco errado, cobrando atuação da área de arrecadação, que utiliza os indicadores gerados, como ferramenta de gestão, cobrando as equipes índices sempre mais reduzidos a serem perseguidos. 3 - AMPLIAÇÃO DO CONTORNO DE SÃO ROQUE A ouvidoria fez uma atuação ativa neste caso, e antes do início da obra fez um trabalho de ouvidoria itinerante para comunicar os lindeiros sobre as obras e canais de relacionamento para eventuais reclamações e solicitações. A obra transcorreu com menor impacto, mas ainda assim, pós liberação a população precisou ainda de maiores esclarecimentos sobre os benefícios socioambientais de uma rodovia não atravessar o município.</p>	<p>1 - Dificuldade para que a gestão do atendimento assimile as reclamações com maturidade, considerando que o papel da Ouvidoria é levantar as insatisfações e o impacto da atividade positiva ou negativamente nos usuários. 2 - Há assuntos que não temos competência legal para atuação, como exemplo, são os casos de reclamações por roubos na via, cujo poder de polícia legalmente é de competência exclusiva da polícia. Outro exemplo são os casos de evasão de pedágio, cuja penalização e fiscalização dependem do DER. 3 - A receptividade das equipes de arrecadação em receberem as orientações e recomendações da Ouvidoria, quando fazemos aconselhamento na postura dos colaboradores por conta de reclamações por postura do atendente. Há uma certa resistência.</p>
--------------	---	---	--

Centrovias Sistemas Rodoviários S.A	As manifestações discriminadas são as mais frequentes e foram considerados todos os tipos de manifestações. 1. Conservação-Pavimento = 239 manifestações-reclamação (19% do total de manifestações), sendo a maioria registrada para o trecho da rodovia SP310. 2. Evasão-Pista Automática = 145 manifestações-informação (11% do total de manifestações). 3. Ressarcimento-Procedimentos = 130 manifestações-informação (10% do total de manifestações).	Não houve recomendação da Ouvidoria nesse período.	Não houve dificuldades ou observações nesse período.
Comgás	As 3 manifestações mais frequentes / relevantes no 1º semestre de 2016 são: - Consumo elevado; - Prestação de serviços de Assistência Técnica; - Obras externas.	Analisando os dados do relatório do 1º semestre de 2016 com os do 1º semestre de 2015, pudemos constatar que houve redução da quantidade total de reclamações registradas na Ouvidoria da Comgás na ordem de 34%, em decorrência da realização de diversas iniciativas voltadas à melhoria do atendimento ao cliente. Entre elas, destacamos a aplicação da metodologia de ?Causa Raiz? para análise de reclamações, que tem como objetivo identificar a origem dos problemas que causam efeitos indesejados e buscar soluções a partir da identificação da causa raiz para reduzir as reclamações, aperfeiçoar os processos e aumentar o comprometimento das equipes com o atendimento ao cliente.	No 2º semestre de 2015 houve a implantação de um grande projeto, que envolveu diversas áreas da empresa, em que houve o desenvolvimento de melhorias no nosso sistema de CRM para obtenção de relatórios automáticos dos dados relacionados às reclamações. Neste semestre, novas melhorias estão em andamento, com o objetivo de aperfeiçoar a obtenção de informações relacionadas ao atendimento ao cliente e para a atuação da Ouvidoria em projetos de melhoria contínua dos processos da Comgás.

<p>Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp</p>	<p>1. Chamados do Help Desk - SSP ? Chamados relativos aos serviços de manutenção de equipamentos das delegacias de polícia, especialmente as impressoras. 2. Sistema e-CNHsp e e-CRVsp? problemas da falta de atualização do Java nos sistemas. (recorrente) e limites do atendimento 0800(HD) Prodesp quando da eventual queda ou instabilidade dos sistemas. 3. Concursos Públicos ?demandas de solicitação sobre o andamento e prorrogação do concurso 2013 e demora no chamamento dos candidatos, em função dos limites do decreto governamental que impede novas contratações. 4. Acesso São Paulo ?reclamações sobre atendimento nos Postos.</p>	<p>1. Prodesp ? Priorizar a atualização do Java para os sistemas e-CHNsp e e-CRVsp(em andamento) 2. Prodesp ? Criação de GT Ouvidoria e Compliance na Diretoria de Produção para atuação sobre os chamados pendentes e melhoria dos processos internos no tratamento das demandas oriundas da Ouvidoria. (acatado) 3. Prodesp ? Formação de Grupos de Clientes para maior interação e captação de sugestões e recomendações dos clientes. Foco clientes Adesão. (acatado) 4. Prodesp ? Recomendação que sejam melhoradas as informações no site da Prodesp sobre os concursos públicos.(em discussão)</p>	<p>O sistema SGMC - Sistema de gestão das Manifestações do Cidadão, utilizado pela Ouvidoria e por todos os Postos Poupatempo dependem de ajustes. Os ajustes estão em desenvolvimento.</p>
<p>Companhia Nacional de Energia Elétrica</p>	<p>1 - Reclamação sobre Danos Elétricos ?> Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de análise e indeferimento de seu pedido de ressarcimento de danos elétricos -> Participação 35,29% sobre o total de reclamações; 2 - Reclamação sobre Qualidade no Atendimento ?> Refere-se ao descontentamento do consumidor quando o funcionário da empresa não conseguiu esclarecer suas dúvidas ou não deu a atenção devida -> Participação 2% sobre o total de reclamações; 3 - Reclamação sobre Variação de Consumo ?> Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao consumo faturado pela empresa, para sua unidade consumidora -> Participação 5,88% sobre o total de reclamações.</p>	<p>Recomendação encaminhada à área responsável da distribuidora com o intuito de avaliar os procedimentos adotados. Após análise, a distribuidora ratificou que todos os procedimentos adotados estão de acordo com o que preceitua a legislação vigente (Módulo 9 do PRODIST).</p>	<p>Nada a declarar.</p>

<p>Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.</p>	<p>1- Reclamações de Pavimento, foram as mais frequentes no decorrer do semestre e são pertinentes às condições do pavimento (buraco e deformidades) foram decorrentes das chuvas intensas que ocorreram no início do ano. Para sanar o problema a Concessionaria intensificou o trabalho das equipes de conservação em todo trecho; 2- Elogio, foi mais frequente para Colaborador de Tráfego. Os colaboradores elogiados receberam carta da Ouvidoria agradecendo o bom atendimento prestado ao usuário; 3- Ressarcimento, foi mais frequente para Objeto na Pista. O mês de janeiro apresentou o maior registro de pedido de ressarcimento, mas com a forte atuação de área de Operações em todo trecho, o índice diminuiu no decorrer do semestre; 4- Solicitação de informação Ponto a Ponto, no semestre foi mais frequente para Adesão ao Ponto a Ponto, pois cresce o interesse dos usuários com veículos emplacados na cidade de Indaiatuba em aderir ao Sistema.</p>	<p>No primeiro semestre não houve recomendações da Ouvidoria aos dirigentes.</p>	<p>No primeiro semestre não houve dificuldade na atuação da Ouvidoria.</p>
---	--	--	--

<p>Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol</p>	<p>No primeiro semestre de 2016 a manifestação mais frequente foi Solicitação de Informação de Orientação de Ressarcimento, foram registradas 276 demandas no referido período - 30% de todo o universo das manifestações registradas na Ouvidoria. Posteriormente, tivemos reclamação de Pavimento (irregularidades), além de ser a segunda mais frequente é muito relevante. Foram 188 manifestações registradas, 20% do total das demandas no período em questão. Ainda entre as mais relevantes, temos o Ressarcimento de Objetos na Pista, manifestação registrada após o recebimento da documentação por parte do usuário - momento em que o mesmo é informado se será ou não ressarcido. Foram 49 demandas, 5% de todos os pedidos registrados, destes, apenas dois pedidos foram considerados procedentes.</p>	<p>Não houve registro de recomendações neste período.</p>	<p>Não há dificuldades na atuação da Ouvidoria junto às áreas da concessionária AB Triângulo do Sol.</p>
--	--	---	--

<p>Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A</p>	<p>As 3 manifestações mais frequentes neste semestre foram: 1- Reclamações a respeito das más condições do pavimento da SP 330 - Rodovia Anhanguera 2 - Reclamações referentes ao funcionamento do sistema de cobrança automática, devido a dificuldade de leitura de alguns dispositivos eletrônicos em determinadas praças de pedágio. 3 - Reclamações referentes a troco errado.</p>	<p>As recomendações feitas pela ouvidoria neste semestre foram: 1- A retomada da recuperação do pavimento da SP 330 (Rodovia Anhanguera), o que foi feito a partir de abril de 2016, com o término do período chuvoso. Foi contratada uma nova empresa para executar o serviço, visto que a anterior se encontrava em dificuldades financeiras e por isso vinha apresentando queda no rendimento dos serviços. 2- A realização do treinamento de identificação de cédulas duvidosas com os operadores de pedágio, o que foi feito juntamente com o treinamento de sinalização para atendimento e utilização de rádio comunicação, em maio de 2016 e o reforço na verificação de troco. 3 - A melhoria no sistema de cobrança automática. Para isso foram realizados novos ajustes nas antenas da praça de Pirassununga. Os testes já deram resultado, pois o número de reclamações caiu nos 3 últimos meses do semestre. Todas as recomendações foram acatadas e já começaram a apresentar resultados, com a redução no número de reclamações.</p>	<p>A ouvidoria não teve nenhuma dificuldade de atuação no período e também não tem observações a fazer.</p>
--	---	---	---

<p>Concessionária de Rodovias Tebe S/A</p>	<p>No primeiro semestre de 2.016, tivemos 418 manifestações, sendo que 50,47% foram elogios, em relação a satisfação dos usuários com o nosso atendimento. Na sequência, 9,80 % das manifestações, foram de solicitações de informações, sobre o nosso procedimento para pedido de ressarcimento por danos materiais, causados nos veículos que trafegam pela a nossa rodovia, envolvendo atropelamento de animais de médio e grande porte e colisão com objetos nas pistas de rolamento. Para finalizar, 4,06% das manifestações, foram de reclamações relacionadas a não abertura da cancela nas pistas automáticas localizadas nas nossas praças de pedágios, pelo o motivo de falhas na leitura de dispositivos (TAG), sendo que 58,82% das falhas, ocorreram na Praça de Pedágio localizada na SP-323 (Rodovia José Della Vechia), Km 019 + 081. As três manifestações relacionadas acima, foram as que aconteceram com maior frequência no período de Janeiro a Junho de 2.016.</p>	<p>No decorrer do 1º Semestre de 2.016, a ouvidoria notou um aumento de acidentes envolvendo atropelamento de animais de médio e grande porte nas rodovias, especialmente na cidade Palmares Paulista/SP. Diante desse cenário, foi recomendado à gerência de Operações a entrega de folhetos nos bairros lindeiros da rodovia, para conscientizar os donos de animais (bovinos, equinos, caninos) sobre a importância de mantê-los em locais cercados e monitorados para que os mesmos não adentrassem a rodovia. A recomendação foi acatada e foi feito uma campanha de conscientização nos bairros no mês de Maio/2016.</p>	<p>Não foi encontrada nenhuma dificuldade. Há boa relação interpessoal e cooperação entre a diretoria/presidência e demais áreas da Concessionária.</p>
--	---	--	---

<p>Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.</p>	<p>1 - Reclamação - condições da rodovia - Assunto: Radares - Problema: limite de velocidade muito baixo e variação do limite de velocidade. - Os usuários reclamam que o limite de velocidade da Rodovia dos Tamoios é muito baixa (80Km/h) e poderia ser de pelo menos 100Km/h. - Reclamam também da oscilação de velocidade existente (entre 60Km/h e 80Km/h), dizendo que fica difícil acompanhar as mudanças. Total: 72 processos. 2 - Solicitação de informação - Assunto: cobrança de pedágio. - Os usuários entram em contato para saber sobre localização e quantidade de praças de pedágio, valor das tarifas e hipóteses de isenção de pagamento. Total: 89 processos. 3 - Solicitação de ressarcimento - Assunto: ressarcimento de danos causados aos veículos dos usuários. - Problema: usuários tiveram seus veículos danificados (quebra de para-brisas em sua maioria) por pedras existentes na pista e/ou decorrentes de serviços de roçada nas margens da rodovia que lançaram pedras contra os veículos. - Os usuários solicitaram ressarcimento pelos danos causados. Total: 30 processos</p>	<p>1 - Foi recomendado, à área de Comunicação, inserir na página da ouvidoria, no site da Concessionária esclarecimentos sobre "o que é", "para que serve" e "como funciona" a ouvidoria; - A recomendação foi acolhida e encontra-se em implementação. - Motivos: Ainda há usuários que desconhecem o serviço de ouvidoria da Concessionária e frequentemente buscam a ouvidoria para manifestações que poderiam ser solucionadas pelo serviço de atendimento 0800. 2 - Foi recomendada pela ouvidoria a redução da periodicidade das informações de tráfego e clima no Twitter da concessionária para intervalos de 60 minutos, no máximo. - Recomendação acolhida e implementada. - Motivos: devido ao grande número de mensagens veiculadas no twitter, estava ocorrendo um espaçamento muito grande entre as informações de tráfego e clima, o que prejudicava o atendimento aos usuários quanto a este serviço específico. 3 - Foi recomendado pela ouvidoria que fossem reforçadas as orientações às equipes de operação, no sentido de não deixarem de oferecer aos usuários atendidos o formulário de pesquisa de satisfação, de forma a obtermos uma amostra significativa dos atendimentos. - Recomendação acolhida e implementada. - Motivos: desde a primeira coleta de informações, houve uma queda acentuada no número de cédulas preenchidas indicando a possibilidade de haver ocorrido uma diminuição no oferecimento das mesmas aos usuários. 4 - Foi recomendado à área de Comunicação, que fosse acrescentada ao site da Concessionária (página "para você"), as hipóteses de isenção de pagamento da tarifa de pedágio. - Recomendação acolhida e implementada. - Motivo: o grande número de manifestações de usuários moradores das cidades situadas ao longo da Rodovia dos Tamoios, solicitando informações sobre a isenção ou requerendo isenção de pagamento de pedágio.</p>	<p>Não foram registradas dificuldades na atuação da ouvidoria dentro da empresa.</p>
--	---	---	--

<p>Concessionária Rodovias do Tietê</p>	<p>---Reclamação pavimento: Reclamações da qualidade do pavimento da Rodovia SP308. --- Reclamação interdição da serra de Botucatu: Devido ao alto índice de chuvas na região, houve um desmoronamento que causou a interdição da Serra por questões de segurança. ---Reclamação pedágio: Não abertura da cancela da pista automática em casos de veículos com tag autorizado.</p>	<p>---Reclamação pavimento: Na Reunião de indicadores (entre diretoria e gerência das áreas), foi apontado pela Ouvidoria um aumento significativo das manifestações em relação a qualidade do pavimento da SP 308, após esse apontamento a engenharia fez um levantamento e está executando desde o mês de abril intervenções na rodovia com a recuperação total do pavimento. ---Interdição da Serra de Botucatu: A Ouvidoria sugeriu a autorização da passagem de vans e micro-ônibus em caso de estudantes e transporte de pessoas em tratamento médico, a área de operações acatou a sugestão e desde então está autorizando a passagem das vans cadastradas na concessionária após solicitação com justificativa e comprovação do transporte destes passageiros.</p>	<p>---A maior dificuldade da Ouvidoria é o cumprimento do prazo em relação à respostas das áreas, a diretoria na reunião de indicadores reforçou a importância do cumprimento dos prazos, e solicitou uma reunião diária entre Ouvidoria e Engenharia para que o problema seja sanado.</p>
<p>Concessionária Rodovias do Tietê</p>	<p>Reclamação pavimento - reclamações da qualidade do pavimento. Reclamação interdição da serra - a serra de Botucatu foi interditada por questões de segurança, houve um desmoronamento. Reclamação cobrança automática - não abertura da cancela da pista automática em casos de veículos com tag ok.</p>	<p>Reclamação pavimento - em reunião com a diretoria e a engenharia, está ocorrendo desde o mês de abril intervenções na rodovia SP 308 com a recuperação total do pavimento. Interdição da Serra - a Ouvidoria sugeriu a autorização da passagem de vans em caso de estudantes e transporte de pessoas em tratamento, a área de operações autorizou a passagem das vans desde que com autorização emitida pela Concessionária.</p>	<p>As maiores dificuldades da Ouvidoria é o cumprimento do prazo em relação à respostas das áreas, a diretoria autorizou o aumento de quadro da ouvidoria e em reunião de indicadores reforçou a importância do cumprimento dos prazos.</p>

<p>Concessionária Rota das Bandeiras</p>	<p>1) Reclamações das condições do pavimento (asfalto): irregularidades e buracos na rodovia Dom Pedro I (SP065). Houve muitas reclamações quanto às condições do pavimento (asfalto) nesta rodovia entre os meses de Janeiro a Março. Em virtude do período intensos de chuvas ocorridas neste período, houve o surgimento de buracos na rodovia. No mês de abril, iniciamos a recuperação especial do pavimento e já foi possível constatar uma redução nas reclamações nos meses seguintes. 2) Reclamações sobre pedágio: cobranças indevidas do Sistema Ponto a Ponto. Em uma das praças de pedágio que possui o benefício do Sistema Ponto a Ponto, os usuários que possuem isenção de retorno devem ser feitas em até 20 minutos, uma transação fora do sistema de padrão de cobrança em que o sistema está passível de erros. Todos os usuários foram ressarcidos. 3) Reclamações referente ao congestionamento gerado pelas obras de recuperação de pavimento (asfalto) na rodovia Dom Pedro I (SP065). As reclamações são geradas porque durante a execução da obra de recuperação profunda do asfalto, nos pontos mais críticos há a necessidade de abertura de valas com até 90cm de profundidade. Após abertas estas valas, durante o processo há um tempo de descanso do material utilizado na reconstrução deste asfalto e, conseqüentemente, obrigando a manter as valas abertas até sua total cobertura. Para que o trabalho seja concluído há interdição da via, gerando pontos de lentidão na rodovia.</p>	<p>A Ouvidoria recomendou a redução da jornada de trabalho nas obras de recuperação do pavimento (asfalto) realizada na rodovia Dom Pedro I (SP065) e a liberação das pistas antes do pico da tarde às sextas-feiras, dia de maior movimento de veículos na rodovia. Acatada, porque houve muita reclamação quanto ao congestionamento gerado pelas obras de recuperação do asfalto realizadas na rodovia Dom Pedro I (SP065). A Ouvidoria recomendou a inclusão no site da Concessionária na página da Ouvidoria um link com as principais dúvidas e informações sobre os serviços prestados aos usuários. Acatada, para que os usuários ao consultar a página da Ouvidoria possam ter acesso às informações e esclarecimentos sobre os serviços prestados pela Concessionária, com maior agilidade. A Ouvidoria recomendou a atualização da classificação das manifestações no sistema de gerenciamento utilizado. Acatada, para uma melhor rastreabilidade dos tipos de processos gerados na Ouvidoria e confecção dos relatórios mensais e semestrais.</p>	<p>Durante o semestre houve algumas mudanças nas classificações das manifestações do sistema de gerenciamento da Ouvidoria, gerando tempo e dedicação para a configuração da nova classificação.</p>
--	--	--	--

<p>Concessionária SPMar</p>	<p>As três manifestações mais frequentes se referem a pedágio, sendo elas: 1 - Forma de pagamento - outra alternativa para pagamento de tarifa. 2 - Evasão de pedágio na pista de cobrança automática ?usuários que passam por essa pista não possuindo o aparelho de cobrança automática, cometendo a evasão e posterior entram em contato solicitando uma forma de pagamento para não gerar multa. 3 - Multa - usuários que evadem a praça de pedágio e posterior entram em contato reclamando que receberam notificação de multa.</p>	<p>Não foram feitas recomendações no período.</p>	<p>Tivemos dificuldades quanto ao cumprimento do prazo de resposta dos departamentos internos para a Ouvidoria, porem foi criado um comitê com a diretoria para sanar este problema. A solução foi gerar um indicar de prazo de resposta de cada departamento para a Ouvidoria. Até o momento todos estão cumprindo com o novo procedimento, sanando a dificuldade que tivemos no semestre.</p>
<p>CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)</p>	<p>Ressarcimento de Danos Elétricos - 5684 Interrupção no Fornecimento - 1042 Ligação Nova - 980 Os pedidos de indenizações de danos são significativos em função das interrupções de energia motivadas por fatores climáticos, causados por vento, chuvas fortes e quedas de árvores na rede da energia elétrica.</p>	<p>nada a declarar</p>	<p>nada a declarar</p>

<p>Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A</p>	<p>Elogios - Evasão - Pista AVI - Objeto na pista: Elogios: Nossos colaboradores vêm mantendo um alto índice de elogios confirmados e formalizados pela Ouvidoria e, sendo assim, sugerimos algumas ações para motivar ainda mais a boa prática, dentre elas: o resultado dos elogios é divulgado mensalmente pela área de Comunicação da concessionária, destacando um colaborador que tenha se sobressaído na quantidade ou na qualidade do atendimento; Evasão: As evasões estão atreladas àqueles que acessam as pistas automáticas sem possuir o dispositivo de leitura automática (TAG) ou seguem viagem sem efetuar o pagamento da tarifa nas cabines manuais. Acreditamos que as evasões ocorridas nas pistas automáticas ocorrem devido a falta de atenção com relação as sinalizações existentes ao longo da via, cabendo destacar que as mesmas atende a legislação vigente e está de acordo com o que determina o manual de sinalização do Departamento de Estradas de Rodagens do Estado de São Paulo ? DER. Pista AVI: Os contatos sobre PISTA AVI em sua maioria foram para reclamar sobre o motivo da não abertura da cancela de forma automática e consequentemente, choque na cancela. Após constantes análises realizadas pelas áreas responsáveis, observou-se que os condutores geralmente não respeitam o limite de velocidade e principalmente a distância regulamentada, pois, na maioria das ocorrências, a questão com a cancela está ligada ao excesso de velocidade e/ou distância entre os veículos dos usuários na entrada e passagem pelas cabines. Assim, a Ouvidoria da Ecopistas alerta as áreas mensalmente destacando o motivo no relatório mensal, bem como realiza reuniões a fim de promover ações de melhorias que contribuam com a redução nos números apresentados. No</p>	<p>Neste semestre, mediante a solicitação do usuário sobre as condições da alça da Mogi Dutra (Arujá) para acesso à SP-070, sentido oeste, a Ouvidoria vistoriou o local, acompanhada do fiscal de faixa de domínio a fim de registrar as reais condições do pavimento e intermediar junto a área responsável (Engenharia) a execução do serviço. Em 18/06 o serviço foi executado e o usuário retornou o contato para agradecer pelo retorno a sua solicitação .</p>	<p>Embora atendam as demandas da Ouvidoria de forma satisfatória, continuamos trabalhando para que os indicadores de atendimento às respostas das áreas dentro do prazo aumente.</p>
--	--	---	--

	<p>primeiro semestre de 2016 foram 204 reclamações relacionada ao assunto.</p>		
--	--	--	--

