



Relatório Semestral Atividades das Ouvidorias

2º Semestre de 2020

Sumário

Introdução	4
Ouvidoria Geral do Estado.....	5
Pesquisa de Satisfação	10
Dados Gerais.....	19
Casa Civil	28
Casa Militar	33
Procuradoria Geral do Estado	38
Secretaria da Administração Penitenciária.....	43
Secretaria da Agricultura e Abastecimento	48
Secretaria da Cultura e Economia Criativa	53
Secretaria da Educação	58
Secretaria da Fazenda e Planejamento	63
Secretaria da Habitação.....	68
Secretaria da Justiça e Cidadania	73
Secretaria da Segurança Pública.....	78
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	83
Secretaria de Desenvolvimento Regional	89
Secretaria de Desenvolvimento Social.....	94
Secretaria de Esportes	99
Secretaria de Estado da Saúde	104
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	109
Secretaria de Governo	114
Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	121
Secretaria de Logística e Transportes	126
Secretaria de Planejamento e Gestão	131
Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão	135
Secretaria de Turismo.....	140
Secretaria dos Transportes Metropolitanos	145
Manifestações Relevantes/Recomendações/Dificuldades.....	150

Casa Civil	150
Casa Militar	150
Procuradoria Geral do Estado	151
Secretaria da Administração Penitenciária.....	152
Secretaria da Agricultura e Abastecimento	153
Secretaria da Cultura e Economia Criativa	154
Secretaria da Educação.....	157
Secretaria da Fazenda e Planejamento	158
Secretaria da Habitação.....	159
Secretaria da Justiça e Cidadania	161
Secretaria da Segurança Pública.....	167
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	167
Secretaria de Desenvolvimento Regional	185
Secretaria de Desenvolvimento Social.....	186
Secretaria de Esportes	187
Secretaria de Estado da Saúde	188
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	189
Secretaria de Governo	191
Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	222
Secretaria de Logística e Transportes	225
Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão	227
Secretaria de Turismo.....	229
Secretaria dos Transportes Metropolitanos	229

Introdução

A Ouvidoria Geral do Estado, nos termos do artigo 7º, inciso II, do Decreto nº 61.175, 18 de março de 2015, em cumprimento à Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999 e Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, apresenta a 33ª 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 2020, com dados extraídos do Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias.

A inserção dos dados estatísticos, quantitativos e qualitativos pelas Ouvidorias que integram a Rede Paulista, no Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias, atende ao disposto nos itens 1 e 2 do artigo 3º, do Decreto nº 50.656, de 30 de março de 2006. Acompanhando os dados estatísticos, há relatos sobre o funcionamento das ouvidorias e recomendações aos dirigentes dos órgãos.

No período foram registradas 662.856 (seiscentas e sessenta e duas mil, oitocentas e cinquenta e seis) manifestações, apresentando 33 % de aumento comparado ao mesmo semestre do ano anterior.

O tipo de manifestação mais demandado foi a solicitação de informação, representando 57% e o meio de contato mais procurado, permanece sendo o telefone, com 51,2% do total de registros.

O aumento na quantidade de manifestações demonstra, no âmbito das ouvidorias, o impacto da pandemia COVID-19, que lamentavelmente ainda nos submete com destaque para as Secretarias da Saúde, Educação e Cultura e Economia Criativa.

As ouvidorias continuaram se adequando às necessidades e mantiveram suas atividades sem o meio de contato presencial, não tendo sido registrado prejuízo no atendimento, posto que mantiveram contato por telefone e formulários eletrônicos. Cumpre destacar que, apesar de não realizar o atendimento de forma presencial, em face das suas especificidades, algumas permaneceram com equipes em suas respectivas sedes, a exemplo das Ouvidorias da Secretaria de Saúde e do IAMSPE.

A Ouvidoria da ARTESP permanece em funcionamento, todavia, cumpre-nos destacar que sem a designação formal de Ouvidor.

A Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão, não tem ouvidoria instituída nem Ouvidor designado e os assuntos de sua competência têm sido tratados por meio da Ouvidoria da Secretaria da Fazenda.

Conforme comentado no semestre anterior, por falta de previsão legal que assim determine a funcionalidade implementada em 2019 no Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias, destinada aos Secretários e Procurador Geral do Estado, para considerações e encaminhamento eletrônico dos seus respectivos relatórios, ainda permanece com baixa adesão. No período em apreço os Secretários de Justiça e Cidadania, Desenvolvimento Econômico e Turismo, utilizaram-se do recurso.

A estrutura do presente Relatório traz as ações da Ouvidoria Geral do Estado, os números gerais das demandas no Estado de São Paulo, e os números e considerações por Secretarias.♦♦

Ouvidoria Geral do Estado

A Ouvidoria Geral do Estado, diante da crise, aumentou a divulgação de seus meios de contato, mediante alterações no site do órgão, e disponibilização de link direto para registro de manifestações relacionadas ao COVID-19. Essas alterações, somadas ao entendimento do usuário que a Ouvidoria Geral do Estado é um canal de registro de manifestações, implicaram no aumento na casa de 400% nas manifestações registradas no Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias, direcionadas à Ouvidoria Geral do Estado, em comparação ao 2º (segundo) semestre de 2019.

Do total de 1515 (um mil, quinhentas e quinze) manifestações, 443 (quatrocentas e quarenta e três) estavam relacionadas a pandemia, tais como: auxílio emergencial, aglomeração de estabelecimentos, merenda em casa, horário de funcionamento conforme Plano-SP e não utilização de máscaras em estabelecimentos. As manifestações sobre assuntos de competência de outras esferas governamentais foram respondidas com a indicação do meio de contato dos órgãos competentes. Os assuntos de competência do Governo do Estado, em face dos limites das atribuições da Ouvidoria Geral do Estado, foram imediatamente redirecionados para as respectivas ouvidorias, de acordo com sua natureza.

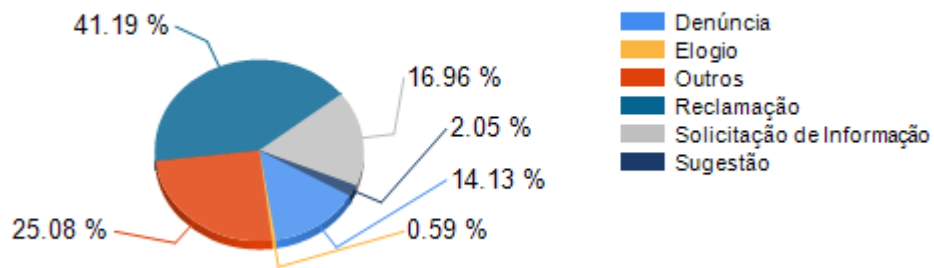
Compete ao Grupo Técnico responsável pela Rede Paulista de Ouvidorias, além dos registros de manifestações computados pelo Sistema e enumerados neste relatório, o atendimento aos usuários dos serviços públicos e aos Ouvidores e respectivas equipes, por telefone, pelo sistema “Fale Conosco” e pelo e-mail institucional do órgão. Nesses casos, são prestadas as orientações pertinentes de acordo com cada assunto, esclarecendo sempre ao cidadão sobre para qual ouvidoria deve direcionar sua demanda em razão das competências de cada uma.

As medidas adotadas desde o primeiro semestre para tele trabalho foram mantidas, não tendo sido registrado qualquer prejuízo na prestação de suporte às ouvidorias assim como aos cidadãos, posto que a Ouvidoria Geral, por suas especificidades e competências, não tem como atribuição a prestação de atendimento presencial. Os contatos permaneceram estabelecidos por e-mail e telefone. A integração entre e equipe e entre órgãos, quando necessária, ainda contou com a plataforma “teams”, para realização de reuniões. Quando demandadas, observando todos os protocolos de segurança, os membros compareceram a reuniões presenciais.

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	214
Elogio	9
Outros	380
Reclamação	624
Solicitação de Informação	257
Sugestão	31
Total:	1515

