



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE GOVERNO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

**Rede Paulista de Ouvidorias
Relatório do 2º Semestre de 2014**

ABRIL 2015

I. Dados Gerais - Anual e por Semestre

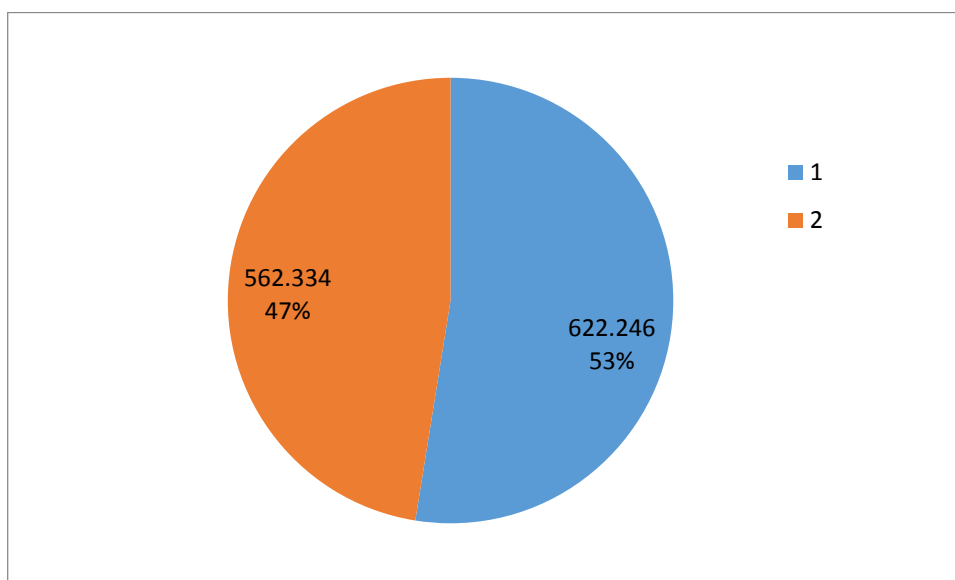
Em cumprimento à Lei 10.294/99 e regulamentações posteriores, segue a 21ª edição do Relatório da Rede Paulista de Ouvidorias do Estado de São Paulo, compreendendo o período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2014, enfatizando dados estatísticos quantitativos e qualitativos registrados pelas Ouvidorias das Secretarias de Estado e respectivos órgãos vinculados.

O Relatório das Ouvidorias do segundo semestre de 2014 apresenta a seguinte estrutura:

- Dados estatísticos gerais do ano de 2014;
- Dados estatísticos gerais do segundo semestre de 2014;
- Apresentação dos dados por Secretaria: tabelas, gráficos, manifestações mais relevantes / frequentes e recomendações.

a) Dados Estatísticos Gerais - 2014

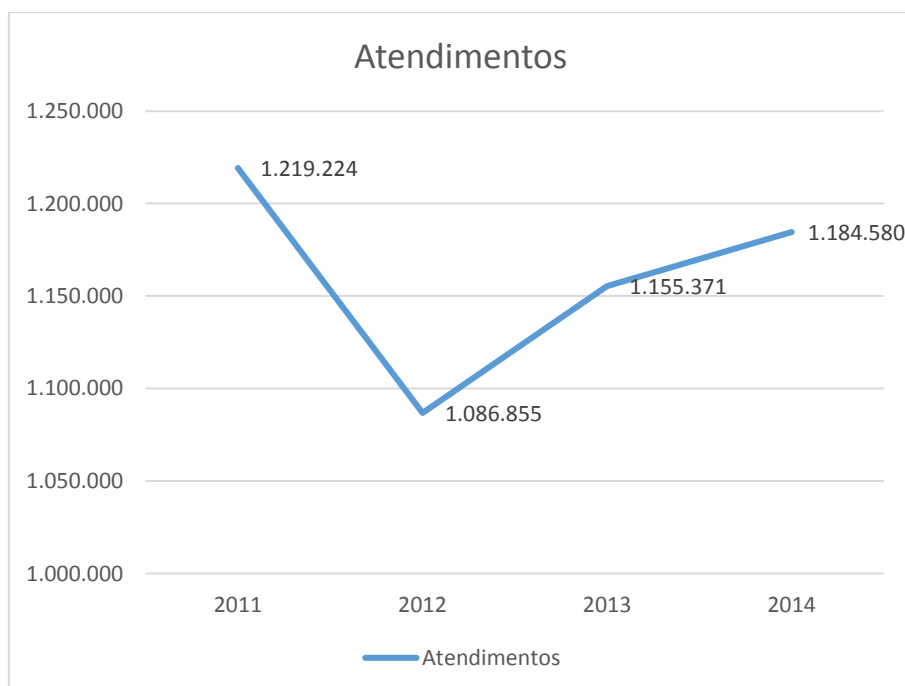
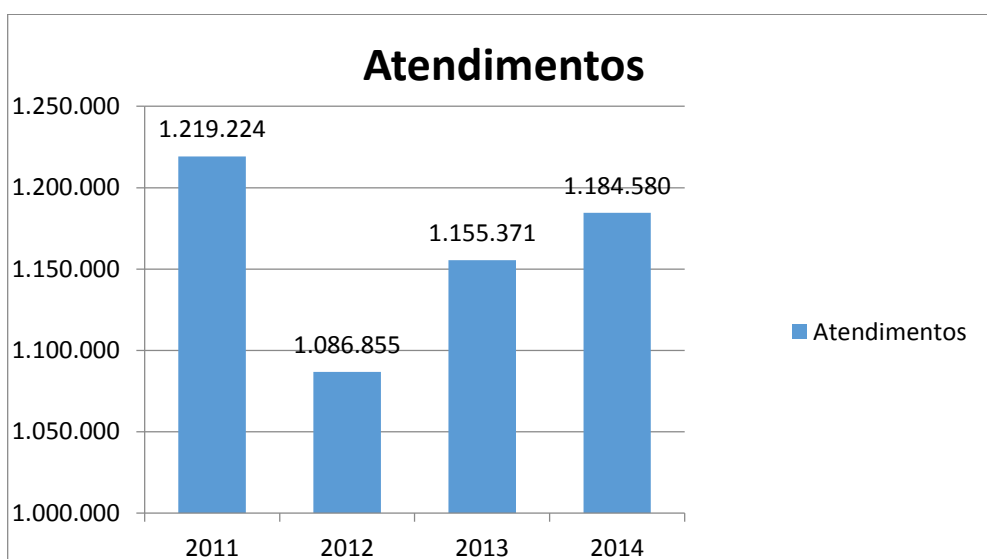
A Rede Paulista de Ouvidorias atendeu no ano de 2014, o total de 1.184.580 manifestações, sendo 622.246 no primeiro semestre e 562.334 no segundo semestre.



Os números representam acréscimo aproximado de 2,5 % em relação ao ano de 2013, com um total de 29.209 atendimentos a mais que o ano anterior.

Comparando os dados apresentados nos semestres de 2011 a 2014:

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

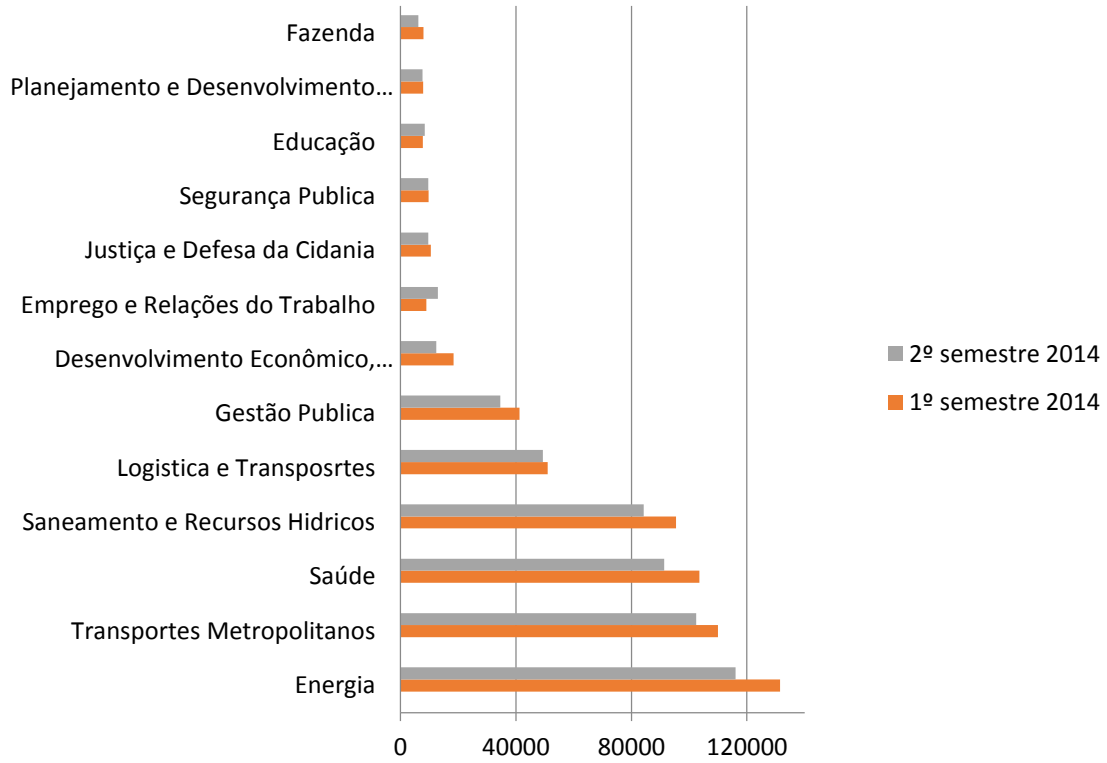


Observe-se que historicamente os primeiros semestres de cada ano apresentam um atendimento quantitativamente superior que dos segundos semestres, refletindo questões sazonais e pontuais.

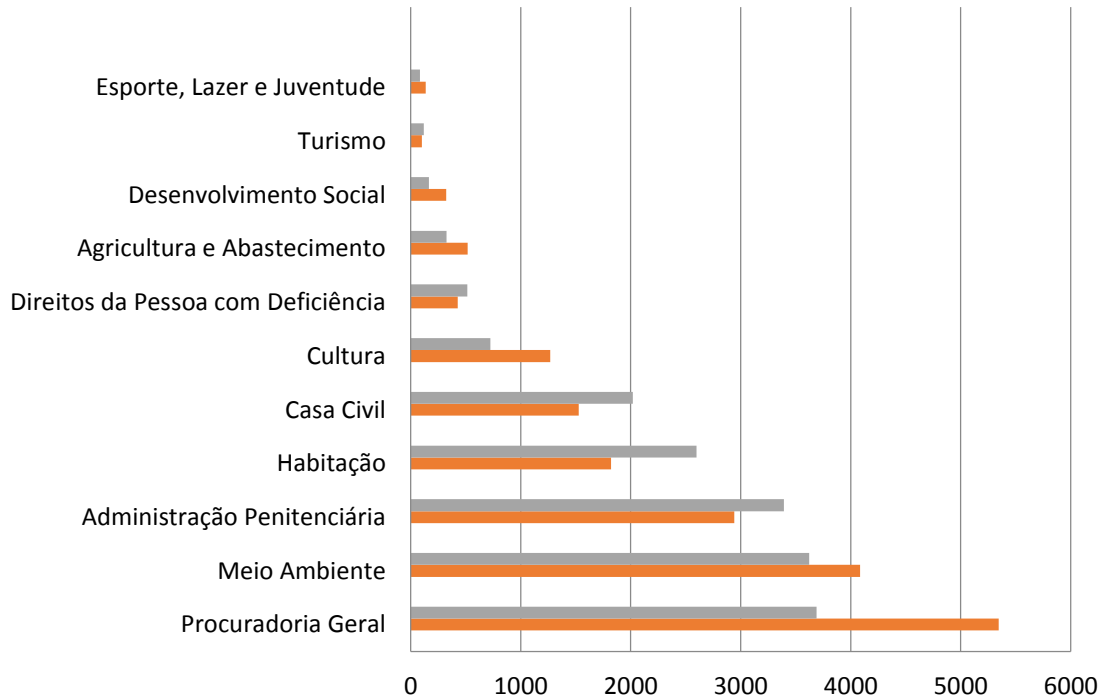
Na tabela abaixo os dados comparativos entre primeiro e segundos semestres por Secretaria. A Secretaria de Energia, especialmente por meio das Concessionárias de Distribuição de Energia Elétrica apresentou o maior número de atendimentos.

Secretarias	1º semestre 2014	2º semestre 2014	TOTAL
Energia	131.480	116.073	247.553
Transportes Metropolitanos	109.915	102.415	212.330
Saúde	103.494	91.371	194.865
Saneamento e Recursos Hidricos	95.421	84.237	179.658
Logística e Transposrtes	50.955	49.370	100.325
Gestão Pública	41.237	34.558	75.795
Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia	18.415	12.416	30.831
Emprego e Relações do Trabalho	8.993	12.991	21.984
Justiça e Defesa da Cidadania	10.511	9.676	20.187
Segurança Pública	9.781	9.620	19.401
Educação	7.715	8.455	16.170
Planejamento e Desenvolvimento Regional	7.898	7.654	15.552
Fazenda	7.940	6.241	14.181
Procuradoria Geral	5.345	3.690	9.035
Meio Ambiente	4.085	3.624	7.709
Administração Penitenciária	2.942	3.392	6.334
Habitação	1.822	2.599	4.421
Casa Civil	1.527	2.019	3.546
Cultura	1.268	725	1.993
Direitos da Pessoa com Deficiência	428	515	943
Agricultura e Abastecimento	516	324	840
Desenvolvimento Social	321	166	487
Turismo	102	119	221
Esporte, Lazer e Juventude	135	84	219
Total por semestre	622.246	562.334	1.184.580

Comparativo Total



Comparativo Total



O conteúdo deste relatório também reflete as diversas atividades resultantes de esforços conjuntos para qualificar e aprimorar a atuação das Ouvidorias, citando-se especialmente a publicação do Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014.

Em atendimento às expectativas das Ouvidorias da Rede Paulista, o Decreto dá prioridade a diversos aspectos considerados fundamentais para o atendimento do cidadão, como atribuições, formas de encaminhamento das manifestações, prazos, requisitos mínimos, além de formalizar a designação, mandato e competência dos Ouvidores.

O mesmo diploma legal estabelece que as Ouvidorias são um direito dos cidadãos e usuários dos serviços públicos e um dever inerente a todos os membros da administração pública estadual, objetivando facilitar, priorizar e auxiliar o encaminhamento de demandas e resguardar sua independência e autonomia.

Ainda no primeiro semestre do ano de 2014 foi realizado o II Encontro de Ouvidores do Estado de São Paulo, no Palácio dos Bandeirantes, contando com a presença do Senhor Governador do Estado, na abertura do evento. O Encontro foi promovido e organizado em parceria entre a Secretaria de Gestão Pública e a Corregedoria Geral da Administração, por meio da Ouvidoria Geral, com o apoio da Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos - CCISP e contou com a participação de 597 pessoas, sendo 550 participantes, 14 palestrantes, 15 membros da equipe de organização e 18 membros da CCISP.

O tema principal foi a comemoração dos 15 anos da Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos que deu origem à Rede Paulista de Ouvidorias

Cabe destacar também, no ano de 2014, a atualização e modernização do Sistema de Registro de Informações. Inicialmente houve a preocupação com o acesso do cidadão, tendo sido implantada nova versão do Portal www.ouvidoria.sp.gov.br, que permite aos usuários inclusive a conexão por smartphones e tablets. Em seguida, os participantes da CCISP realizaram inúmeras reuniões com a Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação da Secretaria de Gestão Pública - UTIC/SGP para apresentar sugestões e apontar problemas encontrados no Sistema.

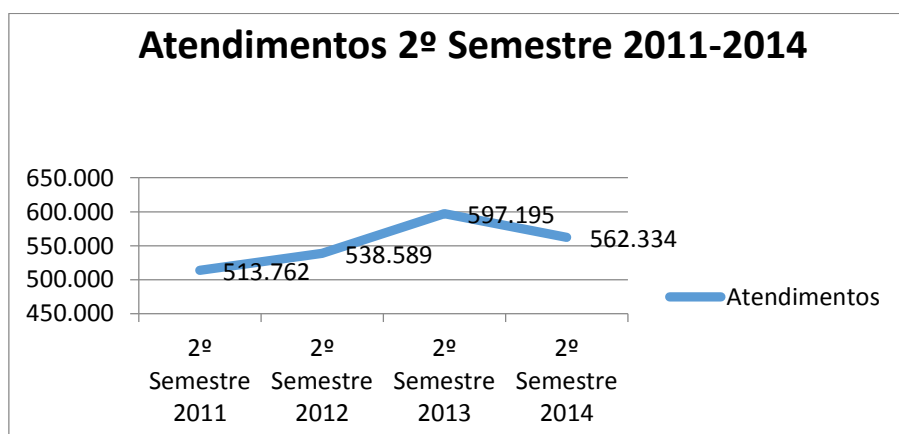
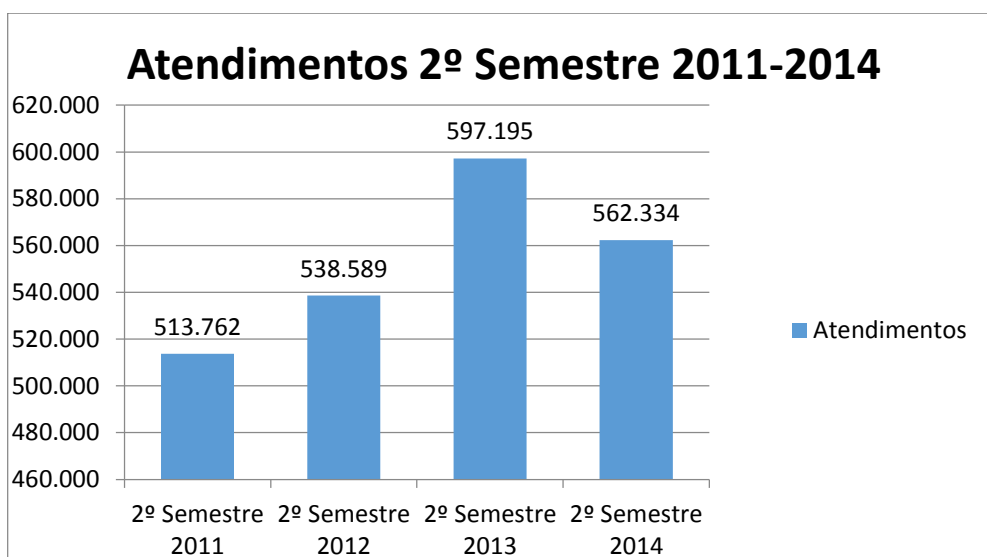
A preocupação esteve voltada para suas funcionalidades, definição de conteúdo, classificação inicial e final, fluxos de busca, entre outros. A perspectiva para este ano é continuar aprimorando e facilitando o seu uso pelas Ouvidorias.

b) Dados Estatísticos Gerais do 2º Semestre de 2014

Para a compilação dos dados manteve-se a utilização do formulário, similar aos dois semestres anteriores, com a finalidade de simplificar o conteúdo, permitir a inserção de comparações e informações de caráter quantitativo e qualitativo, buscando captar aspectos qualitativos da atuação das Ouvidorias como recomendações, dificuldades e observações.

No segundo semestre de 2014 foram atendidas 562.334 manifestações de usuários. Comparativamente, os dados relativos aos segundos semestres de 2011 a 2014 são os seguintes:

2º Semestre de 2011	513.762
2º Semestre de 2012	538.589
2º Semestre de 2013	597.195
2º Semestre de 2014	562.334



SÍNTESE DAS MANIFESTAÇÕES - OUVIDORIAS DO GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO - 2º SEMESTRE DE 2014

Secretarias de Estado	Tipo de Manifestação						
	N	Denúncia	Elogio	Outros	Reclamação	Informação	Sugestão
1 Energia	116.073	287	310	450	43.047	71.900	79
2 Transporte Metropolitanos	102.415	207	369	1.891	12.865	86.416	667
3 Saúde	91.371	735	19.050	3.670	20.986	45.240	1.690
4 Saneamento e Recursos Hidricos	84.237	118	101	242	30.450	52.708	618
5 Logística e Transportes	49.370	212	3.413	353	14.978	29.965	449
6 Gestão Publica	34.558	49	586	29	23.279	10.120	495
7 Emprego e Relações do Trabalho Desenvolvimento Econômico, Ciência e	12.991	2.801	3	2.009	1.484	6.686	8
8 Tecnologia	12.416	421	552	244	7.409	3.641	149
9 Justiça e Defesa da Cidania	9.676	483	379	203	1.909	6.655	47
10 Segurança Pública	9.620	1.781	221	333	1.879	5.365	41
11 Educação	8.455	1.245	74	0	4.045	2.777	314
12 Planejamento e Desenvolvimento Regional	7.654	504	135	2.149	2.358	2.447	61
13 Fazenda	6.241	131	31	6	1.572	4.483	18
14 Procuradoria Geral	3.690	45	8	6	202	3.422	7
15 Meio Ambiente	3.624	726	118	20	1.099	1.568	93
16 Administração Penitenciária	3.392	235	1	0	700	2.454	2
17 Habitação	2.599	618	60	724	594	621	32
18 Casa Civil	2.019	411	16	1	646	300	645
19 Cultura	725	27	8	0	228	435	27
20 Direitos da Pessoa com Deficiência	505	11	0	15	29	448	2
21 Agricultura e Abastecimento	324	28	8	2	33	253	0
22 Desenvolvimento Social	166	10	1	24	36	87	8
23 Turismo	119	7	0	2	14	96	0
24 Esporte, Lazer e Juventude	84	3	0	11	40	28	2

T = 562.334

Tipo de Manifestação no 2º Semestre de 2014

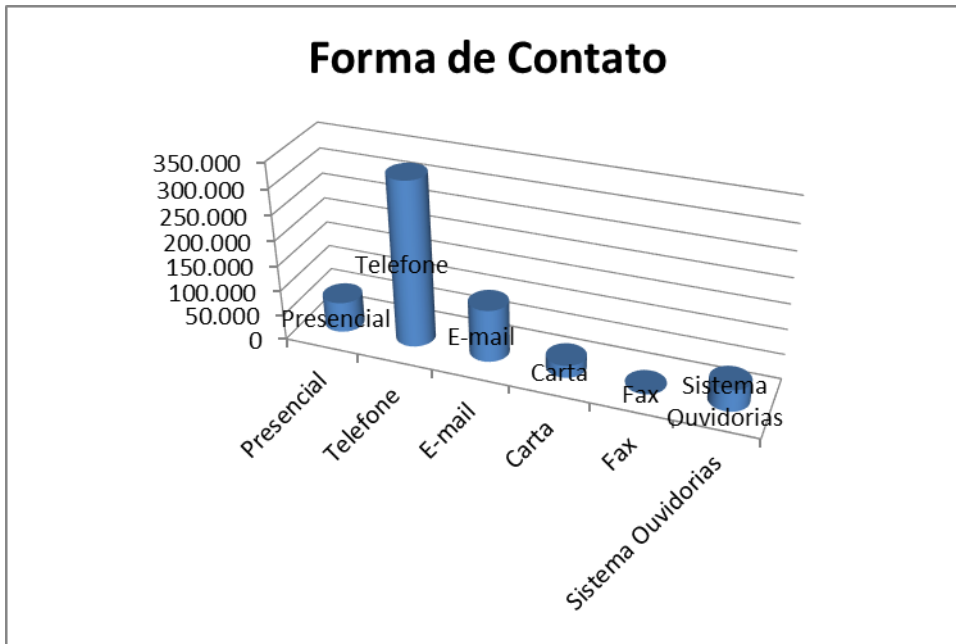
Tipo	Quantidade
Denúncia	10.888
Elogio	25.444
Outros	12.385
Reclamação	170.048
Informação	338.115
Sugestão	5.454
Total de Manifestações	562.334



Forma de Contato no 2º Semestre de 2014

Entrada	Quantidade
Presencial	60.453
Telefone	327.020
E-mail	104.333
Carta	24.359
Fax	1.122
Sistema Ouvidorias	43.113
Total de Manifestações	*560.400

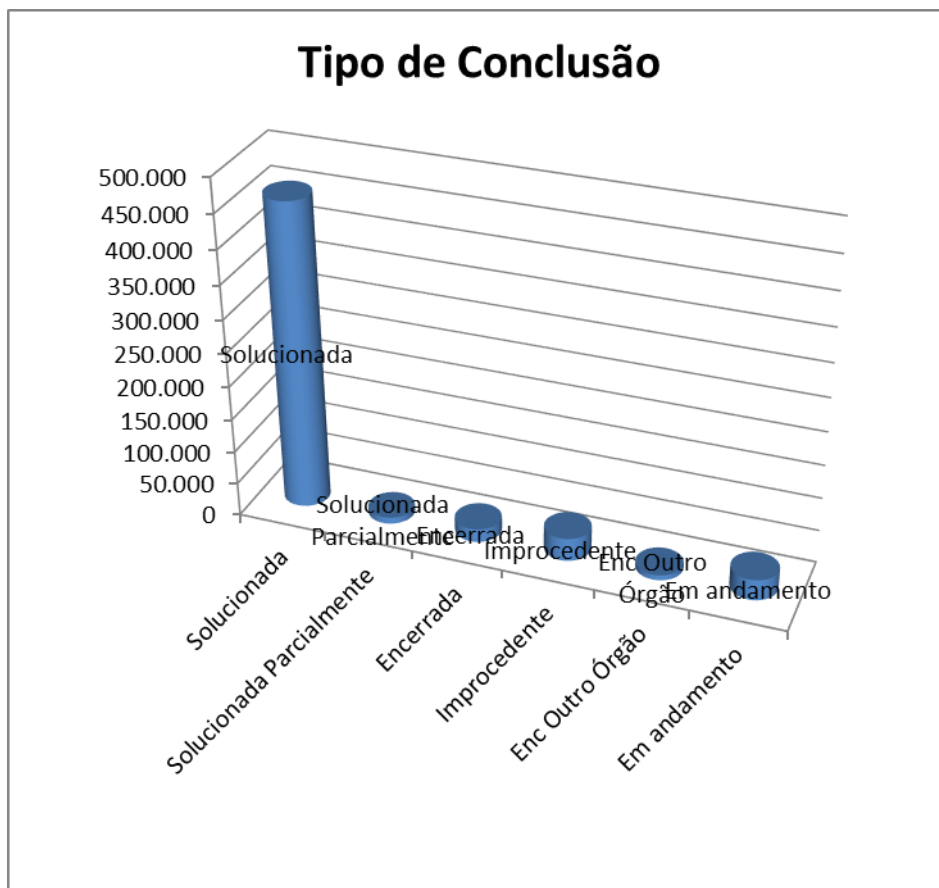
*Não consta Casa Civil - Sede



Conclusão das reclamações no 2º Semestre de 2014

Entrada	Quantidade
Solucionada	457.339
Solucionada Parcialmente	9.614
Encerrada	19.974
Improcedente	34.597
Enc. Outro Órgão	7.707
Em andamento	31.248
Total	560.479

*Não consta Casa Civil - Sede



As secretarias com o maior número de demandas registradas, comparativamente aos segundos semestres dos anos de 2011 a 2014 são as seguintes:

Secretarias	2011	2012	2013	2014
Transportes Metropolitanos	162.019	130.373	119.132	102.415
Saúde	90617	84.978	98.748	91.371
Saneamento e Recursos Hídricos	94.156	61.531	65.102	84.237
Energia	* -----	114.011	127.732	116.073

*Criada em 2012.