Ecovias	<p>3 Manifestações mais frequentes: * 590 manifestações relacionadas ao tema geral: Procedimentos, e classificadas no tema específico: Pedágio (Detalhe do item: Forma Pagamento, Reconhecimento de Dívida, Cédula Duvidosa). Este total considera todos os tipos de manifestações e corresponde a 21,8% do somatório geral de manifestações registradas pela Ecovias. * 245 manifestações relacionadas ao tema geral: Legislação, e classificadas no tema específico: Pedágio (Detalhe do item: Evasão). Este total considera todos os tipos de manifestações e corresponde a 9% do somatório geral de manifestações registradas pela Ecovias. * 183 manifestações relacionadas ao tema geral: Procedimentos/Atendimento, e classificadas no tema específico: Serviço de Ajuda ao Usuário (Detalhe do item: Animais e objetos na pista (apreensão, retirada, etc.)). Este total considera todos os tipos de manifestações e corresponde a 6,7% do somatório geral de manifestações registradas pela Ecovias.</p>	<p>Problema: danos ao veículo de usuário causado por balizador no meio da faixa de rolamento. Recomendação da Ouvidoria: melhoria no elemento de segurança (balizador plástico móvel) utilizado no verde do zebrado da saída para o bairro existente no km 16+500 da Pista Norte da Imigrantes. Recomendação acatada com instalação de balizadores fixos, além de reavaliação de outros pontos nas rodovias que seriam passíveis de receber esse tipo de intervenção.</p>	<p>Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações pelas área de engenharia e operações.</p>
EDP Bandeirante	<p>1º Assunto: Prazos de Serviços - Problema: Reclamações dos prazo de serviços executáveis em campo como ligação, religação, alteração de carga e etc; 2º Assunto: Ressarcimento de Danos Elétricos - Problema: Recurso do parecer do Ressarcimento de Danos Elétricos; 3º Assunto: Falta de Energia - Problema: Demora para restabelecimento da energia elétrica</p>	<p>Foram realizadas 08 recomendações para melhoria operacional de processos. Deste total: - 05 foram deferidas, porém, as implementações foram programadas pelas áreas de negócio; - 03 estão sob análise das áreas de negócio.</p>	<p>Podemos destacar a elevada e sazonal demanda em razão das intempéries climáticas, visto que as fortes chuvas e ocorrências foram publicamente perceptível no Estado de São Paulo não apenas no período rotineiramente já previsto pelas Concessionárias, refletindo diretamente nos assuntos relacionados a falta de energia e ressarcimento de danos elétricos.</p>

Elektro Eletricidade e Serviços	Ressarcimento de Danos, discordância das respostas recebidas. Ligação com necessidade de Extensão de Rede, discordância do prazo de atendimento. Faturamento, discordância dos valores faturados.	As principais recomendações às áreas resumem-se na atenção e compromisso em se atender as solicitações de acordo com as informações e prazos informados no atendimento inicial.	Não há.
Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo/SA	No primeiro semestre de 2016 as manifestações mais frequentes, em ordem de incidência, foram relativas a questionamentos sobre leitura (contestação quanto ao procedimento da tomada de leitura, leitura faturada após impedimento de acesso; discordância da leitura coletada); valores cobrados nas faturas (principalmente após o aumento dos valores das contas em decorrência dos reajustes sucessivos tarifários em 2015) e sobre pedidos de ressarcimento de danos elétricos em aparelhos elétricos (devido à não localização no sistema de ocorrência na data informada pelo cliente na abertura do pedido; questionamentos quanto ao indeferimento de pagamento após análise de laudos/orçamentos; questionamentos quanto à vistoria de equipamentos, que é facultada à concessionária) .	A consolidação das manifestações registradas na Ouvidoria são compartilhadas com as áreas gestoras visando à adoção de medidas de contorno e revisão dos processos internos. Dessa forma, quando da identificação de oportunidades de melhoria e/ou necessidade de ajuste do processo é efetuado o apontamento dessa demanda para as áreas responsáveis envolvidas, com vistas a mitigar novas manifestações. Adicionalmente, a Ouvidoria participa regularmente de reuniões com as áreas gestoras de cada processo juntamente com a área de Qualidade, a fim de debater ajustes de processo que visem à melhoria do serviço prestado, bem como a redução de reclamações.	Dentre as dificuldades que se apresentam com certa frequência destaca-se o recebimento de demandas que ainda não foram tratadas pelos primeiros níveis da empresa. Esse cenário gera impactos nos fluxos de atendimento e de análise , pois são demandas que deveriam ser tratadas em 1ª instância antes de migrarem para a Ouvidoria, gerando uma sobrecarga no canal. Visando melhorar este aspecto, desde Jun/16 a Ouvidoria implementou um novo fluxo de direcionamento de manifestações que ainda não foram avaliadas pelo 1º nível, direcionando tais manifestações para uma Célula de Qualidade dedicada no Call Center para o recebimento e tratamento de manifestações que, por algum motivo, não passaram pela análise e tratamento de 1º Nível.

<p>Empresa de Distribuição de Energia Vale Paranapanema S.A.</p>	<p>1 - Reclamação sobre Danos Elétricos ?> Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de análise e indeferimento de seu pedido de ressarcimento de danos elétricos -> Participação 28,2% sobre o total de reclamações; 2 - Reclamação sobre Qualidade no Atendimento ?> Refere-se ao descontentamento do consumidor quando o funcionário da empresa não conseguiu esclarecer suas dúvidas ou não deu a atenção devida -> Participação 15,38% sobre o total de reclamações; 3 - Reclamação sobre Variação de Consumo ?> Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao consumo faturado pela empresa, para sua unidade consumidora -> Participação 10,25% sobre o total de reclamações.</p>	<p>1. Reclamação sobre Danos Elétricos ?> Recomendação encaminhada à área responsável da distribuidora com o intuito de avaliar os procedimentos adotados. Após análise, a distribuidora ratificou que todos os procedimentos adotados estão de acordo com o que preceitua a legislação vigente (Módulo 9 do PRODIST).</p>	<p>Nada a declarar.</p>
--	---	---	-------------------------

Empresa Elétrica Bragantina S.A.	<p>1 - Reclamação sobre Qualidade no Atendimento ?> Refere-se ao descontentamento do consumidor quando o funcionário da empresa não conseguiu esclarecer suas dúvidas ou não deu a atenção devida -> Participação 8,95% sobre o total de reclamações; 2 - Reclamação sobre Danos Elétricos ?> Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de análise e indeferimento de seu pedido de ressarcimento de danos elétricos -> Participação 10,44% sobre o total de reclamações; 3 - Reclamação sobre Variação de Consumo ?> Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao consumo faturado pela empresa, para sua unidade consumidora -> Participação 5,97% sobre o total de reclamações.</p>	Com o intuito de zelar pela qualidade do atendimento prestado, as reclamações entrantes desta tipologia são encaminhadas diretamente aos responsáveis para uma análise criteriosa da reclamação e providências corretivas, quando necessárias.	Nada a declarar.
Gas Brasileiro Distribuidora S.A.	As manifestações mais relevantes referem-se a problemas de envio de segunda via de fatura de conta de gás; problemas com faturamento e ligação de gás.	Os manifestações realizadas nesta Ouvidoria foram pontuais, não gerando necessidades de recomendações específicas aos dirigentes desta Concessionária.	Sem dificuldades na atuação desta Ouvidoria.
Gas Natural Fenosa São Paulo SUL - GNFPS	1) Informação sobre valores dos serviços; 2) informação sobre religação por pagamento; 3) informação sobre segunda via.	Não forafeitas recomendações.	Não foram observada\`s dificuldades nas tratativas das demandas dos clientes que procuraram a Ouvidoria da Empresa.

<p>Imprensa Oficial do Estado S.A. - IMESP</p>	<p>A Manifestação mais freqüente continua sendo o pedido de Informação, com mais de 56% dos chamados recebidos, com destaque às consultas ao Diário Oficial: publicações do funcionalismo público, concursos e pedidos de exclusão de dados pessoais publicados no Caderno Judiciário. Em segundo lugar permanecem as Reclamações, responsáveis por 32,5% dos chamados, com acréscimo de 7,5% em relação ao semestre anterior. O fator desencadeador deste acréscimo está diretamente relacionado à necessidade de renovação de elevado nº de certificados, principalmente de funcionários de órgãos públicos, que venceram no início do semestre. Em seguida estão os Elogios e Sugestões com 3,5% e 2,5%, respectivamente. Os Elogios foram recebidos pelo Departamento de Produtos Jornalísticos, relativos às matérias publicadas no Conteúdo Editorial e Ouvidoria, pela sua atuação. As Sugestões referem-se à Certificação Digital e ao Diário Oficial na Internet.</p>	<p>A Ouvidoria além da interlocução cotidiana com cada setor da empresa, apresenta relatório consolidado semestral com suas impressões, a partir das solicitações recebidas, à presidência e às gerencias da empresa, a fim de que sejam utilizadas não só na gestão dos problemas apresentados, mas também na prevenção de futuras situações. A Ouvidoria, o SAC e Assessoria de Imprensa (responsável pelo monitoramento das redes sociais) têm trabalhado em conjunto no encaminhamento de procedimentos internos para resolução de problemas e aprimoramento das informações disponíveis nos canais de comunicação com o cidadão.</p>	<p>A Ouvidoria da IMESP apresenta condições plenas de atuação. Na estrutura organizacional está ligada diretamente à Presidência, de quem recebe todo o apoio no desenvolvimento de suas atividades. Dispõe de infraestrutura física e lógica adequadas ao atendimento, com destaque ao sistema computacional próprio, para registro e resposta aos chamados. Além disso, o sistema é dotado de ferramenta que permite o tratamento de dados, importante instrumento de gestão.</p>
--	--	---	---

<p>Ouvidoria Geral do Estado</p>	<p>As manifestações mais frequentes são as relacionadas ao DETRAN, reclamações e informações sobre os serviços do órgão com 203 registros, demandas relacionadas à Casa Civil, 195, especialmente homologação de acesso à carreira de Pesquisador Científico, sanção de projetos de lei, seguidas de manifestações dirigidas à Secretaria da Educação, com 121 registros, reclamações e solicitações de informações. Merece destaque as manifestações relacionadas com a Secretaria da Saúde, especialmente em razão da dificuldade de acesso à Ouvidoria, por meio do telefone, no total 107, as manifestações à Ouvidoria da SPPREV relacionadas com a dificuldade de atendimento imediato e as manifestações encaminhadas pela USP de São Carlos, sobre a substância Fosfoetanolamina, 55, em curto espaço de tempo e que demandavam inúmeras explicações e cautela no contato com os usuários.</p>	<p>- Uso do Sistema Ouvidoria pela Rede Paulista de Ouvidorias - Melhoria da capacitação e formação técnica das equipes de Ouvidoria, especialmente no recebimento e registro de manifestações</p>	<p>Expressivo aumento do registro de demandas. A título de comparação no ano de 2015 foram atendidas 806 manifestações e somente no primeiro semestre de 2016 foram 1.758 registros. Há que se ressaltar que no período também foram implementadas diversas alterações no Sistema Ouvidoria, demandando capacitação, orientação e suporte técnico as Ouvidorias o que também aumento significativamente a carga de trabalho da equipe do Núcleo de Coordenação da Rede Paulista de Ouvidorias.</p>
----------------------------------	--	--	--

<p>Programa Poupatempo</p>	<p>1. Agendamento pela internet : Portal Poupatempo - recebimento da mensagem "Código informado não foi encontrado" ao tentar acessar o link recebido; impossibilidade de recuperação de senha para emails desativados; necessidade de desvincular email de outro cadastro. 2. SERT: queda no sistema MTE; bloqueio de solicitações do seguro desemprego devido atualizações feitas pelo Ministério do Trabalho. 3. Disque Poupatempo: dificuldade em obter informações e/ou agendar - telefone ocupado, muito tempo de espera e ligação que cai; dificuldade do cidadão em seguir os passos do agendamento eletrônico. 4. Detran: postos com Ciretran sem datas disponíveis para agendamento de serviços veículo</p>	<p>1. Poupatempo ? Recomendação para o aproveitamento do serviço de consulta ao CEP no preenchimento do formulário eletrônico da Ouvidoria no SGMC - Sistema de Gestão das Manifestações do Cidadão. (acatada); 2. Poupatempo ? Recomendação para informar no Portal, por meio do Guia de Informações, a indisponibilidade em tempo real dos serviços/órgãos nos Postos Poupatempo. (acordado e em estudo); 3. Poupatempo ? Recomendação para unificar o sistema de agendamento (Pré-cadastro do Detran, AgendaSP e Portal Poupatempo); 4. Poupatempo ? Listar no Guia (seção Postos e Horários)os postos da capital em sequência própria. (acatada); 5. Poupatempo ? Inserir a possibilidade de agendamento apenas para a categoria "dependente". (acordado e em estudo); 6. Poupatempo ? Incluir nos próximos editais ou renovação deles, uma cláusula que não permita a concessionários de copiadoras, a prática de cobrança de mais de uma cópia por folha. (Acordado. Para próximos contratos e renovações novas cláusulas serão incorporadas); 7. Poupatempo ? Recomendação para que a recolha de pertences de cidadão detido no posto Sé não fique mais com a guarda da ADM. (acatada); 8. Poupatempo ? Adequação nos prazos praticados por despachantes e pelo Poupatempo. Por vezes, o prazos dos despachantes são menores. (em discussão); 9. Poupatempo ? "Banner" com informe sobre pagamento de taxas para o posto Guaratinguetá. (acatada); 10. Poupatempo ? Melhorar a informação sobre a não possibilidade de pagamento de taxa antecipada quando o agendamento é realizado pelo Disque Poupatempo. (acatada); 11. Poupatempo ? Ampliação das opções de comprovantes de identificação e residência. Discussão antiga da ouvidoria com o Detran que já havia resultado na aceitação da Declaração de Residência em 2013. (acatada); 12. Poupatempo ? Veicular no Portal do Poupatempo, informações que já constavam na Intranet, sobre a doenças infectocontagiosas que tem assustado os cidadãos usuários do Poupatempo. (acatada); 13. Poupatempo ? Implantação de uma fotocopadora no Posto Jundiá. (acordado e em busca de uma solução); 14. Poupatempo ? Alteração de informação. Sempre que há algum órgão em situação de greve, a informação no Guia e no Disque era de que estava ocorrendo "problemas</p>	<p>O sistema SGMC - Sistema de gestão das Manifestações do Cidadão, utilizado pela Ouvidoria e por todos os Postos Poupatempo dependem de ajustes. Os ajustes estão em desenvolvimento.</p>
----------------------------	---	---	---

operacionais". Sugerimos que a informação passasse a ser direta, objetiva e verdadeira: "greve". (acatada); 15. Poupatempo ? Melhoria de informação no Guia sobre as formas de pagamento para a renovação de CNH. (acatada); 16. Poupatempo ? Acrescentar informação no folheto para 2º via de CNH conforme consta no Guia, de que o RG deve estar atualizado e em bom estado de conservação; 17. Poupatempo ? Melhoria de informação para agendamento de "serviços de veículos". O Licenciamento não é agendado, embora se enquadre em "serviços de veículos". (em estudo).

<p>RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A</p>	<p>Assunto: Pedágio. Problema: Pagamento posterior da tarifa de pedágio (153 demandas recebidas). Usuários que por algum motivo se esqueceram de quitar a declaração de pagamento posterior, ou no momento da passagem apresentaram problemas no TAG (dispositivo para pagamento automático), procuraram a Ouvidoria para evitar o registro de evasão. Assunto: Pedágio. Problema: Informações sobre evasão de pedágio (86 demandas recebidas). Usuários apresentaram dúvidas se durante a passagem na pista AVI (pista para cobrança automática) houve registro de evasão, ou, já praticaram a evasão e tentam regularizar a passagem. Assunto: Ressarcimento. Problema: Solicitação de procedimentos para ressarcimento de danos materiais (142 demandas recebidas). Usuários solicitam informações para pleitear ressarcimento junto à concessionária. Dentre os principais motivos estão atropelamento de animais e choque contra objetos.</p>	<p>A ouvidoria recomendou treinamento aos colaboradores das praças de pedágio em relação à emissão de declaração para pagamento posterior. A recomendação foi acatada pela coordenação das praças, que reforçaram as informações junto aos colaboradores. Também recomendou-se a realização de campanha educativa sobre a evasão de pedágio, com a distribuição de folhetos e implantação de faixas banners ao longo da malha viária. Esta recomendação encontra-se em análise pela Diretoria da empresa. Outra recomendação da Ouvidoria acatada pela Diretoria neste semestre, foi a informatização de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria. Os processos passaram a ser tratados via sistema Kcor. O procedimento proporcionou mais agilidade no envio e recebimento de informações, otimização do trabalho dos setores envolvidos, além da avaliação ágil e eficaz das demandas recebidas. Anteriormente, os processos eram tratados através de e-mail e meio físico, nos casos de reclamação de ressarcimento.</p>	<p>Esta Ouvidoria possui autonomia e bom relacionamento com todos os setores da empresa. Adequação das classificações das demandas no sistema Kcor da concessionária para enquadrá-las conforme novas exigências da Artesp. A área de TI da concessionária está atuando para a solução deste problema.</p>
<p>Secretaria de Governo - Sede</p>	<p>As manifestações dirigidas à Ouvidoria da Secretaria de Governo foram diversificadas relacionando-se, em geral, com os órgãos vinculados como ARTESP, ARSESP e PRODESP. A demandas de maior incidência registradas no Sistema versaram sobre a homologação de acesso à carreira de pesquisador científico, com 40 manifestações, seguida de assuntos relacionados com a ARTESP, com 18 registros e Prodesp, com 5 registros.</p>	<p>Não houve recomendações no período</p>	<p>Considerando a ausência de Ouvidoria na Casa Civil, a Ouvidoria da Secretaria de Governo assumiu demandas relativas a assuntos como projetos de lei, questões municipais e também dirigidas ao Sr. Governador do Estado.</p>

Vianorte	<p>1.Conservação >>Pavimento>> Buracos>> Considerado pela frequência um alto índice de reclamações (62) que representam 7,1% das manifestações, sendo a maioria da Rodovia Anhanguera >> SP 330 (56). 2.Pedágio >> Pista Automática>> Considerado pela frequência as manifestações que remetem a problemas relacionados a não liberação automática das cancelas, sendo reclamações (37 / 4,2%) e informação de evasão em pista automática (51 / 5,8%). 3.Ressarcimento de danos >> Procedimentos >> Considerado pela frequência, a quantidade de informações solicitadas (97 / 11,1%).</p>	Não houve recomendações da Ouvidoria no período.	Não houve dificuldades ou observações no período.
----------	--	--	---

<p>ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A</p>	<p>As manifestações recebidas com maior frequência foram: 1. Solicitações de Imagens/ Documentos (91), as quais referem-se a contatos dos usuários, onde estes requerem imagens devido a algum fato ocorrido na rodovia e declarações de atendimento realizado pela concessionária. 2. Reclamações de ruído, buraco e irregularidade. (78) as quais referem-se a contatos dos usuários, onde estes requerem o reparo emergencial em alguns pontos da Rodovia. A manifestação de maior relevância foi a relacionada a Atendimento, relacionamento e comportamento com o usuário, no entanto, nota-se que desde o primeiro semestre/2014 as manifestações estão reduzindo: primeiro semestre/2014 (46) manifestações, no segundo semestre/2014 diminuiu para (36), no primeiro semestre/2015 (32) manifestações, (27) manifestações no segundo semestre/2016 e agora no primeiro semestre/2016 (26) manifestações, a ViaRondon está focada para aprimorar o atendimento e a satisfação do usuário.</p>	<p>Visando sempre a satisfação dos usuários, focamos no setor de engenharia, uma vez que o início do semestre é o final do período de chuvas. Desta forma, para conseguirmos manter a uniformidade no pavimento, fora orientada a equipe de engenharia para uma intensificação nas fiscalizações durante a execução das obras e em sua conclusão, bem como sempre que recebida a informação de irregularidade, a equipe de inspeção foi orientada a providenciar a devida e imediata regularização, propiciando comodidade e segurança aos usuários da Rodovia, garantindo a manutenção em todo o trecho administrado. No entanto, esse ano tivemos fortes chuvas fora de época, o que prejudicou todas as Rodovia do Estado de modo geral, o que fez aumentar o número de reclamações de pavimento, porém, as recomendações mencionadas foram acatadas pela área técnica surtindo efeito positivo.</p>	<p>O maior desafio enfrentado pela Ouvidoria é estabelecer que todas as áreas cumpram com os seus prazos de forma que a Ouvidoria possa trabalhar com a folga necessária em seus cumprimentos de prazos, uma vez que, há prazos externos e internos e, vários departamentos da empresa envolvidos nos diversos tipos de respostas, cujas áreas competentes para cada manifestação, muitas vezes necessitam ir a campo realizar a análise, não retornando com o parecer dentro do prazo estipulado.</p>
--	--	---	--

Relatório - Manifestação

Secretaria da Habitação

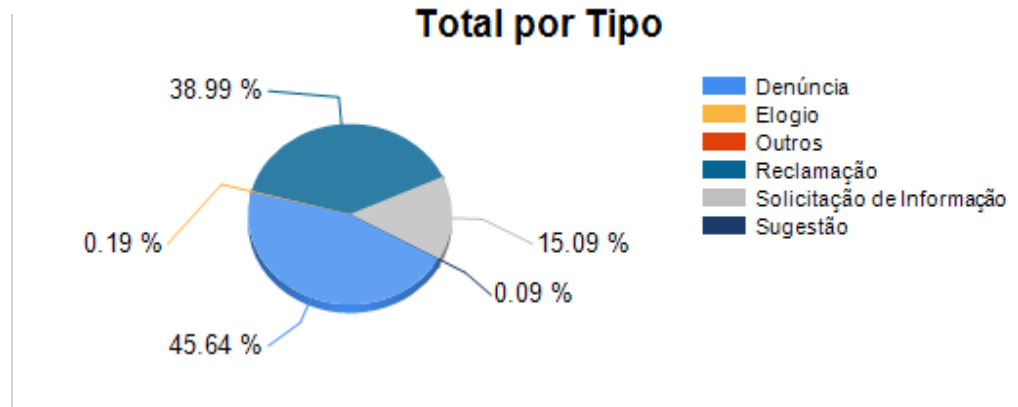
Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria da Habitação