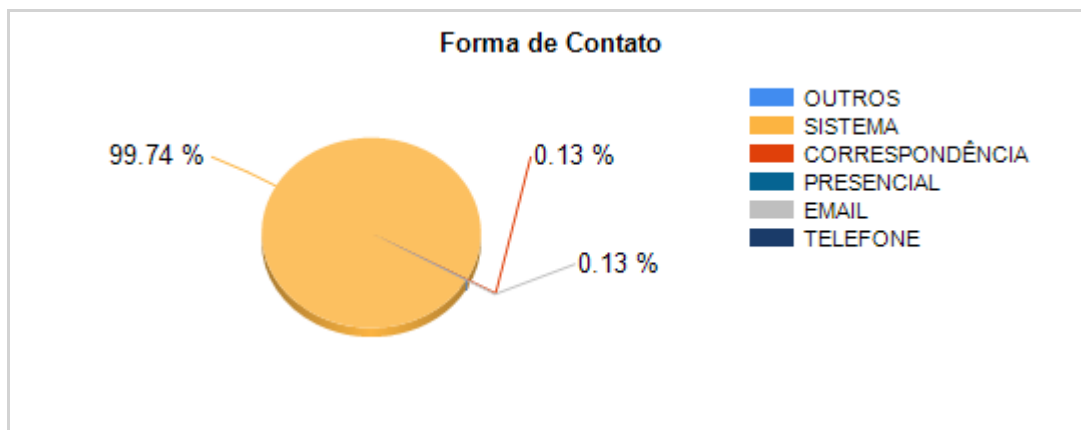
Total por Tipo



Forma de Contato

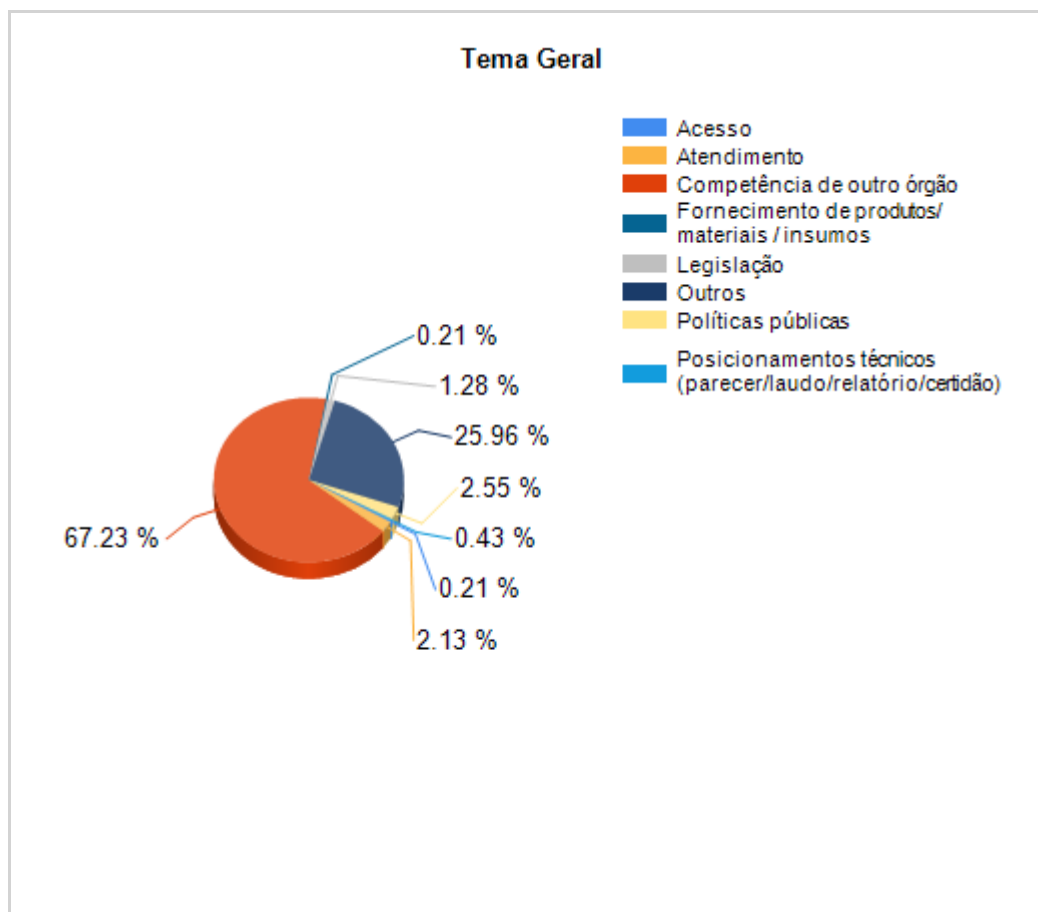
Tipo de	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total

Manifestação							
Denúncia	0	0	0	2	212	0	214
Elogio	0	0	0	0	9	0	9
Outros	0	0	1	0	379	0	380
Reclamação	0	0	1	0	623	0	624
Solicitação de Informação	0	0	0	0	257	0	257
Sugestão	0	0	0	0	31	0	31
Total	0	0	2	2	1511	0	1515



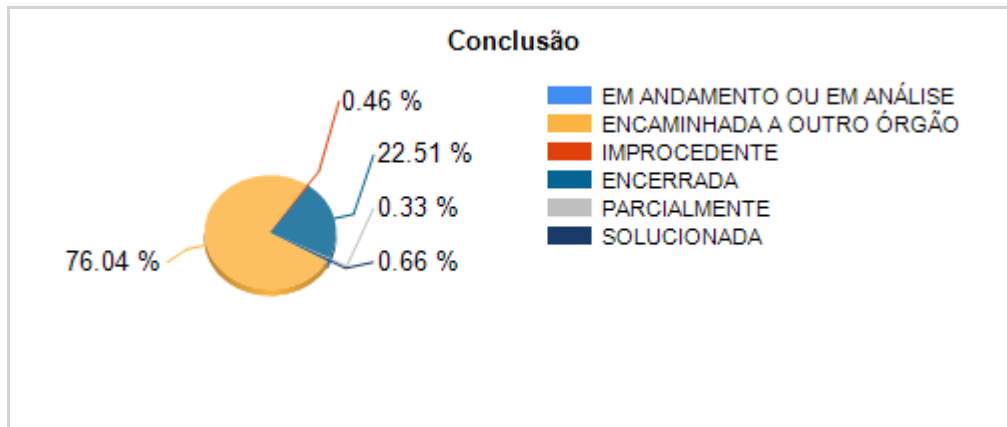
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	1	0	1
Atendimento	0	0	4	5	0	1	10
Competência de outro órgão	39	1	182	49	42	3	316
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	1	0	0	1
Legislação	0	0	5	0	1	0	6
Outros	3	1	109	7	1	1	122
Políticas públicas	2	0	2	5	3	0	12
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	1	0	1	0	0	0	2
Total	45	2	303	67	48	5	470



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	1	12	0	201	0	214
Elogio	0	0	2	0	7	0	9
Outros	5	4	282	7	82	0	380
Reclamação	2	0	25	0	597	0	624
Solicitação de Informação	3	0	18	0	236	0	257
Sugestão	0	0	2	0	29	0	31
Total	10	5	341	7	1152	0	1515



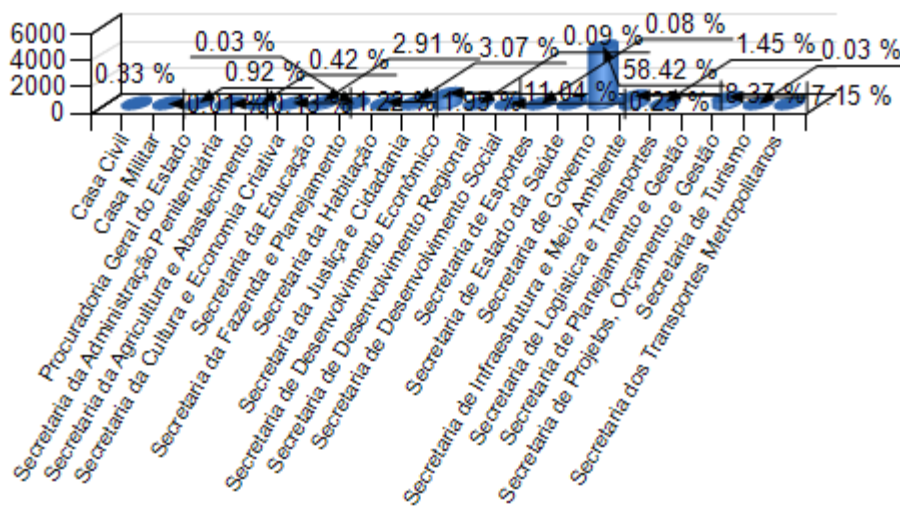
Pesquisa de Satisfação

Esta pesquisa é limitada ao âmbito do atendimento das ouvidorias, ou seja, reflete a impressão do usuário que buscou atendimento na Ouvidoria. O Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias realiza Pesquisa de Satisfação com usuários que tenham cadastrado seu e-mail, a enviando, juntamente com a resposta da ouvidoria. Os órgãos que não utilizam diretamente o Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias efetuam suas pesquisas de acordo com suas especificidades, e da mesma forma que o Relatório de Atividades, envia os dados gerais solicitados. Conforme demonstram os quadros abaixo, apenas 1% dos manifestantes respondeu à pesquisa, não sendo suficientes para uma análise efetiva. No semestre em questão percebemos uma grande insatisfação dos manifestantes, no entanto, 61% dos respondentes, utilizariam novamente as Ouvidorias.

Secretarias		Total de Manifestações respondidas	Total de Pesquisas respondidas
1	Casa Civil	849	25
2	Casa Militar	7	1
3	Procuradoria Geral do Estado	877	69
4	Secretaria da Administração Penitenciária	236	10
5	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	224	32
6	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	895	92
7	Secretaria da Educação	6508	219
8	Secretaria da Fazenda e Planejamento	11	2
9	Secretaria da Habitação	3242	147
10	Secretaria da Justiça e Cidadania	7162	231
11	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	9481	832
12	Secretaria de Desenvolvimento Regional	206	7
13	Secretaria de Desenvolvimento Social	272	17
14	Secretaria de Esportes	75	6
15	Secretaria de Estado da Saúde	299	23

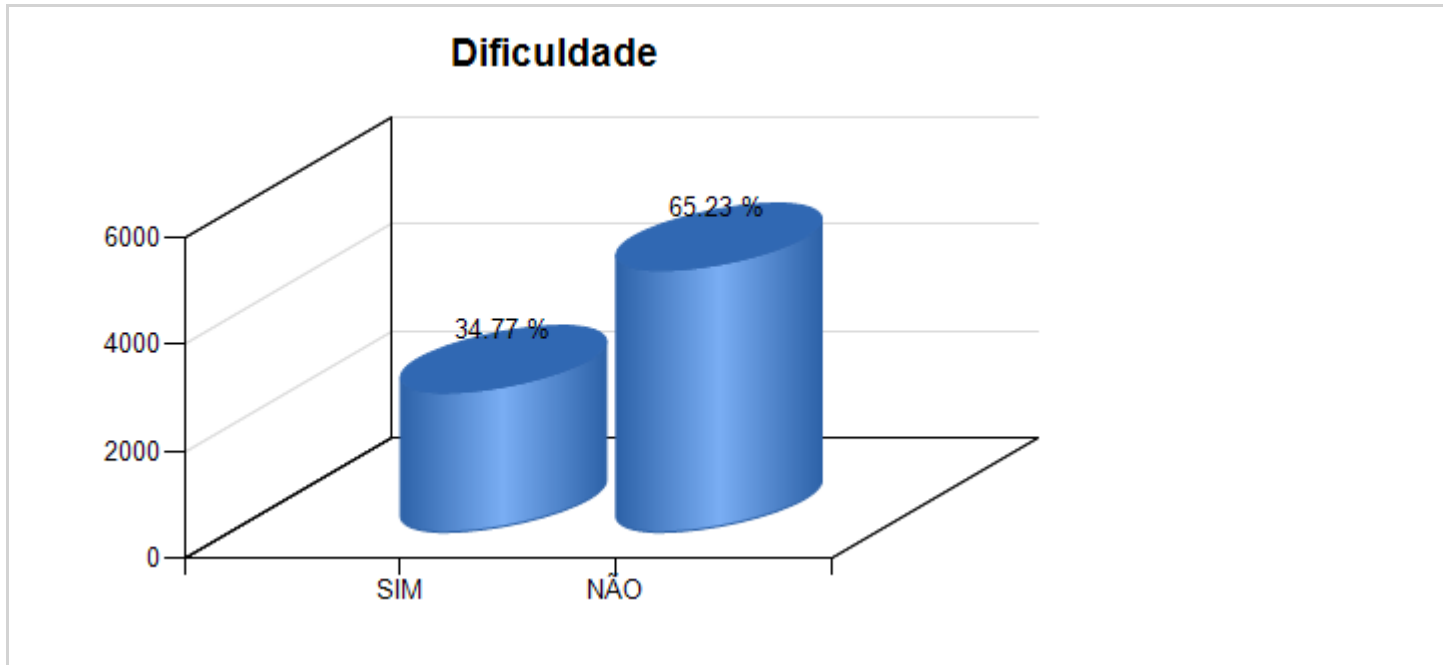
16	Secretaria de Governo	123171	4402
17	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	95544	631
18	Secretaria de Logística e Transportes	1782	109
19	Secretaria de Planejamento e Gestão	20	0
20	Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão	5393	539
21	Secretaria de Turismo	26	2
22	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	3286	139
	Total:	259566	7535