Historicamente, a Secretaria de Transportes Metropolitanos mantinha o primeiro lugar no registro de demandas, porém, no primeiro semestre de 2013 a Secretaria de Energia superou essa marca e atendeu 131.480 usuários, e assim persistiu pelos semestres seguintes, tendo como principais demandas problemas relacionados ao consumo de energia elétrica distribuída pelas concessionárias, destacando-se indenização por danos elétricos, variação de consumo e falta de energia, esta última com números aumentados em decorrência de condições climáticas desfavoráveis.

Neste relatório pode-se encontrar dados gerais de atendimento, dados segmentados por cada Secretaria e respectivos órgãos vinculados, manifestações mais relevantes e/ou frequentes e recomendações propostas pela Ouvidoria, quando cabível.

No semestre as 03 Secretarias com maior e menor demanda de atendimento foram:

2º Sem. 2014	Maior Demanda	2º Sem.2014	Menor Demanda
Energia	116.073	Esportes, Lazer e Juventude	84
Transportes Metropolitanos	212.330	Desenvolvimento Social	166
Saúde	91.371	Agricultura e Abastecimento	324

Síntese dos dados estatísticos do 2º Semestre de 2015

Total de Atendimentos (manifestações registradas)	562.334
Tipo de Manifestação mais demandada	Informação
Forma de contato mais utilizada	Telefone
Conclusão mais frequente	Solucionada
Secretaria mais demandada	Secretaria de Energia
Órgão mais demandado	EMTU com 96.149 atendimentos, seguido pela SABESP com 83.668.

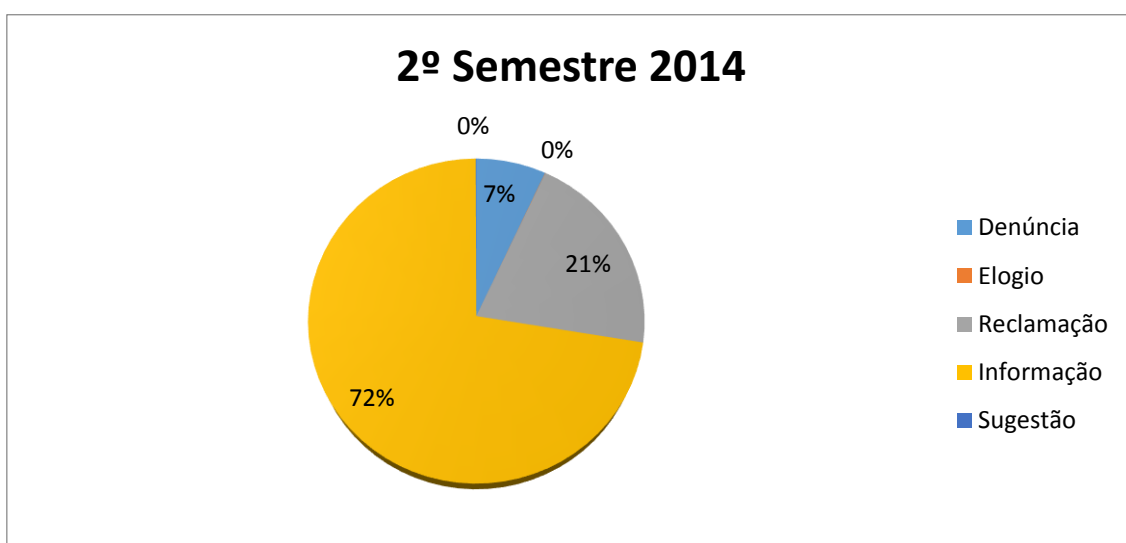
III. Dados por Secretaria

A apresentação dos dados por Secretaria contém:

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

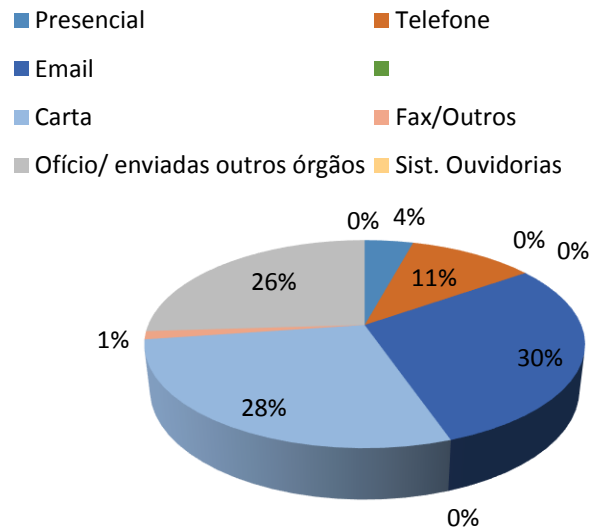
1. Secretaria de Administração Penitenciária

Secretaria da Administração Penitenciária	
	2014
Denúncia	235
Elogio	1
Reclamação	700
Informação	2.454
Sugestão	2
Total	3.392



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax/Outros	Ofício/ enviadas outros órgãos	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	10	26	69	66	3	61	0	235
Elogio	0	0	1	0	0	0	0	1
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	59	137	191	236	5	72	0	700
Informação	157	559	495	1234	1	8	0	2454
Sugestão	0	0	2	0	0	0	0	2
Total	226	722	758	1536	9	141	0	3392

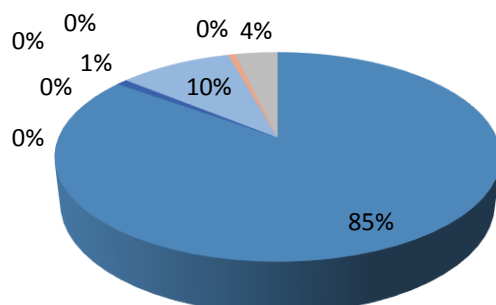
Forma de Contato



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	82	0	19	111	10	17	239
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	362	0	12	219	10	95	698
Informação	2436	0	1	2	1	13	2453
Sugestão	1	0	0	0	0	0	1
Total	2882	0	32	332	21	125	3392

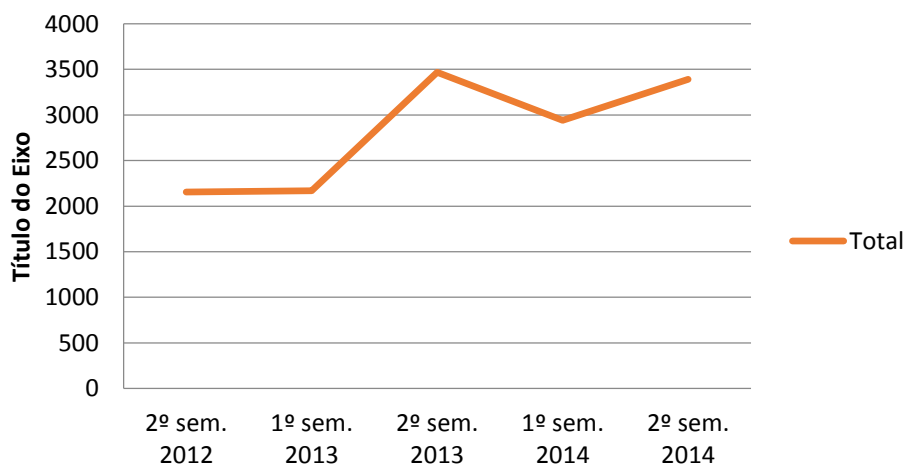
Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014
Denúncia	235	255	223	162	235
Elogio	29	8	1	0	1
Outros	35	12	3	1	0
Reclamação	617	874	860	602	700
Informação	1228	1017	2379	2175	2454
Sugestão	10	4	1	2	2
Total	2154	2170	3467	2942	3392

Evolução do Atendimento

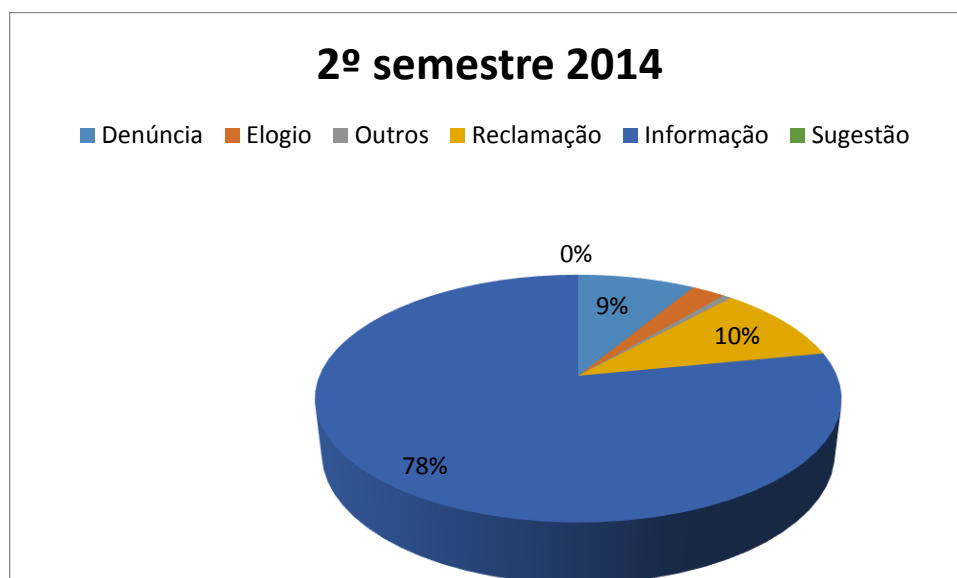


Manifestações mais relevantes / frequentes	Atendimento à saúde em unidades prisionais, dificuldade no atendimento e acompanhamento jurídico. Dificuldade de contato com a Defensoria Pública e órgãos de execução penal, falta de informação sobre procedimentos e funcionamento das unidades, visitas e cartas.
Recomendações da Ouvidoria	Aumento de profissionais para atuarem na execução penal, por meio da Defensoria Pública ou convênios. Ações intersecretariais para o atendimento à saúde do reeducando, especialmente os de alta complexidade.

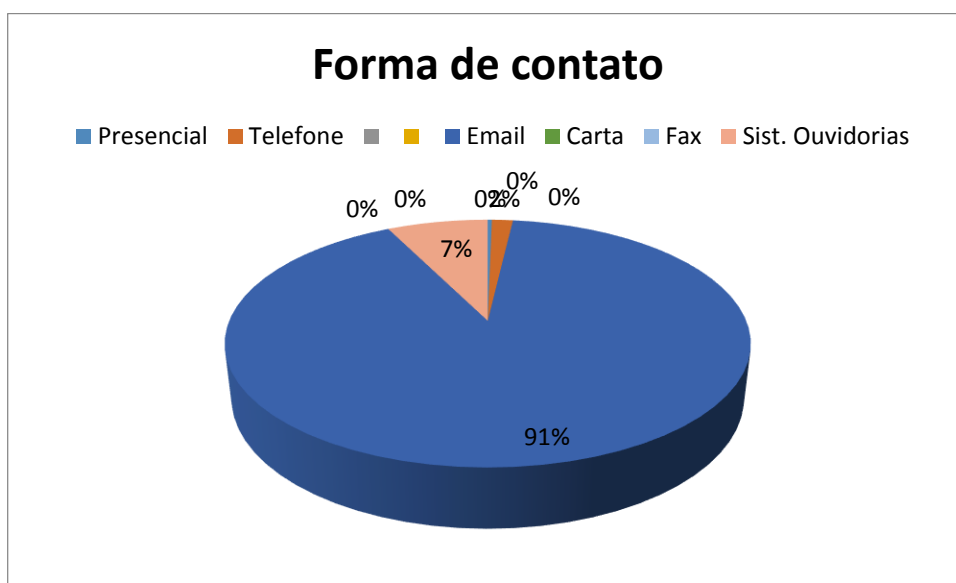
2. Secretaria de Agricultura e Abastecimento

Secretaria da Agricultura e Abastecimento	
	2014
Denúncia	28
Elogio	8
Outros	2
Reclamação	33
Informação	253
Sugestão	0
Total	324

SEDE	CATI	CDA	CODEAGRO	APTA	IEA	IB	IP	ITAL	IZ	CODASP	TOTAL
9	0	18	0	1	0	1	0	0	0	0	29
0	4	2	0	0	0	0	0	1	0	1	8
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
7	2	18	0	0	1	0	0	1	0	3	32
34	39	131	2	1	0	2	15	7	3	19	253
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
51	45	169	2	2	1	3	15	9	3	24	324

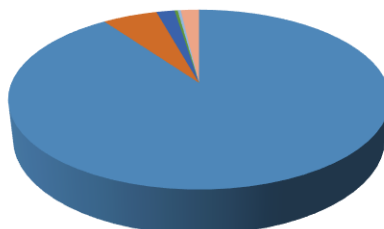
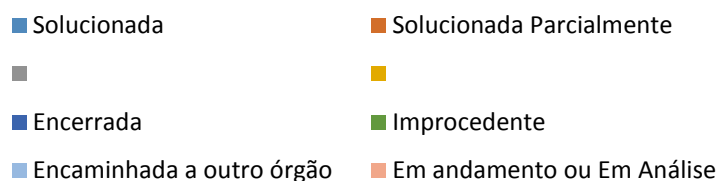


Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	1	27	0	0	0	28
Elogio	1	0	6	0	0	1	8
Outros	0	0	1	0	0	1	2
Reclamação	0	3	27	0	0	3	33
Informação	0	1	233	0	0	19	253
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	5	294	0	0	24	324



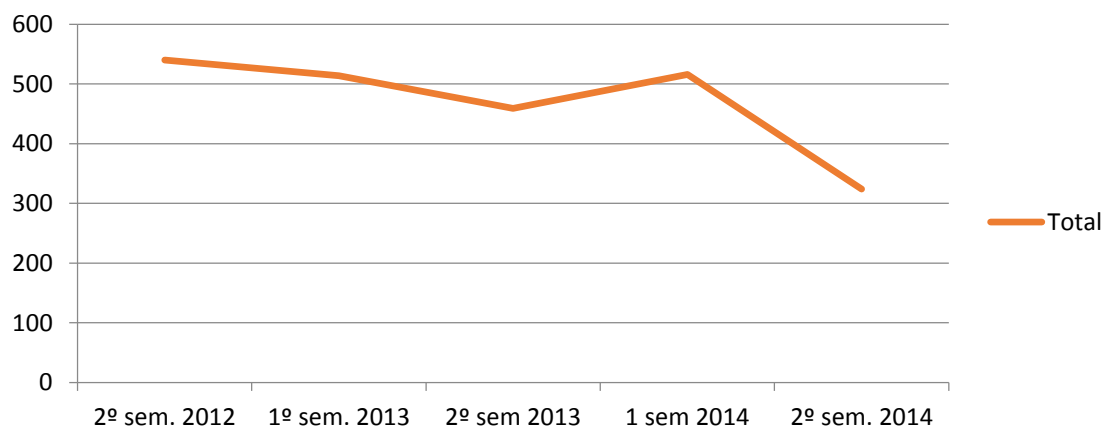
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	23	1	0	0	0	4	28
Elogio	8	0	0	0	0	0	8
Outros	2	0	0	0	0	0	2
Reclamação	22	6	2	1	1	0	32
Informação	198	11	4	0	0	2	215
Sugestão	39	0	0	0	0	0	39
Total	292	18	6	1	1	6	324

Conclusão



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014
Denúncia	12	45	34	37	28
Elogio	9	2	1	1	8
Outros	4	1	0	63	2
Reclamação	76	109	80	65	32
Informação	439	354	338	349	215
Sugestão	0	3	6	1	39
Total	540	514	459	516	324

Evolução do Atendimento

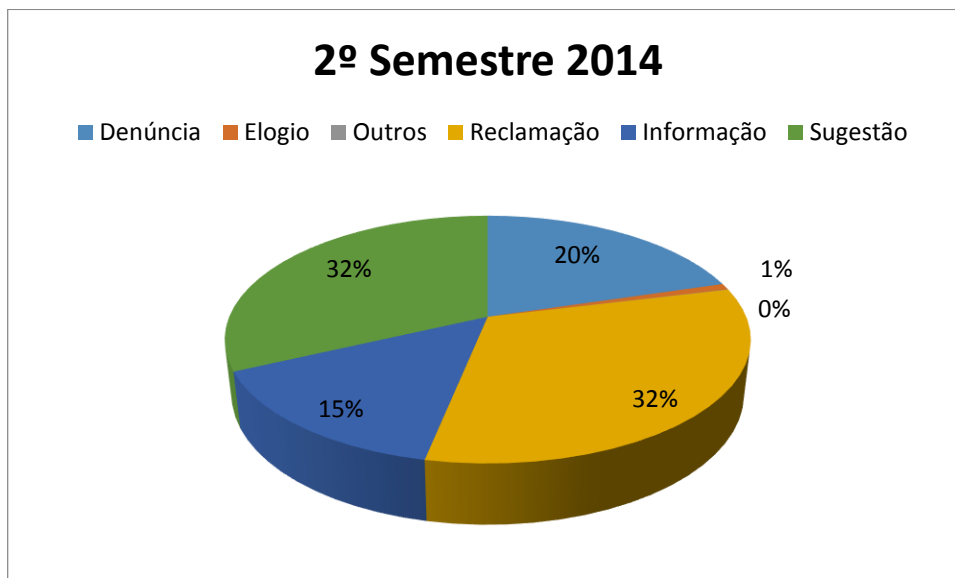


<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>CATI – Informações técnicas e administrativas, concurso público e vagas. CDA – concursos, procedimentos para o trânsito de animais. CODEAGRO – informações sobre consumo e café, bolsas de estágio. CODASP – concurso público e Programa Melhor Caminho, manutenção de estrada e intervenções em propriedade particular. IZ – informações sobre o laboratório de Bromatologia e cursos. IB – odor em produtos químicos no prédio central e diagnósticos sobre Leptospirose. IEA – informações sobre o preço de terras.</p>
<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>CATI – abrir canal direto para atendimento online ao cidadão sobre informações técnicas. CODEAGRO – colocar à disposição no site informações sobre estágio. IEA – Manter informações atualizadas no site sobre preço de terras em SP.</p>

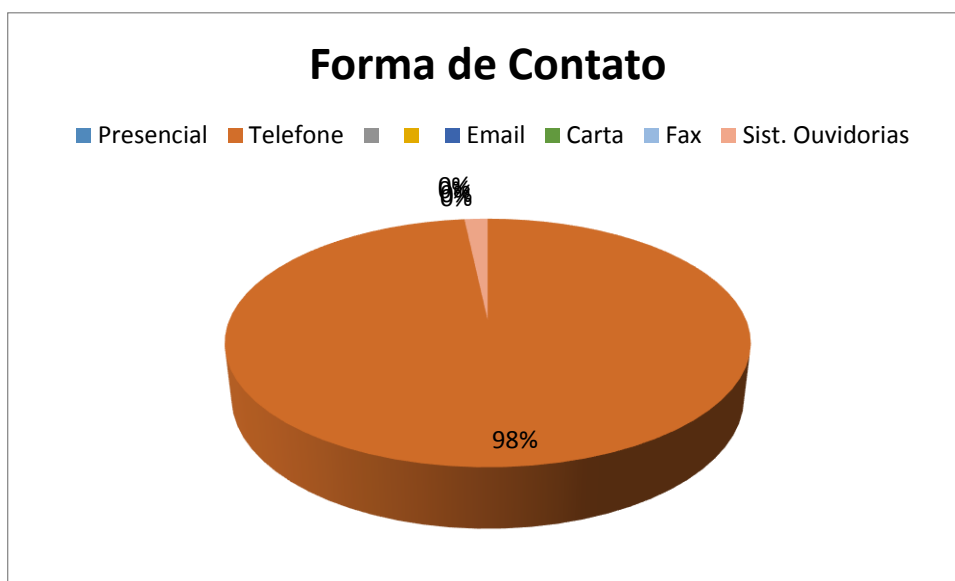
3. Casa Civil

Casa Civil	
	2014
Denúncia	411
Elogio	16
Outros	1
Reclamação	646
Informação	300
Sugestão	645
Total	2.019

Imprensa	Casa Civil	Total
7	404	411
1	15	16
1	0	1
71	575	646
81	219	300
3	642	645
164	1.855	2.019



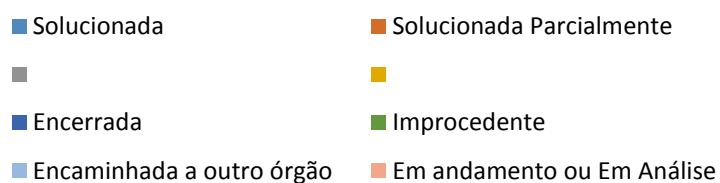
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	404	0	0	0	7	411
Elogio	0	15	0	0	0	1	16
Outros	0	0	0	0	0	1	1
Reclamação	1	575	1	0	0	69	646
Informação	0	228	0	0	0	72	300
Sugestão	0	642	0	0	0	3	645
Total	1	1864	1	0	0	153	2019



Tipo de Manifestação*	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	5	2	0	7
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Outros	1	0	0	0	0	0	1
Reclamação	68	0	0	0	3	0	71
Informação	70	0	0	0	11	0	81
Sugestão	3	0	0	0	0	0	3
Total	143	0	0	5	16	0	164

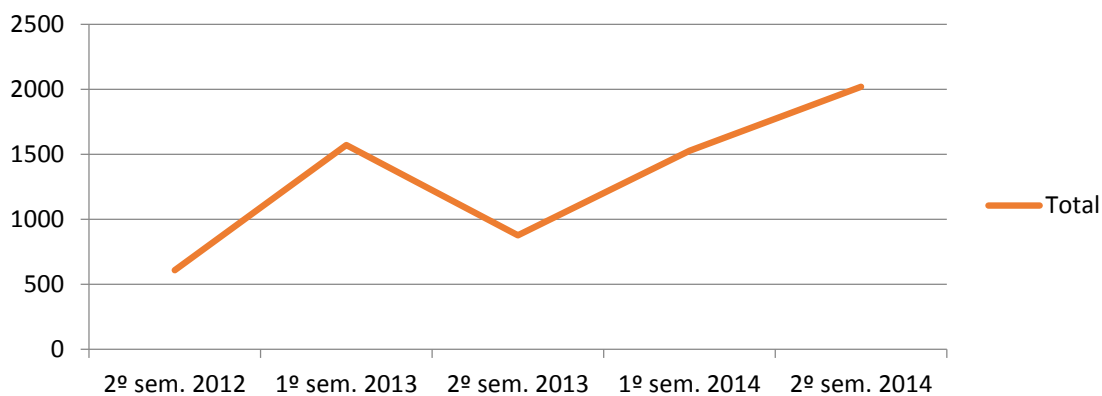
*Dados relativos somente à Imprensa Oficial do Estado

Conclusão



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014
Denúncia	100	121	80	348	411
Elogio	7	27	25	24	16
Outros	1	3	3	15	1
Reclamação	234	448	375	404	646
Informação	225	343	255	278	300
Sugestão	42	629	139	458	645
Total	609	1571	877	1527	2019