Tipo de Manifestação

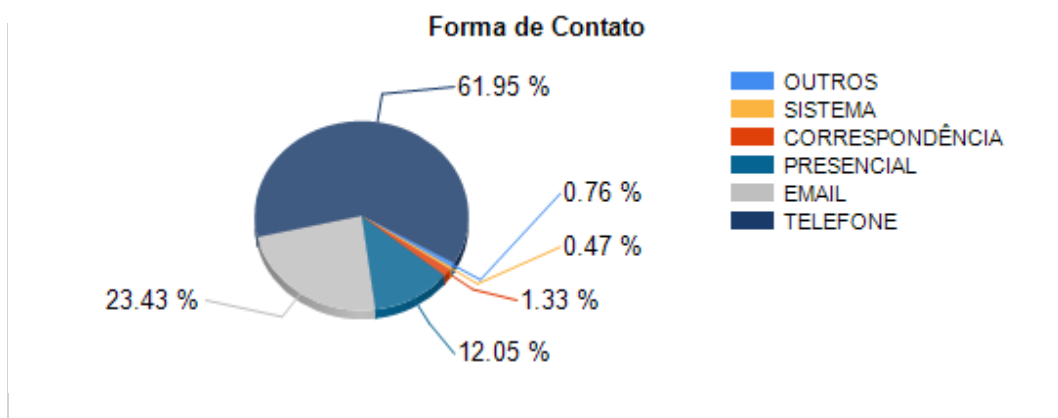
Tipo	Quantidade
Denúncia	481
Elogio	2
Outros	0
Reclamação	411
Solicitação de Informação	159
Sugestão	1
Total:	1054

Total por Tipo



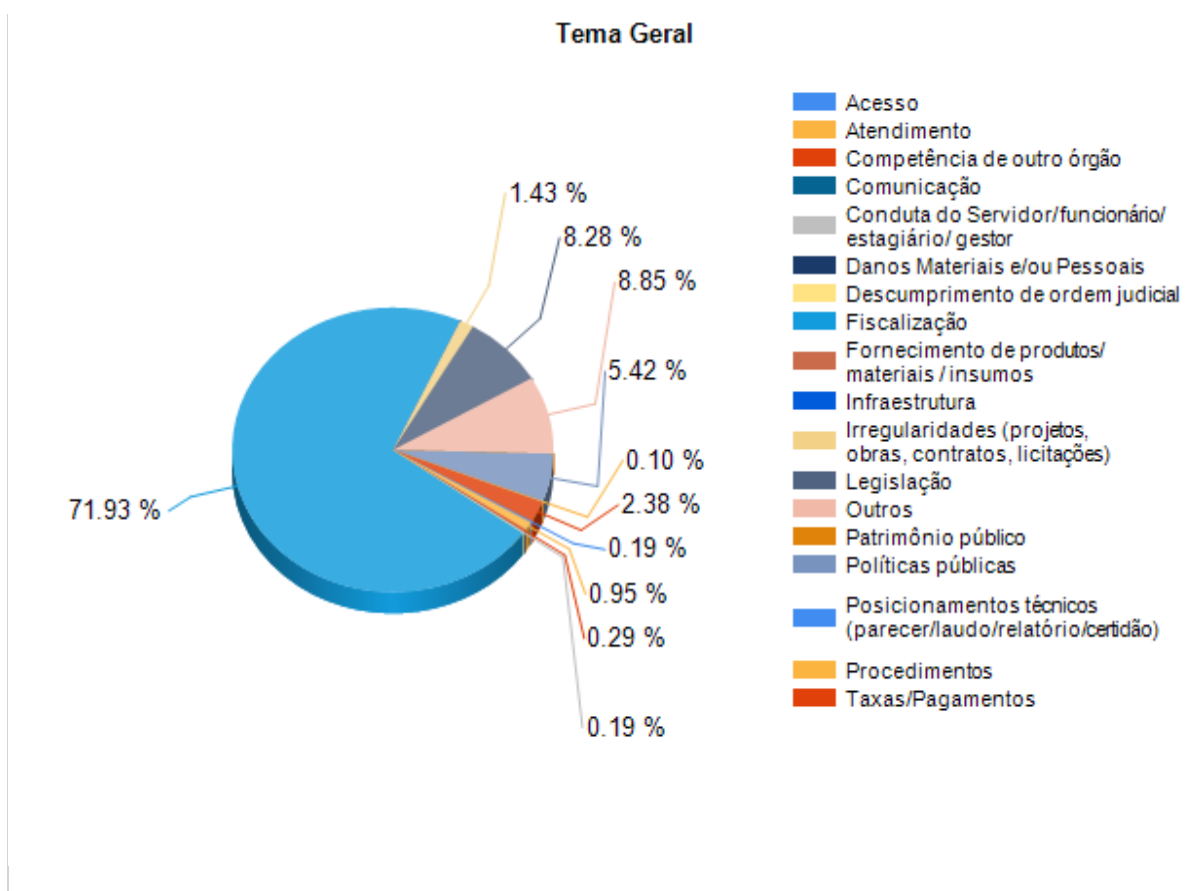
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	46	388	38	9	0	0	481
Elogio	0	0	2	0	0	0	2
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	55	209	135	3	1	8	411
Solicitação de Informação	26	56	71	2	4	0	159
Sugestão	0	0	1	0	0	0	1
Total	127	653	247	14	5	8	1054



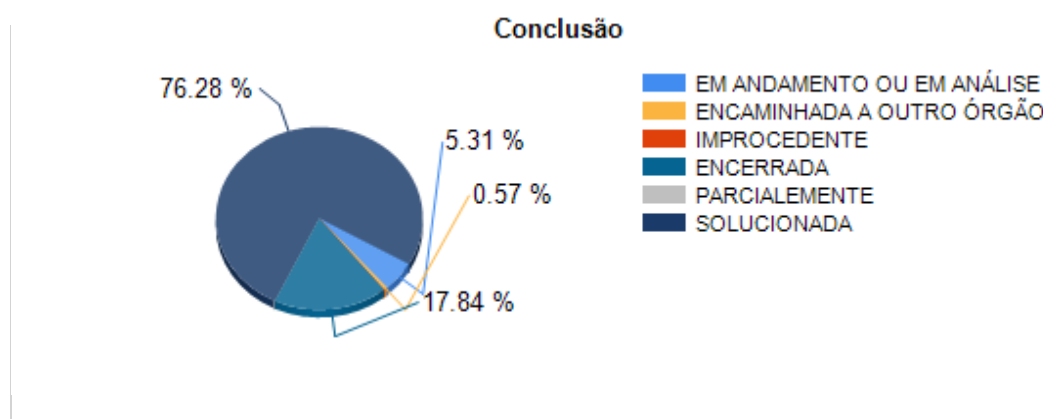
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	2	0	0	2
Atendimento	0	0	0	9	1	0	10
Competência de outro órgão	0	0	0	0	3	0	3
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	1	1	0	2
Fiscalização	470	0	0	271	15	0	756
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	14	0	0	15
Legislação	0	0	0	33	54	0	87
Outros	8	0	0	51	33	1	93
Políticas públicas	1	1	0	16	39	0	57
Procedimentos	0	0	0	1	0	0	1
Taxas/Pagamentos	0	1	0	11	13	0	25
Total	480	2	0	409	159	1	1051



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	371	0	78	0	1	31	481
Elogio	1	0	1	0	0	0	2
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	324	0	67	0	2	18	411
Solicitação de Informação	107	0	42	0	3	7	159
Sugestão	1	0	0	0	0	0	1
Total	804	0	188	0	6	56	1054



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	Relacionamos as manifestações mais frequentes registradas no decorrer do 1º semestre de 2016. Assunto: Obras - problemas referentes a infiltração, tubulação entupida, manutenção e outros; Assunto: Denúncias referentes irregularidades na ocupação da unidade habitacional como invasão, locação, venda; Assunto: Questões referentes a invasão de terrenos em áreas da Companhia.	Ao final do relatório de atividade são destacados alguns pontos que mais chamaram a atenção durante o período com sugestões de ações objetivando a busca da melhor solução para o problema, melhorando a prestação de serviço ao mutuário e/ou usuário do serviço público.	

<p>Secretaria de Habitação - Sede</p>	<p>1º - Liberação de subsídio ao Servidor Público do Casa Paulista; 2º - Problemas no Cadastro ao programa Parceria Público Privada; 3º - Questionamentos sobre o Programa Cidade Legal.</p>	<p>Aos dirigentes sempre é passado que o cidadão deve obter a resposta respeitando o que estipulam as leis, de maneira clara e concisa. Caso o setor não seja detentor da informação, que seja indicado o responsável, e/ou, uma fonte substancial da informação, como por exemplo, sites da internet.</p>	<p>Observação: Este relatório contém somente dados de Ouvidoria. Dados de Fale Conosco e SIC não estão inclusos. Tendo em vista a necessidade de se aperfeiçoar os procedimentos da Ouvidoria, algumas providências foram tomadas afim de melhor organizar o recebimento das demandas, tanto quanto o tratamento delas, sendo as medidas tomadas mais importantes: - concentração das demandas no sistema Ouvidorias. Todas as demandas oriundas de outros meios como telefone, e-mail, pessoalmente e do próprio sistema são concentradas no Ouvidorias. - Foi solicitado ao Fale Conosco do Portal do Governo que redirecionassem os e-mail para o faleconosco@habitacao.sp.gov.br, pois, anteriormente eram direcionados para o ouvidoria@habitacao.sp.gov.br. Isso gerava uma demanda muito grande de assuntos não pertinentes a Ouvidoria. - O e-mail ouvidoria não é mais divulgado para a população, como era o caso do site www.cidadao.sp.gov.br. Com esta medida o cidadão acessa a ouvidoria, em sua maior parte, pelo sistema Ouvidorias.</p>
---------------------------------------	--	--	---

Relatório - Manifestação

Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania

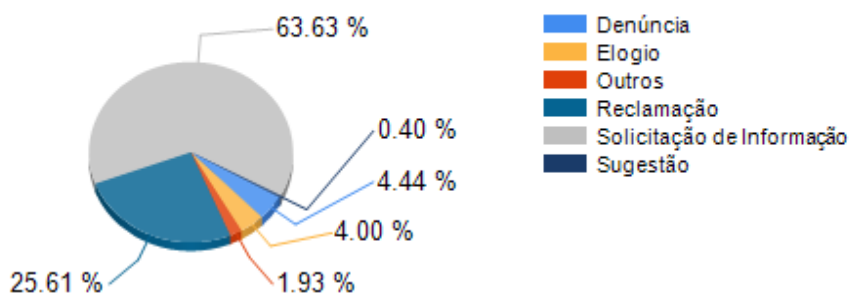
Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania

Tipo de Manifestação

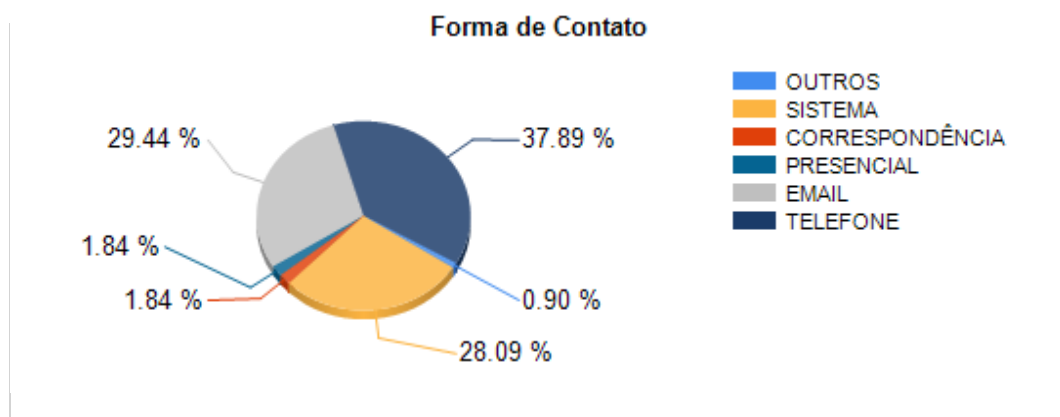
Tipo	Quantidade
Denúncia	325
Elogio	293
Outros	141
Reclamação	1876
Solicitação de Informação	4660
Sugestão	29
Total:	7324

Total por Tipo



Forma de Contato

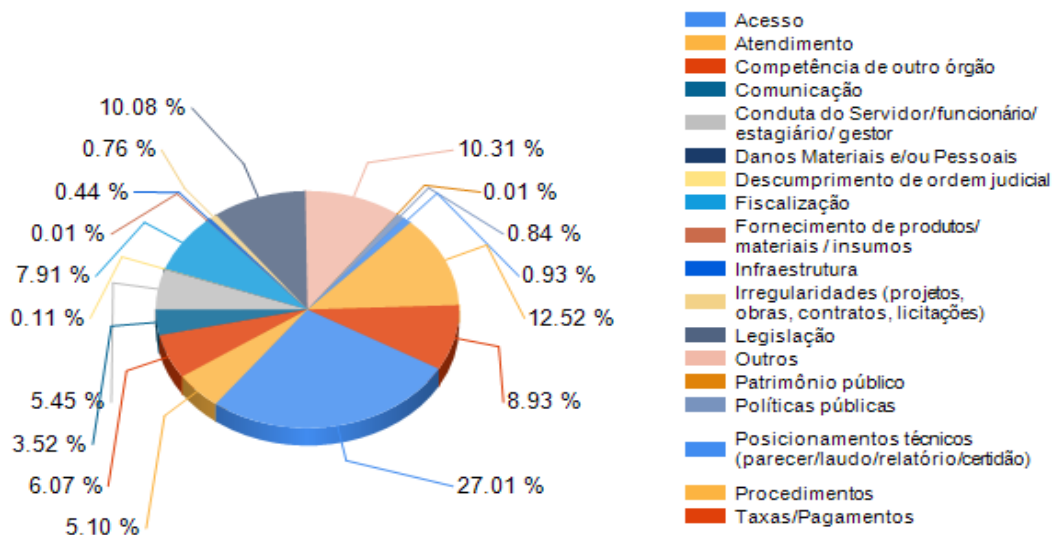
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	19	134	86	12	74	0	325
Elogio	7	30	123	37	34	62	293
Outros	0	4	38	5	94	0	141
Reclamação	84	630	831	74	255	2	1876
Solicitação de Informação	25	1974	1073	5	1581	2	4660
Sugestão	0	3	5	2	19	0	29
Total	135	2775	2156	135	2057	66	7324



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	2	1	99	1851	1	1954
Atendimento	2	24	8	186	149	0	369
Competência de outro órgão	6	0	29	20	383	1	439
Comunicação	0	6	0	2	243	4	255
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	85	206	0	82	21	0	394
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	8	0	0	8
Fiscalização	0	1	0	8	561	2	572
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	1	0	0	1
Infraestrutura	0	0	0	29	1	2	32
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	15	0	0	40	0	0	55
Legislação	66	0	0	78	584	1	729
Outros	50	0	81	599	16	0	746
Patrimônio público	1	0	0	0	0	0	1
Políticas públicas	0	53	0	0	8	0	61
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	1	38	25	3	67
Procedimentos	78	0	10	578	225	15	906
Taxas/Pagamentos	0	0	0	66	580	0	646
Total	303	292	130	1834	4647	29	7235

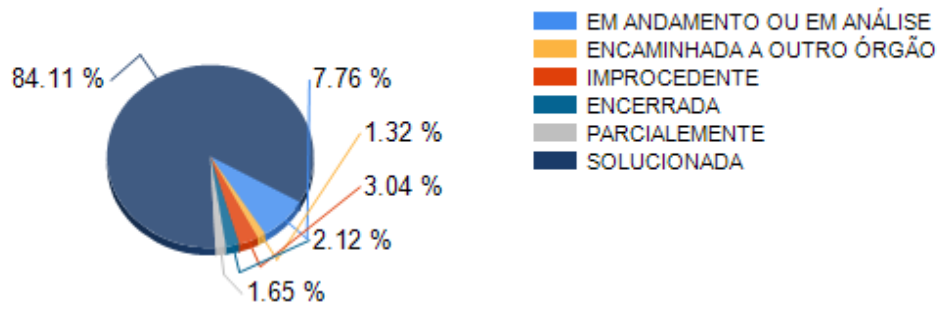
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	177	8	6	16	22	97	326
Elogio	290	0	1	1	1	0	293
Outros	25	0	63	31	18	4	141
Reclamação	1130	97	41	133	42	432	1875
Solicitação de Informação	4521	12	38	40	14	35	4660
Sugestão	17	4	6	2	0	0	29
Total	6160	121	155	223	97	568	7324

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA</p>	<p>As três manifestações mais relevantes foram: Reclamação (procedimentos), Solicitação de Informação (comunicação) e Denúncias (legislação). Assuntos abordados em Reclamações: Gestão de chefia, saúde dos servidores referente aos atestados médicos, de acompanhamento familiar em consulta médicas e a viabilidade em usufruir faltas abonadas, conforme Portaria GP 265/98. Solicitação de Informação: Assuntos referentes ao Concurso Público do ano de 2014, especificamente quanto à convocação e em relação ao Bônus do ano de 2015. Denúncias: Destinadas às agressões físicas e verbais aos adolescentes em descumprimento ao ECA e SINASE.</p>	<p>Os relatórios elaborados pela Ouvidoria da Fundação CASA são apresentados à Presidência até o 10º dia útil do mês subsequente, abordando, resumidamente, informações, estáticas, sugestões, pareceres, observações e considerações com indicações de propostas das áreas, sem prejuízo dos demais relatórios parciais. As recomendações exaradas pela Ouvidoria são apresentadas frequentemente à Presidência da Instituição, em observância às demandas diárias, as quais são de ordem Operacional, Gerencial, Infraestrutura, Atendimento Socioeducativo entre outros, diretamente ligados aos Centros pertencentes às 11 (onze) Divisões Regionais que compõem a estrutura organizacional da Fundação CASA. Visitas de Verificação e de Rotina aos Centros Socioeducativos são realizadas conforme cronograma elaborado mensalmente, visando subsidiar ações voltadas diretamente ao Atendimento Socioeducativo aos adolescentes, bem como, sugerir revisões e/ou reformulações de normas e procedimentos administrativos principalmente relacionados aos servidores. Tais visitas atendem também as demandas oriundas da Presidência, Diretoria Técnica e Diretores Regionais da Instituição e outros.</p>	<p>Não obstante maior compreensão das áreas de atuação da Instituição quanto ao cumprimento dos prazos legais da Ouvidoria, observa-se ainda a necessidade de reiteraões juntos alguns setores competentes. A Administração da Instituição exerce continuamente a conscientização e a sensibilização aos gestores de todas as áreas acerca da atuação e objetivos da Ouvidoria.</p>

<p>Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP</p>	<p>Irregularidades em lotes de Assentamento: por arrendamentos; por falta de moradia; por trabalho externo ao lote; Assistência técnica e extensão rural: maior presença do técnico no assentamento; Conduta de servidores: má utilização de veículo; forma de tratamento; envolvimento em negociação de lotes.</p>	<p>Efetuar novas ações de publicidade alertando servidores, comunidade assentada e população em geral do município onde se encontra o assentamento, sobre a proibição de venda ou arrendamento irregulares de lotes, (fazer nova campanha).</p>	
<p>Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC</p>	<p>Conforme o apontado na planilha acima: Solicitação de Informação - O IMESC é um órgão que realiza perícias médicas de diversas natureza atendendo solicitação do Poder Judiciário e outras autoridades do gênero. Assim, recebemos diariamente solicitação de informações sobre as perícias, tais como: data de agendamento; andamento da perícia; o que é a perícia, quando vai ficar pronto; se posso obter uma cópia do laudo etc. Reclamação - por quais motivos a perícia ainda não foi agendada; por quê o laudo ainda não está pronto; no que se refere as perícias de Vínculo Genético - DNA, porque o resultado deu exclusão se tenho certeza ser a pessoa indicada pai da criança. Algumas vezes reclamam da postura do perito, justamente por não entenderem como funciona uma perícia médica. Outros - O IMESC é muitas vezes confundido com outros órgãos, inclusive federais. Assim recebemos questionamentos de assuntos que fogem a nossa esfera de atuação. Porém sempre buscamos orientar como o cidadão/usuário poderá receber resposta ao seu questionamento.</p>	<p>Todas as recomendações encaminhadas aos dirigentes do Órgão são acatadas, desde que viáveis e em consonância com as diretrizes da instituição.</p>	<p>As dificuldades na atuação referem-se ao fato de, até o momento, não ser possível, registrar no sistema próprio das Ouvidorias os atendimentos realizados, em virtude do nosso cotidiano ser bastante peculiar. O cidadão que aqui chega através dos canais disponíveis, em sua maioria são pessoas de baixa instrução e para responder aos questionamentos, necessitamos em muitos momentos orientar sobre o serviço que irá utilizar e os caminhos para conseguir. Os atendimentos são realizados por telefone; e-mails, presenciais e algumas correspondências. Por haver apenas o ouvidor no setor, é comum o acasalamento de canais. Para melhorar o atendimento e também para que os números correspondam a realidade dos serviços prestados, solicitamos para a direção do órgão a possibilidade de contratação de um estagiário para auxiliar principalmente no atendimento telefônico.</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/2016, por meio do Ranking Mensal Acumulado a verificação dos quinze produtos ou serviços mais reclamados pelos cidadãos. Na análise semestral obtivemos como os três mais reclamados, ocupando o primeiro lugar, com 122 reclamações o instrumento de medição ? Bomba Medidora de Combustível, essas se referem às queixas dos consumidores em relação à quantidade de combustível líquido abastecido nos Postos Revendedores. Do total de instrumentos verificado pelas equipes de fiscalização 10% foram reprovados. O segundo lugar mais reclamado com 92 demandas registradas foi dedicado à Segurança Aparelhos Eletrodomésticos e Similares. Do total verificado 60 eram procedentes correspondendo 75,9%. De acordo com as normas o INMETRO estabelece o cumprimento da Portaria 371/2009, que aprova os Requisitos de Avaliação da Conformidade para Aparelhos Eletrodomésticos e Similares, e institui, no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade ? SBAC, a certificação compulsória para tais aparelhos; E o terceiro lugar com 61 reclamações registradas foi destinado às Balanças - instrumento de pesagem não automática, para atender as mais diferentes necessidades: mecânicas, eletrônicas, antropométricas, de precisão, etc. Cada uma delas é fabricada para capacidades de pesagem adequadas ao seu uso. Do total atendido pelas equipes de fiscalização do IPEM-SP, 11 instrumentos ou 26,8% foram reprovados, ou seja, a desconfiança do consumidor em relação à fidelidade na pesagem foi comprovada.</p>	<p>Mensalmente a Ouvidoria comunica a Alta Direção da Instituição sobre o total de demandas e seus respectivos resultados, sejam elas Metrológicas, sejam Institucionais. Para as demandas metrológicas utilizamos o Ranking Mensal Acumulado de Demandas, juntamente com os comentários da Ouvidoria. Para as Institucionais a Ouvidoria tem o cuidado de relatar o problema ocorrido e cobra uma ação preventiva por parte da Instituição para reparar ou coibir para que aquele tipo de problema não ocorra mais. Este primeiro semestre a Ouvidoria, além das recomendações de praxe, levadas ao conhecimento da Alta Direção, recomendou/sugeriu a vacinação contra a gripe, como forma de prevenir seu efetivo dos transtornos causados por essa enfermidade e o número de ausências.</p>	<p>Não observamos dificuldades durante o primeiro semestre.</p>
---	---	---	---

a) Elogios: foram registrados 269 elogios no total, sendo 140 em relação a conduta de equipes ou instituição, 117 de usuários que elogiaram a conduta individual de funcionários e 12 sobre outros assuntos. Destaca-se os elogios registrados a Instituição motivados pelo posicionamento do Procon SP contrário ao Bloqueio de Internet Fixa anunciado pela mídia e Anatel. b) Reclamações de serviço/ sistema indisponível: 72 consumidores reclamaram da dificuldade em acessar o Procon SP, sendo que mais da metade (42 protocolos) foram registrados no mês de junho em virtude da paralisação de parte dos servidores (greve). Nos meses anteriores os apontamentos deste tema foram relacionados a indisponibilidade do Atendimento Web (13 manifestações) e do Atendimento Eletrônico (5 registros). c) Reclamações de conduta de trabalho: foram registrados 64 protocolos de usuários que ficaram descontentes com o atendimento dos funcionários do Procon SP, sendo que o maior número (45 registros) apontam problemas de postura (descortesia/ falta de urbanidade) e abrangem na maior parte os funcionários do atendimento presencial.