Total de pesquisas



Dificuldade para entrar em contato

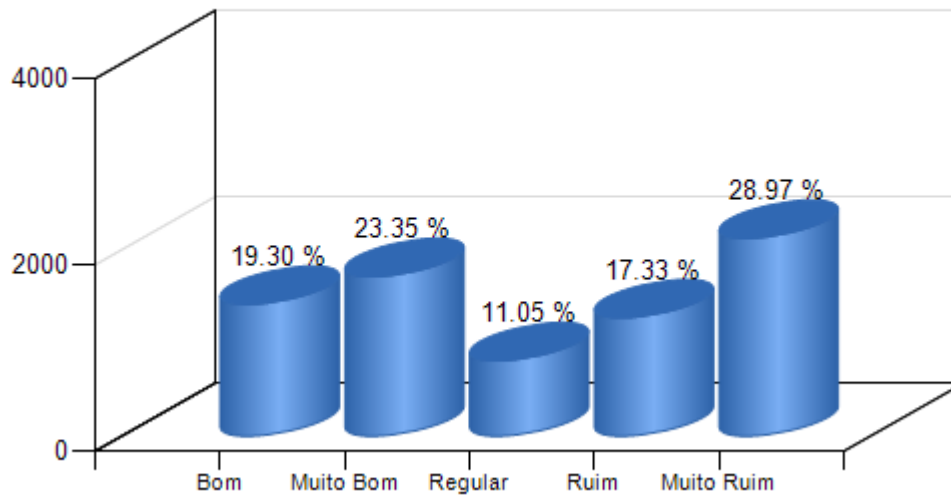
Dificuldade	
SIM	2602
NÃO	4881
Total:	7483



Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Bom	1415
Muito Bom	1712
Regular	810
Ruim	1271
Muito Ruim	2124
Total:	7332

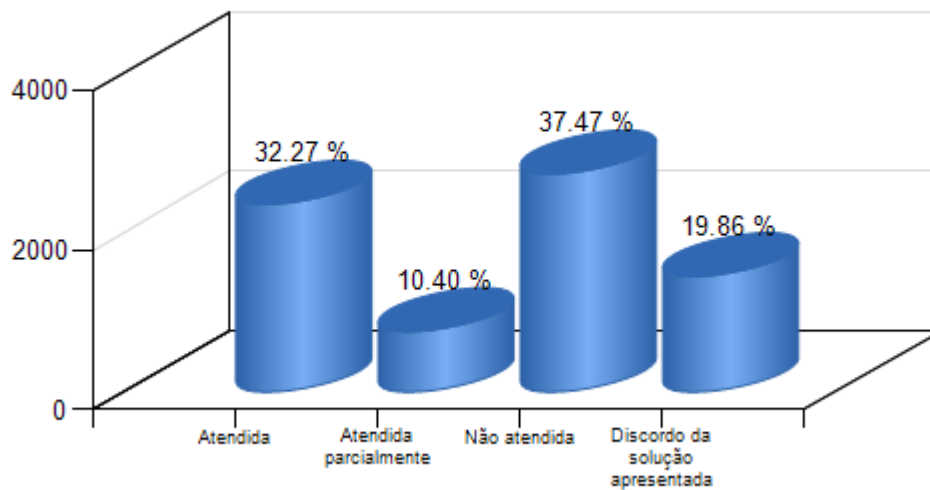
Atendimento



Conclusão do atendimento

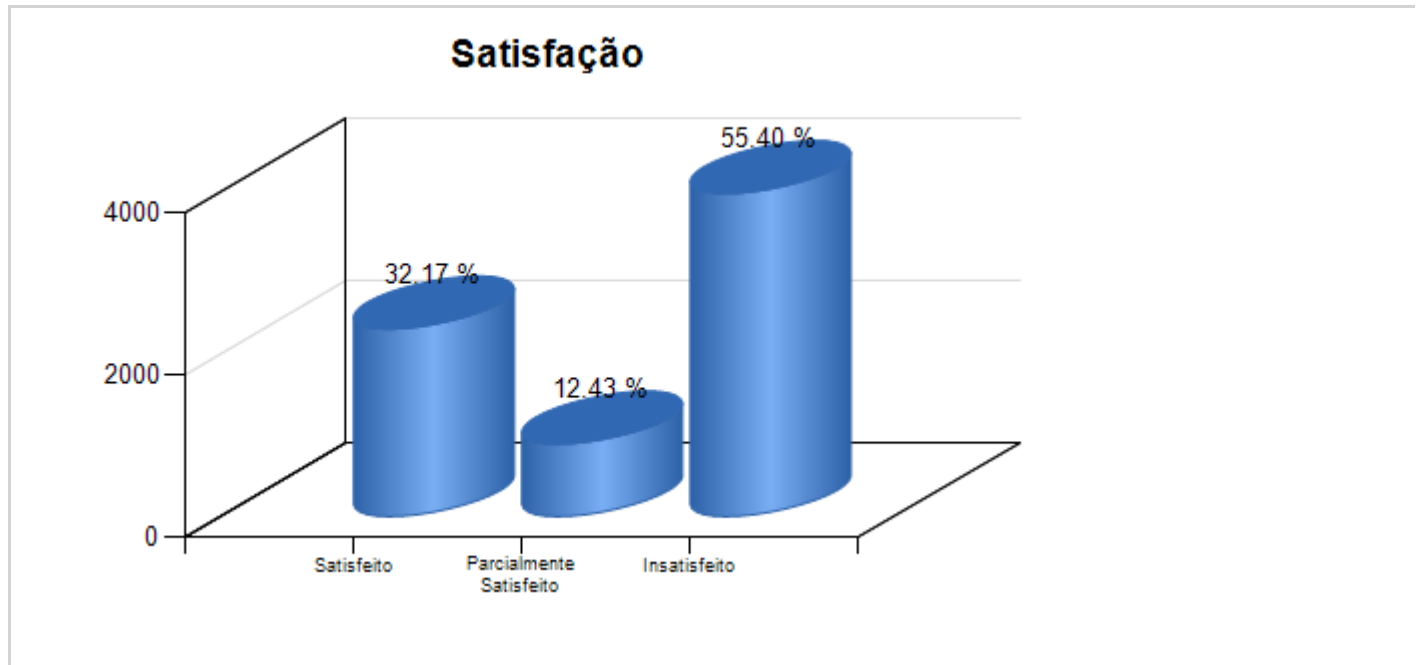
Conclusão	
Atendida	2356
Atendida parcialmente	759
Não atendida	2736
Discordo da solução apresentada	1450
Total:	7301

Conclusão



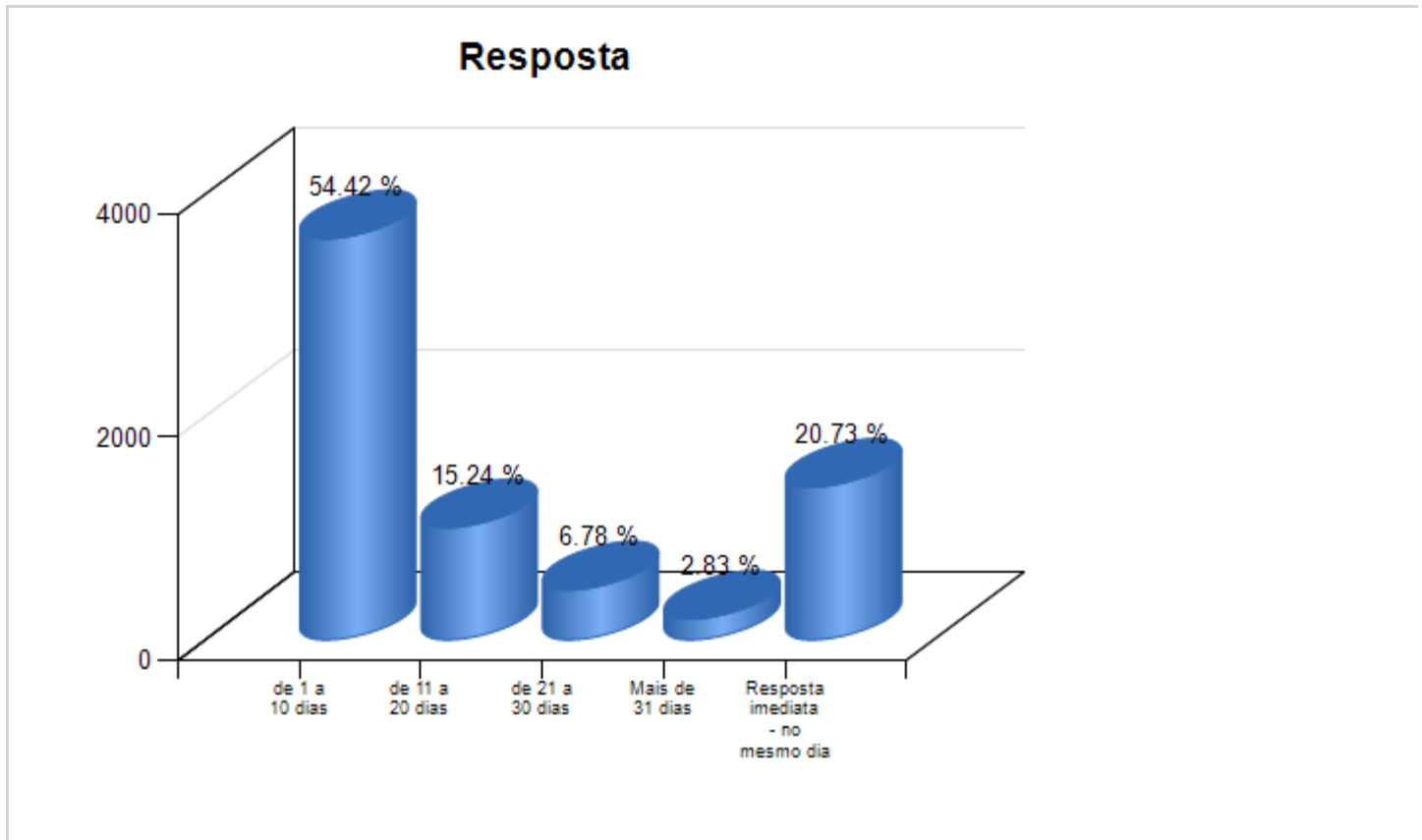
Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	2311
Parcialmente Satisfeito	893
Insatisfeito	3980
Total:	7184