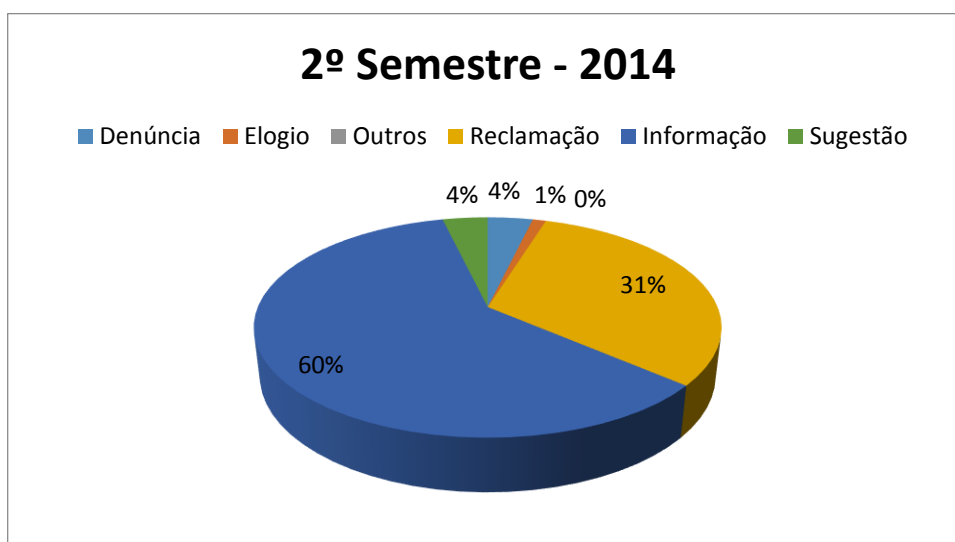
Evolução do Atendimento



Manifestações mais relevantes / frequentes	Não foram relatadas para a Casa Civil. Na Imprensa Oficial a busca de publicações no DOE e Certificação Digital. Diversas questões relacionadas à vida funcional do servidor também foram objeto de manifestação.
Recomendações da Ouvidoria	Não foram relatadas

4. Secretaria da Cultura

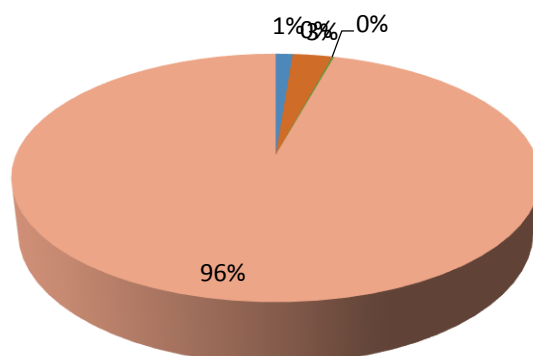
Secretaria da Cultura	
	2ºsem 2014
Denúncia	27
Elogio	8
Outros	0
Reclamação	228
Informação	435
Sugestão	27
Total	725



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	1	0	0	1	0	25	27
Elogio	0	0	0	0	0	8	8
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	8	21	0	0	0	199	228
Informação	0	0	0	0	0	435	435
Sugestão	0	0	0	0	0	27	27
Total	9	21	0	1	0	694	725

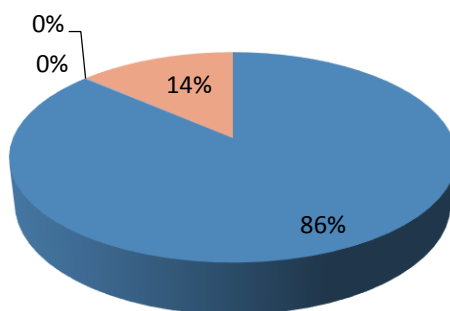
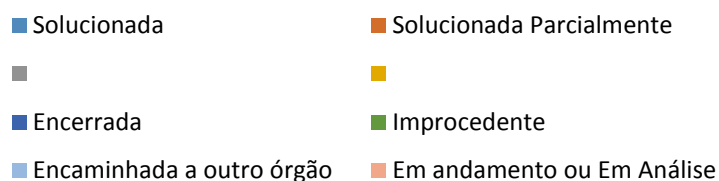
Forma de Contato

■ Presencial ■ Telefone ■ Email ■ Carta ■ Fax ■ Sist. Ouvidorias



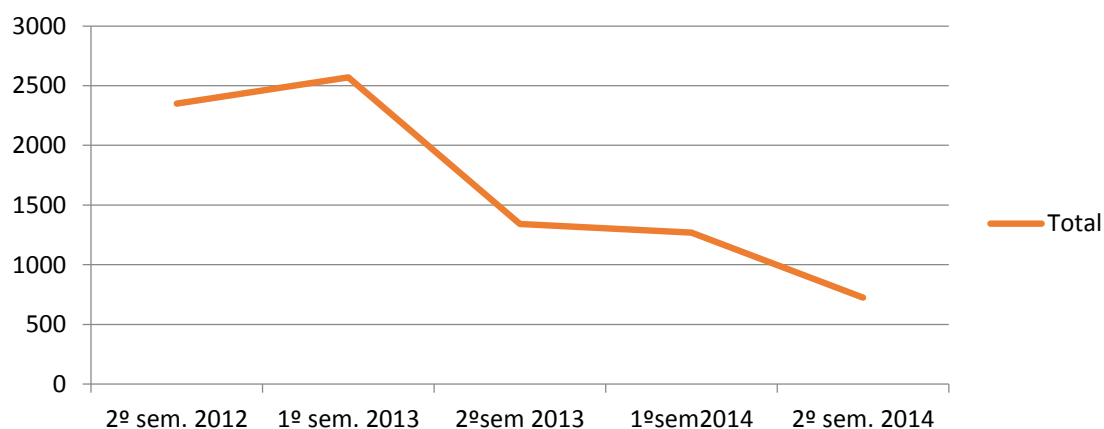
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	22	0	0	0	1	4	27
Elogio	8	0	0	0	0	0	8
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	173	0	0	0	0	55	228
Informação	396	0	0	0	0	39	435
Sugestão	27	0	0	0	0	0	27
Total	626	0	0	0	1	98	725

Conclusão



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2ºsem 2013	1ºsem2014	2º sem. 2014
Denúncia	26	35	37	33	27
Elogio	16	9	13	9	8
Outros	13	8	14	14	0
Reclamação	217	204	206	240	228
Informação	2059	2278	1056	947	435
Sugestão	20	36	17	25	27
Total	2351	2570	1343	1268	725

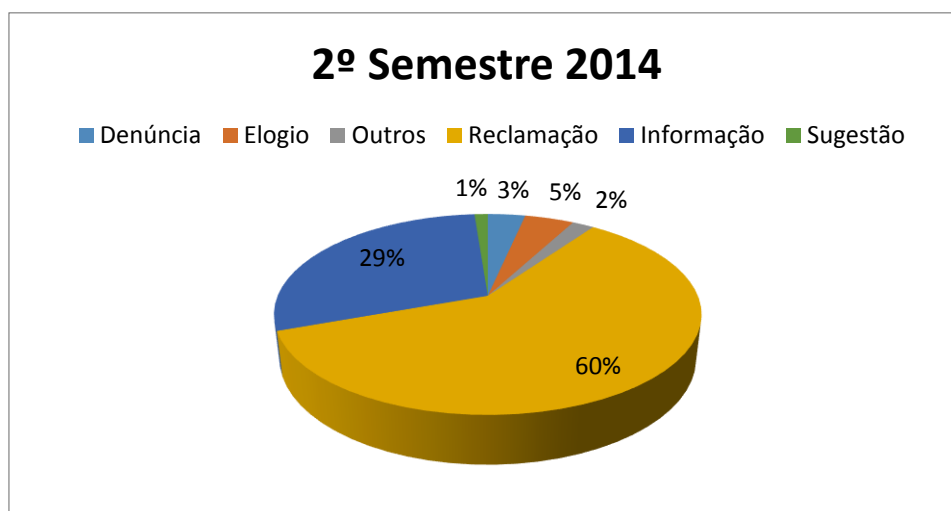
Evolução do Atendimento



Manifestações mais relevantes / frequentes	Informações sobre a Exposição “Castelo Ra-tim-bum” realizada no Museu da Imagem, como horário de abertura da exposição, compra de ingressos e acesso para deficiente, problemas com filas intermináveis na compra de ingressos e dificuldade de acesso ao site. Denúncias sobre Projeto Guri, Fábricas de Cultura e Conservatório Musical Dr. Carlos de Campos de Tatuí.
Recomendações da Ouvidoria	Cumprimento dos prazos no encaminhamento das respostas. Acompanhamento eficaz e efetivo por parte de Coordenadores de Unidades e Gestores dos Equipamentos Culturais, na apuração de todas as questões apresentadas. Fixação da Placa da Ouvidoria da Secretaria da Cultura, de forma bem visível, os acessos à comunicação.

5. Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia

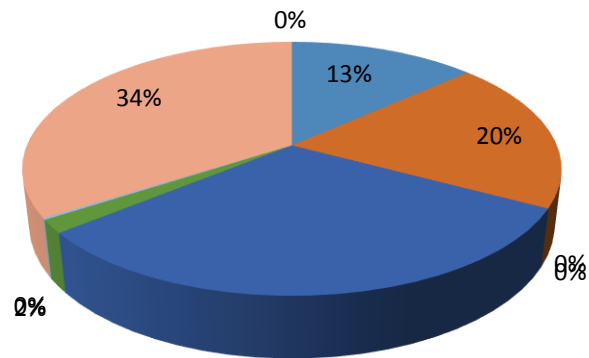
Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia	
	2014
Denúncia	421
Elogio	552
Outros	244
Reclamação	7.409
Informação	3.641
Sugestão	149
Total	12.416



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	USP	TOTAL
Denúncia	33	24	111	106	0	147	0	421
Elogio	144	13	332	22	0	41	0	552
Outros	39	17	145	2	0	41	0	244
Reclamação	899	1374	1895	58	20	3163	0	7409
Informação	501	981	1361	7	5	786	0	3641
Sugestão	46	0	47	14	2	40	0	149
Total	1662	2409	3891	209	27	4218	0	12416

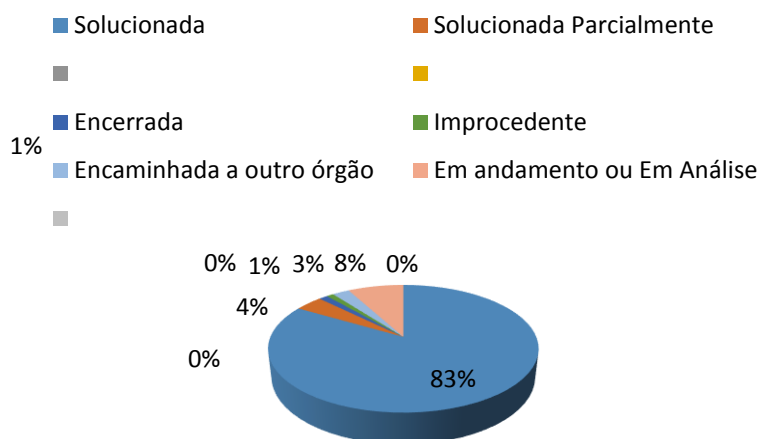
Forma de Contato

■ Presencial ■ Telefone ■ Email ■ Carta ■ Fax ■ Sist. Ouvidorias ■ USP



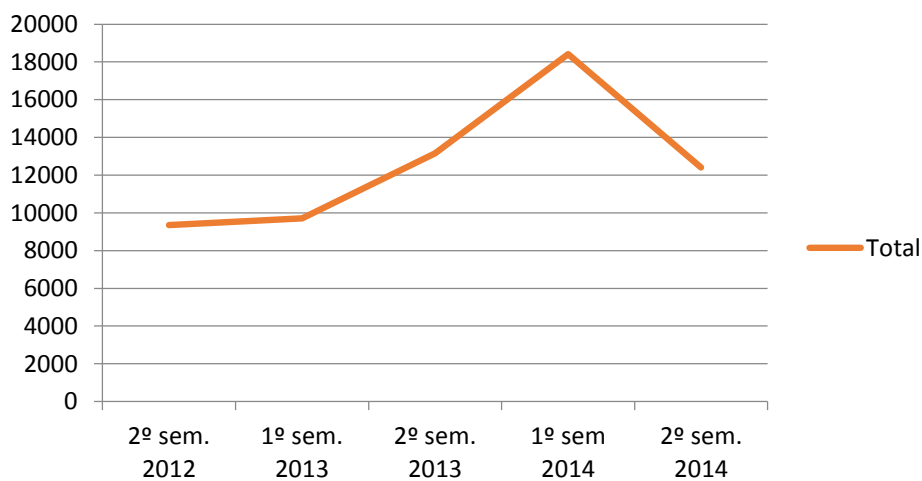
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	TOTAL
Denúncia	292	18	8	12	6	85	421
Elogio	483	3	12	0	2	52	552
Outros	178	4	1	43	6	12	244
Reclamação	6083	349	115	47	68	747	7409
Informação	3218	101	8	15	209	90	3641
Sugestão	103	15	11	8	10	2	149
Total	10357	490	155	125	301	988	12416

Conclusão



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem 2014	2º sem. 2014
Denúncia	240	272	360	342	421
Elogio	404	348	593	355	552
Outros	583	741	367	228	244
Reclamação	3837	4305	6056	9816	7409
Informação	3768	3683	5390	7488	3641
Sugestão	529	368	382	186	149
Total	9361	9717	13148	18415	12416

Evolução do Atendimento

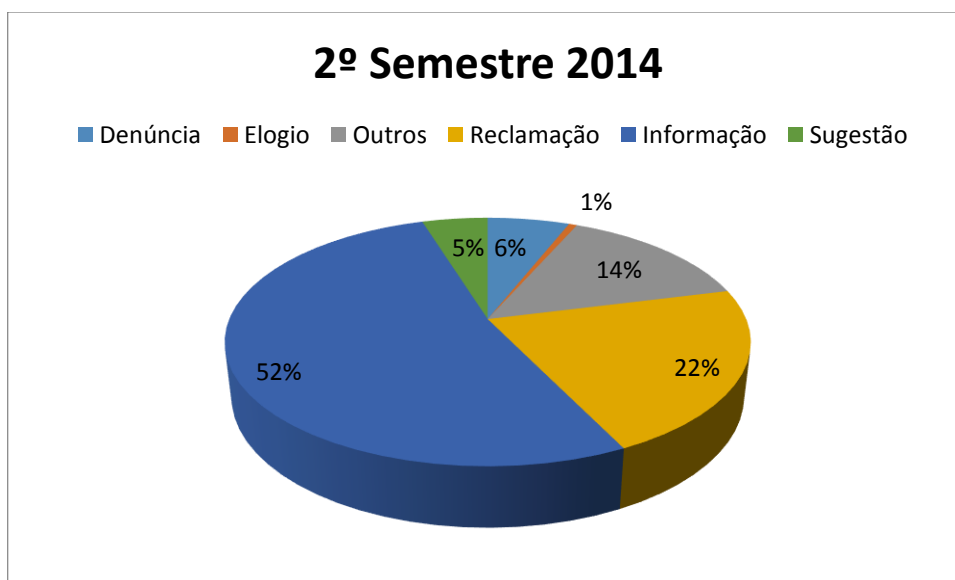


<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>Sede – manifestações relacionadas à JUCESP: correção de dados cadastrais, fotocópias e acesso ao Via Rápida Empresa</p> <p>CPS – Diálogo entre diretores e professores, reposição de greve, preparo dos professores, infraestrutura das Etec's e Fatec's</p> <p>FAMEMA – demora no agendamento de exames, cancelamento na realização de exames, informação sobre vestibulares de medicina e enfermagem.</p> <p>FAMERP – trote aos calouros, processos seletivos e contratação.</p> <p>IPEN – Problemas com kits de perfusão cerebral e produção de radiofármacos, manutenção de equipamentos.</p> <p>IPT – restaurante, convênio médico e ônibus fretado. Agendamento de serviços.</p> <p>FCT – PP – greve, solicitações diversas sobre vestibular, transferências, moradia estudantil, notas de avaliação do curso pelo MEC, locomoção dentro do campus e trote.</p> <p>USP – Utilização de espaço de convivência nos campi, melhoria da gestão e atendimento dos cursos de pós graduação, relacionamento entre chefia e subordinados, assédio moral.</p> <p>UNICAMP – procedimentos burocráticos, qualidade das aulas e cursos, postura em sala de aula, conflitos interpessoais. Infraestrutura do campus manutenção preventiva e reparadora.</p> <p>HC – UNICAMP – cancelamento e demora de cirurgias, superlotação e falta de médicos, falta de informações da equipe multiprofissional.</p> <p>CAISM – UNICAMP – Mudanças internas, falta de resultado e laudos médicos.</p> <p>HEMOCENTRO – UNICAMP – demora no atendimento, infraestrutura inadequada.</p>
---	---

	<p>CECOM- UNICAMP – demora no atendimento, agendamento e mau atendimento.</p> <p>SUTACO – Solicitação de informações sobre artesãos, serviços e emissão de notas fiscais</p>
<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>Sede – Melhoria da qualidade do atendimento na JUCESP</p> <p>CPS – Capacitação de diretores, Orientações sobre folha de pagamento, trabalho em parceria com gestão de legislação e informação.</p> <p>FAMEMA – Aumento da oferta de vagas de reabilitação, aquisição de equipamentos, atualização e reformulação do site para melhor informar os vestibulandos.</p> <p>IPEN – manutenção definitiva dos equipamentos e realização de pesquisa de satisfação dos usuários</p> <p>FCT – PP – Comunicação oficial da Reitoria sobre a greve para pais e alunos, informações de horário de serviços e atendimento no site.</p> <p>USP – criar regras claras de trânsito, realização de festas. Melhorar a segurança, criar comissão para tratar de questões relacionadas a assédio moral, criar serviços de acolhimento e orientação a vítimas de violência sexual.</p> <p>UNICAMP – divulgação para comunidade sobre uso racional da água, reanálise de procedimentos, comunicação e informações gerais.</p> <p>CAISM – UNICAMP – melhorias no fluxo de pacientes.</p> <p>CECOM – UNICAMP – importância do retorno ao usuário no prazo de 10 dias.</p> <p>SUTACO – Melhoria da comunicação interna, respeito ao horário de atendimento, designação de substitutos para assinatura de documentos.</p>

6. Secretaria de Desenvolvimento Social

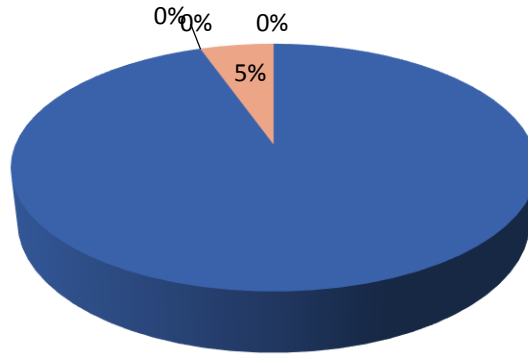
Secretaria de Desenvolvimento Social	
	2014
Denúncia	10
Elogio	1
Outros	24
Reclamação	36
Informação	87
Sugestão	8
Total	166



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	0	8	0	0	2	10
Elogio	0	0	1	0	0	0	1
Outros	0	0	24	0	0	0	24
Reclamação	0	0	33	0	0	3	36
Informação	0	0	83	0	0	4	87
Sugestão	0	0	8	0	0	0	8
Total	0	0	157	0	0	9	166

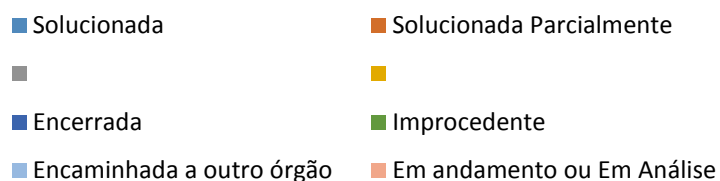
Forma de Contato

■ Presencial ■ Telefone ■ Email ■ Carta ■ Fax ■ Sist. Ouvidorias



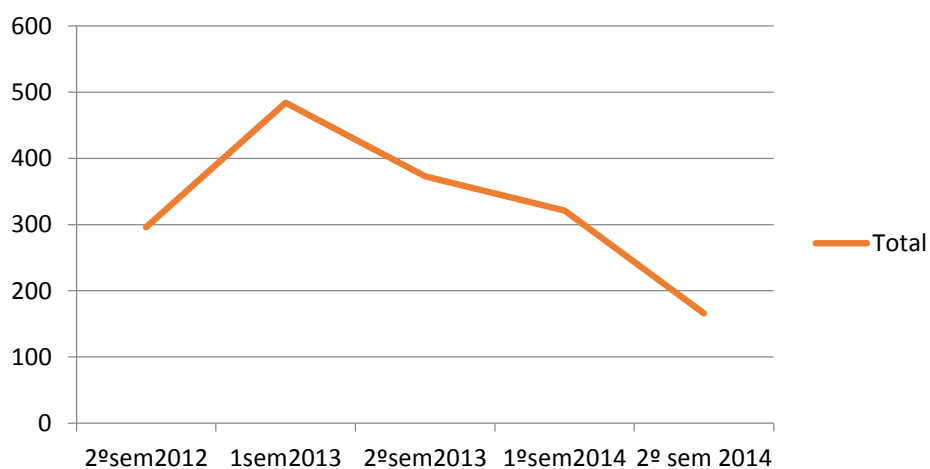
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	9	0	0	1	0	0	10
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Outros	4	0	15	4	1	0	24
Reclamação	19	0	12	3	2	0	36
Informação	51	0	33	1	2	0	87
Sugestão	1	0	7	0	0	0	8
Total	85	0	67	9	5	0	166

Conclusão



Tipo de Manifestação	2ºsem2012	1sem2013	2ºsem2013	1ºsem2014	2º sem 2014
Denúncia	32	25	14	14	10
Elogio	0	3	1	1	1
Outros	65	105	122	86	24
Reclamação	49	75	42	50	36
Informação	145	252	178	158	87
Sugestão	5	24	16	12	8
Total	296	484	373	321	166

Evolução do Atendimento

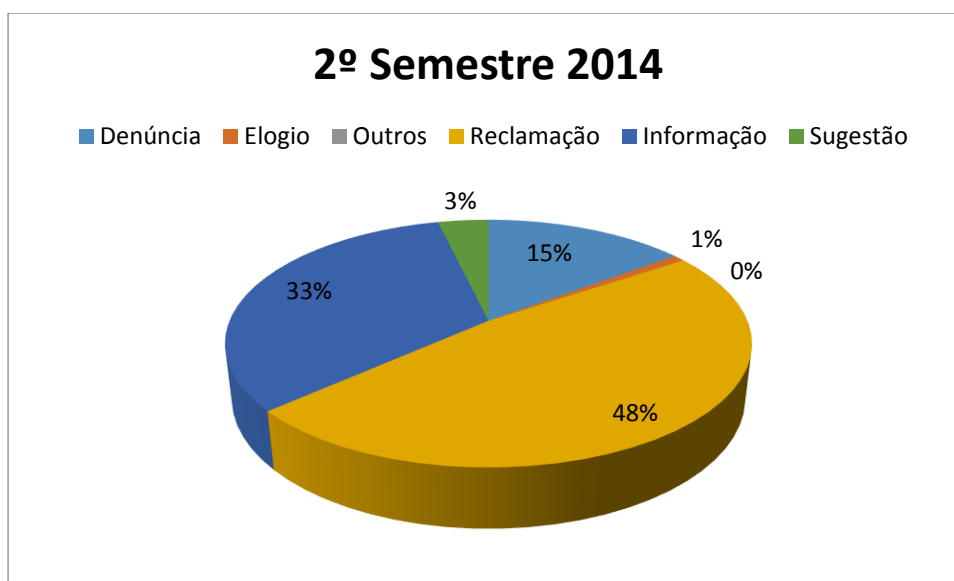


Manifestações mais relevantes / frequentes	Concessão de benefícios, prestação de serviços e atendimento em programas sociais
Recomendações da Ouvidoria	Mapear problemas e buscar soluções para evitar reincidências, intensificar a fiscalização e supervisão, capacitação profissional

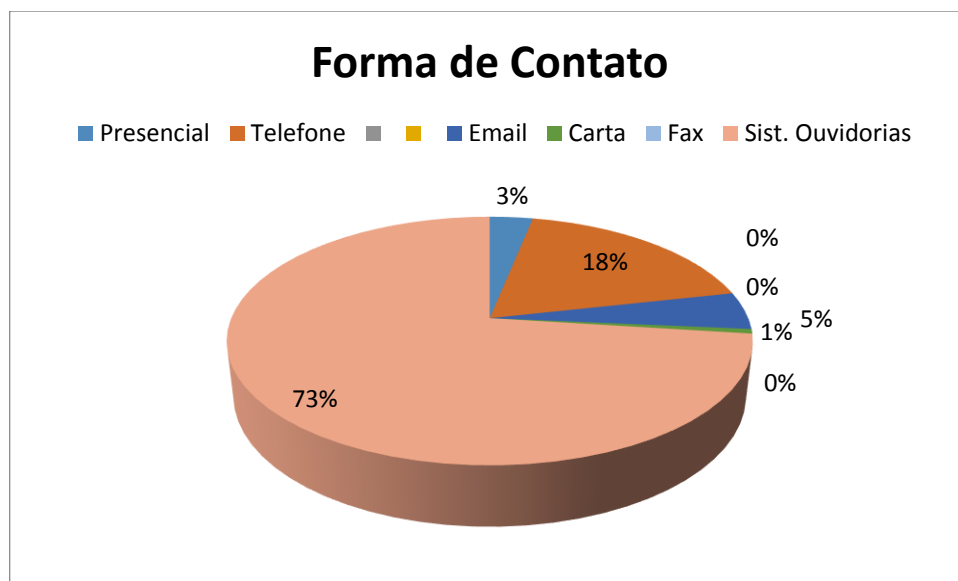
7. Secretaria da Educação

Secretaria de Educação	
	2014
Denúncia	1245
Elogio	74
Outros	0
Reclamação	4.045
Informação	2.777
Sugestão	314
Total	8.455