a) Problema: nas máquinas de café instaladas no complexo Barra Funda não há indicação dos componentes dos produtos disponibilizados. Exceto o café, todos os demais têm açúcar na composição, o que é um risco a saúde dos funcionários diabéticos. Sugestão: comunicar os usuários da composição dos alimentos, disponibilizar aos funcionários um espaço na intranet como contato com a DAF e requerer a empresa que passe a oferecer leite sem açúcar. Situação: acatada parcialmente, pois a empresa responsável pelos equipamentos, a pedido da Diretoria Administrativa Financeira passou a repor as máquinas com leite sem açúcar, porém a divulgação e disponibilização da tabela de composição dos produtos ainda não foi atendida, bem como o canal com a DAF não foi implantado. b) Problema: o Procon SP realiza audiências de conciliação no 1º andar do Complexo Barra Funda e em algumas situações são trazidas crianças de colo ou recém-nascidas, cujos pais não dispõem de espaço específico para realizar a troca das fraldas. Sugestão: instalação de um fraldário ou trocador próximo a sala de espera das audiências de conciliação. Situação: em estudo de viabilidade técnica pela Diretoria Administrativa Financeira, pois todos os setores que utilizam o referido andar foram consultados e concordam com a implantação de um espaço para a troca de fraldas. c) Problema: funcionários das Áreas Técnicas e do Retorno que trabalham no 1º e 4º andar do Complexo Barra Funda reclamam da falta de materiais, da inadequação do espaço físico, das condições de iluminação e dos ares condicionados sem manutenção.

a) Paralisação de parte dos servidores do Procon SP Com a greve deflagrada a partir do dia 08/06/16, os serviços de atendimento via internet (web e eletrônico) ficaram indisponíveis e via telefone, presencial e redes sociais operaram com capacidade reduzida. Houve um aumento na demanda do atendimento da Ouvidoria, em especial aquelas que apresentavam dificuldades no acesso à Fundação. Em razão dos funcionários da Ouvidoria terem aderido a paralisação, parte das demandas de junho tiveram um tempo médio de atendimento maior do que o praticado em meses anteriores. b) Quadro insuficiente de pessoal A distribuição das atividades do Sistema de Ouvidorias, Serviço de Informação ao Cidadão, levantamento de dados e estudo de reavaliação dos temas seguem prejudicadas, como no semestre anterior, em função do aumento da demanda, greve e existência de um funcionário em licença médica. c) Dificuldades para emissão de relatórios Assim como no semestre anterior, considerando a intenção de produzir relatórios com menor periodicidade (trimestrais e mensais) e também com dados setoriais, todos com mais informações do que as fornecidas pelo relatório do Sistema de Ouvidorias, verificou-se que esta atividade fica comprometida em razão: - Da falta padronização para o uso dos dados do sistema (serviço, temas, setor, entre outros); - Da ausência de software que possibilite a consolidação dos dados e que permita o cruzamento das informações e análise qualificada; - Do trabalho de

		<p>Sugestão: realizar uma reunião com todos os setores envolvidos para análise dos problemas apontados e levantamento das possíveis soluções. Situação: em andamento, pois será realizada reunião com a Diretoria Administrativa Financeira, Ouvidoria, DAOC - Áreas Técnicas e DAOC - Retorno no início do 2º semestre de 2016. d) Problema: falta de suprimentos e sujeira na máquina de café instalada no 1º andar do Complexo Barra Funda Sugestão: instalar/trocar o cifão da pia, próximo à máquina para viabilizar a higienização do equipamento realizada pela empresa Situação: acatada, segundo a DAF, por uma questão de higiene, a máquina de café será transferida para o espaço do refeitório no mesmo andar e haverá adequação da mesa utilizada para as refeições. e) Problema: denúncias registradas pela DAOC e tratadas coletivamente pela Diretoria de Fiscalização não tem prazo para retorno ao denunciante e não são baixadas no sistema SINDEC após a conclusão. Sugestão: estabelecer com a Diretoria de Fiscalização e Diretoria de Atendimento prazo para retorno ao consumidor e definir procedimento para a finalização da denúncia no SINDEC Situação: em andamento, pois após sinalizações da Diretoria de Fiscalização e Atendimento sobre o assunto, a Diretoria Executiva ainda não se manifestou sobre o assunto. f) Problema: falta de senhas para atendimento nos postos do Procon SP no Poupatempo Sugestão: implantar agendamento por telefone, internet e aplicativo para celular; fornecer formulário Escreva Procon (impresso) para evitar que o consumidor não atendido precise retornar; mobilizar</p>	<p>levantamento e consolidação de dados ser executada por um profissional que acumula esta função as tarefas diárias do Sistema de Ouvidorias. d) Serviço de Informação ao Cidadão ?SIC Integra os trabalhos da Ouvidoria e tem as suas atividades realizadas por um especialista que acumula esta função as tarefas diárias do Sistema de Ouvidorias, não sendo possível atuar em outras frentes como a elaboração de material informativo sobre a Lei de Acesso a Informação e também a realização de palestras de divulgação da LAI.</p>
--	--	--	---

funcionários de outras diretorias; estruturar o atendimento à distância para trabalhar as demandas de forma coletiva e realizar pesquisa com os usuários dos postos para identificar na opinião deles qual canais de atendimento preferem utilizar. Situação: acatada parcialmente, pois parte das sugestões estão em análise. Como alternativa a DAOC implantou um projeto piloto no Posto Itaquera para alterar a sistemática de triagem, transferindo este tipo de atendimento para os atendimentos de mesa. Esta estratégia visa aumentar a grade de horários para atendimento, além de ampliar a realização de agendamentos futuros. g) Problema: usuários que não tem internet ou não tem familiaridade com tecnologia não conseguem se registrar no Sistema de Cadastro de Bloqueio de Telemarketing gerenciado pelo Procon SP Sugestão: estudar a viabilidade técnica e jurídica para alterar a metodologia atual do Cadastro que hoje exige a criação de um usuário com dados pessoais e senhas. Situação: o atual sistema não possibilita outro tipo de atendimento que não o feito pela internet, motivo pelo qual, após a manifestação da Diretoria de Fiscalização e Atendimento, a sugestão foi encaminhada a Diretoria Executiva para avaliar a alteração da política de atendimento do Sistema de Cadastro. Está em andamento, pois a DEX ainda não se manifestou sobre o assunto h) Problema: os usuários internos acessam os relatórios da Ouvidoria somente pelo site do Procon, cuja frequência é menor do que a da intranet. Sugestão: criar um espaço na Intranet para divulgar informações e resultados alcançados pela Ouvidoria

Situação: acatada, a Assessoria de Tecnologia da Informação e Comunicação habilitará espaço destinado à Ouvidoria. i) Problema: a CET após estudos recusou a ideia de implantar um semáforo/ lombada para evitar acidentes na via pública com funcionários na frente da sede do Procon SP. A CODUSP ? Coordenadoria Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal se colocou à disposição para realizar um processo de mediação entre os órgãos que estão lotados no Complexo Barra Funda e a CET. Sugestão: realizar uma reunião com todos os órgãos para avaliar se é interessante participar da mediação sugerida pelo CODUSP. Acatada: está em andamento, uma vez que a DEX está analisando a questão. j) Problema: a má conduta de funcionários do atendimento tem se mantido frequente nos relatórios da Ouvidoria Sugestão: encaminhado para CRH/DEX planejar ações de treinamento e requalificação a todos os funcionários, incluindo gestores. Acatada: em andamento, até o momento a Diretoria Executiva não se manifestou.

<p>Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania - Sede</p>	<p>Os temas mais frequentes e/ou relevantes versam sobre: 1) Competência de Outro Órgão; 2) Discriminação por Orientação Sexual e/ou Identidade de Gênero e Discriminação Racial; e 3) CIC - Centro Integrado de Cidadania. A prevalência de manifestações enquadradas como Competência de Outro Órgão diz sobre orientações fornecidas por esta Ouvidoria acerca da estrutura do Sistema de Justiça no Brasil, composto pelo Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, etc., pois, ante os inúmeros atendimentos realizados, constatamos falta de informações e/ou equívocos dos cidadãos em arbitrar à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, órgão do Poder Executivo do Estado de São Paulo, responsabilidades afetas ao âmbito do Sistema de Justiça disciplinado na Constituição Federal de 1988. Por fim, as manifestações relativas aos temas Discriminação por Orientação Sexual e/ou Identidade de Gênero e Racial e CIC - Centro Integrado de Cidadania, revelam o empenho da Pasta na elaboração, coordenação e desenvolvimento de projetos e atividades destinadas à promoção da cidadania, com destaque para apuração de denúncias (Leis 10.948/2001 e 14.187/2010) e prestação de serviços públicos que visam assegurar à sociedade direitos e formas alternativas de acesso à justiça.</p>	<p>1) Necessidade de construção de parâmetros para o desenvolvimento do fluxo de atendimento de cidadãos com transtornos mentais, principalmente os com esquizofrenia. Pela competência, existe a necessidade de interlocução com a Municipalidade; 2) Recomendação para a continuidade do processo de centralização das informações do fluxo de processos, desde que competentes os temas, no Sistema de Ouvidorias. A medida visa eliminar conflitos de informação e eventual retrabalho; 3) Sugestão para que os integrantes da Ouvidoria realizem o Curso de Capacitação para Conciliadores e Mediadores.</p>	<p>A Ouvidoria encontra-se com estrutura funcional diminuta, composta pelo Ouvidor e pela Ouvidora Substituta. Nesse sentido, a equipe desempenha suas atividades com vigor e responde pela completude das ações da Ouvidoria, pelo Sistema de Ouvidorias, etc., além de gerir as plataformas do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e do Sistema de Demandas do Governador. Ainda, o Ouvidor exerce as funções de Coordenador e Parecerista da Comissão Certificadora de Entidade Promotora de Direitos Humanos, integra os trabalhos da Comissão de Centralização das Informações do Estado de São Paulo (CCISP) na qualidade de titular da Pasta e é membro da Comissão Estadual de Acesso à Informação (CEAI), assim como a Ouvidora Substituta é Parecerista da Comissão Certificadora de Entidade Promotora de Direitos Humanos e integra os trabalhos da CCISP e CEAI na qualidade de suplente da Pasta. Por fim, o Ouvidor e a Ouvidora Substituta respondem pela Mediação da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania. Outra dificuldade constatada diz respeito ao entendimento comum dos cidadãos acerca do vocábulo Justiça, das competências da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, órgão do Poder Executivo, e das atribuições do Sistema de Justiça disciplinado na Constituição Federal de 1988. Ademais, o atendimento presencial de cidadãos acometidos por moléstia mental, com destaque para a esquizofrenia, se mostra bastante difícil, e, nesse sentido, existe necessidade de construção de um fluxo de atendimento/encaminhamento com rede</p>
--	---	---	---

			<p>de saúde mental do Estado e do Município. Por fim, apenas para fins de registro, a Ouvidoria realizou no 1º semestre de 2016 mais de uma centena de outros atendimentos presenciais e respondeu aproximadamente 21 demandas declinadas no Sistema de Informações ao Cidadão (SIC).</p>
--	--	--	---

Relatório - Manifestação

Secretaria de Logística e Transportes

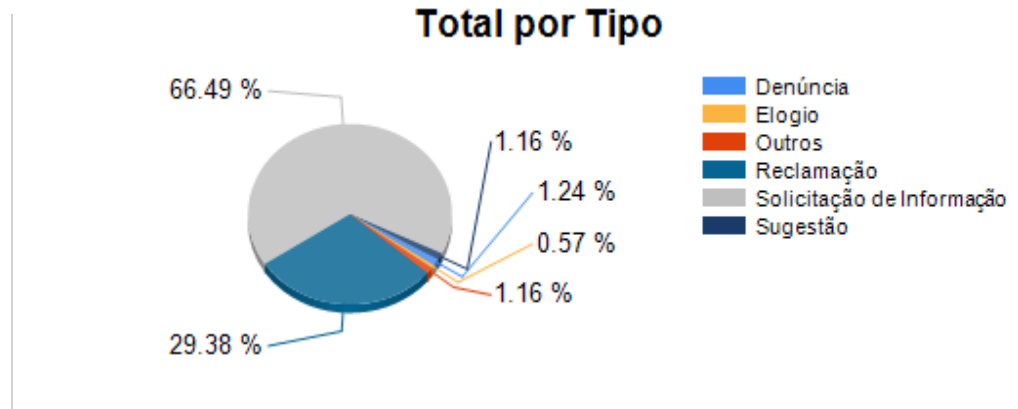
Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria de Logística e Transportes

Tipo de Manifestação

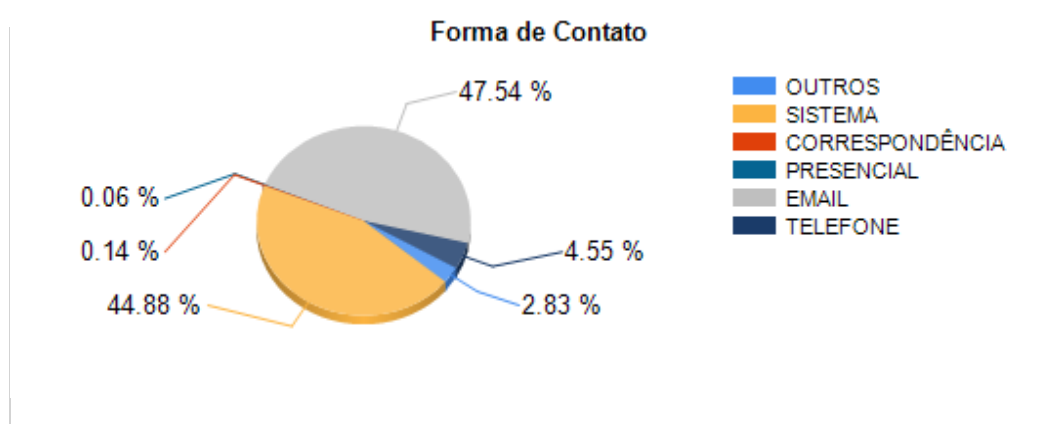
Tipo	Quantidade
Denúncia	44
Elogio	20
Outros	41
Reclamação	1039
Solicitação de Informação	2351
Sugestão	41
Total:	3536

Total por Tipo



Forma de Contato

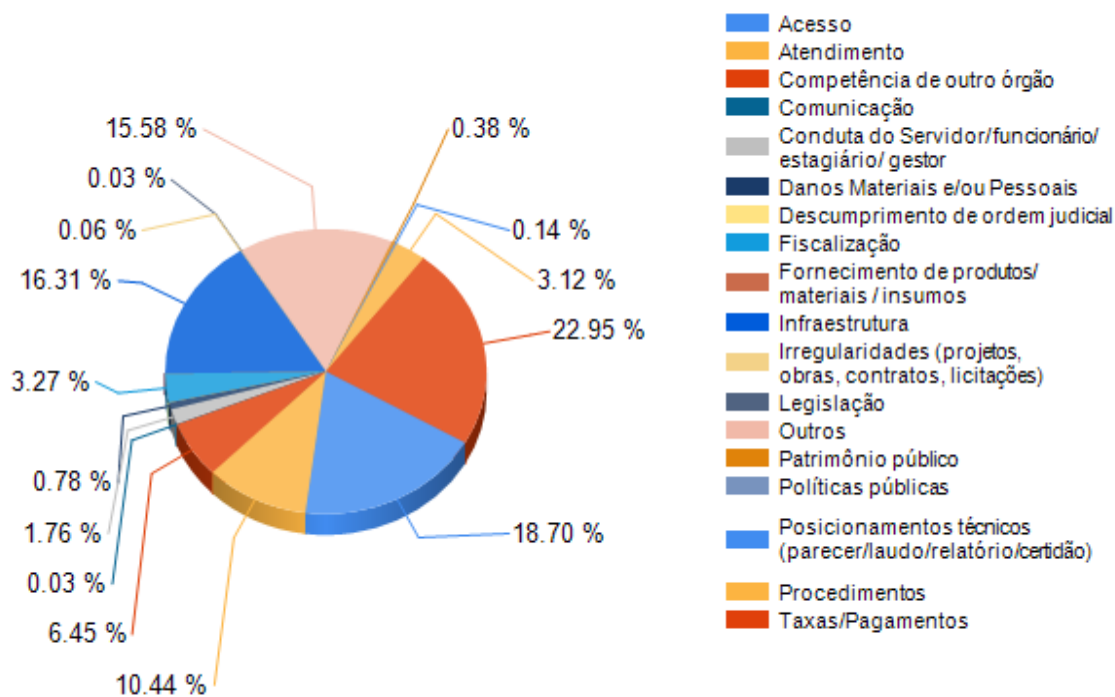
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	9	3	0	32	0	44
Elogio	0	1	12	1	6	0	20
Outros	0	1	2	0	37	1	41
Reclamação	1	73	715	0	238	12	1039
Solicitação de Informação	1	75	923	3	1262	87	2351
Sugestão	0	2	26	1	12	0	41
Total	2	161	1681	5	1587	100	3536



Tema Geral

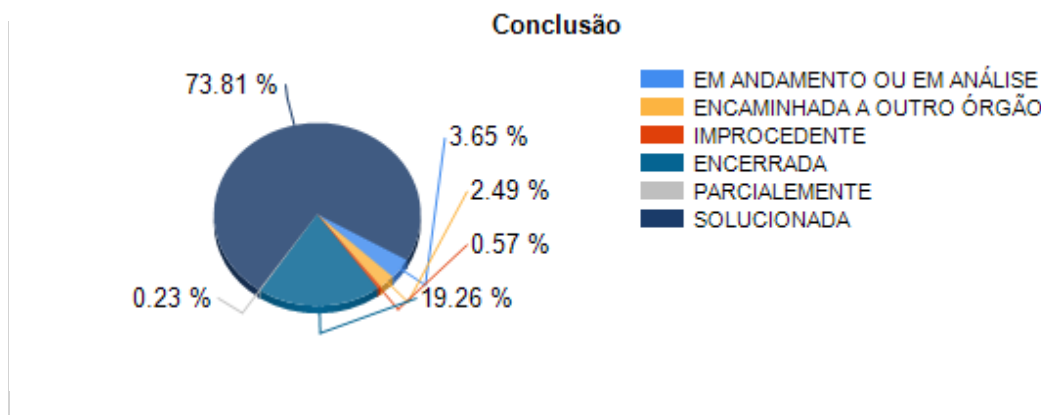
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	1	0	11	628	7	647
Atendimento	7	5	5	137	203	4	361
Competência de outro órgão	1	3	0	74	142	3	223
Comunicação	0	0	0	0	1	0	1
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	4	3	0	52	2	0	61
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	22	5	0	27
Fiscalização	19	1	2	76	14	1	113
Infraestrutura	1	1	0	491	54	17	564
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	1	1	0	2
Legislação	0	0	0	1	0	0	1
Outros	4	4	18	28	483	2	539
Patrimônio público	0	0	0	2	11	0	13
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	3	2	0	5
Procedimentos	1	1	3	20	81	2	108
Taxas/Pagamentos	0	1	10	69	714	0	794
Total	37	20	38	987	2341	36	3459

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	33	0	0	0	8	3	44
Elogio	18	0	1	0	0	1	20
Outros	30	0	3	2	4	2	41
Reclamação	321	5	599	12	54	48	1039
Solicitação de Informação	2186	2	69	6	17	71	2351
Sugestão	22	1	9	0	5	4	41
Total	2610	8	681	20	88	129	3536



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Docas de São Sebastião	Não houve nenhuma manifestação significativa, devido a baixa demanda de solicitações.	Nesse período não houve recomendações por parte dessa Ouvidoria aos Dirigentes.	Não houve dificuldades na atuação dessa Ouvidoria.
Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	Informações de dados Estatísticos. Informação sobre a Concessão de Aeroportos Pedido de implantação de serviço de Wi-fi	1. Recomendamos a inserção de dados estatístico o mais breve o possível no sistema. 2. Recomendação de viabilização para a contratação de uma empresa para prestar esse serviço.	O DAESP continua se desenvolvendo e aprimorando o atendimento aos usuários em nossos canal, assim em constante trabalho não nos encontramos em nenhuma dificuldade em nossas atuações.
Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER	- Multas - usuários reclamam do recebimentos de multas e dizem que são indevidas - Aferição de Radar - usuários reclamam que quando passam por um radar que registra a velocidade do veículo, a mesma não confere com a velocidade do velocímetro e solicitam a aferição do radar - Atendimento do telefone que passa informações sobre multa	Com relação ao atendimento do telefone de multas, a chefia do setor informa que sempre orienta as funcionárias a ter um bom atendimento com os usuários que ligam para saber informações sobre multa e também está vendo a possibilidade de aumentar a quantidade de funcionários para atendimento telefônico.	Dificuldade em receber as respostas dentro do prazo de 20 dias.
Departamento Hidroviário	As manifestações mais frequentes foram solicitações de informação de dados de funcionamento da Hidrovia e da infraestrutura de transporte hidroviário, dos projetos em desenvolvimento e das extensões da navegação pelos rios Tietê e Piracicaba. Foram apresentadas manifestações com solicitação de visitas técnicas para estudos acadêmicos e realização de palestras, bem como de agradecimento pelo atendimento referente às informações prestadas. Também recebemos solicitação de informações sobre licitação de obra.	Foi encaminhada por um cidadão francês em viagem ao Brasil sugestão de utilização do rio Tietê para o transporte de passageiros de São Paulo até o Aeroporto de Guarulhos, e foi informado ao usuário que existem estudos neste sentido, primeiramente para o transporte de cargas, e no futuro também poderá ser viabilizado para passageiros.	A Ouvidoria do Departamento Hidroviário está vinculada ao Centro de Atendimento, que tem também a atribuição de conduzir a demanda dos licenciamentos ambientais para as obras hidroviárias. As reclamações e sugestões dos usuários já instalados na via e questões específicas sobre navegação e navegabilidade, são tratadas no Comitê Técnico da Hidrovia Tietê- Paraná CT-HTP. O CT-HTP é presidido pela Marinha do Brasil, e tem a participação dos administradores (DH e AHRANA) e dos usuários da via, onde são discutidas tecnicamente ações para melhoria do sistema hidroviário.

Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa	<p>Neste primeiro semestre, as manifestações mais frequentes se referiram: 1) a reclamações sobre o sistema de travessias litorâneas, em especial quanto às travessias entre os municípios de Santos e Guarujá e São Sebastião e Ilhabela. Devido a necessidade de manutenções preventiva e corretiva, bem como a necessidade de renovação do Certificado de Segurança de parte das embarcações, houve uma redução temporária do número de embarcações disponíveis em tais sistemas de navegação. 2) a reclamação quanto à interrupção temporária do serviço de travessia litorânea entre os municípios de Iguape e Juréia, em decorrência de sinistro na rampa de acesso às embarcações, o qual inviabilizou, temporariamente, o transporte marítimo de veículos entre os municípios.</p>	<p>Com relação à manutenção preventiva das embarcações, recomendamos a realização de análise quanto a possibilidade de revisão e/ou aperfeiçoamento do plano de manutenção das embarcações, de modo que o menor número possível de embarcações seja paralisado. A Diretoria de Operações prestou os esclarecimentos necessários e determinou aos órgãos internos competentes novos estudos sobre o tema.</p>	<p>A Ouvidoria atuou de forma independente, tendo contado com o apoio irrestrito de todos os colaboradores, Diretores e Presidência da Empresa.</p>
Secretaria de Logística e Transportes - Sede	<p>Atendimento às solicitações dos usuários: 1 - Término do rodoanel metropolitano; 2- Projeto de concessão de 5 aeroportos estaduais prevê a ampliação, manutenção e exploração dos aeródromos pela iniciativa privada; 3 - Melhoria na prestação do serviço de travessias</p>	<p>Agilização, esclarecimento e envio nas respostas elaboradas pelas Unidades em retorno às manifestações.</p>	<p>Esclarecimento/justificativa às reivindicações não atendidas. Acolhimento nas sugestões de modernização/desenvolvimento e modais que atendam bens e pessoas, com rapidez e eficiência.</p>

Relatório - Manifestação

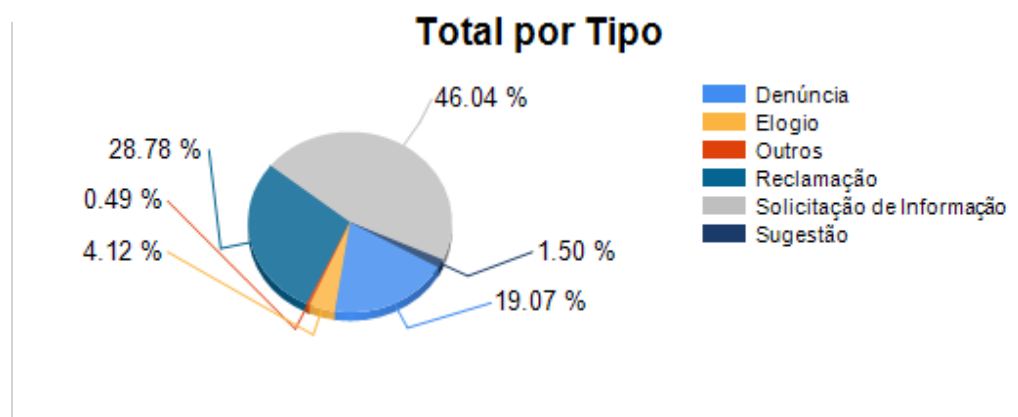
Secretaria do Meio Ambiente

Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria do Meio Ambiente

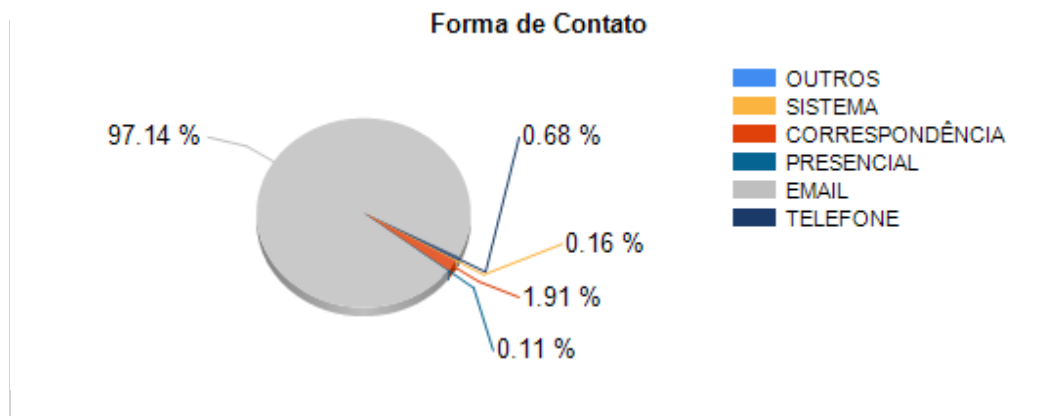
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	699
Elogio	151
Outros	18
Reclamação	1055
Solicitação de Informação	1688
Sugestão	55
Total:	3666



Forma de Contato

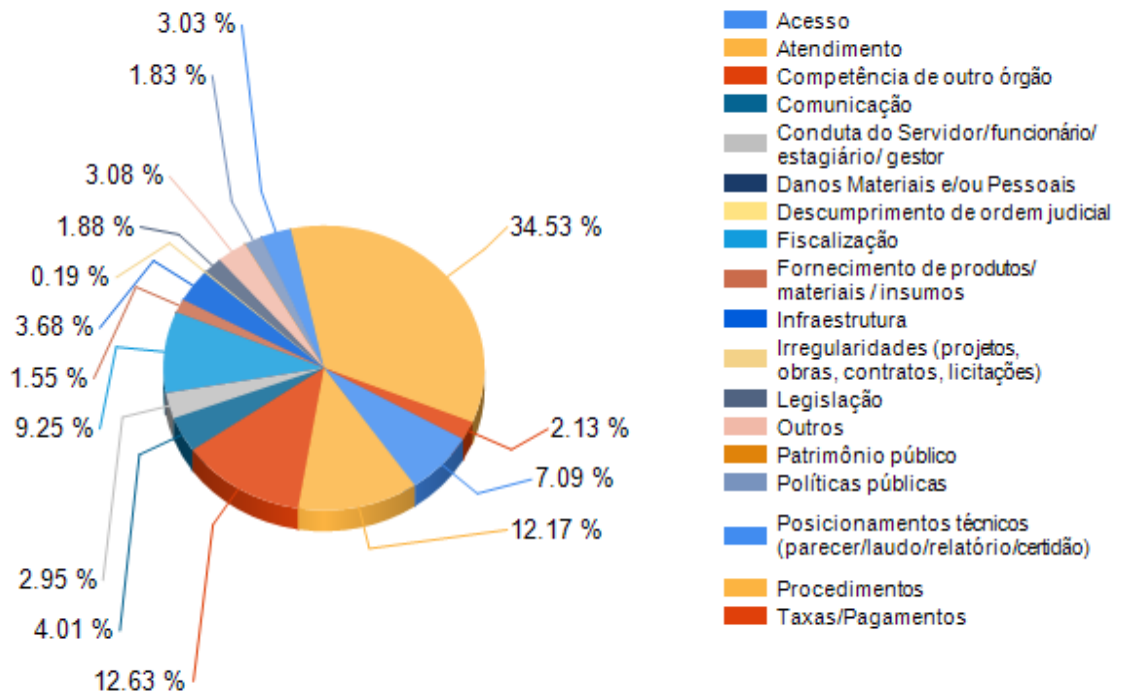
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	2	677	17	2	0	699
Elogio	0	0	149	2	0	0	151
Outros	0	5	13	0	0	0	18
Reclamação	3	10	990	49	3	0	1055
Solicitação de Informação	0	8	1679	0	1	0	1688
Sugestão	0	0	53	2	0	0	55
Total	4	25	3561	70	6	0	3666



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	3	0	170	85	2	260
Atendimento	14	63	0	109	258	2	446
Competência de outro órgão	114	0	5	158	177	9	463
Comunicação	0	1	4	37	93	12	147
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	13	76	0	19	0	0	108
Fiscalização	275	0	0	58	6	0	339
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	57	0	57
Infraestrutura	6	7	0	87	24	11	135
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	6	0	0	1	0	0	7
Legislação	1	0	0	3	64	1	69
Outros	0	0	9	65	33	6	113
Políticas públicas	1	0	0	2	60	4	67
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	1	0	0	24	86	0	111
Procedimentos	266	1	0	291	700	8	1266
Taxas/Pagamentos	2	0	0	31	45	0	78
Total	699	151	18	1055	1688	55	3666

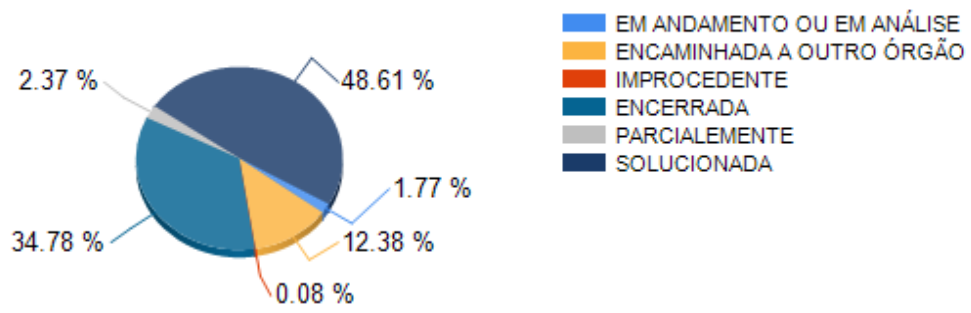
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	292	11	269	2	113	12	699
Elogio	137	0	13	0	1	0	151
Outros	10	0	3	0	5	0	18
Reclamação	384	37	446	1	155	32	1055
Solicitação de Informação	927	39	530	0	171	21	1688
Sugestão	32	0	14	0	9	0	55
Total	1782	87	1275	3	454	65	3666

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	<p>Denúncias: 140 Manifestações Referentes a problemas com poluição sonora, do ar, do solo e das águas. Classificamos como as mais relevantes, pois são assuntos que devem receber atenção especial por parte da CETESB, uma vez que interferem diretamente na qualidade de vida dos cidadãos Paulistas.</p> <p>Reclamações: 211 manifestações Referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais. Classificamos como as mais relevantes, pois sendo a CETESB o único órgão ambiental licenciador e fiscalizador no Estado, suas respostas devem ser bem detalhadas e rápidas objetivando desta forma, diminuir o retrabalho em suas equipes técnicas e satisfazer as necessidades apresentadas pelos cidadãos.</p> <p>Informações: 214 manifestações Referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais. Classificamos como as mais relevantes, pois sendo a CETESB o único órgão ambiental licenciador e fiscalizador no Estado, suas respostas devem ser bem detalhadas e rápidas, para satisfazer as necessidades apresentadas pelos cidadãos.</p>	<p>Melhorias nos atendimentos ao público, realizados nas diversas áreas da CETESB, em especial nas Agências Ambientais, com a realização de treinamentos e reciclagens para os atendentes e demais funcionários das Agências Ambientais que realizam o trabalho, objetivando melhor esclarecimento ao cidadão. Ressaltamos que a grande demanda das reclamações que recebemos na Ouvidoria se dá pela demora nas respostas e descortesia no atendimento.</p> <p>Melhorias nos procedimentos para tornar as análises dos processos de licenciamento mais céleres, pois as reclamações se concentram na demora de finalização destas análises, e liberação das respectivas licenças ambientais.</p>	<p>Ausência de lugar adequado para atendimento aos cidadãos. Como a Ouvidoria da CETESB compartilha uma sala com a Ouvidoria da Secretaria, o Sistema de Informações aos Cidadãos, RH/SMA e seus respectivos funcionários, não há privacidade para realização dos atendimentos, gerando desconforto às pessoas que procuram a Ouvidoria e que gostariam de discrição. Temos tentado contornar o problema, realizando alguns atendimentos na sala de reuniões do segundo andar. Mas, a ausência de computadores, sistemas e impressoras no local, prejudicam o atendimento, que é interrompido para registros, consultas e impressão de documentos. Os atendimentos por telefone demandam diálogos e esclarecimentos, dada à ausência de privacidade, tornam-se públicos e muitas vezes temas de debates entre os ouvintes, antes mesmo que a Diretoria da Companhia tome ciência deles. Esclarecemos que para o bom desempenho das atividades da Ouvidoria, seus princípios fundamentais devem ser preservados: Independência ? livre pensar e agir do Ouvidor; Neutralidade ? isenção necessária para compreender, analisar e buscar soluções das demandas; Confidencialidade ? resguardar o sigilo das fontes e dados dos</p>

cidadãos, quando solicitado ou, em situações em que a sua segurança física ou econômica possam ser comprometidas; Transparência - divulgação das ações e informações institucionais, pressuposto da administração pública. Falta de respostas de algumas áreas em tempo hábil, proporcionando aos cidadãos a realização de avaliação negativa da CETESB, uma vez que suas necessidades não são satisfeitas. Diante deste fato, realizamos levantamento em nossos arquivos, apurando a existência de 70 Expedientes pendentes, abertos no período de Janeiro a Junho de 2016. Dado o tempo decorrido para todos os expedientes e a ausência de informações pelas áreas da CETESB, os mesmos foram baixados do sistema por decurso de prazo (Encerrados - Parcialmente) e mantidos nos arquivos desta Ouvidoria para eventuais consultas. Ressaltamos que as dificuldades do dia a dia, face às complexidades e especificidades das atividades desenvolvidas pelas diversas áreas da Companhia, são desafios a serem vencidos. É absolutamente necessário que os responsáveis por essas atividades compreendam a importância de uma parceria com a Ouvidoria, nos atendimentos aos cidadãos.

<p>Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo</p>	<p>1. Solicitações de informação referente a visitação no Parque Estadual da Serra do Mar - "Caminhos do Mar" - no 1º semestre de 2016, recebemos 31 solicitações de informação sobre a visitação no "Caminhos do Mar", as quais foram prontamente respondidas. 2. Solicitações de informação referente a estágios e ou forma de contratação pela Fundação Florestal - todas as solicitações foram prontamente respondidas de acordo com as orientações da Gerência de Recursos Humanos. 3. As reclamações na sua maioria refere-se ao estado de conservação das Unidades de Conservação, cobrança de ingressos e atuação dos gestores. Esta Ouvidoria, em consenso com as diretorias responsáveis vem demonstrando ao reclamante o que esta sendo feito dentro das UC,ou seja de que forma a Fundação vem atuando para dirimir/sanar os problemas apontados. No caso da cobrança de ingressos existem Portaria específica que informa sobre o procedimento de tal cobrança.</p>	<p>Esta Ouvidoria recebe todas as manifestações dos cidadãos, as quais são encaminhadas às áreas próprias. E as demandas pertinentes a outros órgãos públicos são recebidas e encaminhadas ao destino adequado. Esta ouvidoria preza pela excelência no atendimento ao cidadão. Recomendamos às Diretorias Técnicas e Administrativa, bem como às Assessorias que atendam no prazo máximo de 7 dias, a fim de agilizarmos a resposta ao cidadão, o que em 90% dos casos são prontamente respondidos, os outros 10% quando o assunto requer uma análise/resposta mais aprimorada ou um levantamento com prazo maior, sempre deixamos os cidadãos informados.</p>	<p>Assumimos a ouvidoria da Fundação Florestal em agosto de 2015, felizmente não temos encontrado dificuldades com relação aos atendimentos aos cidadãos, uma vez que a equipe técnica e administrativa da casa é bem atuante e colabora prontamente nas respostas. Com relação ao atendimento direto com os cidadãos, sempre que há a necessidade de um atendimento mais primoroso em função de nos depararmos com um cidadão que de modo agressivo ou com um palavreado mais ardiloso requer uma atenção maior, buscamos sempre pelo diálogo e em algumas situações o chamamos para um reunião conjunta com esta Ouvidoria e demais envolvidos; com bons resultados.</p>
--	--	---	--

<p>Fundação Parque Zoológico de São Paulo</p>	<p>Exposição e manutenção de animais: questionamentos sobre a ausência de animais específicos (leão) e o desaparecimento de algumas espécies; sobre a saúde e o comportamento dos bichos e sobre a presença de animais sinantrópicos. . Atendimentos: atuação de colaboradores e funcionários de equipes internas e externas, com destaque para as equipes externas. Infraestrutura: conservação e limpeza, organização da bilheteria, acessibilidade para pessoas com deficiência e chuva: falta de áreas cobertas para os visitantes</p>	<p>Estudar a possibilidade de trazer novas espécies de felinos para o Zoo e para o Zoo Safári : o recebimento de novos exemplares de leão já está sendo providenciado, de acordo com os trâmites legais. Melhoria da visibilidade dos mirantes dos felinos: as obras de melhoria já iniciaram, inclusive para receber os novos felinos. Reforçar ações para controle de animais sinantrópicos: além das medidas já adotadas, foram tomadas outras providências para maior controle de pombos e urubus no parque.</p>	<p>Dificuldade de encaminhamento, tratamento e emissão de respostas às reclamações subjetivas e genéricas: alguns usuários não respondem à solicitação de informações complementares, o que dificulta e às vezes inviabiliza a remessa de respostas pontuais. O mesmo ocorre com usuários que não deixam um meio de contato para resposta ou quando o fazem, realizam de maneira incompleta ou incorreta (principalmente endereço eletrônico).</p>
<p>Secretaria do Meio Ambiente - Sede</p>	<p>1. Parques Urbanos e Jardim Botânico: Informações sobre normas para realização de eventos/filmagens/visitas/comércio de alimentos e bebidas , opções de lazer, dias/horários de funcionamento além de reclamações referentes à infraestrutura como iluminação e segurança precárias, restrições ao lazer; 2. Cadastro Ambiental Rural (CAR) e Cadastro de Passeriformes (SISPASS): Informações sobre procedimentos e normas relativas aos respectivos cadastros, bem como reclamações relativas à sua operacionalização (não recebimento de senha/sistema inoperante/dificuldade de contato/agendamento); 3. Secretaria do Verde e Meio Ambiente da PMSP e Prefeituras: Informações sobre poda e corte de árvores bem como reclamações e denúncias de danos ambientais em áreas urbanas.</p>	<p>As reclamações/denúncias e sugestões tem sido reportadas pela Ouvidoria aos dirigentes dos Órgãos imediatamente ao recebimento das mesmas, bem como realizado o acompanhamento das respostas com as respectivas ações e monitoramento dos prazos conforme legislação.</p>	<p>A Ouvidoria não encontrou dificuldades relevantes na sua atuação junto à Secretaria do Meio Ambiente, estando todos os canais de comunicação abertos ao cidadão e com monitoramento junto aos Órgãos quanto aos prazos de resposta em conformidade à legislação.</p>

Relatório - Manifestação

Procuradoria Geral do Estado

Procuradoria Geral do Estado - Sede

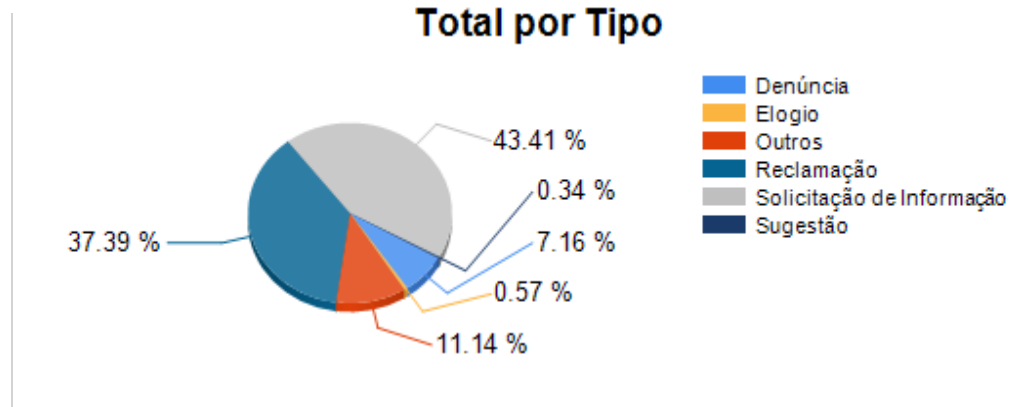
Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Procuradoria Geral do Estado

Tipo de Manifestação

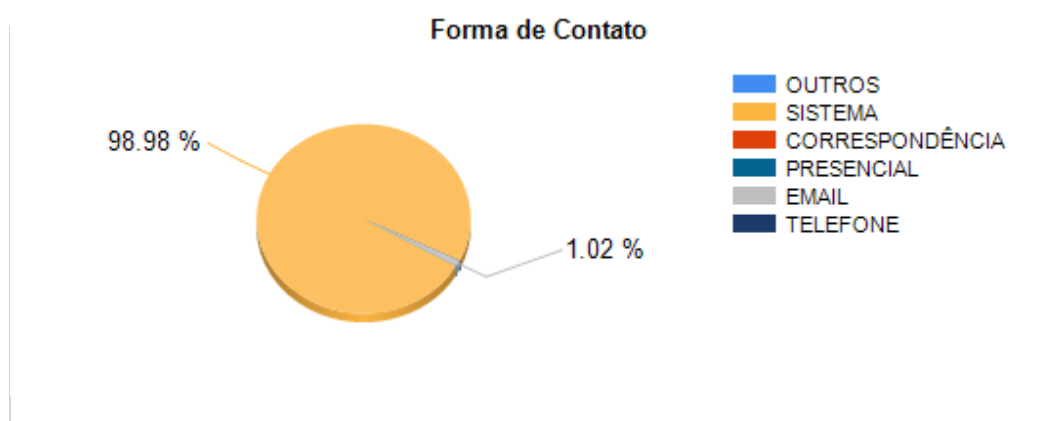
Tipo	Quantidade
Denúncia	63
Elogio	5
Outros	98
Reclamação	329
Solicitação de Informação	382
Sugestão	3
Total:	880