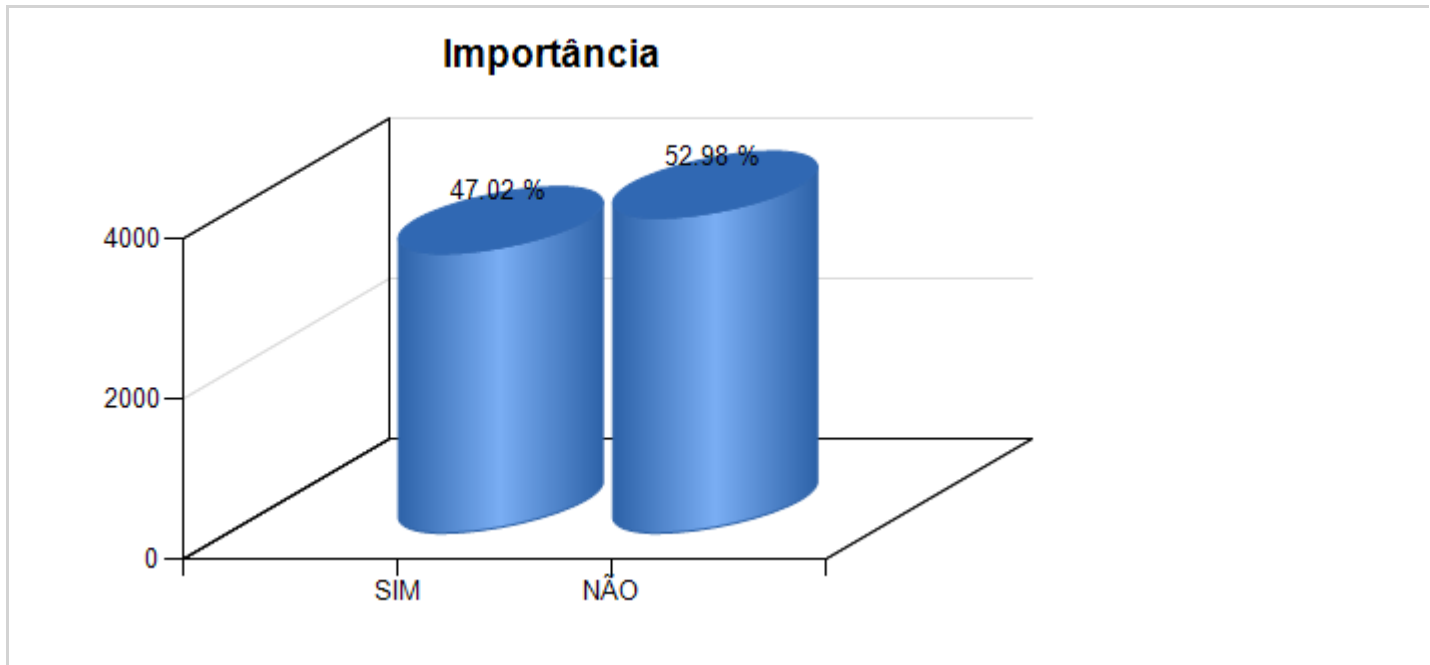
Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	3610
de 11 a 20 dias	1011
de 21 a 30 dias	450
Mais de 31 dias	188
Resposta imediata - no mesmo dia	1375
Total:	6634



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

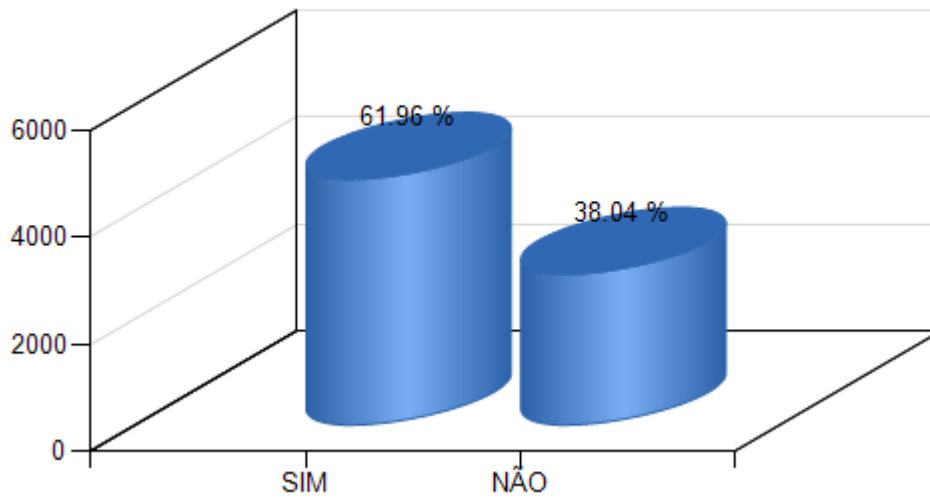
Importância	
SIM	3474
NÃO	3914
Total:	7388



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

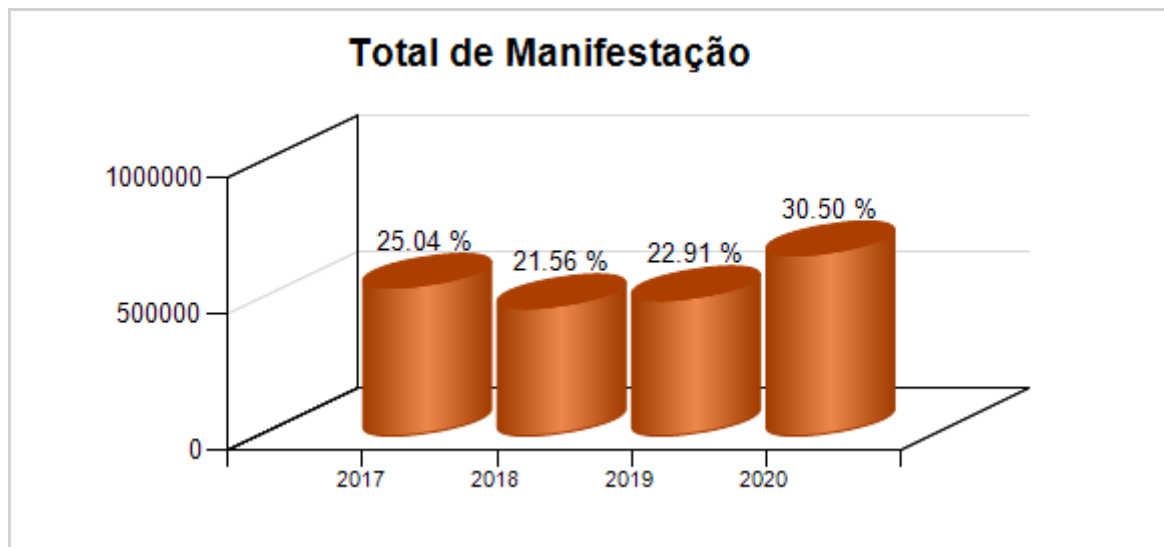
Utilização	
SIM	4580
NÃO	2812
Total:	7392

Utilização



Dados Gerais

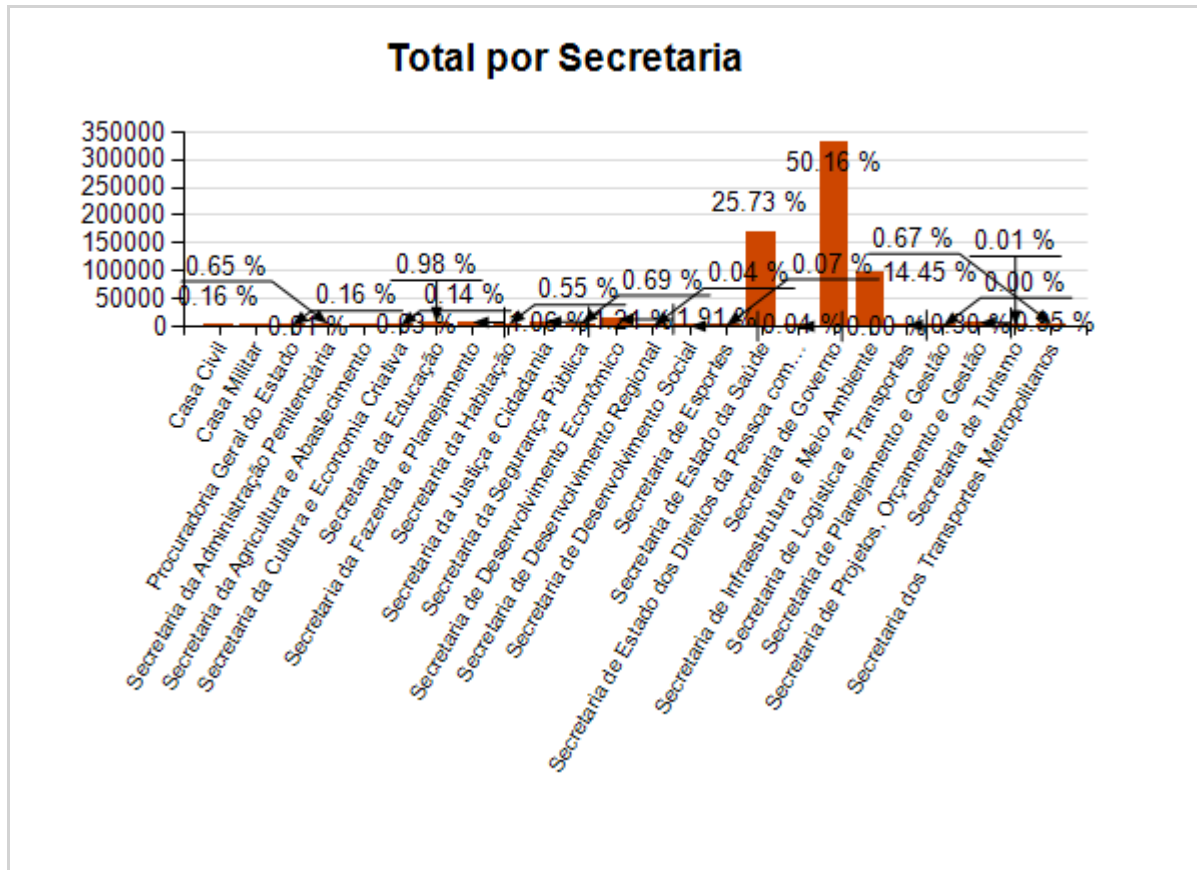
2017	544166
2018	468543
2019	497881
2020	662856