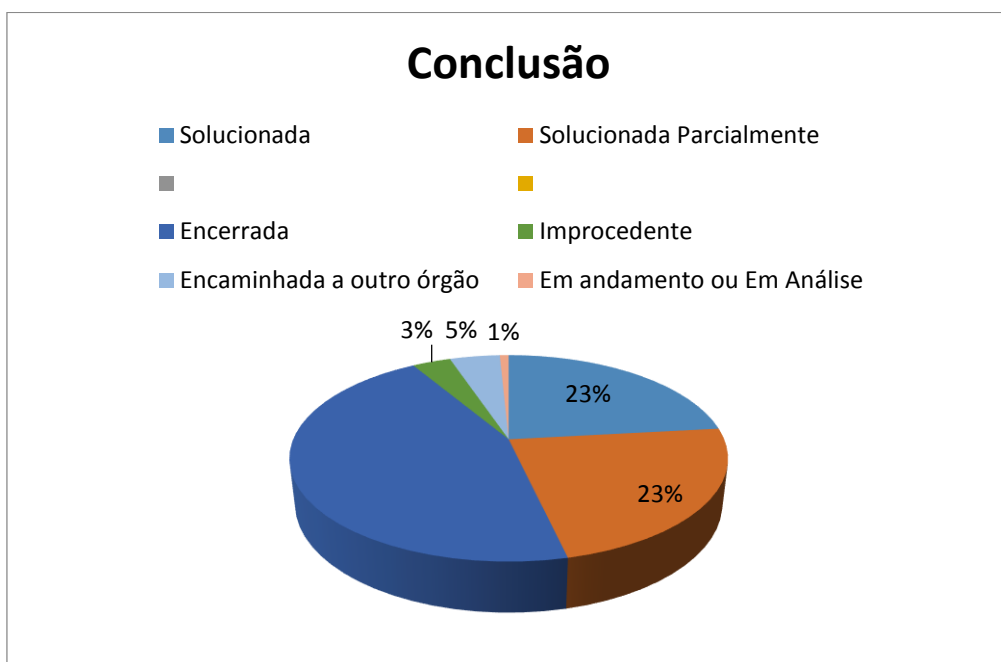
SEDE	FDE	TOTAL
1.225	20	1.245
72	2	74
0	0	0
3.793	252	4.045
2.705	72	2.777
313	1	314
8.108	347	8.455



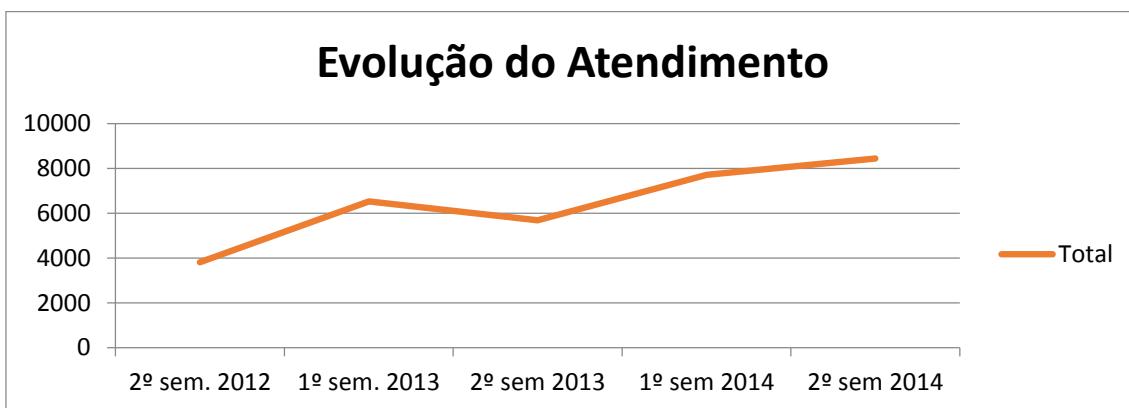
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	9	0	26	19	0	1191	1245
Elogio	2	2	2	0	0	68	74
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	188	55	300	28	0	3474	4045
Informação	68	1497	77	1	0	1134	2777
Sugestão	1	0	6	2	0	305	314
Total	268	1554	411	50	0	6172	8455



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	378	232	419	130	52	34	1245
Elogio	74	0	0	0	0	0	74
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	1050	1409	1216	125	201	26	4027
Informação	345	272	2055	17	106	0	2795
Sugestão	120	42	117	14	15	6	314
Total	1967	1955	3807	286	374	66	8455



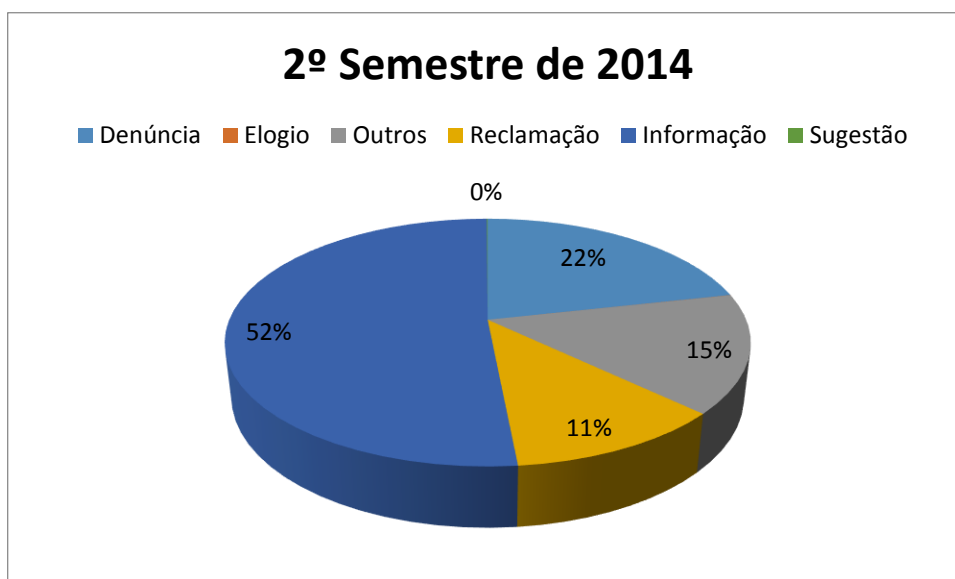
Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem 2013	1º sem 2014	2º sem 2014
Denúncia	595	530	640	1053	1245
Elogio	31	62	68	64	74
Outros	0	0	0	0	0
Reclamação	1584	3565	2835	4226	4045
Informação	1613	2307	2075	2104	2777
Sugestão	0	74	72	268	314
Total	3823	6538	5690	7715	8455



<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>Sede – erro na folha de pagamento, atraso nas solicitações, gestão irregular. FDE – repasse de bolsa para faculdades credenciadas no Programa Escola da Família, acesso à internet.</p>
<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>Sede – reduzir prazos para emissão de CTC em atuação conjunta com a SPPREV, Capacitação básica em Libras.</p>

8. Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho

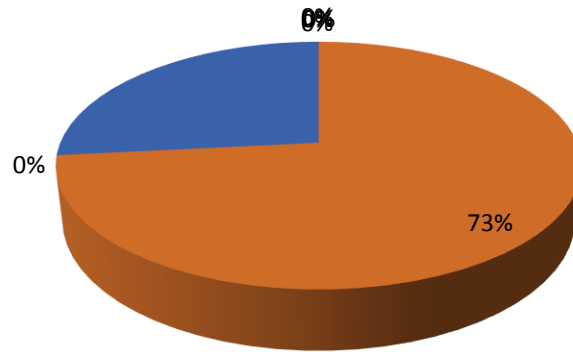
Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho	
	2014
Denúncia	2.801
Elogio	3
Outros	2.009
Reclamação	1.484
Informação	6.686
Sugestão	8
Total	12.991



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	1891	910	0	0	0	2801
Elogio	0	3	0	0	0	0	3
Outros	0	1836	173	0	0	0	2009
Reclamação	0	857	627	0	0	0	1484
Informação	0	4945	1741	0	0	0	6686
Sugestão	0	0	8	0	0	0	8
Total	0	9532	3459	0	0	0	12991

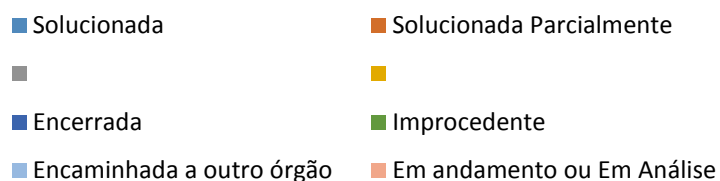
Forma de Contato

■ Presencial ■ Telefone ■ Email ■ Carta ■ Fax ■ Sist. Ouvidorias



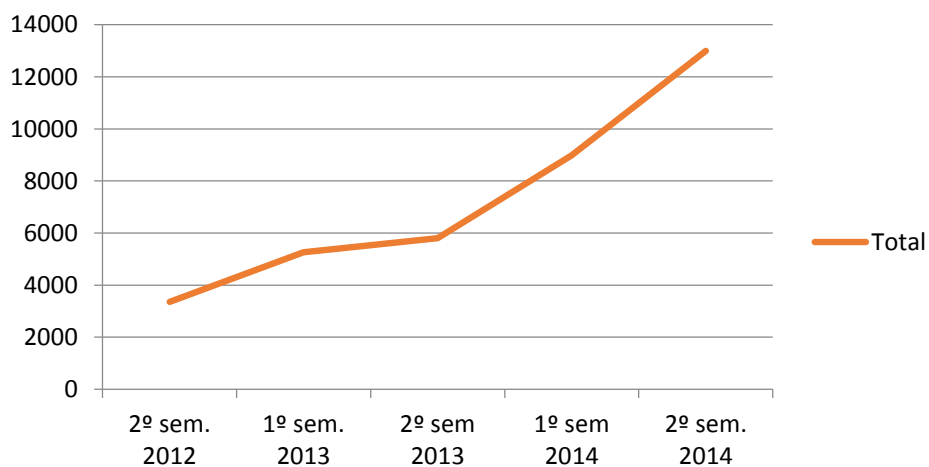
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	2143	28	385	25	26	194	2801
Elogio	3	0	0	0	0	0	3
Outros	1836	0	0	0	173	0	2009
Reclamação	857	28	12	530	40	17	1484
Informação	4945	303	175	632	384	247	6686
Sugestão	0	0	0	0	0	8	8
Total	9784	359	572	1187	623	466	12991

Conclusão



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem 2013	1º sem 2014	2º sem. 2014
Denúncia	81	1035	138	1645	2801
Elogio	2	1	1	5	3
Outros	4	90	0	2039	2009
Reclamação	634	1050	1566	1064	1484
Informação	2637	2757	3888	4237	6686
Sugestão	0	332	215	3	8
Total	3358	5265	5808	8993	12991

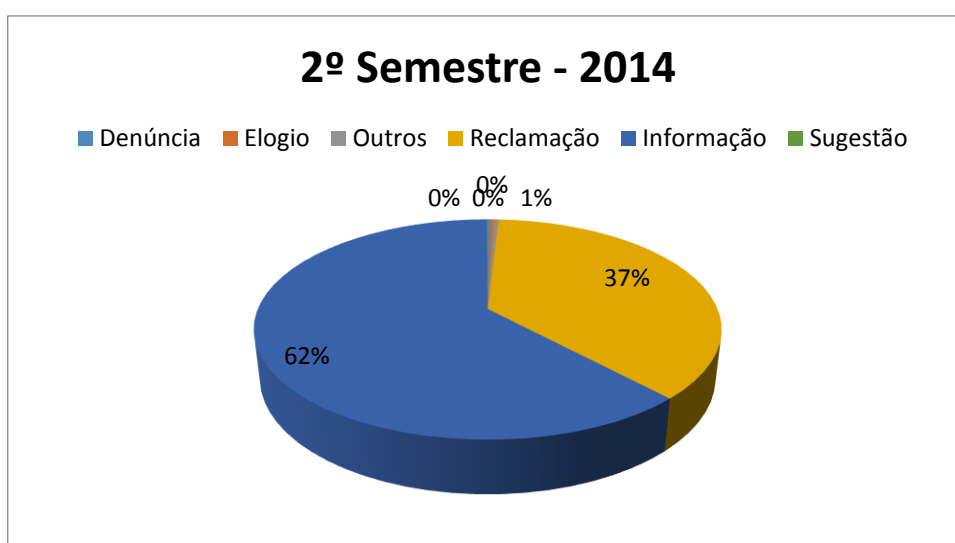
Evolução do Atendimento



Manifestações mais relevantes / frequentes	Seguro desemprego, Banco do Povo Paulista, andamento de processos, atendimento a empresas, intermediação de mão de obra.
Recomendações da Ouvidoria	Criação de uma central de atendimento ao cliente do Banco do Povo, maior atenção ao programa de qualificação profissional.

9. Secretaria de Energia

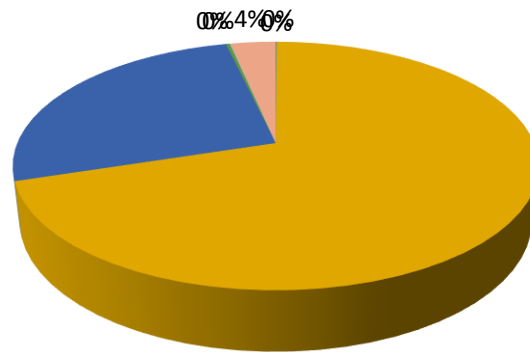
Secretaria de Energia	
	2014
Denúncia	287
Elogio	310
Outros	450
Reclamação	43.047
Informação	71.900
Sugestão	79
Total	116.073



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	185	93	1	0	8	287
Elogio	0	222	88	0	0	0	310
Outros	0	26	413	1	0	10	450
Reclamação	7	24492	14584	167	1	3796	43047
Informação	71	56391	15182	148	72	36	71900
Sugestão	2	31	44	0	0	1	78
Total	80	81347	30404	317	73	3851	116073

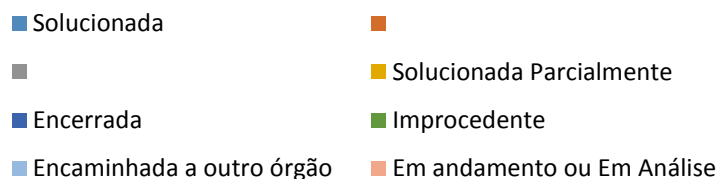
Forma de Contato

■ Presencial ■ Telefone ■ Email ■ Carta ■ Fax ■ Sist. Ouvidorias



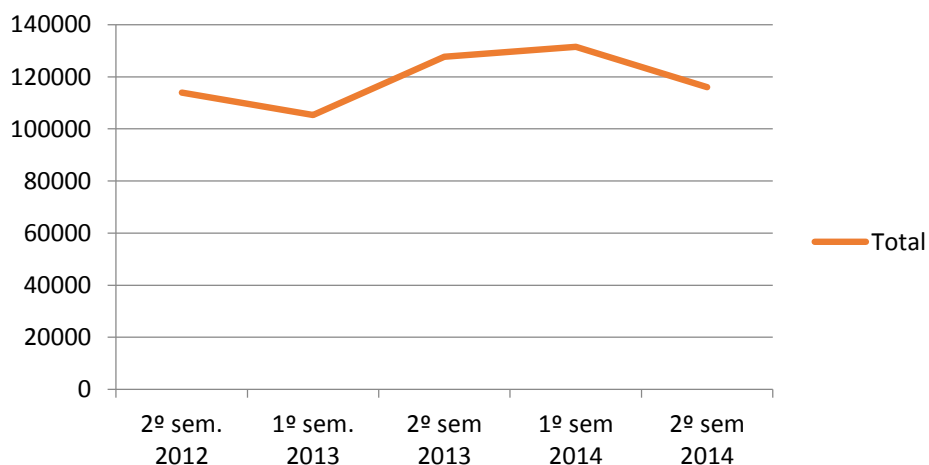
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	171	0	0	102	0	14	287
Elogio	306	0	0	4	0	0	310
Outros	438	0	1	11	0	0	450
Reclamação	24246	0	0	17053	1	1747	43047
Informação	55533	5	5102	11188	0	72	71900
Sugestão	53	0	0	26	0	0	79
Total	80747	5	5103	28384	1	1833	116073

Conclusão



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem 2013	1º sem 2014	2º sem 2014
Denúncia	303	260	329	337	287
Elogio	339	305	408	370	310
Outros	478	636	489	709	450
Reclamação	40412	46174	42254	51175	43047
Informação	72313	57885	84171	78777	71900
Sugestão	121	94	81	112	79
Total	113966	105354	127732	131480	116073

Evolução do Atendimento

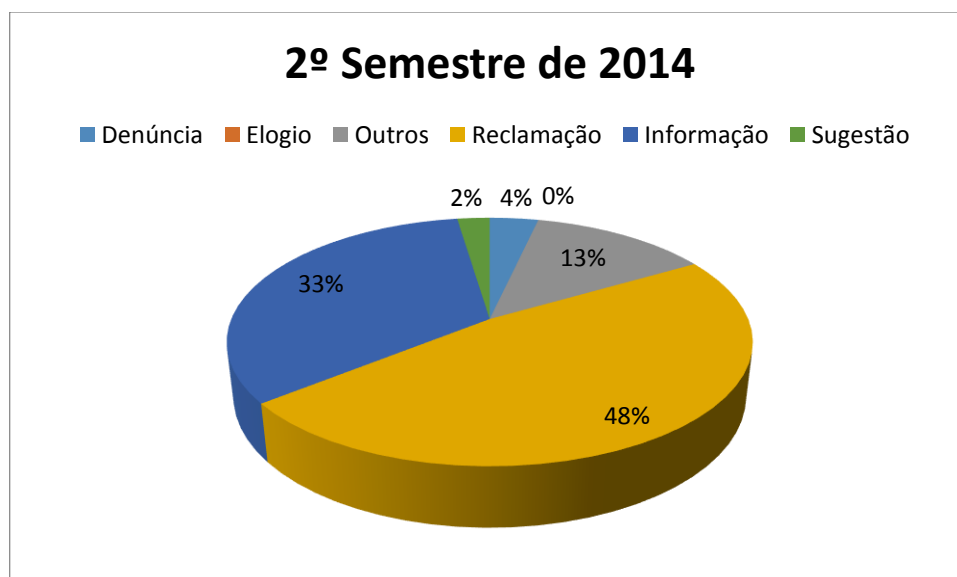


<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>Sede – Falta de energia por mais de 24 horas, explosão de transformadores, danos a aparelhos domésticos; ARSESP – Falta de água, cobrança indevida; CESP – Solicitação de informações e reclamações sobre recursos humanos e meio ambiente; Companhia Nacional de Energia Elétrica – Danos elétricos, qualidade do atendimento, variação de consumo; COMGÁS – Valor da conta, prazos de atendimento e prestação de serviços de assistência técnica; CPFL Jaguariúna - Danos elétricos, indenização e ligação nova; CPFL Leste Paulista – Danos elétricos, prazo para execução de serviço, ligação nova; CPFL Mococa – Consumo elevado, danos elétricos, interrupção de fornecimento; CPFL Paulista – Danos elétricos, iluminação pública, ligação nova; CPFL Piratininga – Iluminação pública, novas ligações, indenização por danos elétricos; CPFL Santa Cruz – Iluminação pública, consumo elevado, indenização por danos elétricos; CPFL Sul Paulista – Nova ligação, interrupção de fornecimento, indenização por danos elétricos; Empresa de Distribuição Vale Paranapanema e Empresa Elétrica Bragantina, Caiuá Distribuição de Energia – Danos elétricos, qualidade do atendimento, variação de consumo; Elektro – Ressarcimento de danos, extensão de rede, faturamento; AES Eletropaulo – Leitura de medidor, variação de consumo, interrupção de fornecimento; Gás Brasileiro Distribuidora – Faturamento, cobrança indevida,</p>
---	--

	<p>informações sobre GNV; Bandeirante Energia – Atendimento, faturamento e Iluminação Pública; EMAE – invasão de propriedade, paralisações da balsa para manutenção.</p>
Recomendações da Ouvidoria	<p>ARSESP – informações objetivas, linguagem acessível nas respostas; CNEE – reavaliar procedimentos para ressarcimento de danos; COMGAS – Implementação da 2ª fase do Projeto de Automação e Mobilidade de Ordens de Serviço para reduzir o número de reclamações; Elektro – Prazos para resposta ao usuário; Bandeirante – reavaliação de operação da URA;</p>

10. Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude

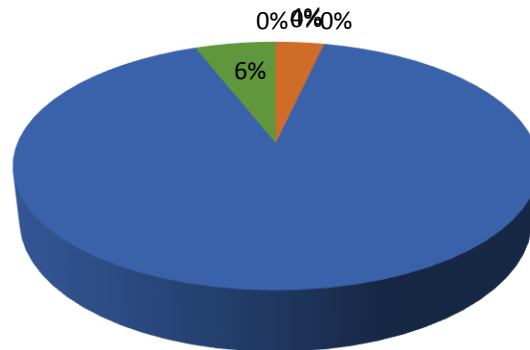
Secretaria Esporte, Lazer e Juventude	2014
Denúncia	3
Elogio	0
Outros	11
Reclamação	40
Informação	28
Sugestão	2
Total	84



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	0	4	2	6
Elogio	0	0	0	0	0
Outros	0	0	10	0	10
Reclamação	0	3	35	2	40
Informação	0	0	25	1	26
Sugestão	0	0	2	0	2
Total	0	3	76	5	84

Forma de Contato

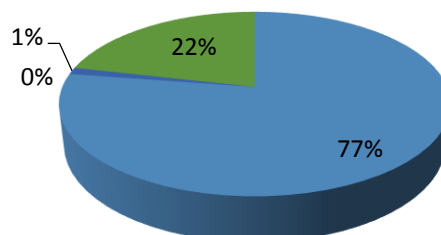
■ Presencial ■ Telefone ■ Email ■ Sist. Ouvidorias



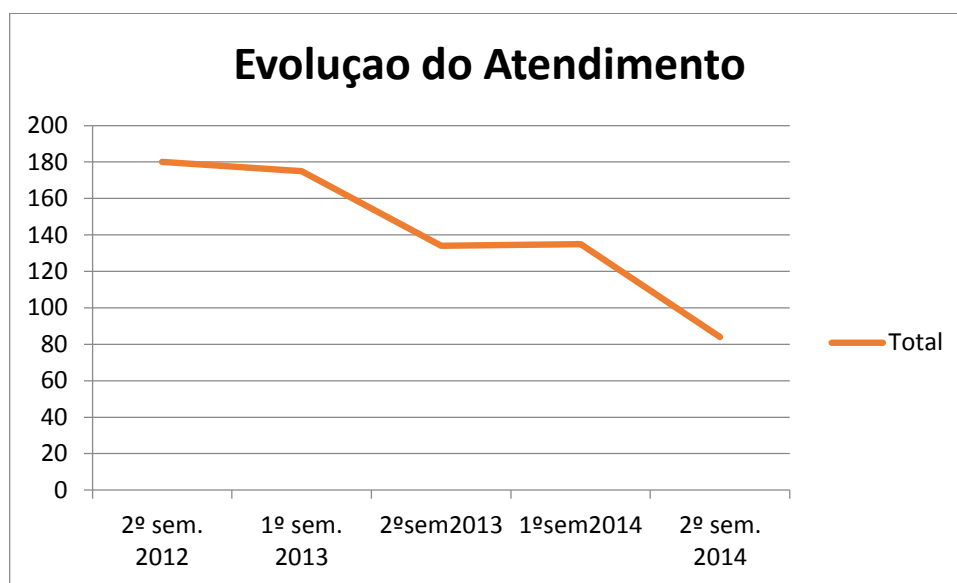
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	3	0	0	0	3
Elogio	0	0	0	0	0
Outros	9	0	0	2	11
Reclamação	26	0	1	13	40
Informação	25	0	0	3	28
Sugestão	2	0	0	0	2
Total	65	0	1	18	84

Conclusão

■ Solucionada ■ Solucionada Parcialmente
 ■ Encerrada ■ Em andamento ou Em Análise



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2ºsem2013	1ºsem2014	2º sem. 2014
Denúncia	4	10	7	7	3
Elogio	3	4	3	1	0
Outros	43	42	24	19	11
Reclamação	53	67	48	54	40
Informação	70	47	44	41	28
Sugestão	7	5	8	13	2
Total	180	175	134	135	84

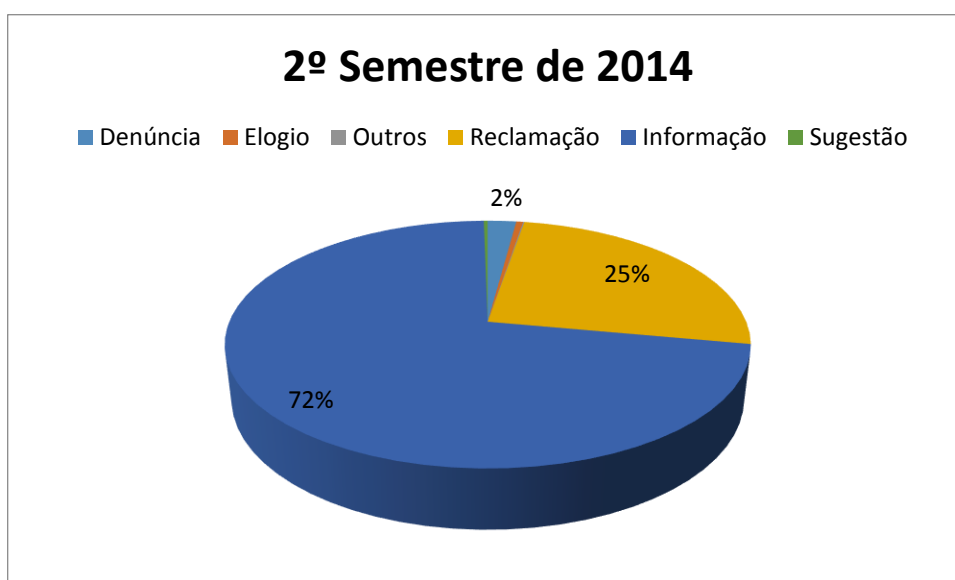


Manifestações mais relevantes / frequentes	Término de curso no Conj. Baby Barioni, Infraestrutura da Vila Olímpica Mário Covas, Parque da Juventude, repassado ao órgão competente.
Recomendações da Ouvidoria	Não foram relatadas.