Total por Tipo



Forma de Contato

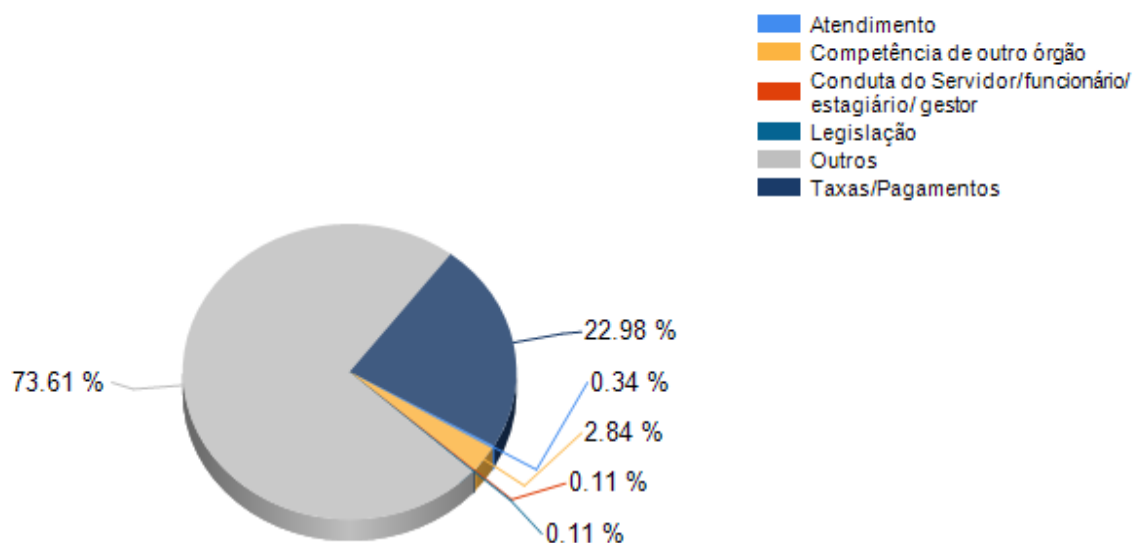
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	1	0	62	0	63
Elogio	0	0	0	0	5	0	5
Outros	0	0	0	0	98	0	98
Reclamação	0	0	6	0	323	0	329
Solicitação de Informação	0	0	2	0	380	0	382
Sugestão	0	0	0	0	3	0	3
Total	0	0	9	0	871	0	880



Tema Geral

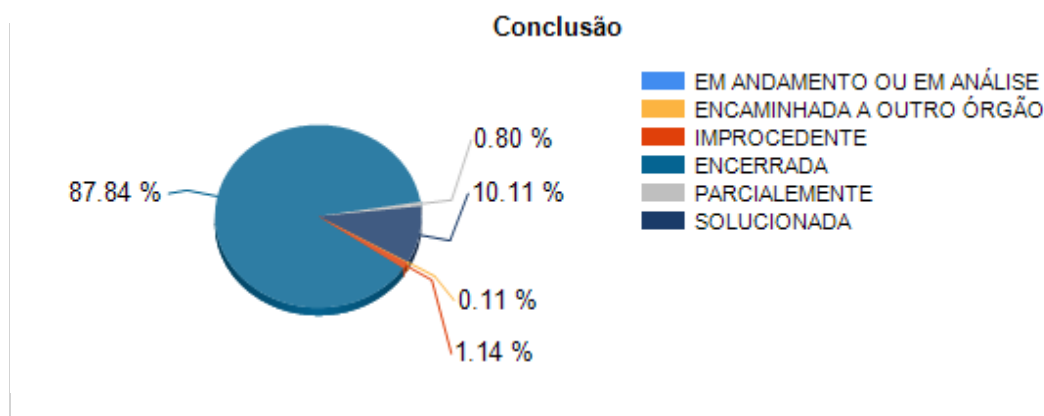
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	3	0	0	3
Competência de outro órgão	5	0	2	12	6	0	25
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	1	0	0	0	0	0	1
Outros	56	4	83	252	249	3	647
Taxas/Pagamentos	0	1	13	61	127	0	202
Total	63	5	98	328	382	3	879

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	1	58	4	0	0	63
Elogio	0	0	5	0	0	0	5
Outros	8	2	85	3	0	0	98
Reclamação	32	1	292	3	1	0	329
Solicitação de Informação	49	3	330	0	0	0	382
Sugestão	0	0	3	0	0	0	3
Total	89	7	773	10	1	0	880



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Procuradoria Geral do Estado - Sede	<p>1) Reclamação sobre a cobrança de multa de 100% do valor do IPVA quando de sua inscrição em Dívida Ativa. MANIFESTAÇÃO: Os débitos relativos a IPVA, por ocasião de sua inscrição na Dívida Ativa, sofrem a incidência de correção monetária, juros de mora e multa de mora de 100% do valor do imposto atrasado. Estas cobranças estão determinadas nos artigos 27 e 28 da Lei nº 13.296/2008. Não temos a possibilidade de reduzir o valor cobrado, que decorre de imposição da lei. 2) Reclamação sobre a impossibilidade de emissão de GARE para o pagamento de débito selecionado para protesto: MANIFESTAÇÃO: A emissão de GARE estava bloqueada em virtude do débito ter sido selecionado para protesto. Providenciei o desbloqueio. A GARE já pode ser emitida pelo site www.dividaativa.pge.sp.gov.br. Sugiro que o pagamento seja realizado em breve, evitando que a dívida seja novamente selecionada para envio a protesto. 3) Reclamação sobre a cobrança de IPVA do antigo proprietário de veículo: MANIFESTAÇÃO: Os débitos de IPVA são inscritos na Dívida Ativa no nome da pessoa que figura como proprietária do veículo no cadastro do DETRAN. Se não há a comunicação de venda do veículo no DETRAN pelo comprador, é responsabilidade do vendedor fazê-lo, para evitar cobranças do imposto ou de multas em seu nome. Todo dia 1º de janeiro de cada ano há a cobrança de IPVA daquele que consta como proprietário do veículo. Assim, se o bloqueio for realizado hoje, não haverá a cobrança do IPVA em seu nome para o próximo ano (01/01/2017). Não é possível o cancelamento de débitos cujo fato gerador tenha ocorrido em data anterior à comunicação da venda do veículo ao DETRAN. É possível protocolar requerimento de cancelamento de débitos junto à Procuradoria somente se a comunicação da venda do veículo no DETRAN tiver sido providenciada e o órgão, por engano, tiver encaminhado a cobrança em nome do antigo proprietário. Caso a comunicação da venda do veículo ainda não tenha ocorrido,</p>	<p>Houve o encaminhamento de recomendação de maior preparo dos servidores destacados ao atendimento ao público, bem como de tentativa de agilização do andamento dos processos administrativos. Os servidores em relação aos quais houve reclamação de atendimento ruim ou pouco amigável, foram alertados por seus respectivos chefes de que devem ser mais educados e atenciosos com os cidadãos. Houve tentativa de agilização do andamento dos processos administrativos em trâmite perante a Procuradoria Regional da Grande São Paulo, que reúne o maior número de reclamações acerca da demora no desfecho dos requerimentos. A unidade esclareceu que há milhares de processos pendentes de decisão e poucos servidores e Procuradores do Estado para promover-lhes o andamento,</p>	<p>Uma das grandes dificuldades da Ouvidoria da PGE é esclarecer aos usuários o âmbito de atuação da Procuradoria Geral do Estado. Há o encaminhamento de muitas mensagens que não estão relacionadas à competência da PGE. Outra dificuldade é fazer com que os usuários, especialmente os devedores de tributos inscritos na Dívida Ativa, entendam que não é possível reduzir o valor de débitos ou autorizar o parcelamento de dívidas sem a expressa previsão legal para que tais benefícios sejam aplicados. Muitos se julgam injustiçados pela cobrança integral de débitos quando estão enfrentando problemas pessoais.</p>

ou seja posterior ao fato gerador do IPVA, sugiro que seja providenciado o pagamento do débito através de GARE a ser emitida pelo site www.dividaativa.pge.sp.gov.br.

Relatório - Manifestação

Secretaria de Planejamento e Gestão

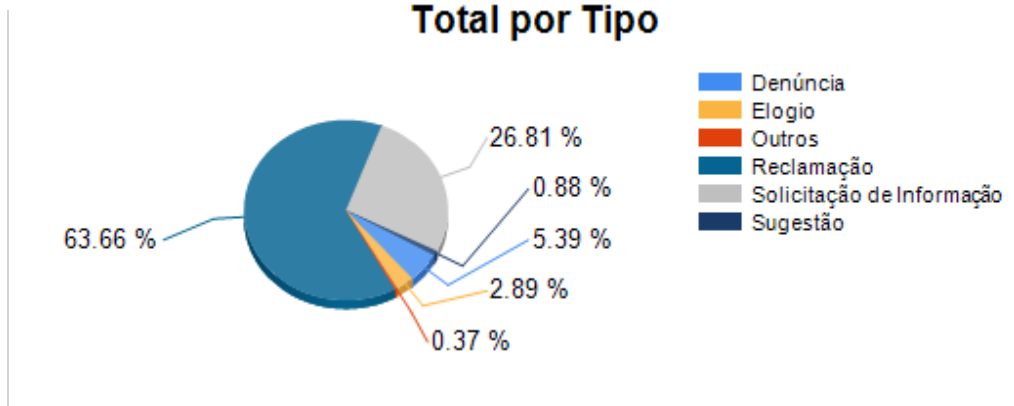
Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria de Planejamento e Gestão

Tipo de Manifestação

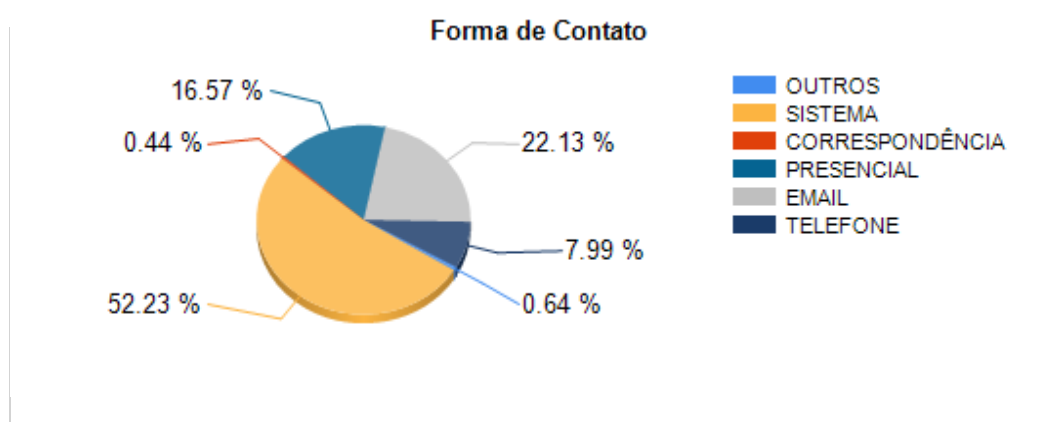
Tipo	Quantidade
Denúncia	853
Elogio	458
Outros	58
Reclamação	10079
Solicitação de Informação	4244
Sugestão	140
Total:	15832

Total por Tipo



Forma de Contato

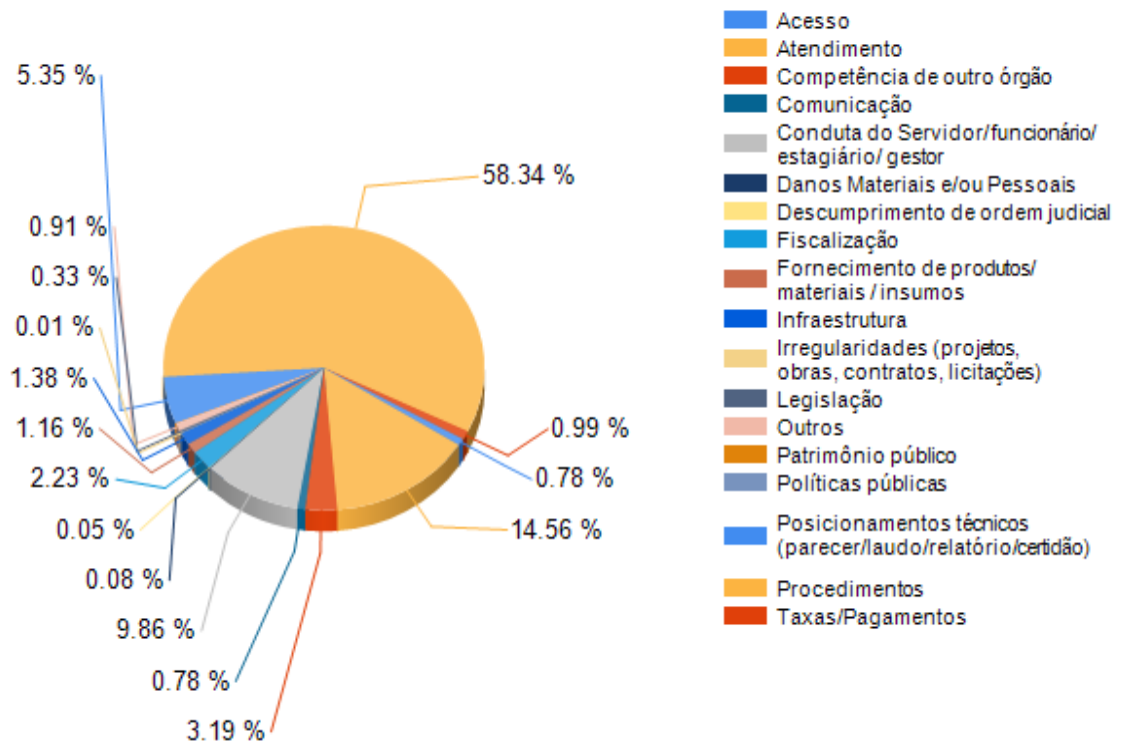
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	5	10	69	14	754	1	853
Elogio	137	53	127	2	130	9	458
Outros	2	5	11	0	39	1	58
Reclamação	2409	266	2566	50	4698	90	10079
Solicitação de Informação	46	926	700	2	2570	0	4244
Sugestão	24	5	31	1	78	1	140
Total	2623	1265	3504	69	8269	102	15832



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	2	88	27	2	119
Atendimento	11	130	2	1134	942	12	2231
Competência de outro órgão	103	0	4	155	203	23	488
Comunicação	0	0	0	65	54	1	120
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	88	305	0	1115	0	3	1511
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	0	11	1	0	13
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	7	0	0	7
Fiscalização	310	0	1	17	13	0	341
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	1	1	171	3	1	177
Infraestrutura	0	2	0	200	1	9	212
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	1	1	0	2
Legislação	3	0	1	32	14	0	50
Outros	20	4	30	30	50	5	139
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	12	1	0	587	217	3	820
Procedimentos	258	32	16	5947	2604	81	8938
Taxas/Pagamentos	3	0	0	94	54	1	152
Total	809	475	57	9654	4184	141	15320

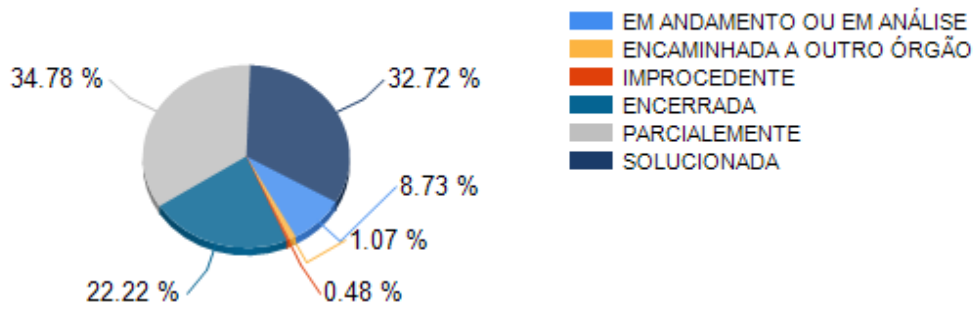
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	218	505	63	15	8	44	853
Elogio	176	7	102	0	1	172	458
Outros	10	18	18	9	1	2	58
Reclamação	3194	2428	3200	47	74	1136	10079
Solicitação de Informação	1542	2492	108	4	81	17	4244
Sugestão	41	56	27	1	4	11	140
Total	5181	5506	3518	76	169	1382	15832

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Paulista de Obras e Serviços - CPOS	Solicitação de informação a respeito do Concurso Publico; Solicitação de informação a respeito da Tabela de Custo CPOS; e Reclamações sobre infraestrutura.	A CPOS presta serviços para outros órgãos públicos, as correspondências recebidas na Ouvidoria, são de público interno, isto é, de funcionários, que colocam seus elogios, sugestões ou reclamações na Caixa de Sugestões, por e-mail ou preenchendo o campo na intranet. Como se tratam de reclamações e sugestões internas, nos casos em que havia identificação, foi tratado pessoalmente caso a caso. E nos casos de sugestões e reclamações sem identificação, como o assunto era de interesse geral, por orientação dos próprios dirigentes os assuntos foram respondidos na própria intranet da empresa. Vale ressaltar que quando se trata de concurso e tabela de Custo CPOS, atendemos e recebemos e-mail de cidadãos de fora da CPOS, que precisam e/ou dependem de nossos serviços. Para estes casos respondemos por telefone ou por e-mail.	Nenhuma .

1. Solicitações para fiscalização em Centro de Formação de Condutores, com relatos de pedido de propina para aprovação dos candidatos nos exames teóricos e/ou práticos. Tais solicitações chegam, em geral, acompanhadas de reclamações sobre a não concordância com o resultado dos exames e, às vezes acompanhadas de denúncia sobre Assédio Sexual; 2. Reclamações sobre ?baixa de Pontuação? não realizada mesmo após o cumprimento da pena imposta ao cidadão, o que provoca um aumento muito grande à penalidade já cumprida, o que a Ouvidoria entende como injustiça. 3. Denúncias de Assédio Moral por parte de alguns Diretores de Ciretrans que embora não sejam tão frequentes, são bastante relevantes, em nossa opinião.

1. No Relatório anterior a Ouvidoria recomendou providências para que houvesse um reforço no treinamento dos servidores e principalmente dos terceirizados, visando à melhoria no atendimento ao público, no entanto, entendemos que tal reforço não aconteceu, talvez devido à grande rotatividade que ocorre entre os funcionários terceirizados. Portanto, a recomendação permanece. 2. Conforme já relatado no semestre anterior, permanecem as reclamações dos cidadãos com o aumento da pena imposta pela demora na baixa de pontuação que provoca um aumento muito significativo de sua penalidade em vários dias ou até meses após cumprir a pena imposta, causando assim, grande insatisfação. A Tendência persiste e, devido a isso, a Ouvidoria recomenda à Diretoria que sejam tomadas as medidas pertinentes para que o citado procedimento de centralização do serviço de baixa de pontuação não acarrete maiores prejuízos aos usuários de nossos serviços, bem como à própria Autarquia. 3. Embora não seja um número muito elevado, continuamos a enfrentar problemas com a primeira CNH de pilotos militares e civis, devidamente credenciados, com exame médico válido junto à ANAC. Tal exame é dispensado aos habilitados na renovação da CNH, por ser aquele exame bem mais rigoroso e, no entanto, é exigido aos que estão tirando a primeira habilitação. Entendemos que uma revisão de tal medida pode ser estudada.

1. A Ouvidoria, apesar do apoio que recebe da Presidência da Autarquia, em alguns casos não consegue cumprir os prazos legais de resposta ao cidadão devido ao fato de não receber retorno das áreas consultadas, dentro dos prazos estipulados pelo Decreto Estadual nº 60.399/2014. 2. A Ouvidoria vem enfrentando um problema específico com a Diretoria de Veículos: Foi inserido, em outubro de 2015, no Portal do Detran-SP um canal de denúncias para que cidadãos interessados em questões dirigidas a essa Diretoria encaminhem determinadas manifestações diretamente a essa área, sem o conhecimento da Ouvidoria o que pode ter provocado a falta de inúmeras informações no presente Relatório.

<p>Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade</p>	<p>- Reclamações de cidadãos por exposição de seus dados pessoais no site do Seade, no Sistema de Informações Eleitorais; - Solicitação de Informações socioeconômicas. Principais produtos: PIB e Informações dos Municípios Paulistas - IMP; - Dificuldade para localizar informações no site.</p>	<p>- Conferir mais visibilidade ao ícone da Ouvidoria, na homepage da Fundação Seade; - Afixar, conforme determinação legal, placa com as informações de acesso à Ouvidoria, em local visível, na entrada do prédio; - Renovar divulgação interna sobre a atuação da Ouvidoria que é extensiva aos funcionários; - Realizar pesquisas/enquetes, no site, para identificar perfis de usuários, grau de satisfação e expectativas. Obs.: Recomendações serão encaminhadas à nova Diretoria da Fundação Seade, concomitantemente à entrega deste Relatório.</p>	<p>Observações - A representativa parcela de solicitações de informações dirigida à Ouvidoria, embora exista na instituição, o SIC, canal com essa função específica, possivelmente ocorre em razão da extensão do banco de dados e informações, o que dificulta a pesquisa no site para alguns usuários; - As manifestações atendidas pela Ouvidoria não se restringem aos usuários de informações, mas incluem cidadãos que mantêm outros tipos de relacionamento com a Fundação Seade, tais como moradores de domicílios sorteados para participar de suas pesquisas e ex-candidatos de eleições ocorridas no Estado de São Paulo, reclamando da exposição de seus dados no Sistema de Informações Eleitorais (convênio com o TSE). - Sensível diminuição no número de manifestações recebidas nos últimos semestres, o que coincide com as mudanças de posição e tamanho do ícone da Ouvidoria, que não favorecem sua imediata visualização na página. Importante lembrar que, atualmente, a Internet é o principal meio de acesso aos produtos da instituição, que contemplam informações socioeconômicas e demográficas do Estado de São Paulo, disponível no portal do Seade.</p>
<p>Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE</p>	<p>- Demora para marcação de cirurgia; - Qualidade do atendimento médico; - Falta de medicamento da farmácia.</p>	<p>- Observar/verificar o alto índice de sub especialidades no ambulatório do HSPE, podendo ser um dos fatores que contribuem para a dificuldade de acesso. Ação: Diminuição das sub especialidades. - Campanha de diminuição do absenteísmo em consultas e exames na rede própria e credenciada. Ação: campanha iniciará em agosto de 2016.</p>	<p>- Prazo para entrega das respostas em algumas áreas específicas. Ação: contato direto com respectivos diretores com informações prévias sobre a determinação legal para as devolutivas. - Falta de transparência/conteúdo não elucidativo em algumas respostas formuladas. Ação: retorno às gerências para elaboração de nova resposta que atenda de forma mais satisfatória o usuário.</p>

Secretaria de Planejamento e Gestão - Sede	DPME: Licenças médicas negadas na totalidade ou parcialidade. DPME: Perícias médicas realizadas de forma não satisfatória; por médicos não especialistas na moléstia a ser diagnosticada. DPME: Recursos às licenças negados em todas as instâncias.	Nada a informar.	Nenhuma.
--	--	------------------	----------

Relatório - Manifestação

Secretaria de Saneamento e Recursos Hidricos

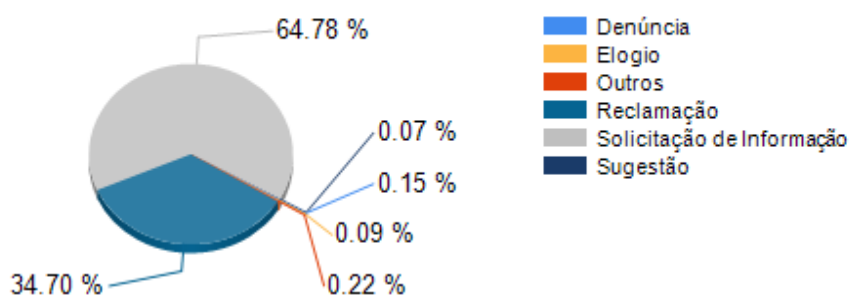
Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria de Saneamento e Recursos Hidricos