Secretaria

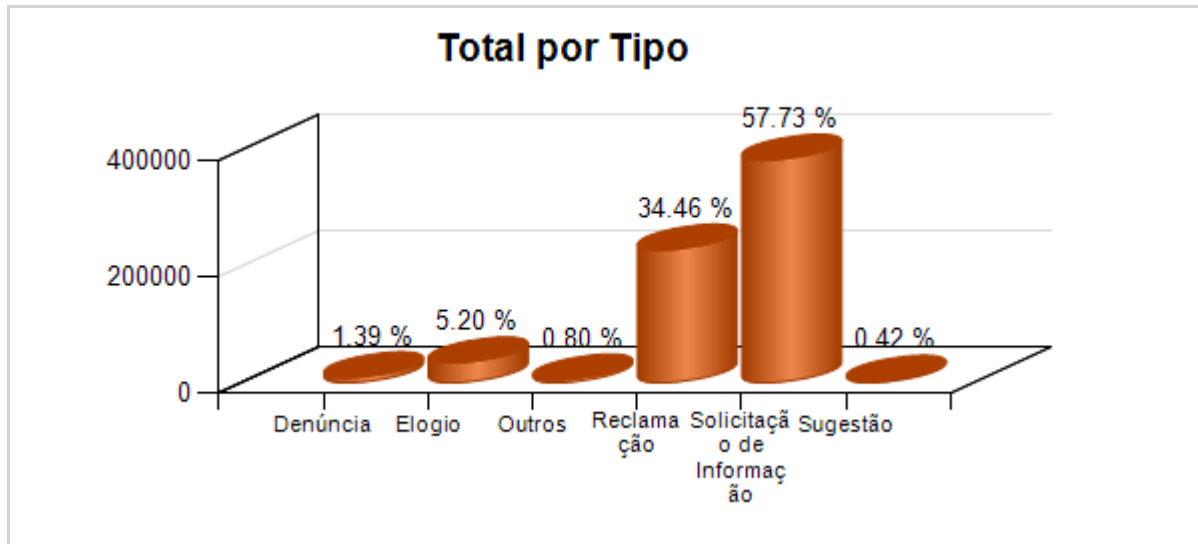
SECRETARIAS		
		Quantidade
1	Secretaria de Governo	332475
2	Secretaria de Estado da Saúde	170575
3	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	95754
4	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	12638
5	Secretaria da Justiça e Cidadania	8052
6	Secretaria da Fazenda e Planejamento	7050
7	Secretaria da Educação	6508

8	Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão	6324
9	Secretaria da Segurança Pública	4589
10	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	4474
11	Secretaria da Administração Penitenciária	4305
12	Secretaria da Habitação	3631
13	Secretaria de Logística e Transportes	1958
14	Casa Civil	1093
15	Procuradoria Geral do Estado	1091
16	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	938
17	Secretaria de Esportes	477
18	Secretaria de Desenvolvimento Social	298
19	Secretaria de Desenvolvimento Regional	275
20	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	230
21	Casa Militar	47
22	Secretaria de Turismo	37
23	Secretaria de Planejamento e Gestão	20
24	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	17
Total:		662856



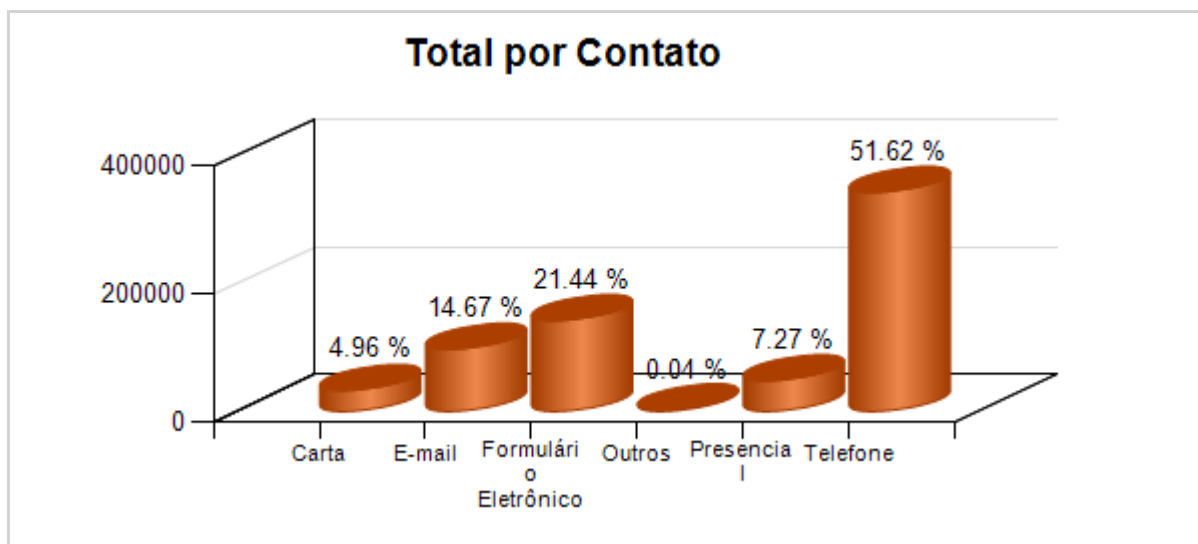
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Solicitação de Informação	382670
Reclamação	228433
Elogio	34459
Denúncia	9222
Outros	5313
Sugestão	2759
Total:	662856



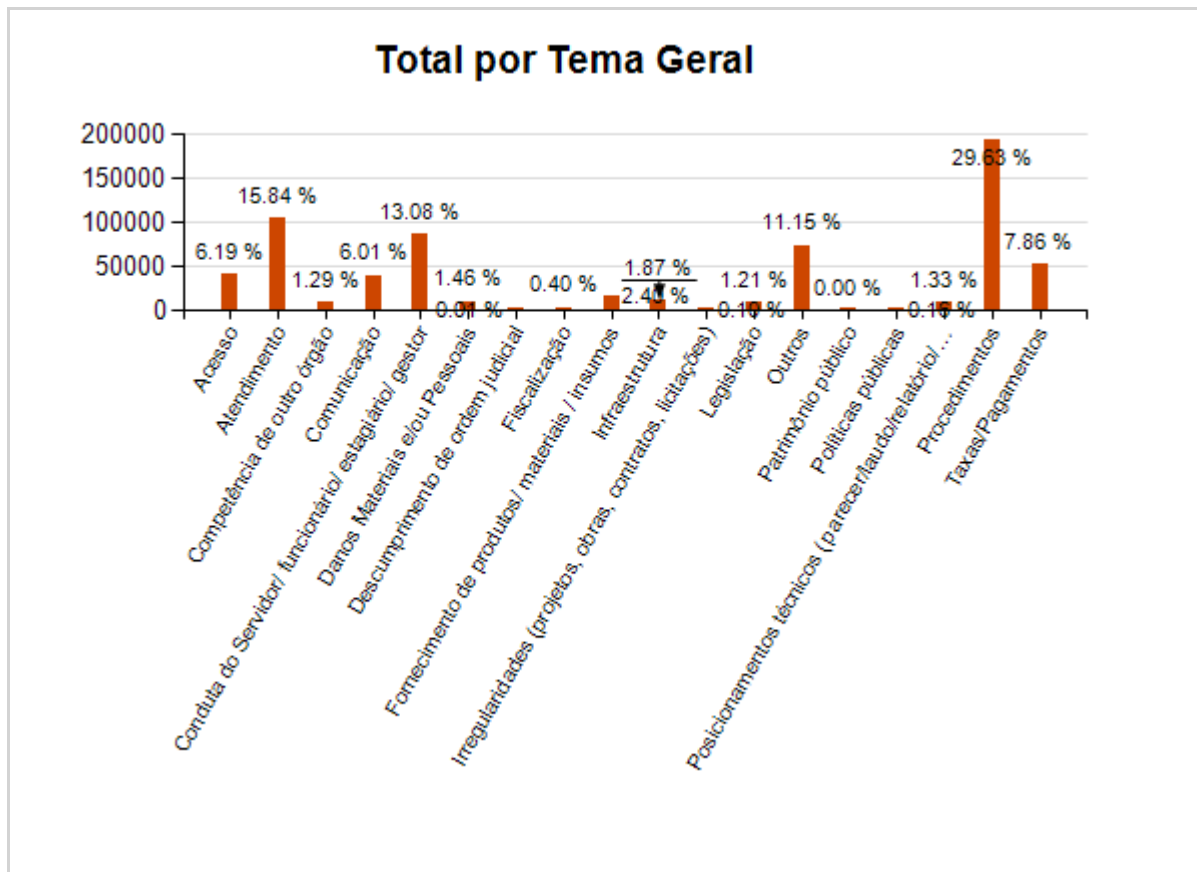
Forma de Contato

Forma de Contato	Quantidade
Telefone	342166
Formulário Eletrônico	142102
E-mail	97273
Presencial	48170
Carta	32878
Outros	267
Total:	662856