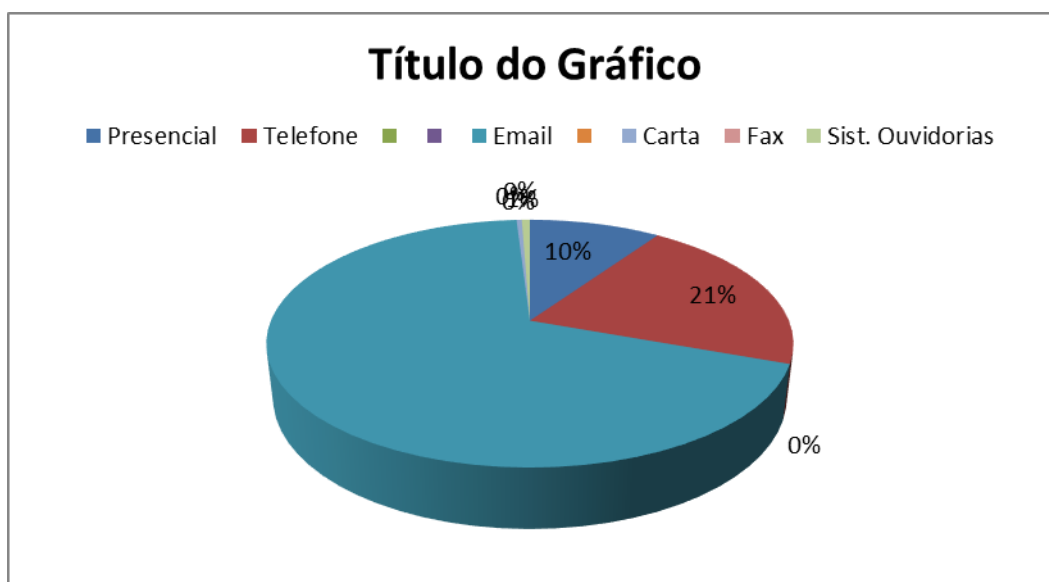
11. Secretaria da Fazenda

Secretaria da Fazenda	
	2014
Denúncia	131
Elogio	31
Outros	6
Reclamação	1.572
Informação	4.483
Sugestão	18
Total	6.241

SEDE	SPPREVCOM	SPPREV	IPESP	COESP	TOTAL
127	0	3	1	0	131
19	0	0	12	0	31
0	0	4	1	1	6
622	2	213	732	3	1.572
3.697	28	354	398	6	4.483
12	0	1	5	0	18
4.477	30	575	1.149	10	6.241

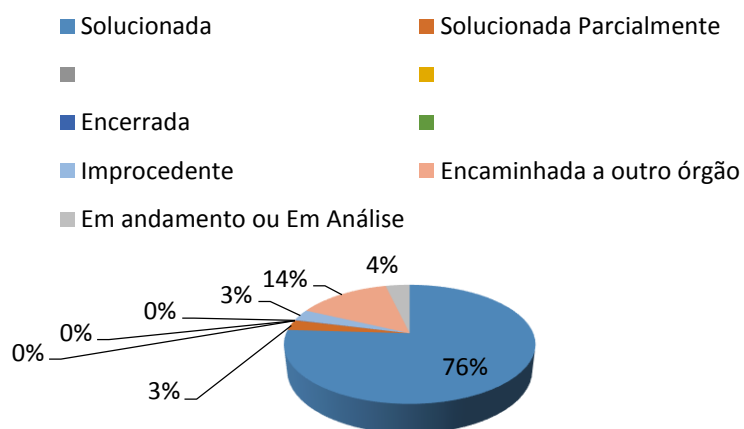


Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	4	1	119	6	0	1	131
Elogio	0	10	21	0	0	0	31
Outros	2	0	0	0	0	3	5
Reclamação	294	283	964	8	0	25	1574
Informação	294	1010	3159	10	0	8	4481
Sugestão	7	0	12	0	0	0	19
Total	601	1304	4275	24	0	37	6241

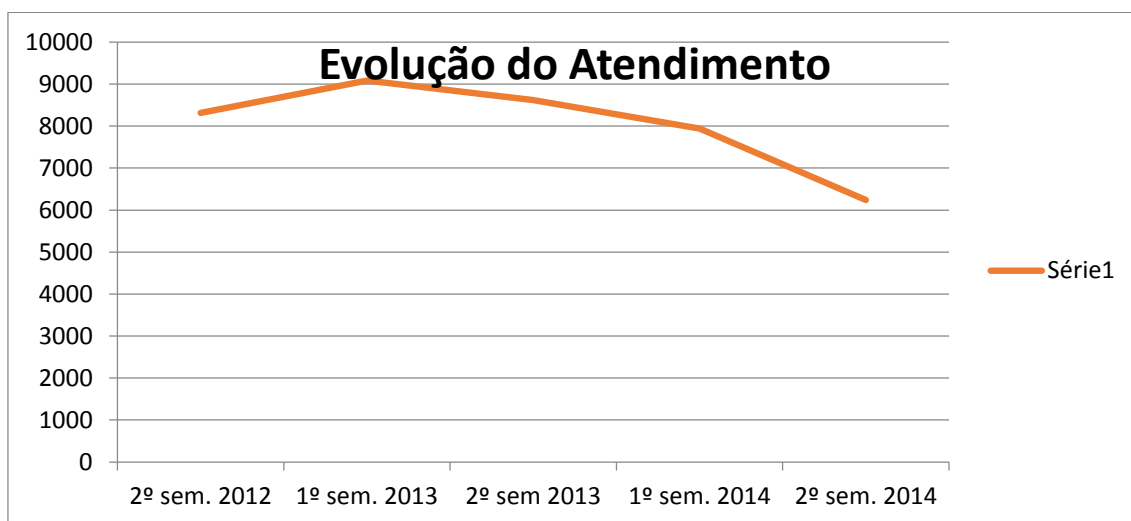


Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	127	0	0	1	0	3	131
Elogio	31	0	0	0	0	0	31
Outros	2	0	1	0	1	2	6
Reclamação	1339	43	3	30	44	113	1572
Informação	3229	135	0	161	849	109	4483
Sugestão	12	0	0	3	0	3	18
Total	4740	178	4	195	894	230	6241

Conclusão



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014
Denúncia	193	158	147	117	131
Elogio	21	23	44	33	31
Outros	4	2	6	1	6
Reclamação	603	1136	1080	6739	1572
Informação	7484	7752	7317	1031	4483
Sugestão	12	17	23	19	18
Total	8317	9088	8617	7940	6241

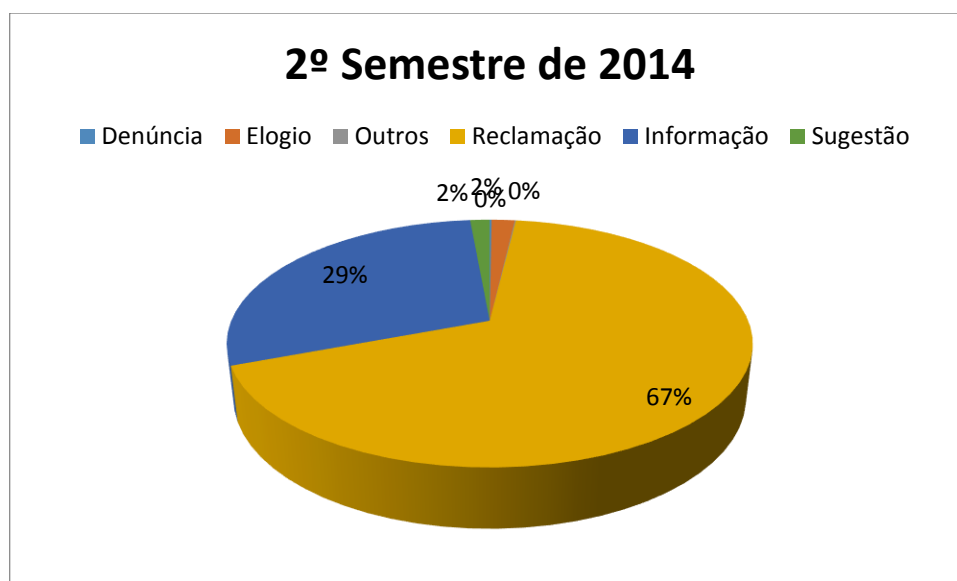


<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>Sede – Falta de pagamento, diferença salarial, emissão de demonstrativo de pagamento, informações pertinentes a outros órgãos, processo de aposentadoria e pensão, Nota Fiscal Paulista. Denúncia de sonegação de Nota Fiscal, restituição de tributos, isenção de impostos.</p> <p>SPPREV – Informações e pedido de agilidade nos processos, CTC, aposentadoria por Valor Estimado e pensão inicial.</p> <p>COSESP – Informações técnicas sobre seguros, pagamento de indenização e oferta de serviços.</p> <p>Desenvolve SP – Operação de crédito sobre o Programa de Incentivo à Renovação da Frota de Caminhões</p>
<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>Sede – Melhorar o atendimento de processos de restituição e reconhecimento de isenção de impostos.</p> <p>SPPREV – melhor encaminhamento das solicitações dos usuários.</p> <p>Desenvolve – SP – Emissão de mensagens eletrônicas e representantes legais de empresas sobre contatos nas operações de crédito. Inclusão na tela principal do site o módulo officer banking, informando que não indica, nem mantém acordo com consultorias para intermediar financiamentos.</p>

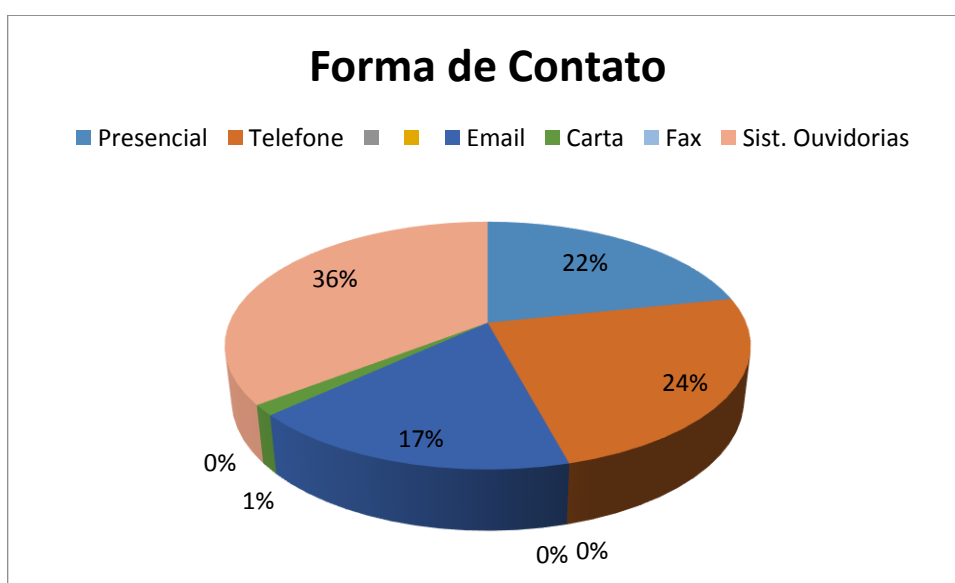
12. Secretaria de Gestão Pública

Secretaria de Gestão Pública	
	2014
Denúncia	49
Elogio	586
Outros	29
Reclamação	23.279
Informação	10.120
Sugestão	495
Total	34.558

Temas	SEDE	FUNDAP	IAMSPE	PRODESP	TOTAL
Denúncia	11	1	37	0	49
Elogio	14	0	446	126	586
Outros	28	1	0	0	29
Reclamação	1.340	7	19.578	2.354	23279
Informação	1.839	3	3.891	4.387	10.120
Sugestão	10	0	451	34	495
Total	3.242	12	24.403	6.901	34.558

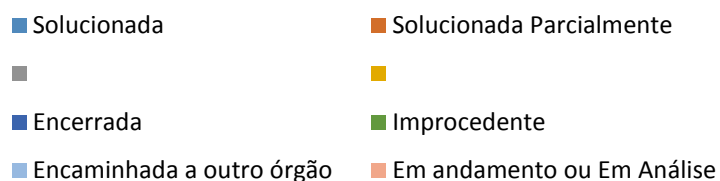


Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	14	0	18	1	0	16	49
Elogio	186	37	172	48	0	144	587
Outros	0	0	0	0	0	29	29
Reclamação	6955	5204	3521	390	0	7209	23279
Informação	268	2963	2082	7	0	4799	10119
Sugestão	73	139	195	32	0	56	495
Total	7496	8343	5988	478	0	12253	34558



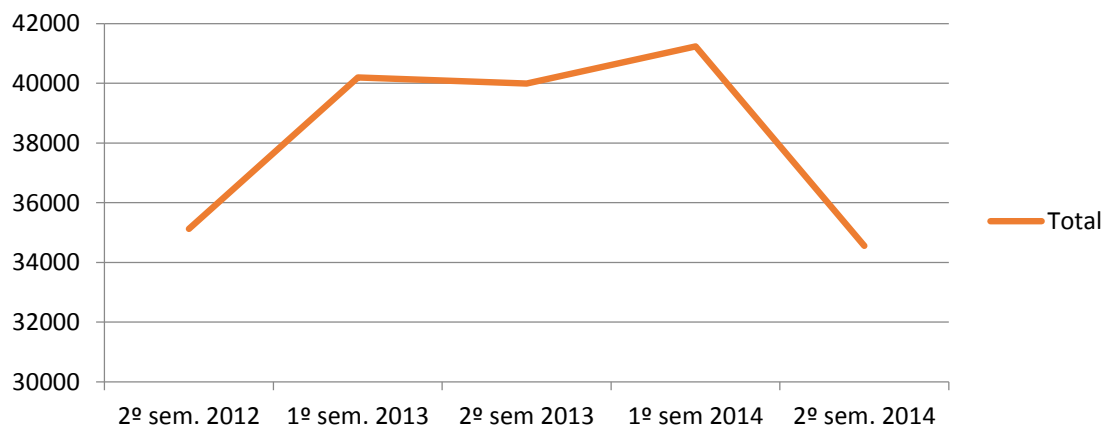
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	9	0	0	4	2	34	49
Elogio	238	0	0	1	1	346	586
Outros	5	0	0	2	1	21	29
Reclamação	9850	0	3	67	38	13321	23279
Informação	10037	0	4	27	19	33	10120
Sugestão	475	0	0	0	1	19	495
Total	20614	0	7	101	62	13774	34558

Conclusão



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014
Denúncia	79	61	61	57	49
Elogio	625	707	748	472	586
Outros	124	75	78	82	29
Reclamação	25850	30278	30258	30600	23279
Informação	7947	8686	8424	9539	10120
Sugestão	503	395	422	487	495
Total	35128	40202	39991	41237	34558

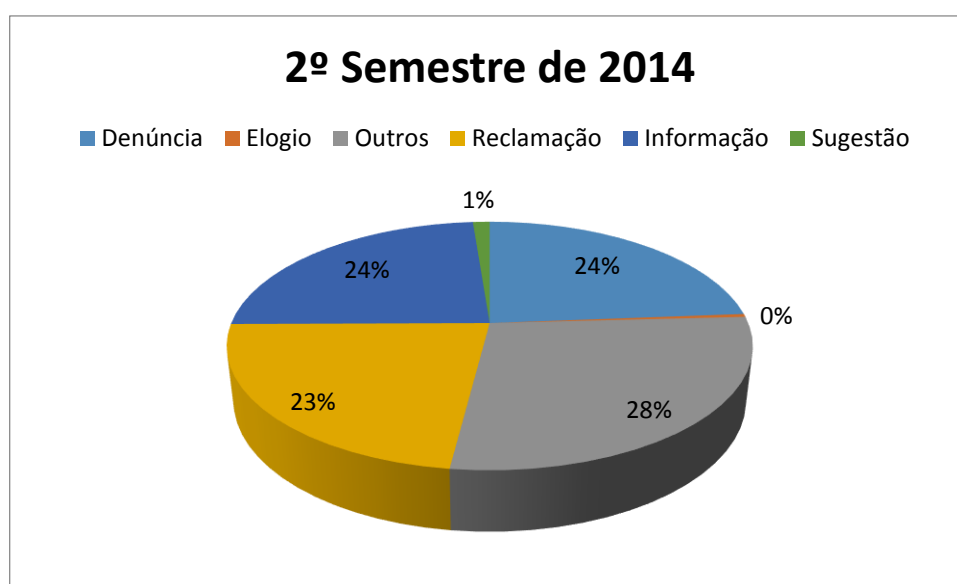
Evolução de Atendimento



<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>Sede – Descentralização do Departamento de Perícias Médicas, concurso, modelos de recurso e instâncias administrativas, reconsideração de recursos no DPME; IAMSPE – Dificuldade no agendamento de consultas, exames e cirurgias; FUNDAP – Programa de estágio, seleção e convocação de candidatos; PRODESP – Funcionalidades do sistema de atendimento do Poupatempo, prazo de entrega de RG, concurso, questões relacionadas ao DETRAN.</p>
<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>Sede – Elaboração de Cartilha para instruir os servidores de RH a respeito dos procedimentos do DPME; PRODESP – POUPATEMPO – Criação de sistema de indicadores de aceitação das recomendações feitas pelas Ouvidorias.</p>

13. Secretaria da Habitação

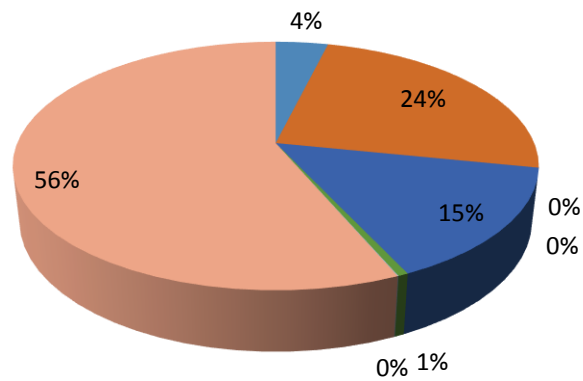
Secretaria da Habitação	
	2014
Denúncia	618
Elogio	10
Outros	724
Reclamação	594
Informação	621
Sugestão	32
Total	2.599



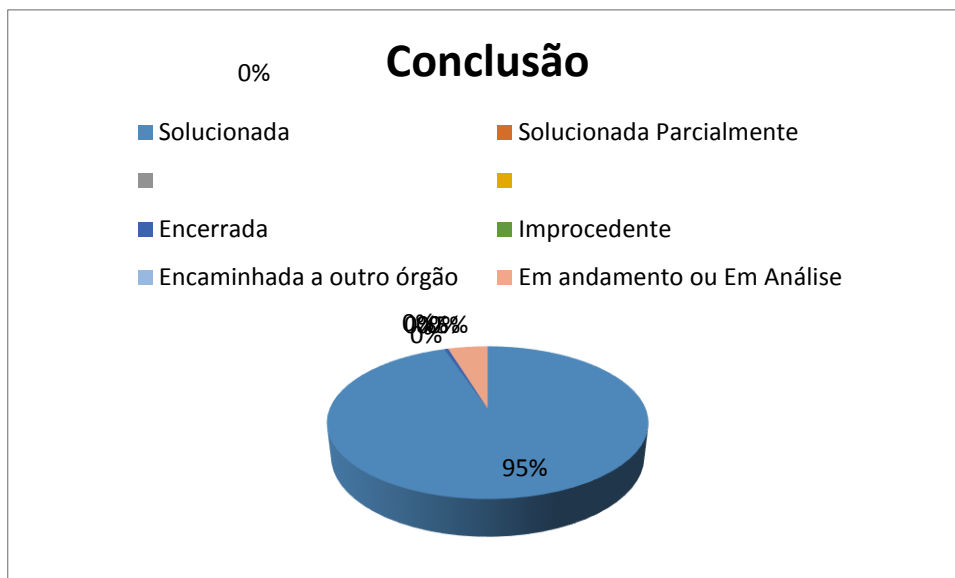
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	190	181	0	0	247	618
Elogio	0	1	0	0	0	9	10
Outros	0	0	0	0	0	724	724
Reclamação	0	429	150	0	0	15	594
Informação	100	12	55	14	1	439	621
Sugestão	0	0	0	0	0	32	32
Total	100	632	386	14	1	1466	2599

Forma de Contato

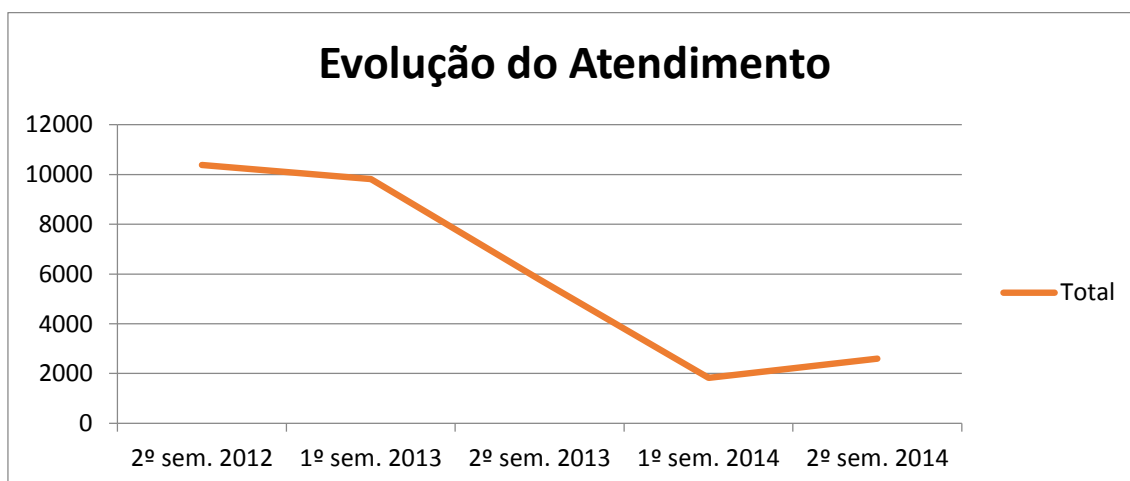
■ Presencial ■ Telefone ■ Email ■ Carta ■ Fax ■ Sist. Ouvidorias



Tipo de Manifestação	Soluciona da	Soluciona da Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	482	0	12	0	0	124	618
Elogio	10	0	0	0	0	0	10
Outros	724	0	0	0	0	0	724
Reclamação	594	0	0	0	0	0	594
Informação	621	0	0	0	0	0	621
Sugestão	32	0	0	0	0	0	32
Total	2463	0	12	0	0	124	2599



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014
Denúncia	1425	1320	370	493	618
Elogio	7	5	10	5	10
Outros	7643	7138	59	320	724
Reclamação	13	6	823	590	594
Informação	454	417	4506	400	621
Sugestão	835	936	8	14	32
Total	10377	9822	5776	1822	2.599

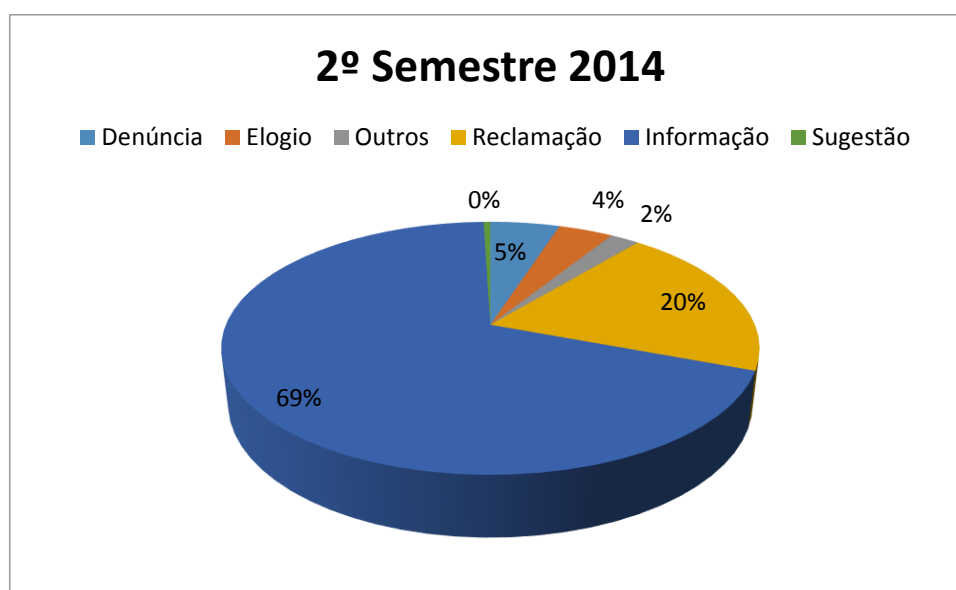


Manifestações mais relevantes / frequentes	Não foram relatadas
Recomendações da Ouvidoria	Não foram relatadas