Tipo de Manifestação

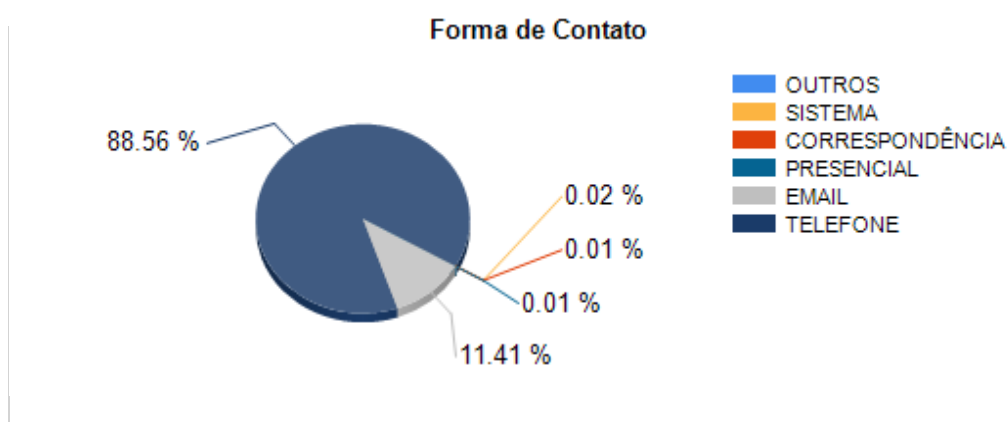
Tipo	Quantidade
Denúncia	121
Elogio	71
Outros	186
Reclamação	28924
Solicitação de Informação	53990
Sugestão	57
Total:	83349

Total por Tipo



Forma de Contato

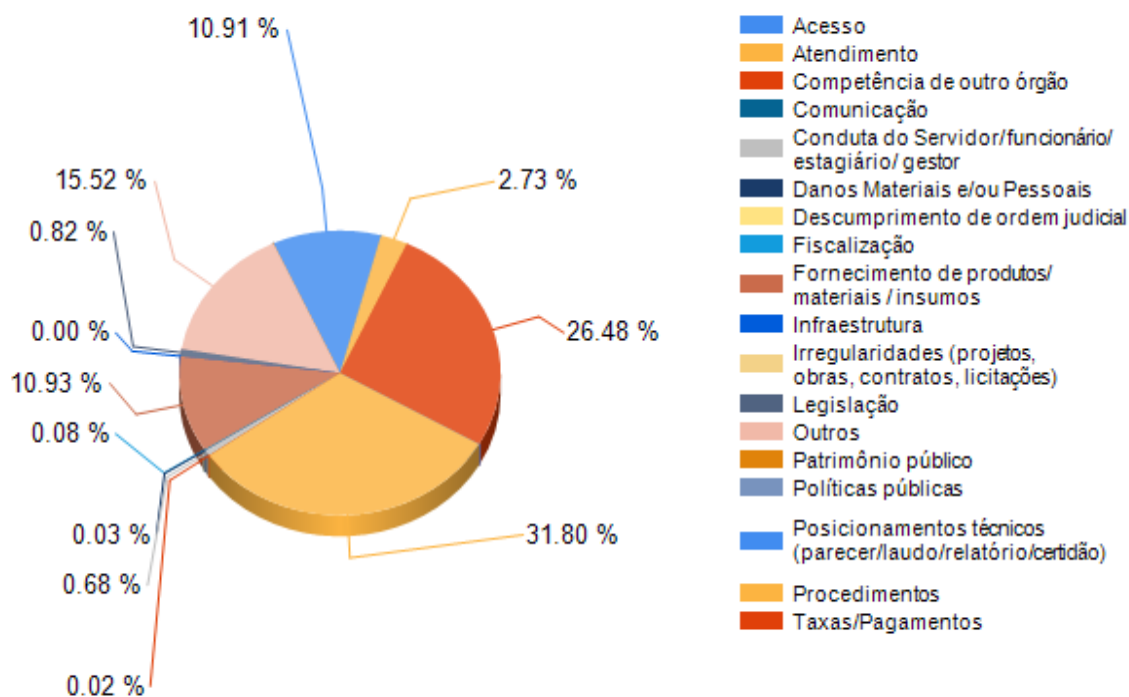
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	2	44	72	0	3	0	121
Elogio	0	53	18	0	0	0	71
Outros	1	123	61	0	1	0	186
Reclamação	3	22530	6377	6	8	0	28924
Solicitação de Informação	0	51032	2955	0	3	0	53990
Sugestão	0	30	25	0	2	0	57
Total	6	73812	9508	6	17	0	83349



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	1	23	12	10596	15864	7	26503
Competência de outro órgão	0	0	0	7	6	0	13
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	49	0	1	443	75	0	568
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	16	7	0	23
Fiscalização	64	0	0	0	0	0	64
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	3	7	3943	5153	1	9107
Infraestrutura	0	0	0	0	0	1	1
Legislação	1	1	0	203	477	1	683
Outros	1	24	20	5816	7073	1	12935
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	1	10	4	2958	6115	0	9088
Procedimentos	1	1	21	99	2126	31	2279
Taxas/Pagamentos	0	9	107	4842	17097	13	22068
Total	118	71	172	28923	53993	55	83332

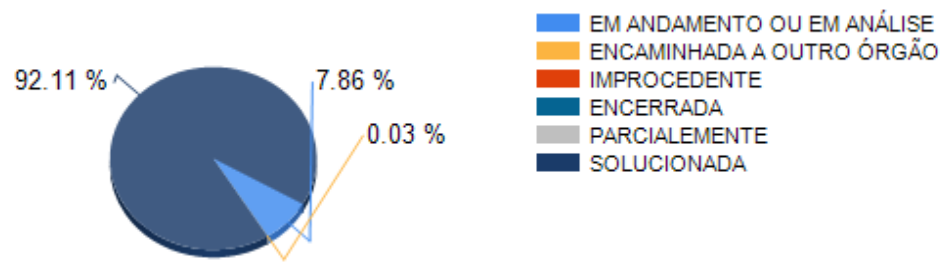
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	69	0	0	0	3	49	121
Elogio	70	0	0	0	0	1	71
Outros	158	0	0	0	9	19	186
Reclamação	22589	0	0	0	8	6327	28924
Solicitação de Informação	53839	0	0	0	3	148	53990
Sugestão	45	0	0	0	2	10	57
Total	76770	0	0	0	25	6554	83349

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	<p>A Ouvidoria da Sabesp considera que as manifestações mais relevantes para análise de causa e melhoria de processos são aquelas em que os clientes manifestam discordância com algum aspecto da prestação de serviços, por isso, são consideradas, neste tópico, apenas as reclamações. No primeiro semestre de 2016 e como resultado do término da crise hídrica pudemos verificar uma redução do número de reclamações da ordem de 36%. Os três principais motivos foram, falta d'água (3327 manifestações), Revisão de Contas/Alta de Consumo (3424 manifestações) e Desobstrução de Rede/Ramal de Esgotos (2017 manifestações). Para se ter uma idéia do impacto que a crise hídrica gerava no atendimento da Ouvidoria da Sabesp basta a informação de que o número de reclamações sobre falta d'água caiu 75% com relação ao mesmo semestre do ano anterior, mesmo as solicitações de Desobstrução de Rede/Ramal de Esgotos caíram pela metade. As questões que envolvem valores de contas situaram-se na segunda colocação entre as maiores queixas dos clientes, aqui cabe informar que estes números permanecem elevados não pela crise hídrica, mas pela crise econômica que pressiona os orçamentos domésticos dos nossos clientes.</p>	<p>A Ouvidoria não apresentou recomendações aos Diretores da Sabesp neste semestre.</p>	<p>Não houve alteração com relação aos semestres anteriores, não há observações à fazer. A principal dificuldade da Ouvidoria, naquilo que se diferencia das dificuldades vivenciadas por outras áreas da empresa, tem relação com a necessidade de estruturação ou revisão dos processos da área.</p>
Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee	<p>1- Poços - Denúncia de poços clandestinos 2- Outorga - Demora no Processo 3- Captação de Águas Subterrâneas - Denúncia de Uso</p>	<p>A partir da identificação dos principais problemas do DAEE a ouvidoria elaborou um conjunto de recomendações que visam permitir a melhoria da Gestão como um todo e para um melhor atendimento na prestação de serviços aos seus usuários. Relatório Anual de Recomendações.</p>	<p>A Ouvidoria tem sido bem atendida pelas unidades do DAEE, no entanto observa-se dificuldade no cumprimento dos prazos para respostas, principalmente da BAT - Bacia do Alto Tietê e BMT - Bacia do Médio Tietê, que se justifica em razão de elevada demanda de trabalhos de fiscalização e novas solicitações de Outorgas com um número reduzido de funcionários.</p>

Secretaria de Saneamento e
Recursos Hídricos - Sede

A OUVIDORIA DA SSRH É UMA UNIDADE DE 2ª INSTANCIA, ONDE AS MANIFESTAÇÕES QUE CHEGAM SÃO DIRECIONADAS ÀS VINCULADAS. A GRANDE MAIORIA É DESTINADA A SABESP E A OUTRA PARTE PARA O DAEE. O TRABALHO REALIZADO PELA OUVIDORIA NAS MANIFESTAÇÕES QUE NOS CHEGAM, CONSISTE EM PROCEDER A TRIAGEM, ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO E POSTERIOR ACOMPANHAMENTO DAS MESMAS JUNTO ÀS VINCULADAS. SALIENTAMOS QUE COM ESSA NOVA METODOLOGIA A PARTIR DE 01.07.2016 ,NO CASO ESPECIFICO DESTA OUVIDORIA, NÃO COMPUTAMOS 144 MANIFESTAÇÕES NO PORTAL(www.ouvidoria.sp.gov.br) UMA VEZ QUE JÁ REPASSAMOS AS REFERIDAS MENSAGENS ATRAVÉS DO NOSSO SISTEMA DE MENSAGENS DA SECRETARIA DE SANEAMENTO E RECURSOS HÍDRICOS (VIA NOTES) , ONDE TAIS LANÇAMENTOS RETROATIVOS SE EFETUADOS GERARIAM DUPLICIDADE . FRISAMOS QUE NA APRESENTAÇÃO DO PRÓXIMO RELATÓRIO SEMESTRAL , AS MENSAGENS RECEBIDAS VIA NOTES ESTARÃO INSERIDAS VIA PORTAL DE OUVIDORIA.

Relatório - Manifestação

Secretaria de Estado da Saúde

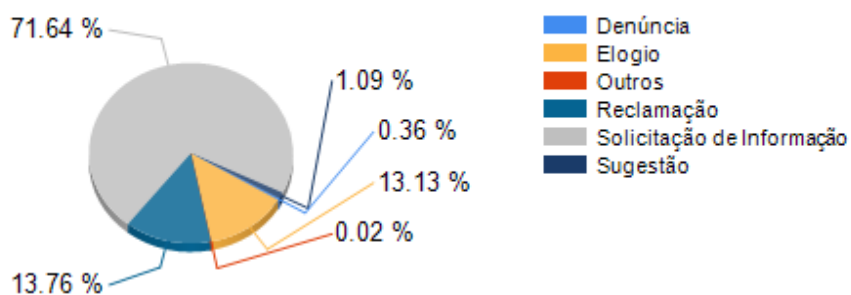
Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria de Estado da Saúde

Tipo de Manifestação

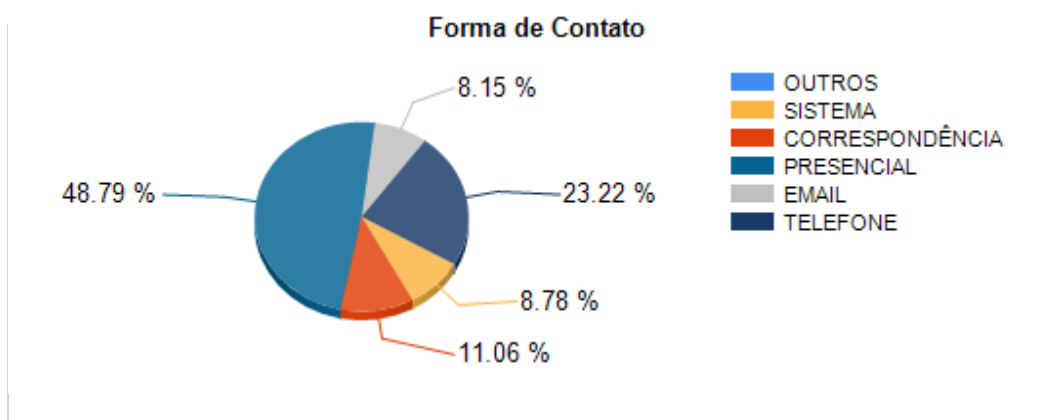
Tipo	Quantidade
Denúncia	748
Elogio	26911
Outros	42
Reclamação	28200
Solicitação de Informação	146878
Sugestão	2230
Total:	205009

Total por Tipo



Forma de Contato

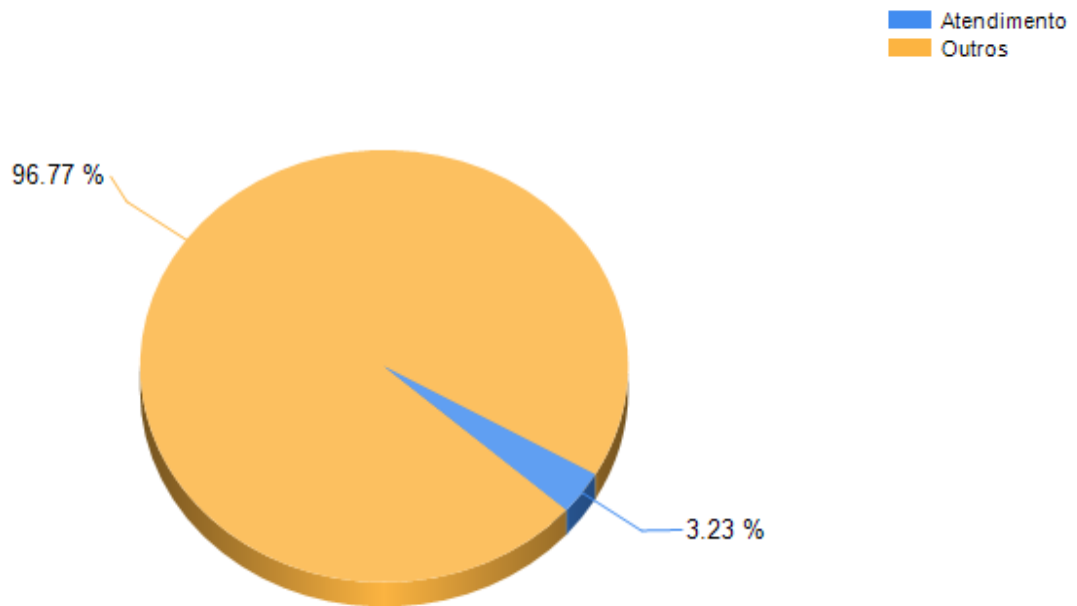
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	96	41	95	15	501	0	748
Elogio	4322	553	2346	16462	3228	0	26911
Outros	3	0	4	2	33	0	42
Reclamação	12170	3870	3059	3591	5510	0	28200
Solicitação de Informação	83131	43120	10746	1675	8206	0	146878
Sugestão	299	18	462	926	525	0	2230
Total	100021	47602	16712	22671	18003	0	205009



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	0	3	0	3
Outros	10	3	1	40	35	1	90
Total	10	3	1	40	38	1	93

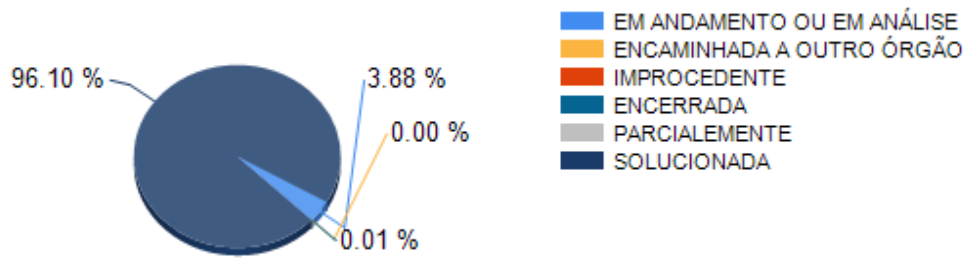
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	344	0	1	0	2	401	748
Elogio	26785	0	0	0	0	126	26911
Outros	25	0	1	0	2	14	42
Reclamação	21330	0	7	0	3	6860	28200
Solicitação de Informação	146411	0	8	0	0	459	146878
Sugestão	2127	0	1	0	0	102	2230
Total	197022	0	18	0	7	7962	205009

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Saúde - Sede	1 - Insatisfação com o atendimento dos médicos, independente da especialidade. 2 - Demora em agendar a consulta médica. 3 - Insatisfação com o atendimento das enfermeiras, independente da área de atuação.		

Relatório - Manifestação

Secretaria da Segurança Pública

Secretaria da Segurança Pública - Sede

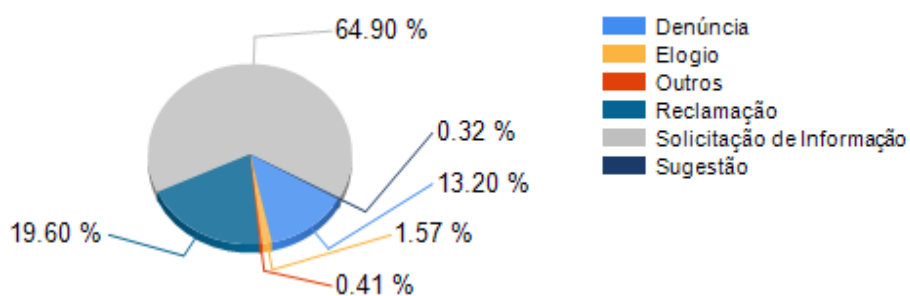
Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria da Segurança Pública

Tipo de Manifestação

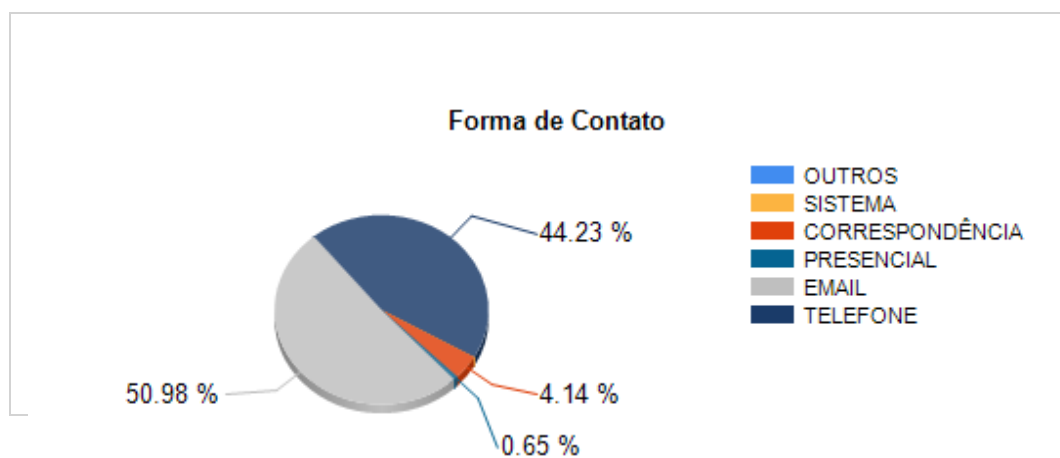
Tipo	Quantidade
Denúncia	1643
Elogio	196
Outros	51
Reclamação	2440
Solicitação de Informação	8081
Sugestão	40
Total:	12451

Total por Tipo



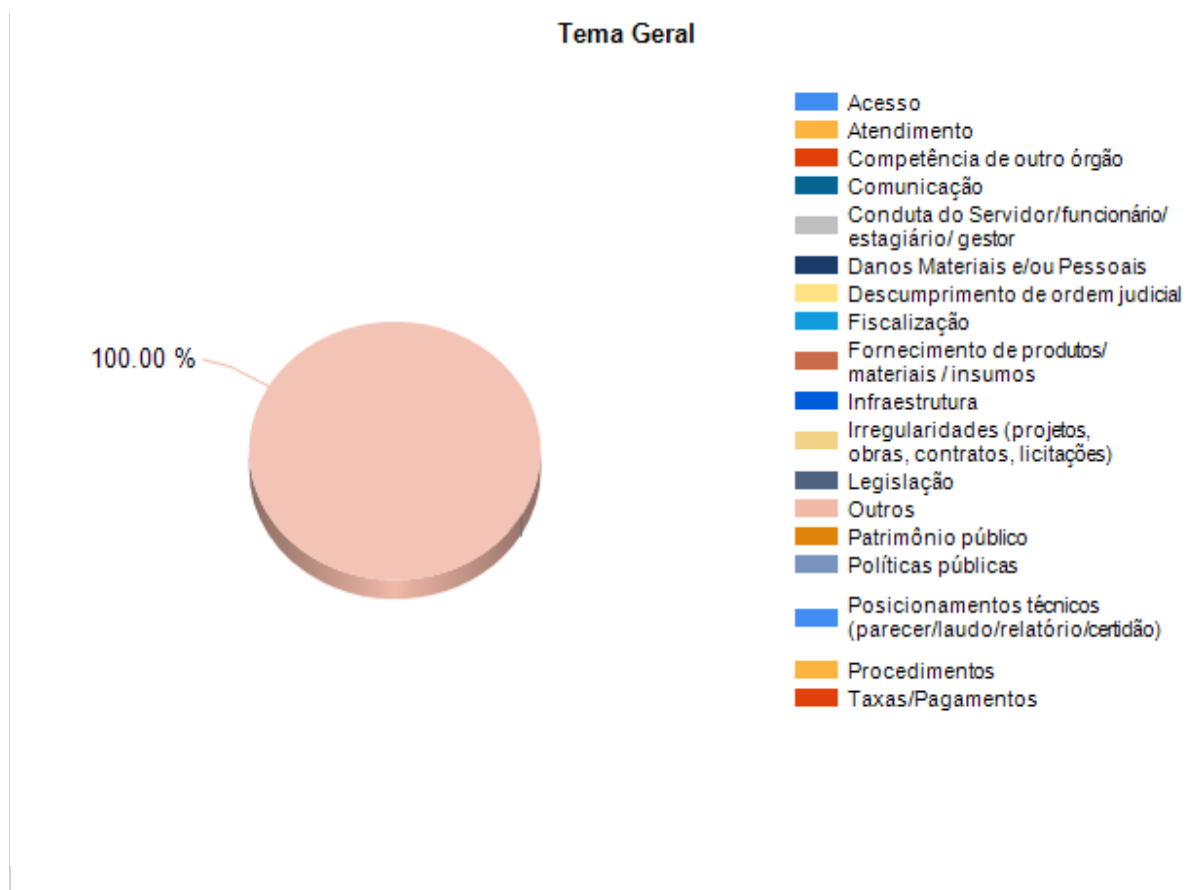
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	26	535	731	351	0	0	1643
Elogio	1	42	148	5	0	0	196
Outros	0	1	13	37	0	0	51
Reclamação	25	785	1586	44	0	0	2440
Solicitação de Informação	29	4132	3844	76	0	0	8081
Sugestão	0	12	25	3	0	0	40
Total	81	5507	6347	516	0	0	12451



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Outros	1643	196	51	2440	8081	40	12451
Total	1643	196	51	2440	8081	40	12451



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	1643	1643
Elogio	0	0	0	0	0	196	196
Outros	0	0	0	0	0	51	51
Reclamação	2	0	0	0	0	2438	2440
Solicitação de Informação	8081	0	0	0	0	0	8081
Sugestão	1	0	0	0	0	39	40
Total	8084	0	0	0	0	4367	12451

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Segurança Pública - Sede	As três manifestações de maior ocorrência foram. 1 - Má qualidade no atendimento: 772 demandas 2 - Solicitação de Policiamento: 764 demandas. 3 - Solicitação de Intervenção em Ponto de drogas: 580 demandas		Dificuldades no trato das manifestações ou na operacionalização de sistema, não há que se falar, tão somente pequenos ajustes de ordem técnica, os quais vem sendo atendidos pela Secretaria de Segurança Pública.