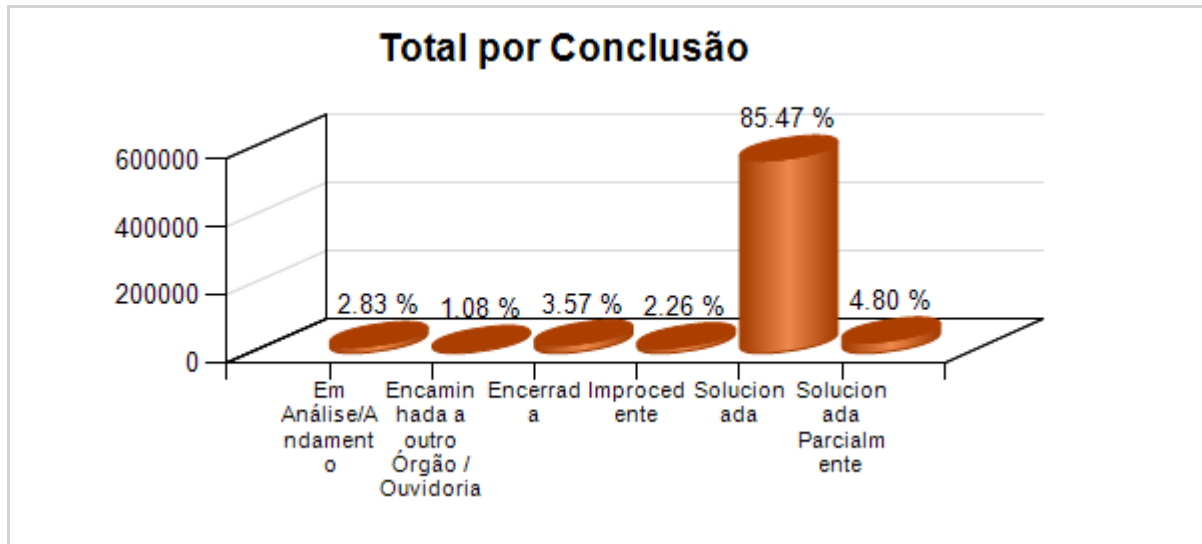
Tema Geral

Tema Geral	Quantidade
Procedimentos	193666
Atendimento	103519
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	85513
Outros	72856
Taxas/Pagamentos	51343
Acesso	40479
Comunicação	39277
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	15691
Infraestrutura	12229
Danos Materiais e/ou Pessoais	9527
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	8721
Competência de outro órgão	8400
Legislação	7926
Fiscalização	2640
Políticas públicas	1071
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	669
Descumprimento de ordem judicial	34
Patrimônio público	19
Total:	653580



Conclusão

Entrada	Quantidade
Solucionada	566463
Solucionada Parcialmente	31824
Encerrada	23639
Em Análise/Andamento	18761
Improcedente	14947
Encaminhada a outro Órgão / Ouvidoria	7139
Total:	662773



Total por Secretaria/Tipo de Manifestação

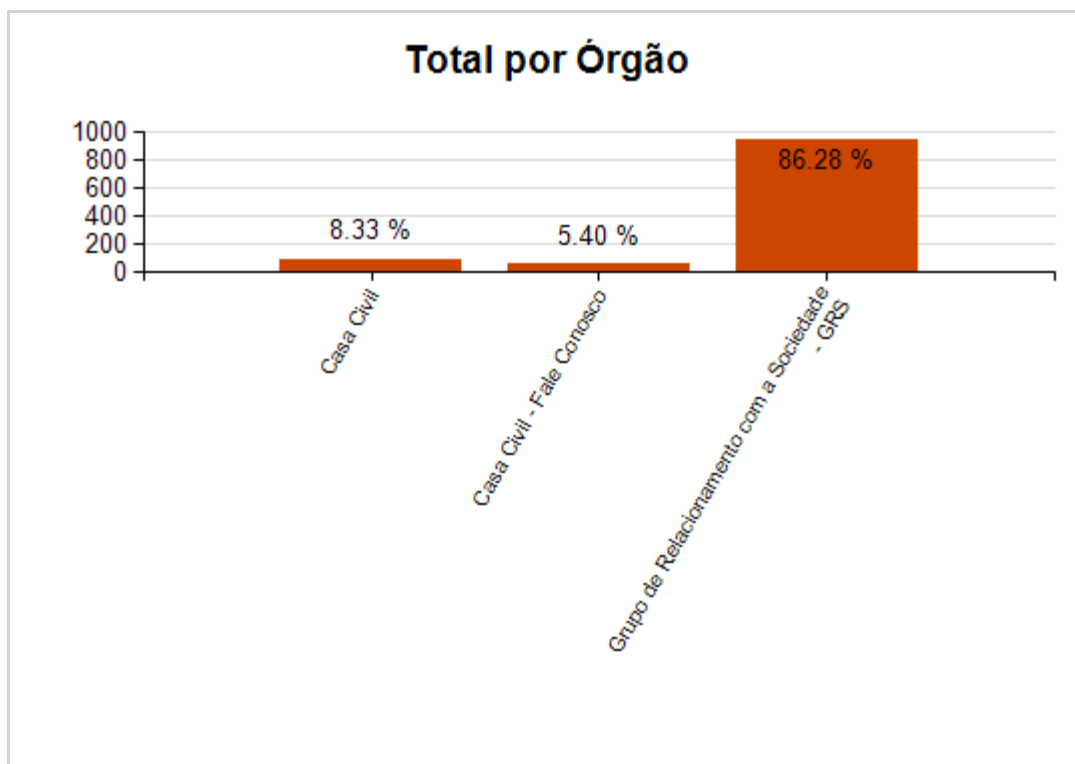
Secretarias		N	Denúncia	Elogio	Outros	Sugestão	Reclamação	Informação
1	Casa Civil	1093	57	7	16	44	150	821
2	Casa Militar	47	11	5	4	0	22	5
3	Procuradoria Geral do Estado	1091	43	7	41	2	215	783
4	Secretaria da Administração Penitenciária	4305	256	10	36	0	2527	1476
5	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	230	64	7	5	7	49	98
6	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	938	48	17	61	20	396	396
7	Secretaria da Educação	6508	292	74	1	234	4853	1054
8	Secretaria da Fazenda e Planejamento	7050	300	46	46	8	1003	5647
9	Secretaria da Habitação	3631	1431	5	32	20	1160	999
10	Secretaria da Justiça e Cidadania	8052	1318	113	287	71	1598	4667
11	Secretaria da Segurança Pública	4589	1430	329	97	16	1280	1437
12	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	12638	759	178	1550	136	6693	3328

13	Secretaria de Desenvolvimento Regional	275	92	6	33	14	44	86
14	Secretaria de Desenvolvimento Social	298	38	1	24	2	134	99
15	Secretaria de Esportes	477	28	5	55	6	257	126
16	Secretaria de Estado da Saúde	170575	605	29410	15	1404	30208	108933
17	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	17	3	1	0	1	5	7
18	Secretaria de Governo	332475	1870	3584	2798	624	122905	200699
19	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	95754	379	226	39	44	49629	45437
20	Secretaria de Logística e Transportes	1958	33	10	10	16	968	921
21	Secretaria de Planejamento e Gestão	20	0	0	0	0	20	0
22	Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão	6324	75	188	52	11	1567	4463
23	Secretaria de Turismo	37	4	0	7	2	5	19
24	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	4474	94	241	108	77	2774	1180

Total: 662856

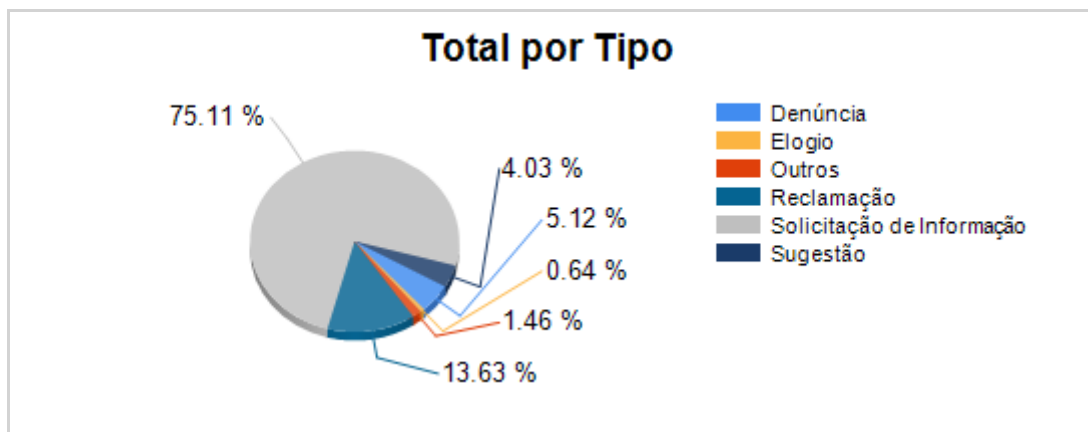
Casa Civil

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Casa Civil	91
2	Casa Civil - Fale Conosco	59
3	Grupo de Relacionamento com a Sociedade - GRS	943
Total:		1093