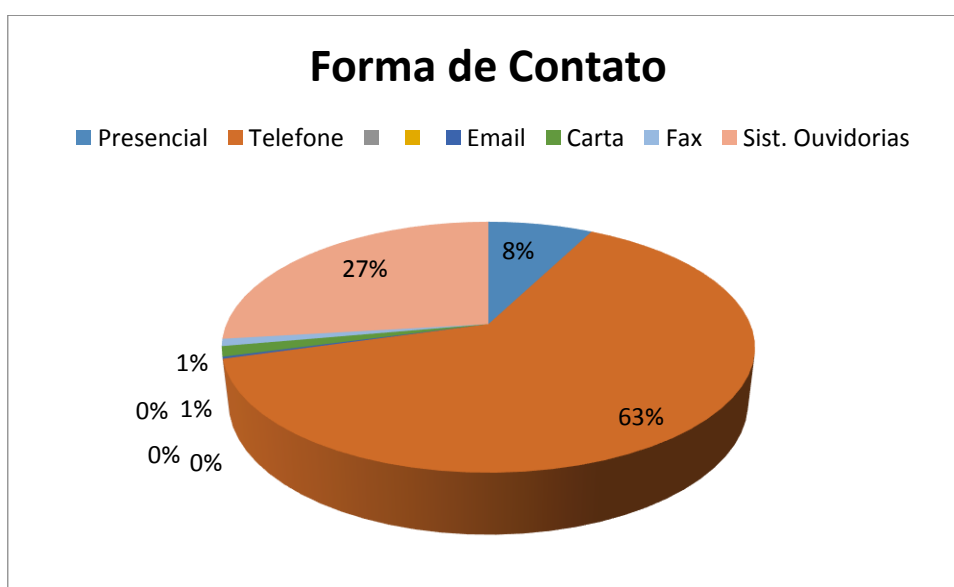
14. Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania

Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania	
	2014
Denúncia	483
Elogio	379
Outros	203
Reclamação	1909
Informação	6655
Sugestão	47
Total	9.676

Temas	SEDE	FCASA	IMESC	IPEM	ITESP	PROCON	TOTAL
Denúncia	194	268	0	0	10	11	483
Elogio	4	31	7	9	0	328	379
Outros	3	0	144	23	0	33	203
Reclamação	89	612	197	659	5	347	1.909
Informação	86	497	1.470	2.895	21	1.686	6.655
Sugestão	7	8	0	7	0	25	47
Total	383	1.416	1.818	3.593	36	2.430	9.676

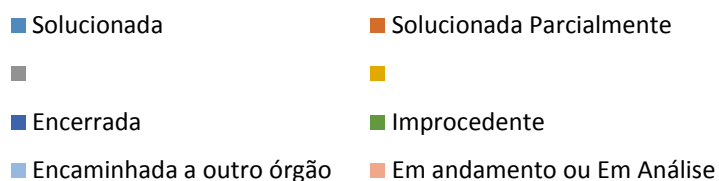


Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	18	180	154	8	0	123	483
Elogio	5	55	189	46	56	28	379
Outros	5	89	70	2	0	37	203
Reclamação	107	799	735	34	11	223	1909
Informação	453	3757	775	11	5	1654	6655
Sugestão	1	7	19	1	0	19	47
Total	589	4887	19	102	72	2084	9676



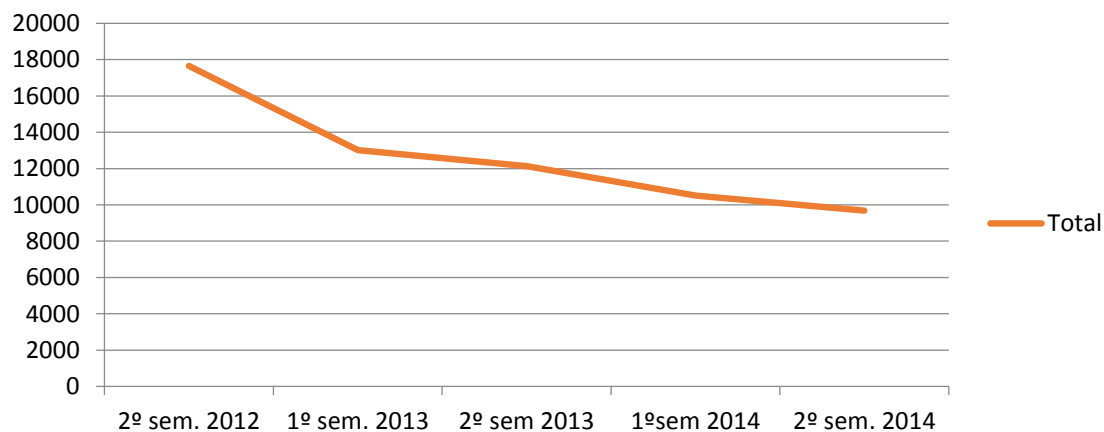
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	345	0	0	7	41	90	483
Elogio	384	0	0	1	4	0	389
Outros	170	0	1	25	5	1	202
Reclamação	1301	0	33	202	79	294	1909
Informação	6425	1	8	102	46	73	6655
Sugestão	23	0	6	0	7	2	38
Total	8648	1	48	337	182	460	9676

Conclusão



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem 2013	1ºsem 2014	2º sem. 2014
Denúncia	393	408	402	470	483
Elogio	395	489	402	395	379
Outros	4214	1902	231	197	203
Reclamação	3063	3088	2805	2694	1909
Informação	9536	7026	8207	6688	6655
Sugestão	52	99	82	67	47
Total	17653	13012	12129	10511	9676

Evolução do Atendimento

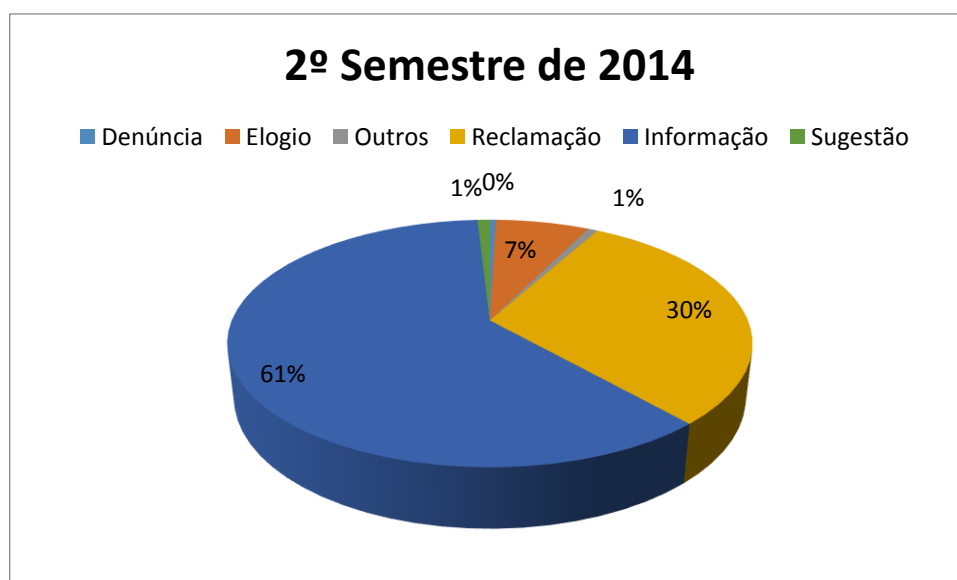


<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>Sede – Competência de outro órgão, discriminação por orientação sexual, identidade, gênero e racial.</p> <p>Procon – Efetividade da fiscalização do bloqueio de MKT, Atendimento ao consumidor via Web, falta de informações sobre valores de autuação.</p> <p>IMESC – Informações sobre os procedimentos da instituição.</p>
<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>Sede – Construção de parâmetros para o atendimento aos cidadãos com transtornos mentais, continuidade do processo de centralização das informações no SIOUV. Capacitação da Ouvidoria para Mediação de Conflitos.</p> <p>Procon – Investimento em tecnologia da informação, treinamento para gestores e funcionários, investimento no setor de tramitação de processos sancionatórios, revisão das ações referentes a bloqueio de ligações.</p> <p>IMESC – capacitação de funcionários terceirizados.</p>

15. Secretaria de Logística e Transportes

Secretaria da Logística e Transportes	
	2014
Denúncia	212
Elogio	3.413
Outros	353
Reclamação	14.978
Informação	29.965
Sugestão	449
Total	49.370

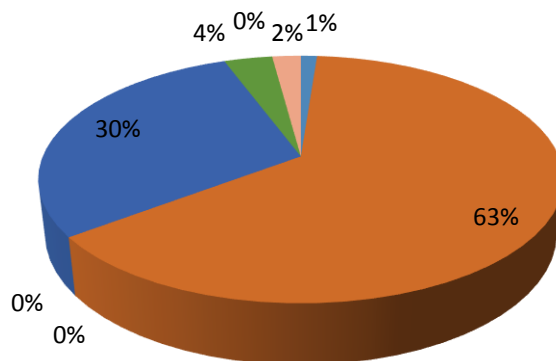
Temas	Sede	DERSA	DER	DH	DAESP	ARTESP	CONC.RODOV	DOCAS	TOTAL
Denúncia	0	0	103	0	0	84	25	0	212
Elogio	0	8	42	13	0	12	3.337	1	3.413
Outros	6	48	120	0	0	8	169	2	353
Reclamação	0	418	1810	2	4	3.039	9705	0	14978
Informação	921	1006	1.684	29	7	600	25.713	5	29.965
Sugestão	0	0	81	0	0	76	292	0	449
Total	927	1.480	3.840	44	11	3.819	39.241	8	49.370



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	53	80	0	0	79	212
Elogio	18	2689	315	377	0	14	3413
Outros	22	114	74	1	0	94	305
Reclamação	252	7597	5893	733	0	551	15026
Informação	285	20729	8071	636	0	244	29965
Sugestão	11	184	186	9	0	59	449
Total	588	31366	14619	1756	0	1041	49370

Forma de Contato

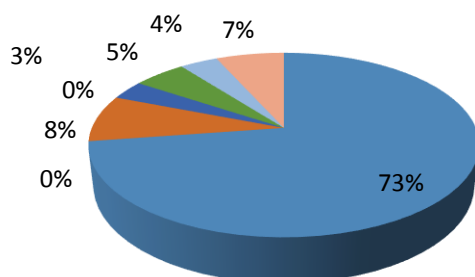
■ Presencial ■ Telefone ■ Email ■ Carta ■ Fax ■ Sist. Ouvidorias



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminha da a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	128	1	7	1	2	73	212
Elogio	3402	0	10	0	1	0	3413
Outros	271	0	1	6	2	25	305
Reclamação	8476	442	858	2206	486	2558	15026
Informação	23280	3599	778	344	1351	613	29965
Sugestão	325	21	28	11	9	55	449
Total	35882	4063	1682	2568	1851	3324	49370

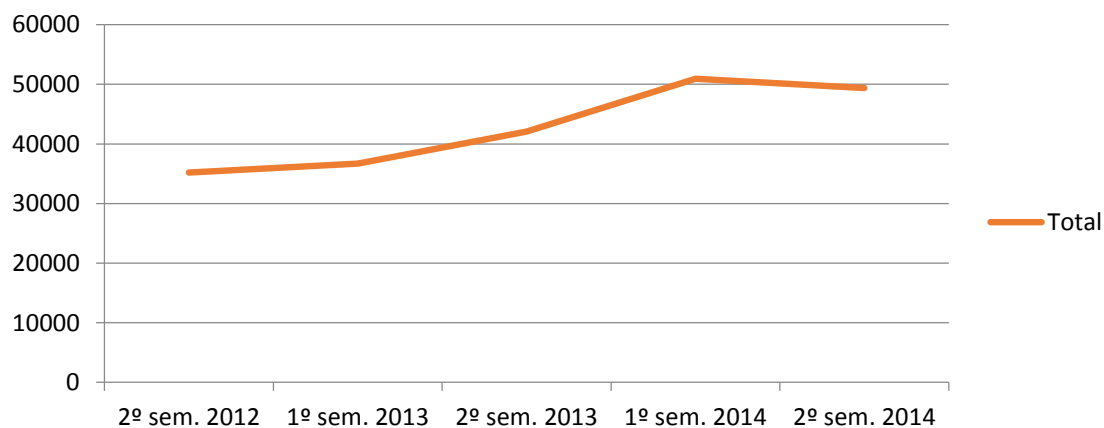
Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014
Denúncia	187	174	140	532	212
Elogio	4185	2774	5287	3355	3413
Outros	63	81	79	725	305
Reclamação	10108	13450	14473	16088	15026
Informação	20290	19785	21646	29630	29965
Sugestão	354	420	437	625	449
Total	35187	36684	42062	50955	49370

Evolução do Atendimento



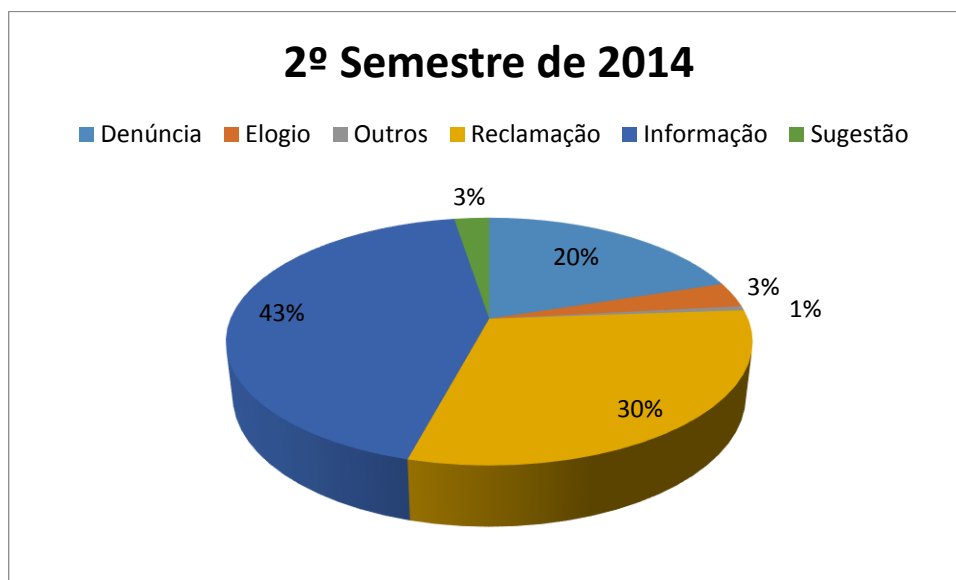
<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>Sede - Término do Rodoanel Metropolitano, Implantação de sistema de pedágio ponto a ponto, melhoria no transporte intermunicipal rodoviário e travessias;</p> <p>DER - Multas, buracos nas pistas, sinalização, implantação de novos radares;</p> <p>Desenvolvimento Rodoviário – Tempo de espera, fila, organização, embarcações inoperantes, interferência no entorno, reassentamento, desapropriação, congestionamentos;</p> <p>DERSA – tempo de espera em fila, organização da fila, embarcações inoperantes</p> <p>ARTESP – Atraso, gratuidade para idosos, transporte clandestino no transporte coletivo intermunicipal</p> <p>Concessionárias Rodoviárias – Pedágio, ressarcimento de danos e serviço de ajuda ao usuário;</p> <p>Departamento Hidroviário – Informações sobre o funcionamento e operacionalização de hidrovias;</p> <p>DAESP – busca de informações sobre investimentos, regras de pesagem de bagagem e informações sobre retorno de processos;</p> <p>Companhia Docas de São Sebastião - rotina de embarcações, processo seletivo, demonstrações financeiras, funcionamento do Porto de São Sebastião.</p>
<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>SEDE - Agilização nas respostas enviadas pelas Unidades</p> <p>DER – Empenho e recursos nas áreas de conservação e sinalização de rodovias;</p> <p>DERSA – Manter ação efetiva de distribuição de material informativo, especialmente no entorno de obras, adequar o procedimento de atendimento, remanejamento de embarcações em épocas de demanda</p>

	<p>atípica;</p> <p>ARTESP – Inclusão do indicador Ouvidoria no Prêmio – Concessionária do ANO, distribuição de folder com as atividades da Ouvidoria, implantação de novas classificações no SIOUV, ampliação da equipe da Ouvidoria.</p> <p>Concessionárias Rodoviárias – Agilidade e critérios para o ressarcimento de danos, capacitação de funcionários, informação aos usuários sobre andamento e término de obras.</p>
--	--

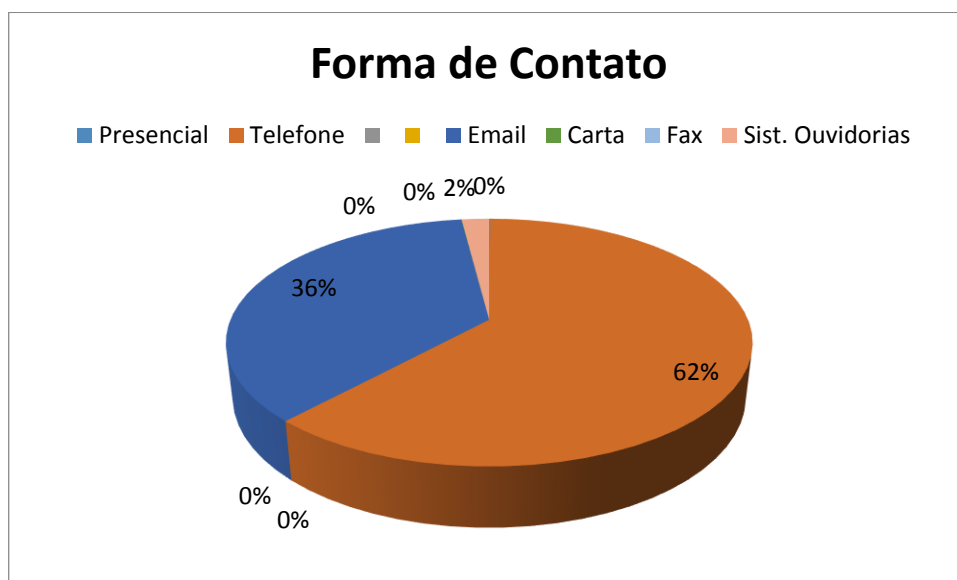
16. Secretaria do Meio Ambiente

Secretaria do Meio Ambiente	
	2014
Denúncia	726
Elogio	118
Outros	20
Reclamação	1.099
Informação	1.568
Sugestão	93
Total	3.624

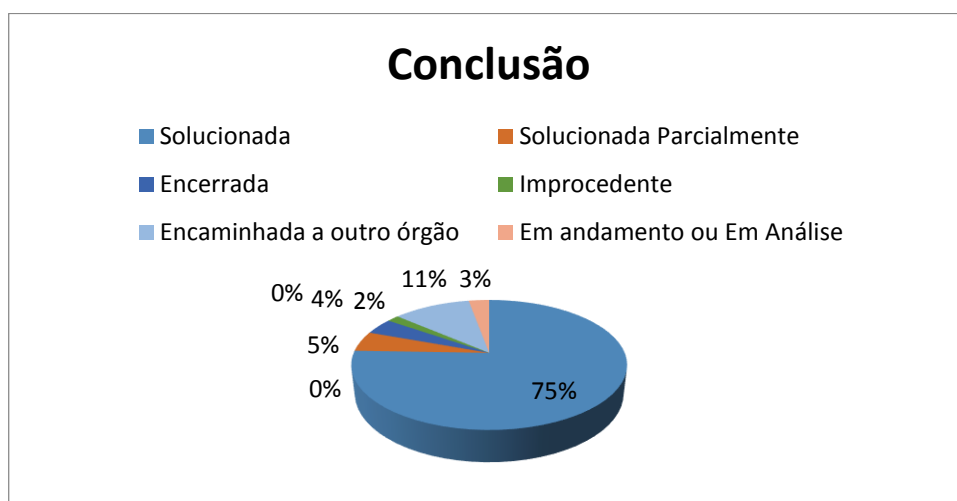
Temas	Sede	CESTESB	FF	ZOO	TOTAL
Denúncia	251	468	6	1	726
Elogio	88	14	2	14	118
Outros	16	0	0	4	20
Reclamação	156	778	30	135	1099
Informação	822	671	61	14	1.568
Sugestão	72	11	1	9	93
Total	1.405	1.942	100	177	3.624



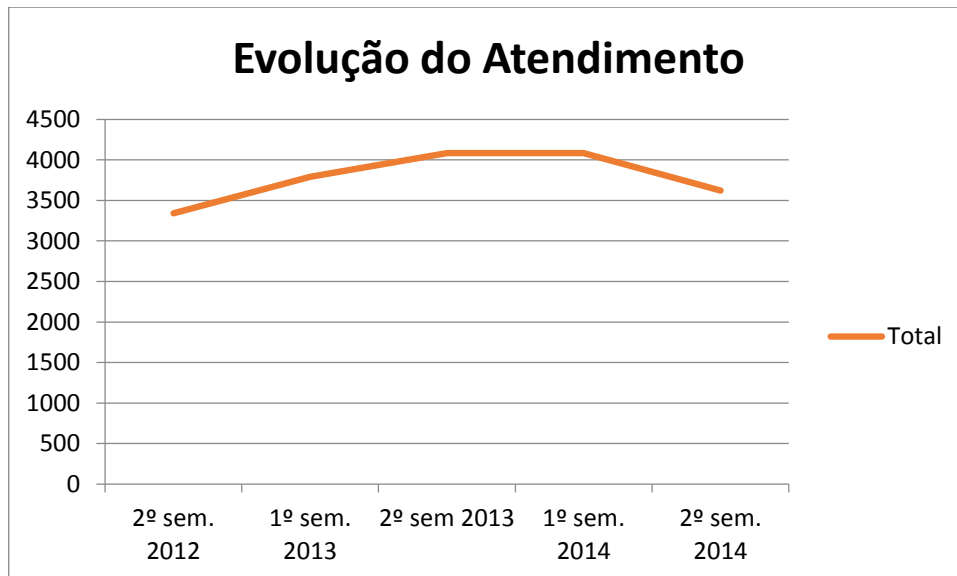
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	3	488	229	1	0	5	726
Elogio	0	14	98	0	0	6	118
Outros	0	3	13	0	0	4	20
Reclamação	0	795	264	0	0	40	1099
Informação	0	926	632	0	0	10	1568
Sugestão	0	14	71	0	0	8	93
Total	3	2240	1307	1	0	73	3624



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	147	35	20	10	30	16	258
Elogio	104	0	0	0	0	0	104
Outros*	1533	0	102	16	187	47	1885
Reclamação	233	21	6	13	38	11	322
Informação	705	35	9	15	118	15	897
Sugestão	16	91	9	7	20	15	158
Total	2738	182	146	61	393	104	3624



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014
Denúncia	927	888	688	516	258
Elogio	51	126	144	133	104
Outros	21	37	17	22	1885
Reclamação	571	666	1036	1227	322
Informação	1716	2017	2138	2144	897
Sugestão	55	58	62	43	158
Total	3341	3792	4085	4085	3624

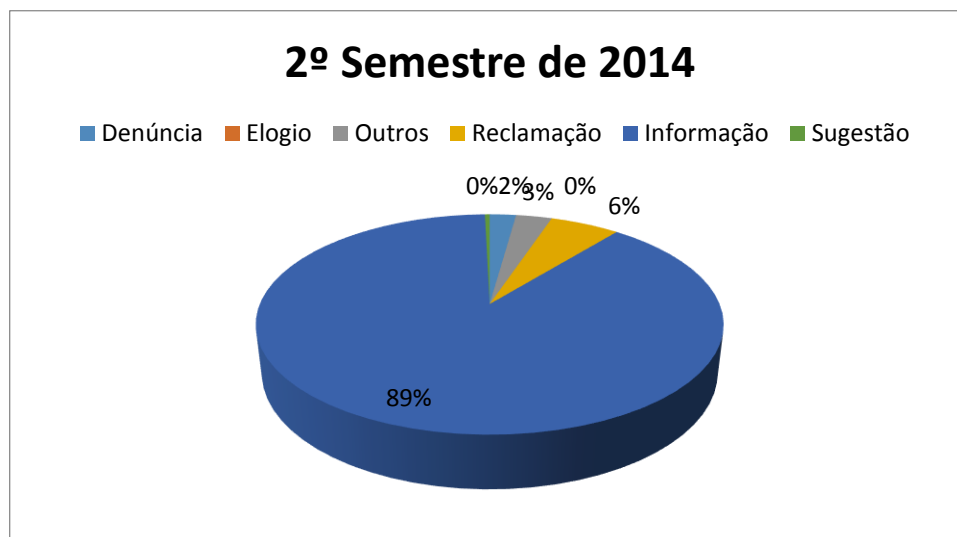


<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>Sede – Parques urbanos, cortes de árvores em área urbana, informações gerais sobre o Jardim Botânico. Casos de poluição urbana; Fundação Parque Zoológico – Desorganização na Bilheteria, acesso ao parque, congestionamento, filas, falta de vagas no estacionamento, “flanelinhas” e instalações, falta de abrigos em dias de chuva, qualidade da alimentação e transporte em vans para funcionários terceirizados; Fundação Florestal – Falta de estrutura nas unidades de conservação, problemas com agendamento e manutenção das trilhas.</p>
<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>CETESB – Aprimorar o atendimento ao público, em especial nas Agências Ambientais, com capacitação, treinamento, objetivando agilizar respostas e descortesia; Fundação Parque Zoológico – Normatizar procedimentos e padrões de ética, capacitação de funcionários que lidam com o público, melhorar a organização da bilheteria e o sistema de venda de</p>