Relatório - Manifestação

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

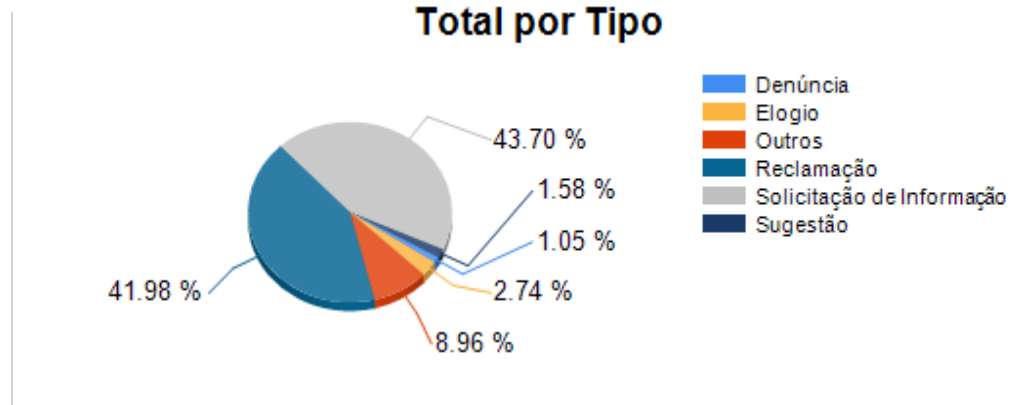
Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

Tipo de Manifestação

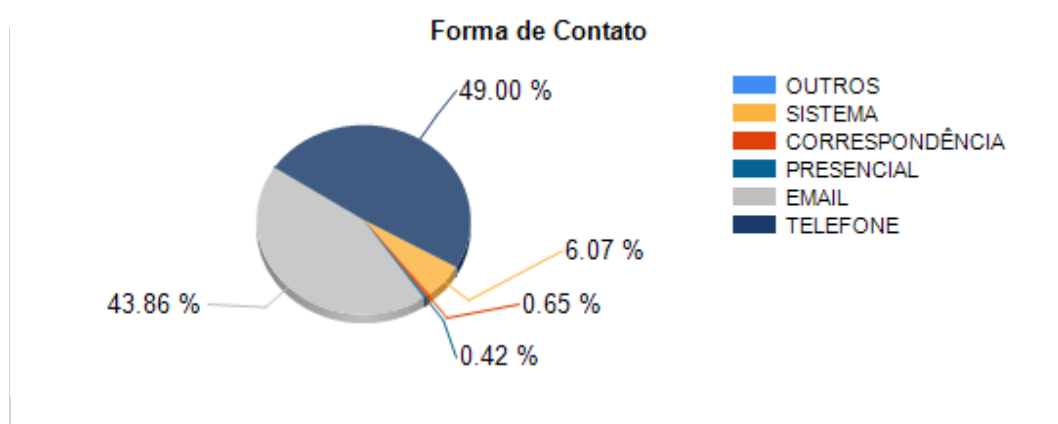
Tipo	Quantidade
Denúncia	115
Elogio	301
Outros	984
Reclamação	4609
Solicitação de Informação	4798
Sugestão	173
Total:	10980

Total por Tipo



Forma de Contato

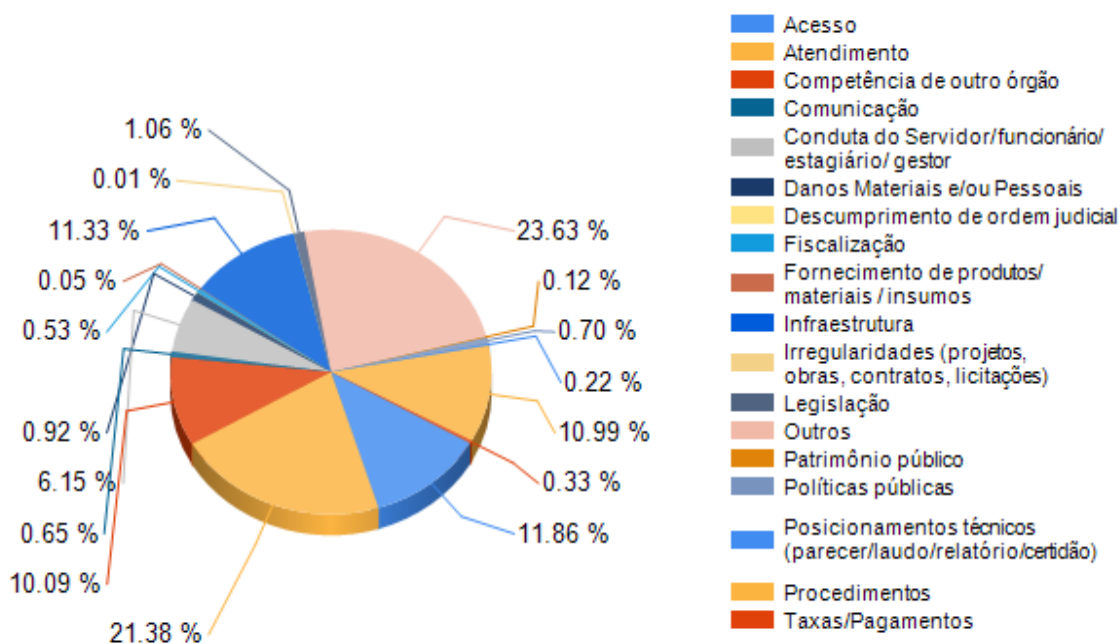
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	11	16	0	87	0	115
Elogio	3	146	72	15	65	0	301
Outros	0	727	248	9	0	0	984
Reclamação	19	713	3506	33	338	0	4609
Solicitação de Informação	21	3741	872	11	153	0	4798
Sugestão	2	42	102	3	24	0	173
Total	46	5380	4816	71	667	0	10980



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	3	8	3	239	1039	10	1302
Atendimento	49	173	246	1707	117	55	2347
Competência de outro órgão	4	8	3	180	902	11	1108
Comunicação	1	7	0	29	23	11	71
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	10	88	0	528	38	11	675
Danos Materiais e/ou Pessoais	27	1	0	40	33	0	101
Fiscalização	8	2	0	44	2	2	58
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	3	2	0	5
Infraestrutura	2	8	2	779	425	28	1244
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	1	0	1
Legislação	0	1	0	79	34	2	116
Outros	8	2	729	55	1785	16	2595
Patrimônio público	0	2	1	9	1	0	13
Políticas públicas	0	0	0	11	48	18	77
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	11	13	0	24
Procedimentos	2	1	0	874	323	7	1207
Taxas/Pagamentos	1	0	0	21	12	2	36
Total	115	301	984	4609	4798	173	10980

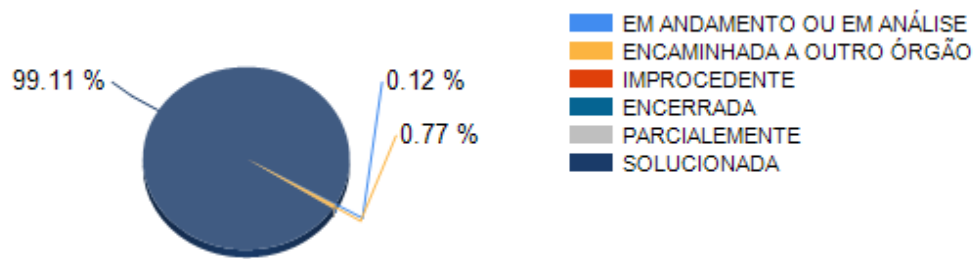
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	110	0	0	0	4	1	115
Elogio	295	0	0	0	5	1	301
Outros	982	0	0	0	0	2	984
Reclamação	4544	0	0	0	60	5	4609
Solicitação de Informação	4779	0	0	0	15	4	4798
Sugestão	172	0	0	0	1	0	173
Total	10882	0	0	0	85	13	10980

Conclusão



Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô	<p>-Acessibilidade e Atendimento Preferencial - Embarque Preferencial: A maioria dos questionamentos refere-se à falta de fiscalização;</p> <p>-Bilhetagem: Além das solicitações de informações no que se refere ao Bilhete Especial do Desempregado houve, também, questionamentos quando da perda do referido benefício devido ao uso irregular do bilhete, bem como, sobre problemas no que diz respeito ao atendimento por parte das empresas terceirizadas nas Bilheterias do Bilhete Único; -</p> <p>Segurança - Ambulantes/Pedintes: Vem crescendo o número de manifestações com relação aos ambulantes e pedintes nos trens e estações. Acreditamos ser em razão do momento difícil ao qual o nosso País vem atravessando.</p>	<p>-Acessibilidade e Atendimento Preferencial - Embarque Preferencial: Intensificar a fiscalização no Embarque Preferencial nos horários de pico, a fim de minimizar essa questão. Apesar da disposição dos dirigentes em solucionar essa questão, o problema maior reside na dificuldade em identificar alguns preferenciais como, por exemplo, portador de HIV, deficiente físico com prótese, gestantes no início da gravidez, entre outros, o que interfere na solução definitiva desse problema.</p> <p>-Bilhetagem - Bilhete Especial do Desempregado: A Companhia cumpre rigorosamente normas estabelecidas pelo Decreto 32.144, de 14 de agosto de 1990; Atendimento nas Bilheterias do Bilhete Único: Recomendou-se maior controle e/ou fiscalização sobre as operadoras terceirizadas de Recarga do Bilhete Único, no que diz respeito à qualidade no atendimento ao usuário. As operadoras vêm sendo orientadas quanto à melhoria no atendimento prestado ao usuário. -</p> <p>Segurança - Ambulantes/Pedintes: Maior presença de equipes de Segurança em pontos estratégicos, principalmente no interior dos trens e próximo às bilheterias, onde o usuário se sente mais exposto e vulnerável à ação desses ambulantes/pedintes. Apesar da atuação das equipes de Segurança, o problema persiste.</p>	<p>-Acessibilidade e Atendimento Preferencial - Embarque Preferencial: Manter a presença constante de um funcionário para fiscalizar o acesso dos usuários ao Embarque Preferencial, embora haja, também, uma grande dificuldade em identificar alguns casos de necessidades especiais, como por exemplo, portador de HIV, deficiente físico com prótese, gestantes no início da gravidez, entre outros. -Bilhetagem - Bilhete Especial do Desempregado: Reside em fazer o usuário entender que a negativa do benefício devido ao uso irregular é em cumprimento a uma exigência legal. -Segurança - Ambulantes/Pedintes: O problema é solucionado, momentaneamente, enquanto existe a presença dos seguranças. Entretanto, devido à necessidade de atenderem outras demandas em outros locais, os ambulantes/pedintes se aproveitam da ausência temporária da fiscalização e voltam a atuar.</p>

<p>Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM</p>	<p>1º Atributo: Atendimento - Usuários reclamaram por não conseguir imprimir comunicado de ocorrência no site da CPTM. Esclarecemos que o Site CPTM publica as informações sobre o status da Circulação de Trens conforme o registro de ocorrências que alterem a programação operacional. A empresa também mantém disponível informações através do App CPTM para todas as plataformas de smartphones, bem como a Central de Atendimento ao Usuário (08000550121), ininterruptamente, todos os dias. 2º Atributo: Regularidade - Usuários reclamam sobre atrasos e intervalos na linha 11. A relevância das manifestações reclamatórias de atraso relativas à Linha 11-Coral (Luz-Estudantes) deve-se ao fato de que no meio do primeiro semestre a operação desta Linha foi prejudicada por conta do incêndio em uma subestação de energia que danificou equipamentos vitais da sinalização de via. Ressaltamos que esta é a linha mais carregadas do sistema, tendo transportando mais de 670 mil pessoas em Média Dia Útil somente ao longo do mês de junho de 2016 Para sanar os problemas mencionados a Companhia já deu início ao processo de aquisição dos equipamentos que devem ser substituídos e recuperação dos que se encontram em condições de funcionamento. Ao longo do segundo semestre a frota da Linha 11-Coral será parcialmente ampliada com a entrada em operação de parte dos 65 trens adquiridos pela Companhia e que começam a chegar da indústria. 3º Atributo: Confiabilidade - Os trens da linha 7 - Rubi tiveram a circulação interrompida e usuários ficaram ilhados nas estações por motivo de alagamento em 10 e 11 de março.</p>	<p>Não há</p>	<p>Não há</p>
--	--	---------------	---------------

<p>Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU</p>	<p>- (Horário) Descumprimento da Tabela Horária; - (Tripulação/Funcionário) Comportamento inadequado de motorista, cobrador ou funcionário da empresa operadora/Terminal; - (Inobservância de Ponto) Não parar o veículo para embarque ou desembarque.</p>	<p>Sugestão de medidas de aprimoramento e busca de soluções para os desafios apontados pelos usuários. Realização, sempre que necessário, de encontros com gestores das áreas técnicas para análise dos principais episódios ocorridos, buscando alcançar a excelência nos resultados.</p>	<p>O processo de construção de uma Ouvidoria nasce de um trabalho de sensibilização junto aos Dirigentes, Gestores e Colaboradores, no sentido de mostrar a importância dessa ferramenta de gestão. É importante que todos saibam que o encaminhamento das atividades promovidas pela Ouvidoria não visa impedir o trabalho dos setores e, sim, ajudar no equacionamento de desafios existentes ou que venham a existir.</p>
---	--	--	--

<p>Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede</p>	<p>Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU Assunto: Linhas de ônibus intermunicipais Problemas: Não cumprimento dos horários programados; Más condições dos veículos; Falta de veículos nas linhas para o atendimento ao usuário; Superlotação;</p> <hr/> <p>_____ Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU Assunto: Passe Livre Estudante e Bilhete BOM Estudante (Meia Tarifa) - Aquisição e Revalidação. Problemas: Dados incorretos e insuficientes por parte dos alunos e Instituições de Ensino; Atrasos para liberação do Bilhete BOM Estudante (Meia Tarifa) e Passe Livre Estudante;</p> <hr/> <p>_____</p> <p>Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô/ Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM/ Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU. Assunto: Bilhete do Desempregado (Decreto Estadual nº 32.144 de 14/08/90 e Resolução da Secretaria dos Transportes Metropolitanos nº 25 de 28/03/2003): Solicitação de Informação: Procedimentos para aquisição do Bilhete do Desempregado;</p> <hr/> <p>_____ Em presa Metropolitana de Transportes - EMTU Assunto: Serviço Especial Conveniado - SEC (Ligado): Solicitação de informação: Informações sobre o atendimento do Serviço Especial Conveniado - SEC (Ligado) - EMTU;</p>	<p>As demandas recebidas pela Ouvidoria passam por processo de análise, direcionamento, tratamento, entre outros casos, não técnico, informamos resposta de imediato. Todas as manifestações são analisadas com propósito de melhoria, no caso das sugestões são realizados estudos para a viabilidade de implantação. Para as demandas de maior incidência e impacto aos cidadãos, encaminhamos sugestões para as áreas responsáveis avaliar e apontar uma solução eficaz para o problema.</p>	<p>Não há.</p>
---	---	---	----------------

<p>VIAQUATRO - CONCESSIONÁRIA DA LINHA 4 DO METRÔ DE SÃO PAULO</p>	<p>CARTÃO BOM: Catraca exclusiva para uso do bilhete Cartão BOM. Foco de reclamações na Estação Butantã devido ao grande número de falhas na catraca que aceita este bilhete. A ViaQuatro não é responsável pela manutenção desta catraca. PLANO DE CONTINGÊNCIA- LUZ: Reclamações oriundas da estratégia operacional realizada na mesma plataforma da Estação Luz. Essa operação é necessária porque o espaço no final da linha em Luz, antes utilizado para manobra dos trens, agora é usado como estacionamento para os trens da Fase II. BILHETERIAS: Bilheterias insuficientes para atender a demanda de passageiros na Estação Butantã.</p>	<p>Devido ao grande número de reclamações de filas para compra do bilhete unitário na estação Butantã, a Ouvidoria recomendou à Diretoria soluções e como ação foram enviadas correspondências ao Poder Concedente (nº 151/2015 e nº 053/2016). Órgão responsável pela venda de bilhetes.</p>	<p>A Ouvidoria não encontrou dificuldades.</p>
--	---	---	--

Relatório - Manifestação

Secretaria de Turismo

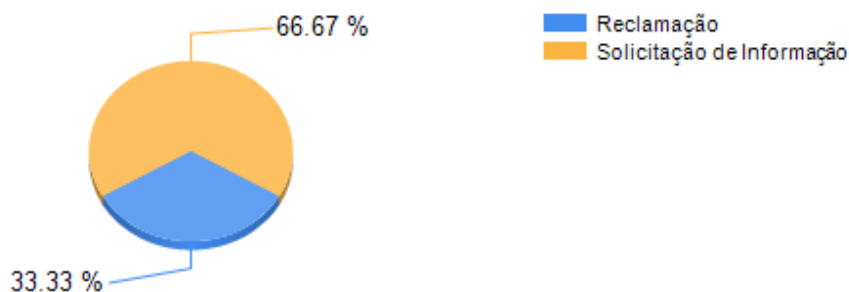
Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

Secretaria de Turismo

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Reclamação	2
Solicitação de Informação	4
Total:	6

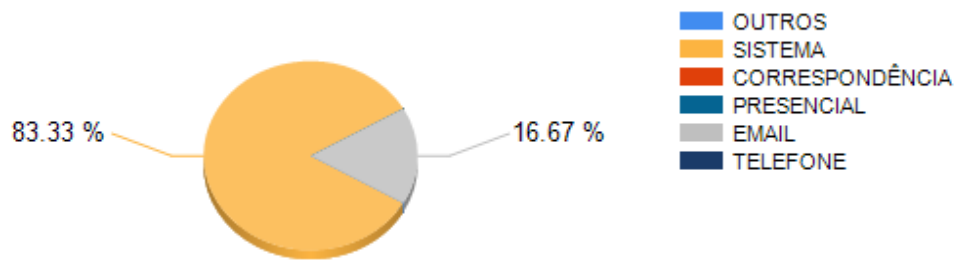
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Reclamação	0	0	0	0	2	0	2
Solicitação de Informação	0	0	1	0	3	0	4
Total	0	0	1	0	5	0	6

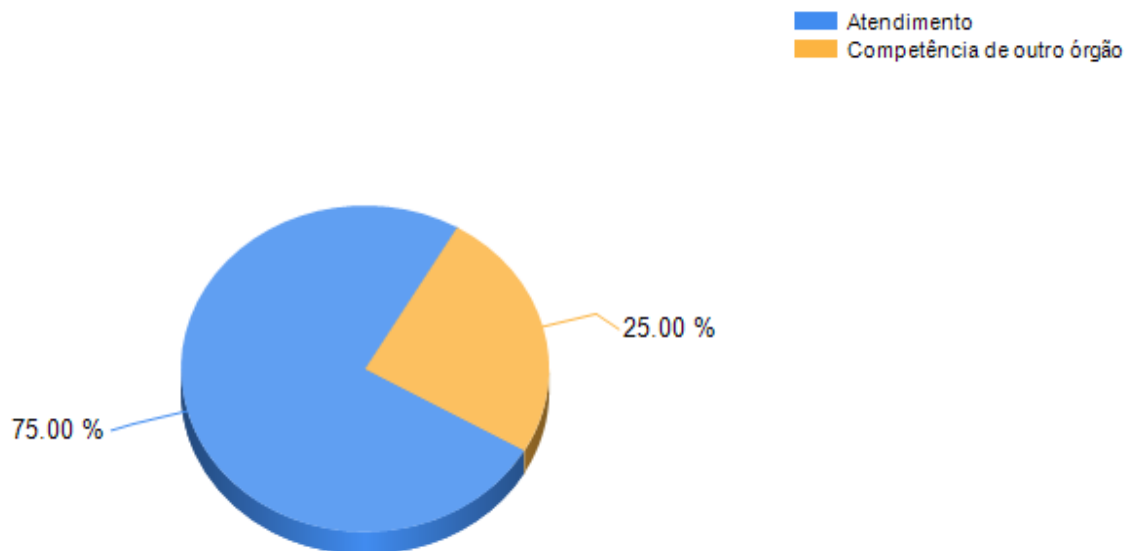
Forma de Contato



Tema Geral

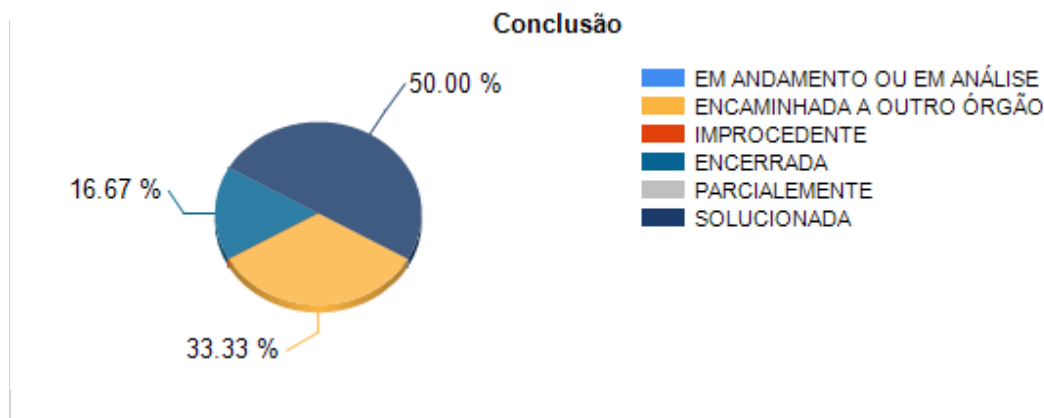
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	0	3	0	3
Competência de outro órgão	0	0	0	1	0	0	1
Total	0	0	0	1	3	0	4

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Reclamação	0	0	1	0	1	0	2
Solicitação de Informação	3	0	0	0	1	0	4
Total	3	0	1	0	2	0	6



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