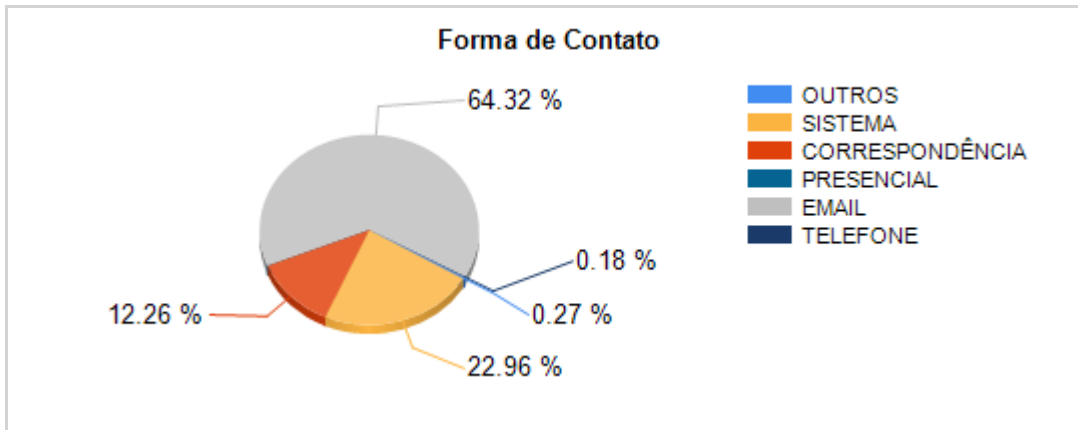
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	56
Elogio	7
Outros	16
Reclamação	149
Solicitação de Informação	821
Sugestão	44
Total:	1093



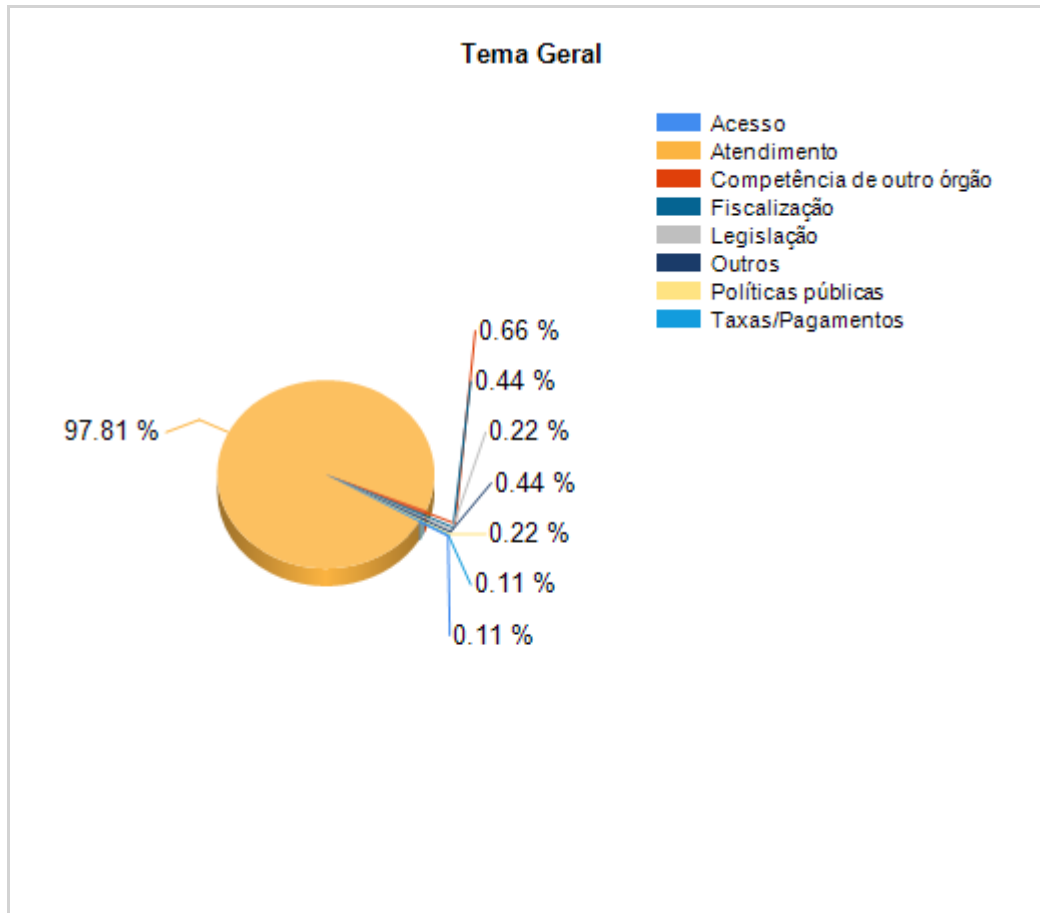
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	9	4	43	0	56
Elogio	0	0	7	0	0	0	7
Outros	0	0	0	0	16	0	16
Reclamação	0	2	57	14	75	1	149
Solicitação de Informação	0	0	622	112	85	2	821
Sugestão	0	0	8	4	32	0	44
Total	0	2	703	134	251	3	1093



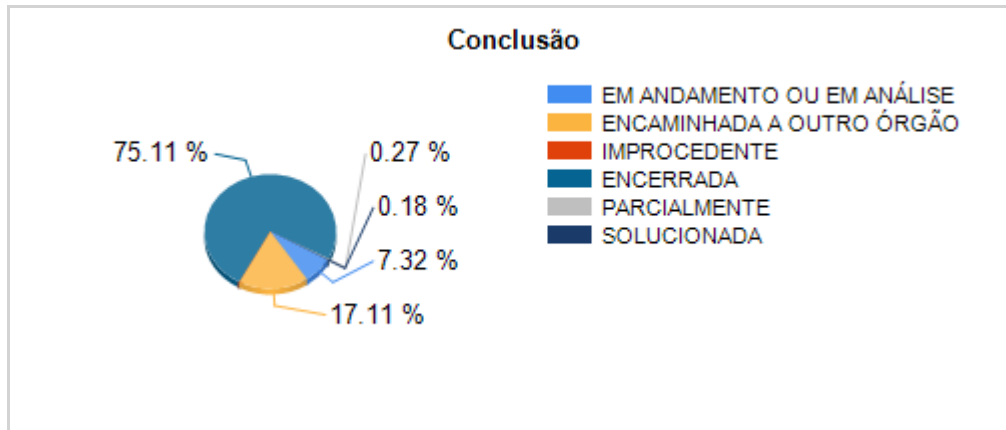
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	1	0	0	1
Atendimento	13	5	0	75	783	19	895
Competência de outro órgão	1	0	0	3	2	0	6
Fiscalização	2	0	0	2	0	0	4
Legislação	0	0	0	0	2	0	2
Outros	0	0	4	0	0	0	4
Políticas públicas	0	0	0	1	1	0	2
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1	0	0	1
Total	16	5	4	83	788	19	915



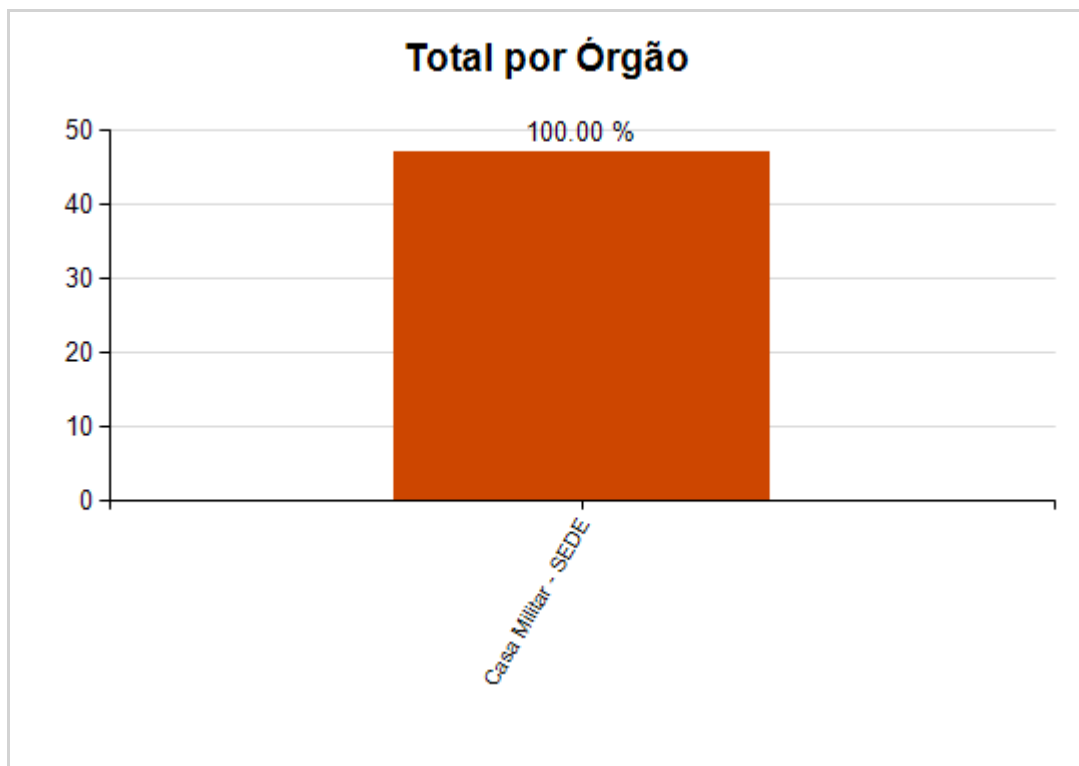
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	11	0	41	4	56
Elogio	0	0	5	0	2	0	7
Outros	0	0	0	0	12	4	16
Reclamação	0	0	66	0	69	14	149
Solicitação de Informação	2	3	721	0	38	57	821
Sugestão	0	0	18	0	25	1	44
Total	2	3	821	0	187	80	1093



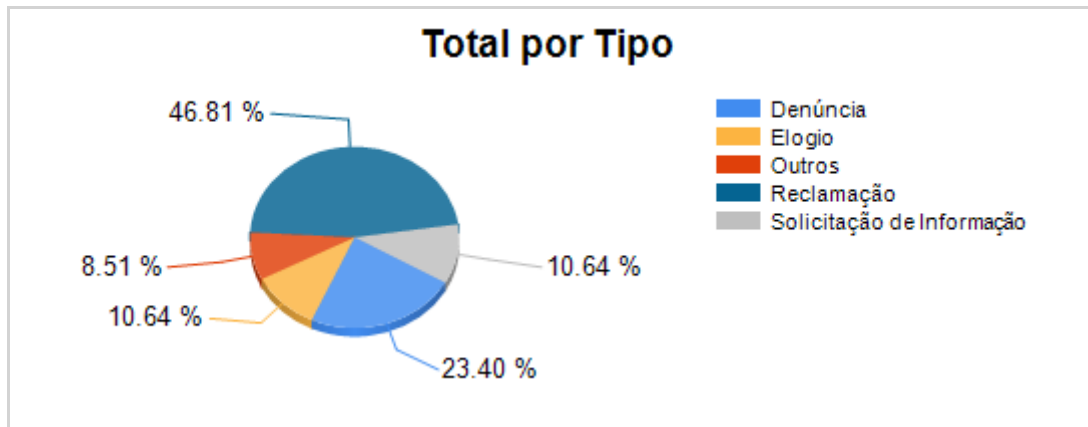
Casa Militar

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Casa Militar - SEDE	47
Total:		47