	<p>ingressos; Fundação Florestal – Melhorar a estrutura das unidades de conservação e atualizar o Passaporte Trilhas de São Paulo.</p>
--	--

17. Secretaria do Direito da Pessoa com Deficiência

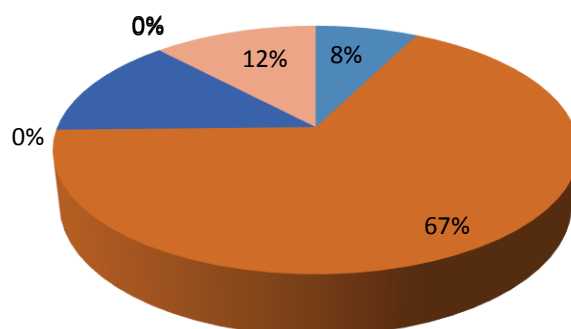
Secretaria do Direito da Pessoa com Deficiência	
	2014
Denúncia	11
Elogio	0
Outros	15
Reclamação	29
Informação	448
Sugestão	2
Total	505



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	11	11
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	6	0	0	0	0	9	15
Reclamação	0	6	4	0	0	19	29
Informação	32	333	62	0	0	21	448
Sugestão	0	0	1	0	0	1	2
Total	38	339	67	0	0	61	505

Forma de Contato

■ Presencial ■ Telefone ■ Email ■ Carta ■ Fax ■ Sist. Ouvidorias



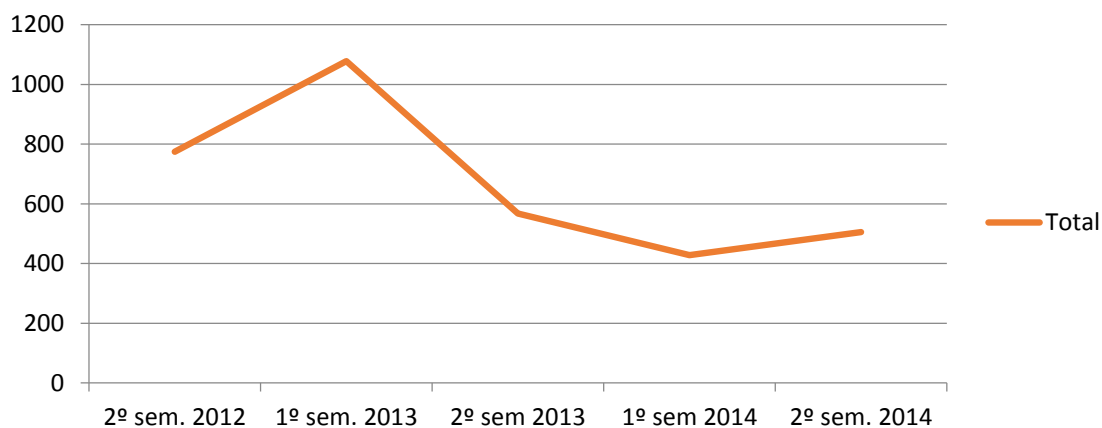
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	11	0	0	0	0	0	11
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	14	0	0	1	0	0	15
Reclamação	21	0	0	0	8	0	29
Informação	407	0	0	0	41	0	448
Sugestão	2	0	0	0	0	0	2
Total	455	0	0	1	49	0	505

Conclusão



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem 2013	1º sem 2014	2º sem. 2014
Denúncia	17	87	53	17	11
Elogio	0	2	3	3	0
Outros	12	24	31	2	15
Reclamação	23	100	46	54	29
Informação	716	857	424	351	448
Sugestão	7	8	11	1	2
Total	775	1078	568	428	505

Evolução do Atendimento

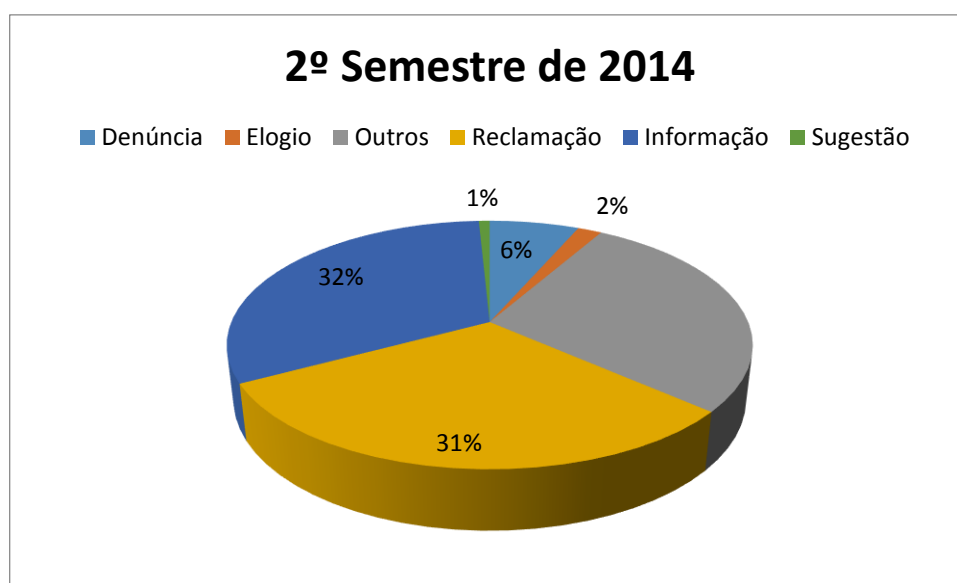


Manifestações mais relevantes / frequentes	Empregabilidade / busca de vagas por pessoas com deficiência e divulgação de vagas pelas empresas, bilhete intermunicipal e reabilitação na Rede Lucy Montoro.
Recomendações da Ouvidoria	Não foram relatadas.

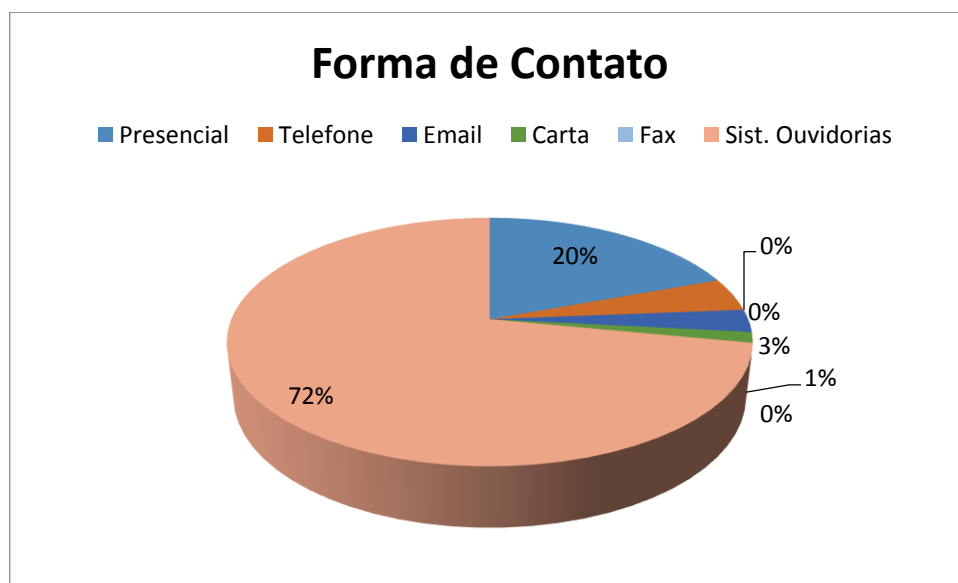
18. Secretaria do Planejamento e Desenvolvimento Regional

Planejamento e Desenvolvimento Regional	
	2014
Denúncia	504
Elogio	135
Outros	2.149
Reclamação	2.358
Informação	2.447
Sugestão	61
Total	7.654

Tipo	Sede	CEPAM	SEADE	CPOS	DETRAN	Total
Denúncia	5	0	0	0	499	504
Elogio	4	0	0	4	127	135
Outros	19	8	5	0	2117	2149
Reclamação	41	1	34	15	2267	2358
Sol. Informação	205	12	22	36	2172	2447
Sugestão	7	1	0	21	32	61
Total	281	22	61	76	7214	7654



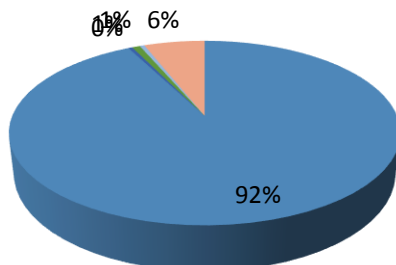
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	504	504
Elogio	0	0	0	4	0	131	135
Outros	0	0	12	0	0	97	109
Reclamação	0	2	24	10	0	2322	2358
Informação	1486	329	25	85	0	2404	4329
Sugestão	0	0	163	7	0	49	219
Total	1486	331	224	106	0	5507	7654



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	354	0	0	2	1	147	504
Elogio	132	0	0	2	1	0	135
Outros	81	0	3	15	0	10	109
Reclamação	3049	0	3	36	19	271	3378
Informação	3402	0	23	4	13	25	3467
Sugestão	51	0	1	1	1	7	61
Total	7069	0	30	60	35	460	7654

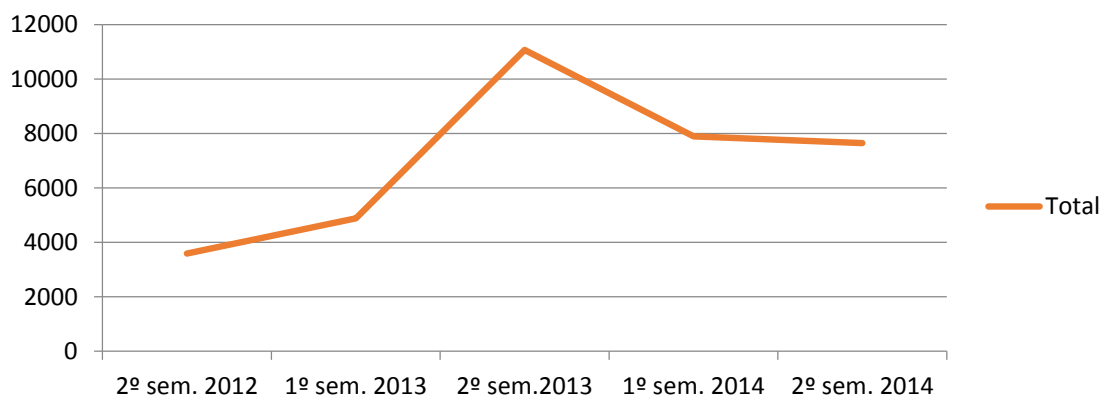
Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014
Denúncia	233	367	474	349	504
Elogio	38	103	140	101	135
Outros	63	26	26	3627	109
Reclamação	2358	2175	3798	2851	3378
Informação	833	2169	6551	900	3467
Sugestão	67	48	81	70	61
Total	3592	4888	11070	7898	7654

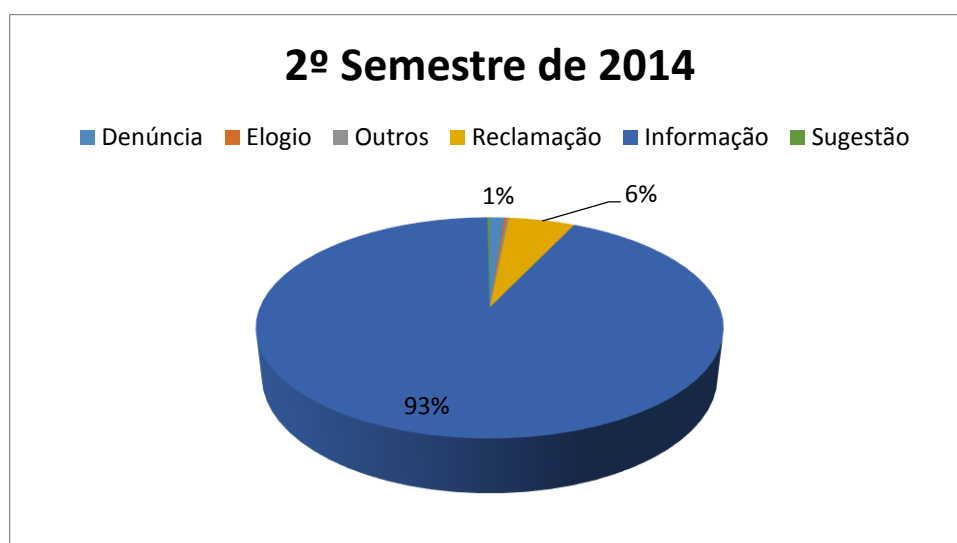
Evolução do Atendimento



Manifestações mais relevantes / frequentes	Sede – formalização e execução de convênios. CPOS – contratação de planos de saúde, controle de frequência. SEADE – perda de benefício relacionado ao local de moradia DETRAN – pontuação na CNH e denúncias contra Centro de Formação de Condutores
Recomendações da Ouvidoria	Sede – Melhoria das informações institucionais. SEADE – Visibilidade do ícone Ouvidoria no site, aprimoramento da comunicação com sorteados para pesquisas e abordagem dos entrevistados. DETRAN Estudos para readequação de procedimentos do Setor de Pontuação. Implantação de nova página de orientação da Ouvidoria no Portal.

19. Procuradoria Geral

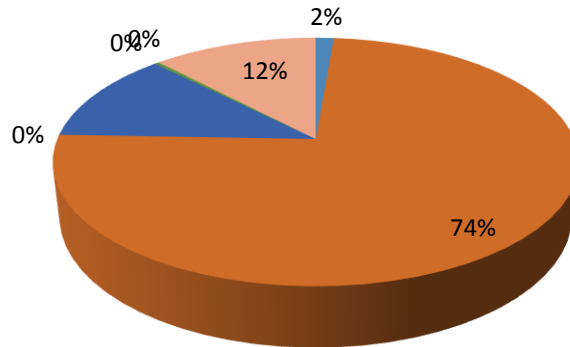
Procuradoria Geral	
	2014
Denúncia	45
Elogio	8
Outros	6
Reclamação	202
Informação	3.422
Sugestão	7
Total	3.690



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	0	0	12	0	33	45
Elogio	0	0	6	0	0	2	8
Outros	0	0	0	0	0	6	6
Reclamação	13	0	0	0	0	189	202
Informação	36	2740	436	0	0	210	3422
Sugestão	0	0	0	0	0	7	7
Total	49	2740	442	12	0	447	3690

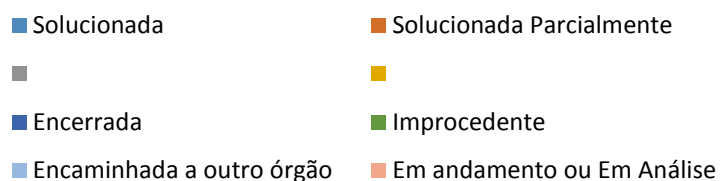
Forma de Contato

■ Presencial ■ Telefone ■ Email ■ Carta ■ Fax ■ Sist. Ouvidorias



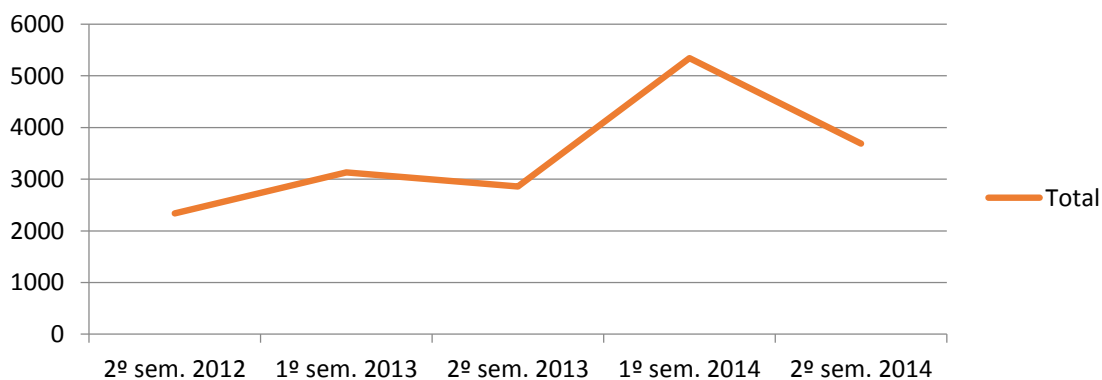
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	2	0	0	2	41	0	45
Elogio	8	0	0	0	0	0	8
Outros	4	0	0	1	1	0	6
Reclamação	166	0	0	1	35	0	202
Informação	3402	0	0	2	18	0	3422
Sugestão	5	0	0	0	2	0	7
Total	3587	0	0	6	97	0	3690

Conclusão



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014
Denúncia	83	59	74	40	45
Elogio	2	4	3	4	8
Outros	17	16	9	6	6
Reclamação	128	135	147	201	202
Informação	2100	2907	2619	5090	3422
Sugestão	9	9	6	4	7
Total	2339	3130	2858	5345	3690

Evolução do Atendimento

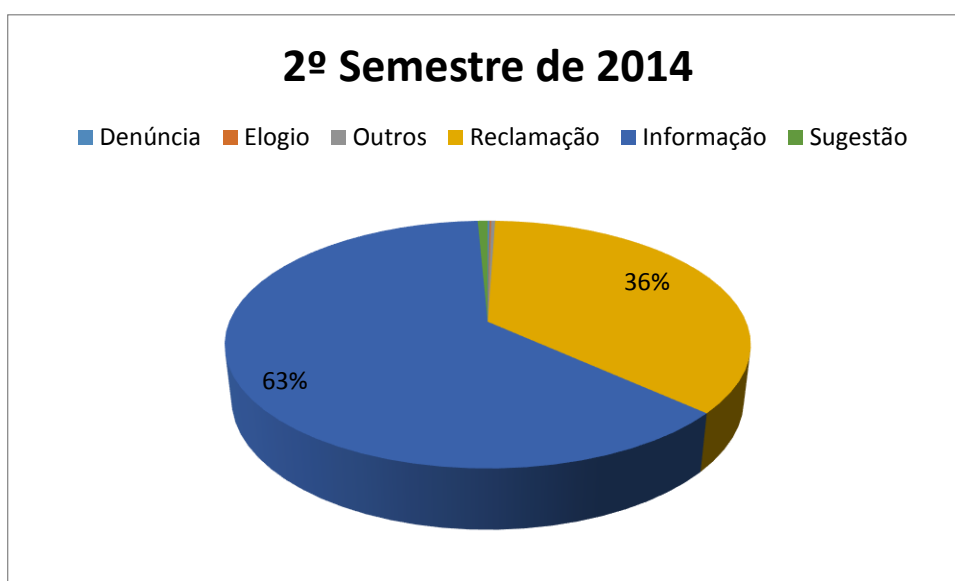


Manifestações mais relevantes / frequentes	Débitos inscritos na Dívida Ativa, especialmente IPVA, OPV – Operações de Pequeno Valor – Informe de rendimentos, falta de pagamento de precatórios.
Recomendações da Ouvidoria	Adequação do sistema Portal dos Precatórios para facilitar o acesso do credor de OPV ao informe de rendimentos.

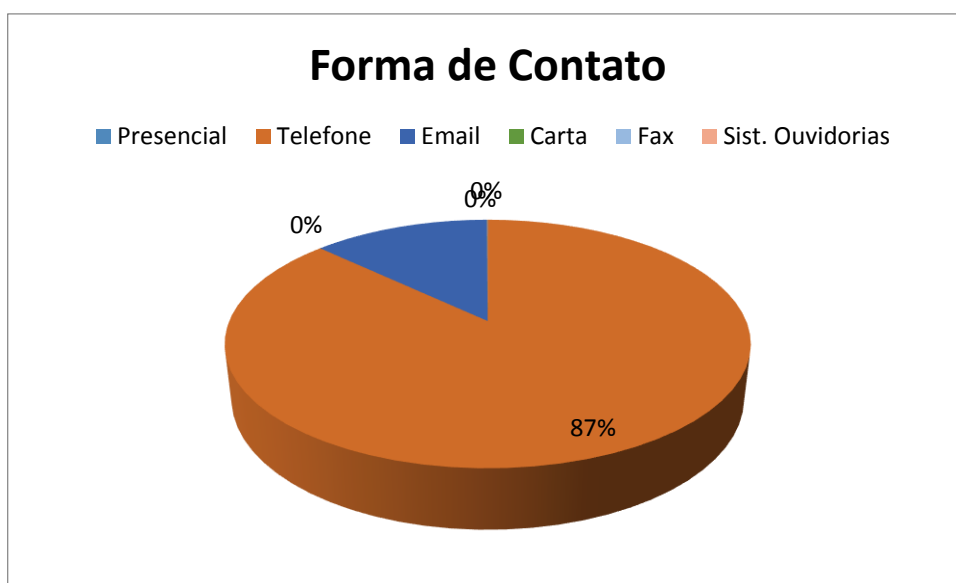
20. Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos

Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	
	2014
Denúncia	118
Elogio	101
Outros	242
Reclamação	30.450
Informação	52.708
Sugestão	618
Total	84.237

	SEDE	DAEE	SABESP	TOTAL
Denúncia	9	73	36	118
Elogio	0	0	101	101
Outros	58	6	178	242
Reclamação	88	62	30300	30.450
Informação	96	18	52594	52.708
Sugestão	93	66	459	618
Total	344	225	83.668	84.237



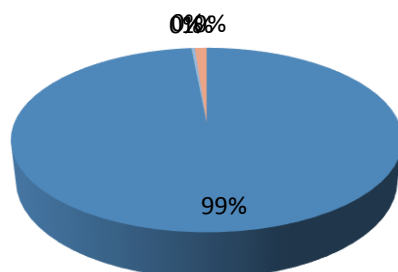
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	38	71	3	0	6	118
Elogio	0	92	9	0	0	0	101
Outros	0	163	79	0	0	0	242
Reclamação	8	26859	3567	2	0	14	30450
Informação	2	45685	7008	6	0	7	52708
Sugestão	0	403	208	0	0	7	618
Total	10	73240	10942	11	0	34	84237



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	81	0	0	0	13	24	118
Elogio	101	0	0	0	0	0	101
Outros	184	0	0	10	48	0	242
Reclamação	29411	0	0	1	74	964	30450
Informação	52649	0	0	0	57	2	52708
Sugestão	527	0	0	0	91	0	618
Total	82953	0	0	11	283	990	84237

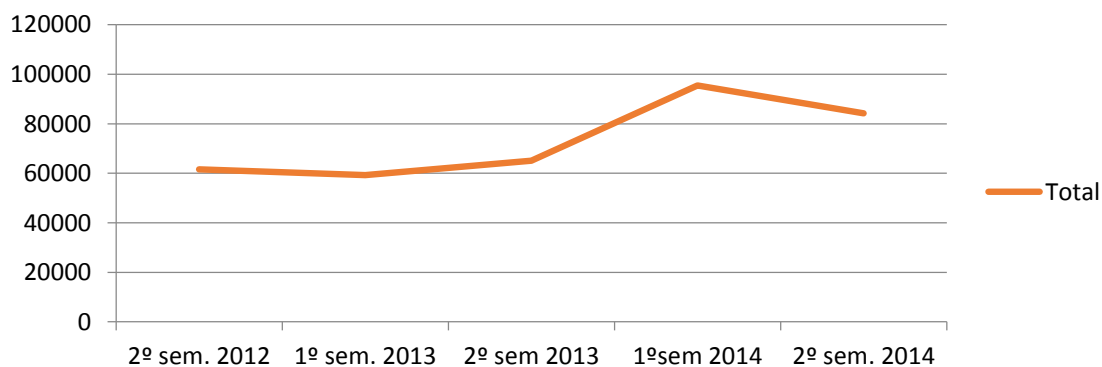
Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014
Denúncia	58	45	66	67	118
Elogio	135	86	111	92	101
Outros	4	11	30	75	242
Reclamação	20649	24374	23801	35577	30450
Informação	40665	34699	41064	59378	52708
Sugestão	20	10	30	232	618
Total	61531	59225	65102	95421	84237

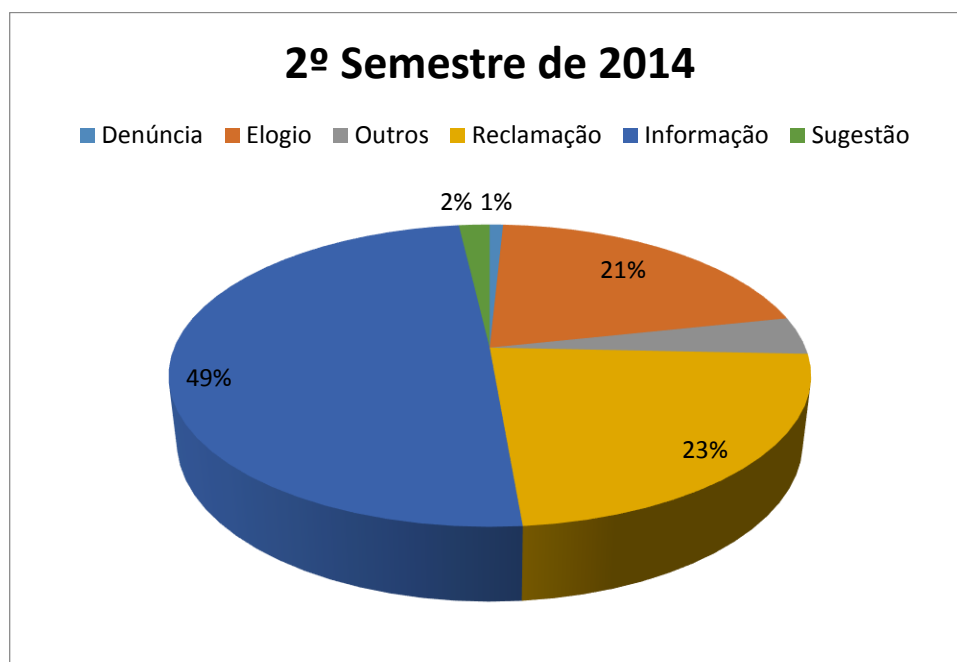
Evolução do Atendimento



Manifestações mais relevantes / frequentes	Sede – Sistema de abastecimento de água da Região Metropolitana. DAEE – Poços clandestinos, captação de água subterrânea, demora no processo de outorga. SABESP – Demandas por abastecimento de água, desobstrução de ramal e rede coletora de esgotos, elevação nos valores da conta de consumo.
Recomendações da Ouvidoria	DAEE – Conjunto de recomendações para melhorar a gestão de o atendimento aos usuários.

21. Secretaria da Saúde

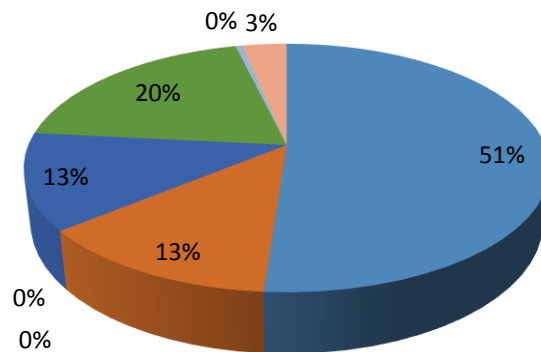
Secretaria da Saúde	
	2014
Denúncia	735
Elogio	19.050
Outros	3.670
Reclamação	20.986
Informação	45.240
Sugestão	1.690
Total	91.371



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidoria	Total
Denúncia	74	68	153	384	9	47	735
Elogio	4.817	201	1112	11.831	138	951	19050
Outros	1304	141	477	1715	4	29	3670
Reclamação	10.777	2.157	3.739	3.064	197	1.052	20986
Informação	29.003	9.202	5.864	322	35	814	45240
Sugestão	766	53	90	625	36	120	1690
Total	46741	11822	11435	17941	419	3013	91371

Forma de Contato

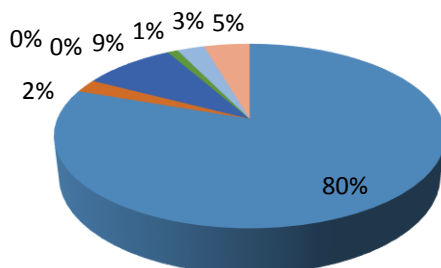
■ Presencial ■ Telefone ■ Email ■ Carta ■ Fax ■ Sist. Ouvidoria



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	495	20	20	7	26	167	735
Elogio	16.304	9	2.544	0	143	50	19050
Outros	1155	99	1953	278	168	17	3670
Reclamação	13.844	1.431	1.435	517	1274	2.485	20986
Informação	40.629	473	2.136	85	817	1.100	45240
Sugestão	975	102	214	40	47	312	1690
Total	73402	2134	8302	927	2475	4131	91371

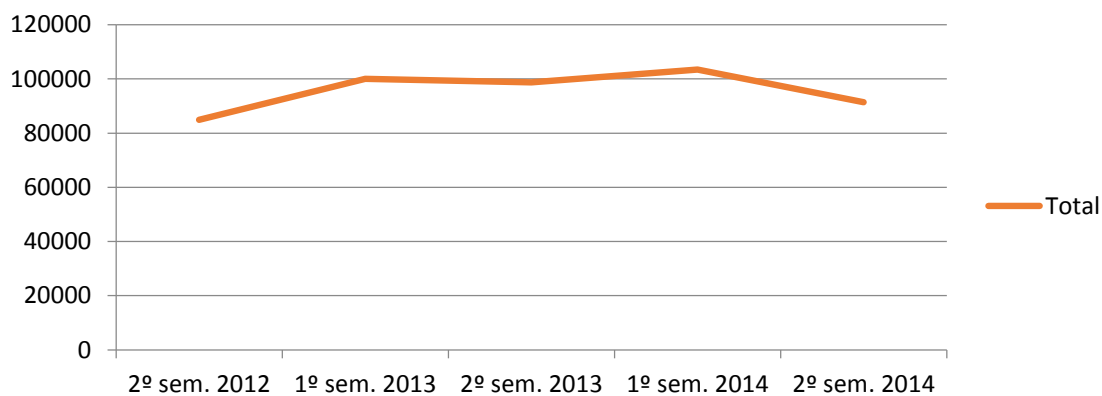
Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º sem. 2014
Denúncia	1484	851	912	895	735
Elogio	10188	16093	17279	16279	19.050
Outros	4865	4834	142	6109	3670
Reclamação	24718	29423	25084	26989	20.986
Informação	41170	41993	52930	50964	45.240
Sugestão	2523	6900	2401	2258	1.690
Total	84948	100094	98748	103494	91371

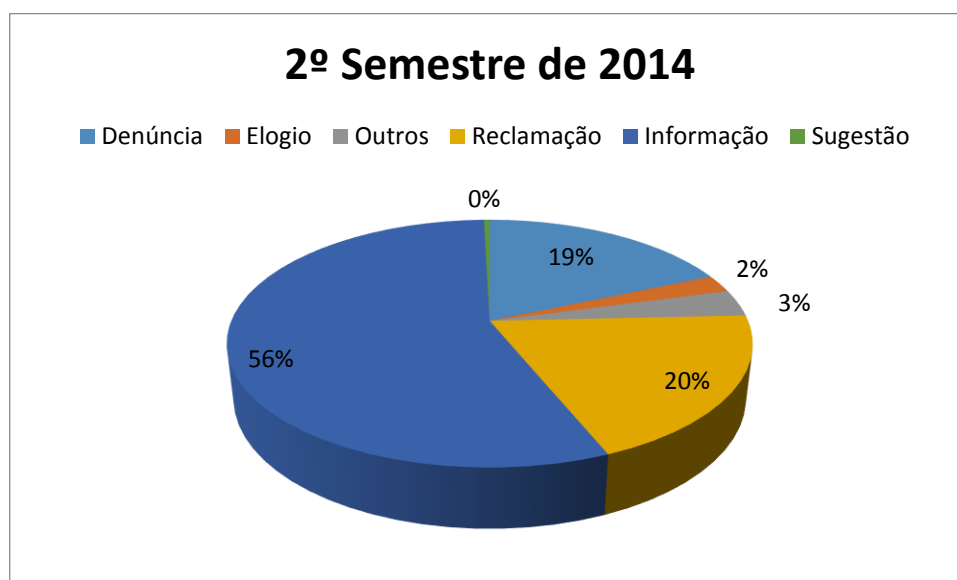
Evolução do Atendimento



Manifestações mais relevantes / frequentes	Solicitação e falta de medicamentos, insatisfação com profissional, especialmente da área de enfermagem, demora no atendimento.
Recomendações da Ouvidoria	Capacitação e treinamento de colaboradores, observação da insatisfação no CROSS, troca de conhecimentos entre as áreas com a participação da Ouvidoria em reuniões com os gestores dos serviços, divulgação da Ouvidoria.

22. Secretaria de Segurança Pública

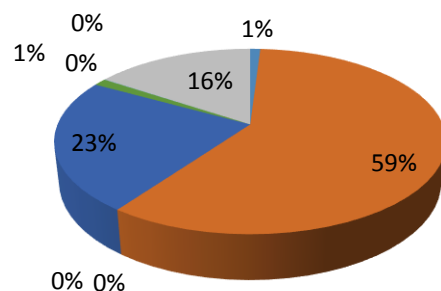
Secretaria de Segurança Pública	
	2014
Denúncia	1.781
Elogio	221
Outros	333
Reclamação	1.879
Informação	5.365
Sugestão	41
Total	9.620



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Outros contatos	Total
Denúncia	36	542	630	81	0	0	492	1781
Elogio	0	36	171	1	0	0	13	221
Outros	1	23	202	0	0	0	107	333
Reclamação	25	931	858	36	3	0	26	1879
Informação	34	4134	325	2	5	0	865	5365
Sugestão	0	6	33	1	0	0	1	41
Total	96	5672	2219	121	8	0	1504	9620

Forma de Contato

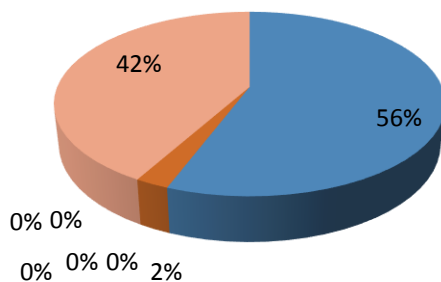
■ Presencial ■ Telefone ■ Email ■ Carta
■ Fax ■ Sist. Ouvidorias ■ Outros contatos



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	1781	1781
Elogio	0	0	0	0	0	221	221
Outros	0	228	0	0	0	105	333
Reclamação	0	0	0	0	0	1879	1879
Informação	5365	0	0	0	0	0	5365
Sugestão	0	0	0	0	0	41	41
Total	5365	228	0	0	0	4027	9620

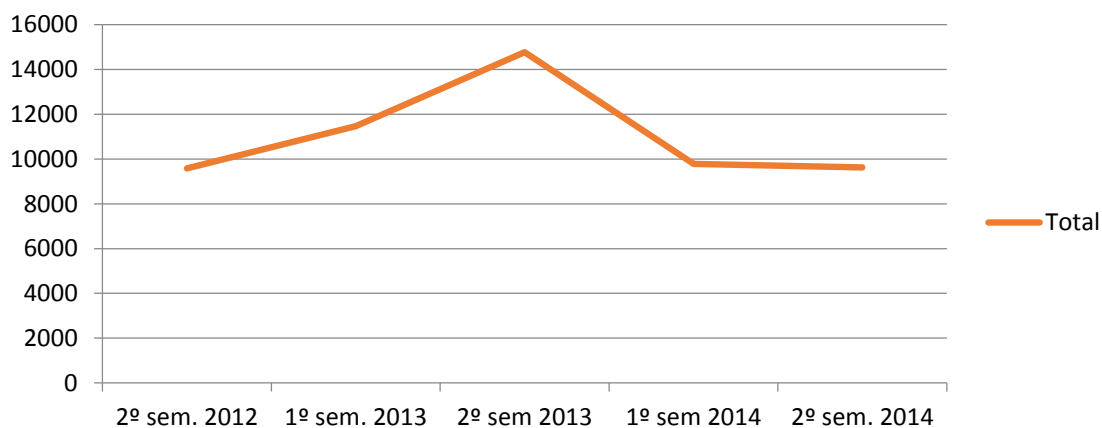
Conclusão

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



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem 2013	1º sem 2014	2º sem. 2014
Denúncia	2032	1866	2216	1595	1781
Elogio	153	128	187	204	221
Outros	0	0	54	361	333
Reclamação	2362	2709	4148	2506	1879
Informação	4951	6709	8089	5075	5365
Sugestão	86	61	85	40	41
Total	9584	11473	14779	9781	9620

Evolução do Atendimento

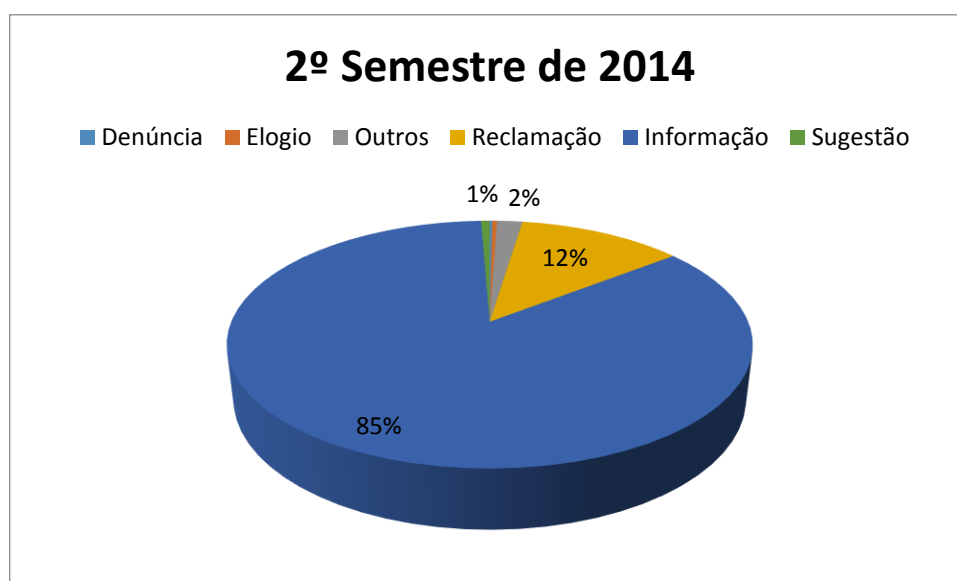


Manifestações mais relevantes / frequentes	Solicitação de policiamento, má qualidade do atendimento, homicídios.
Recomendações da Ouvidoria	Não foram relatadas.

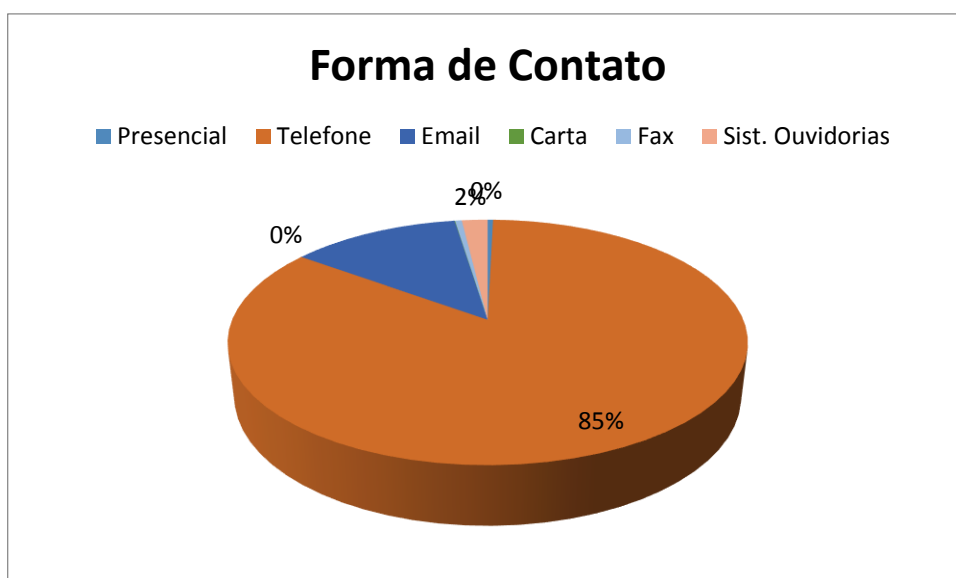
23. Secretaria de Transportes Metropolitanos

Secretaria dos Transportes Metropolitanos	
	2014
Denúncia	207
Elogio	369
Outros	1.891
Reclamação	12.865
Informação	86.416
Sugestão	667
Total	102.415

Temas	Sede	Metrô	CPTM	EMTU	Total
Denúncia	1	177	29	0	207
Elogio	8	230	21	110	369
Outros	26	1	0	1864	1891
Reclamação	340	3223	1.116	8186	12.865
Informação	196	176	586	85.458	84.416
Sugestão	62	24	50	531	667
Total	633	3.831	1802	96.149	102.415



Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	3	36	31	1	0	136	207
Elogio	22	59	138	1	66	83	369
Outros	0	0	1890	0	0	1	1891
Reclamação	364	3741	6678	17	447	1618	12865
Informação	17	82621	3658	9	0	111	86416
Sugestão	3	190	445	7	0	22	667
Total	409	86647	12840	35	513	1971	102415

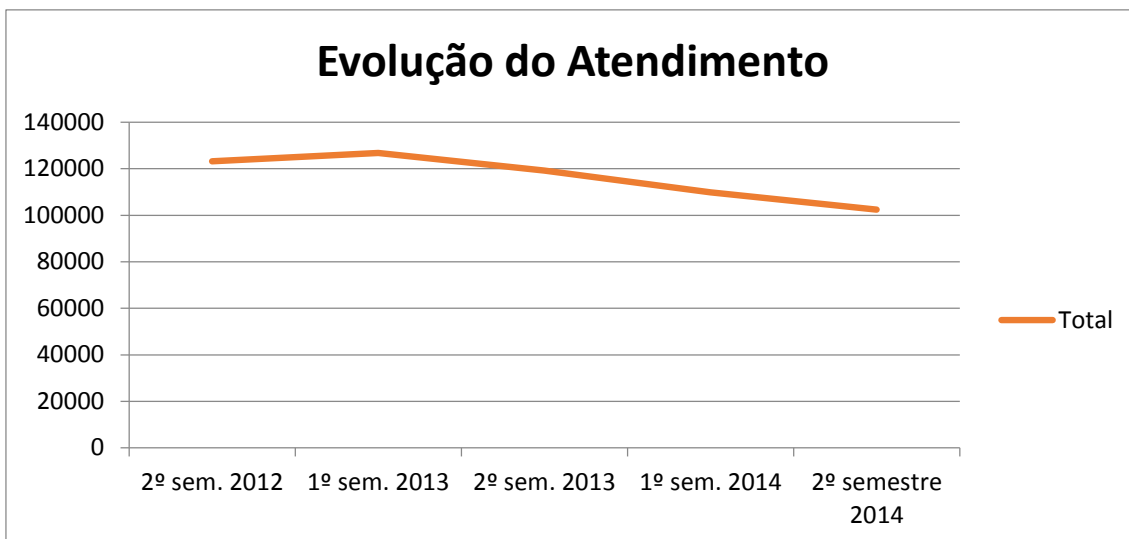


Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	203	0	0	0	4	0	207
Elogio	363	0	0	1	3	2	369
Outros	1891	0	0	0	0	0	1891
Reclamação	12827	0	0	0	23	15	12865
Informação	86413	1	0	0	2	0	86416
Sugestão	666	0	0	0	1	0	667
Total	102363	1	0	1	33	17	102415

Conclusão



Tipo de Manifestação	2º sem. 2012	1º sem. 2013	2º sem. 2013	1º sem. 2014	2º semestre 2014
Denúncia	196	260	274	290	207
Elogio	649	522	522	464	369
Outros	2684	5689	3213	3216	12865
Reclamação	14376	14745	15512	14988	86416
Informação	104510	104655	98827	90093	1891
Sugestão	818	919	893	864	667
Total	123233	126790	119241	109915	102415

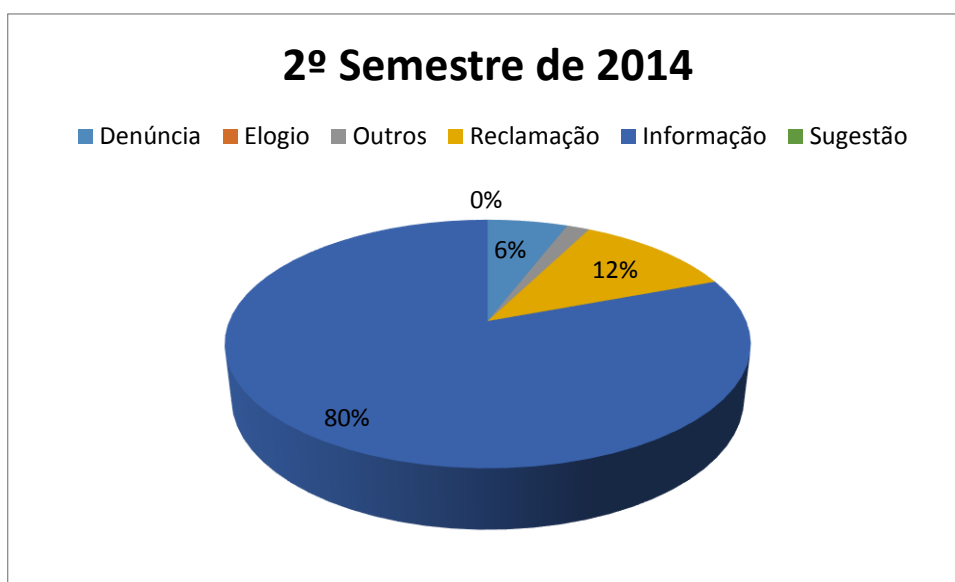


<p>Manifestações mais relevantes / frequentes</p>	<p>EMTU – Atrasos, superlotação e má condição de conservação dos veículos. Aceleração da construção da Estação Paraisópolis, mudança de nome da Estação Faria Lima. Inobservância de ponto.</p> <p>CPTM – Comportamento inadequado de funcionários, lentidão, superlotação, investimentos em melhorias, bilhete do desempregado. Restrição em embarque preferencial, facilitação de acesso a pessoas portadoras de deficiência, intervalo entre trens.</p> <p>METRO – Declaração de ocorrência operacional diferenciada, postura dos funcionários, anormalidades, atrasos, desconforto em freadas bruscas, tempo de fechamento das portas.</p>
<p>Recomendações da Ouvidoria</p>	<p>Sede – Criação de link para interessados em prestar serviços no Programa Ligado, atualização do site do Metrô, treinamento e melhorar comunicação no atendimento aos usuários.</p> <p>CPTM – Acelerar obras de reformas das linhas, Estudos para rever intervalos entre os trens.</p> <p>EFCJ – Implantação de sistema de venda de bilhetes para passeios turísticos no</p>

	<p>site.</p> <p>EMTU – Realização freqüente de encontros de gestores das áreas técnicas com vistas à melhoria da qualidade.</p>
--	---

24. Secretaria de Turismo

Secretaria do Turismo	
	2014
Denúncia	7
Elogio	0
Outros	2
Reclamação	14
Informação	96
Sugestão	0
Total	119

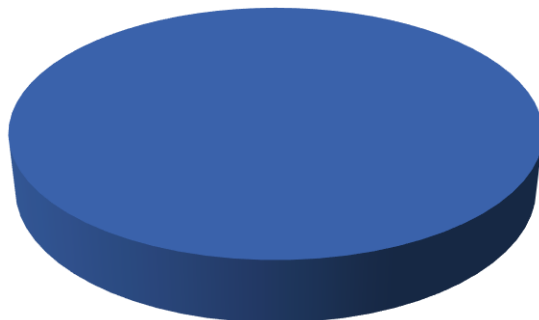


Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sist. Ouvidorias	Total
Denúncia	0	0	7	0	0	0	7
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	2	0	0	0	2
Reclamação	0	0	14	0	0	0	14
Informação	0	0	96	0	0	0	96
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	119	0	0	0	119

Forma de contato

■ Presencial ■ Telefone ■ Email ■ Carta ■ Fax ■ Sist. Ouvidorias

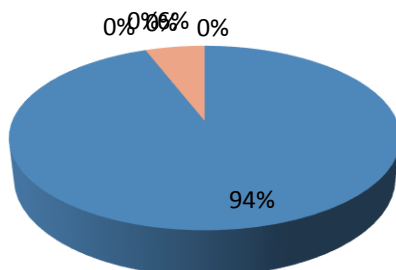
0%



Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	5	0	0	0	0	0	5
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	14	0	0	0	0	5	19
Informação	93	0	0	0	0	2	95
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	112	0	0	0	0	7	119

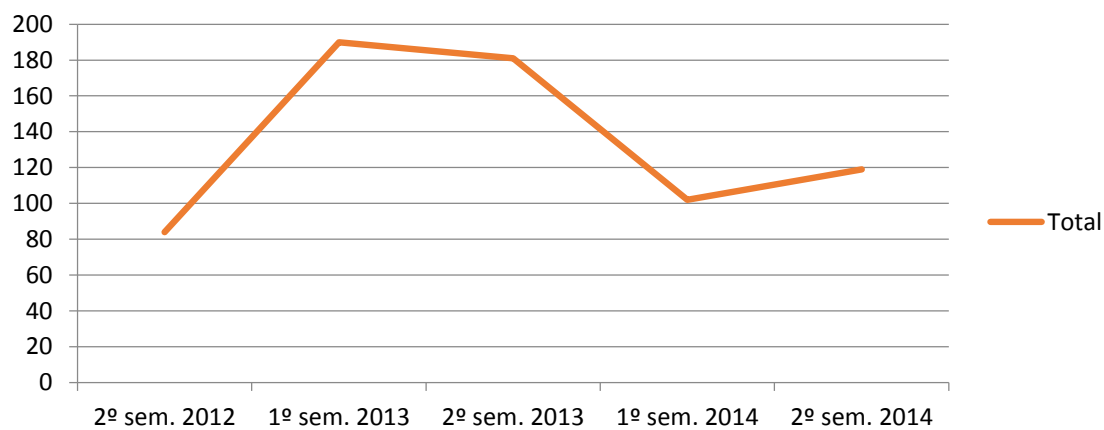
Conclusão

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



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

Evolução do Atendimento



Manifestações mais relevantes / frequentes	Informações sobre kit de intercâmbio, informações sobre recursos DADE para Estâncias Turísticas, reclamações de empresas de viagens
Recomendações da Ouvidoria	Reforçar relação com os responsáveis pelos setores para que as reclamações sejam sanadas de forma rápida e concisa.

Abril / 2015