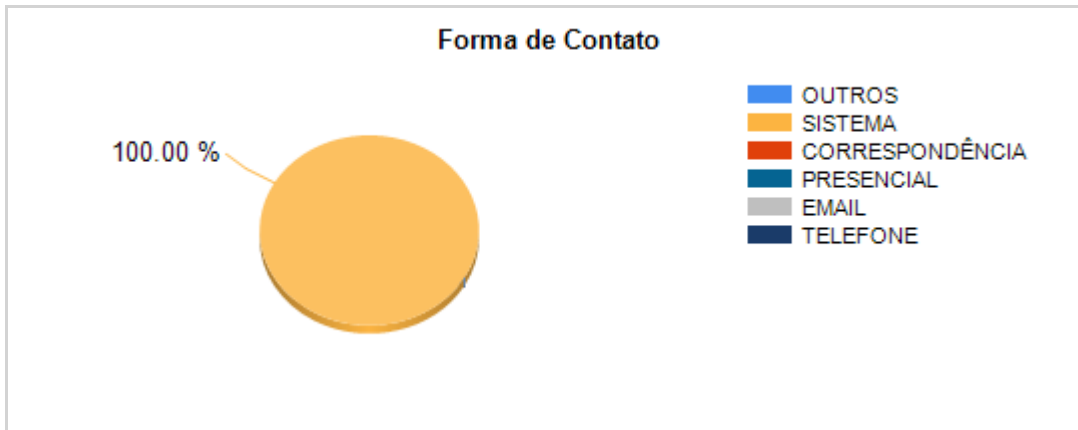
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	11
Elogio	5
Outros	4
Reclamação	22
Solicitação de Informação	5
Total:	47



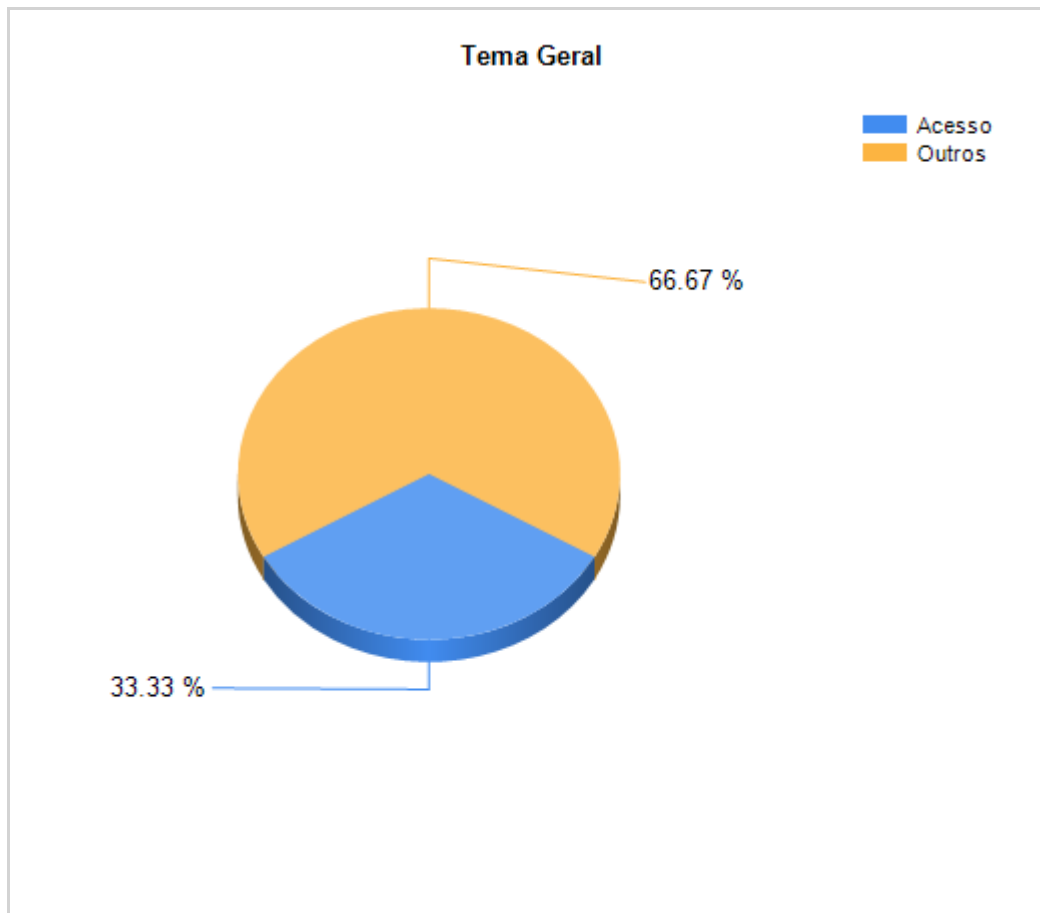
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	11	0	11
Elogio	0	0	0	0	5	0	5
Outros	0	0	0	0	4	0	4
Reclamação	0	0	0	0	22	0	22
Solicitação de Informação	0	0	0	0	5	0	5
Total	0	0	0	0	47	0	47



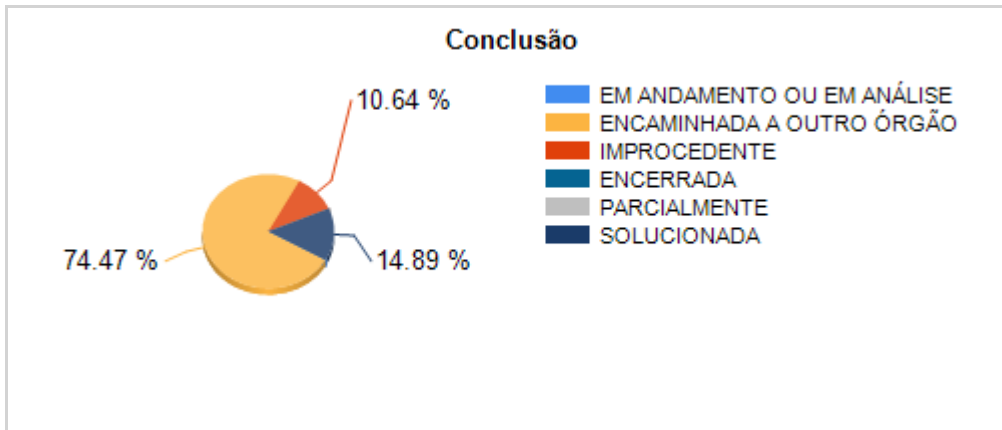
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	0	3	0	4
Outros	2	0	3	2	1	0	8
Total	2	0	4	2	4	0	12



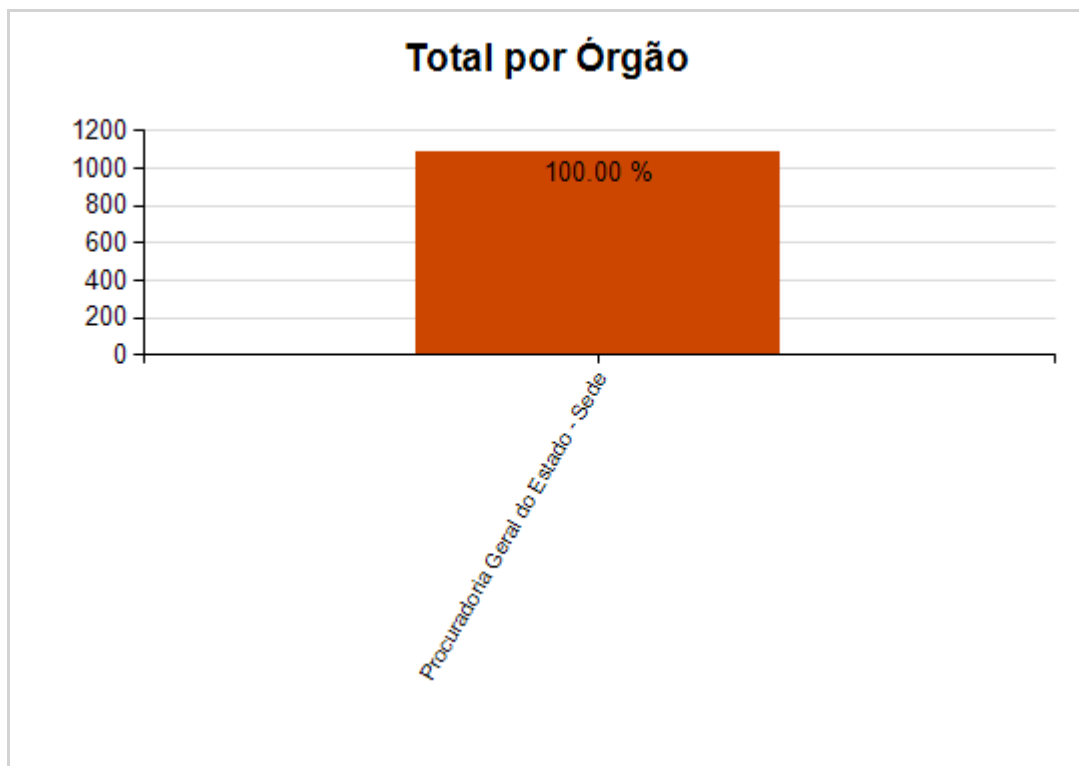
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	2	9	0	11
Elogio	0	0	0	0	5	0	5
Outros	3	0	0	1	0	0	4
Reclamação	0	0	0	2	20	0	22
Solicitação de Informação	4	0	0	0	1	0	5
Total	7	0	0	5	35	0	47



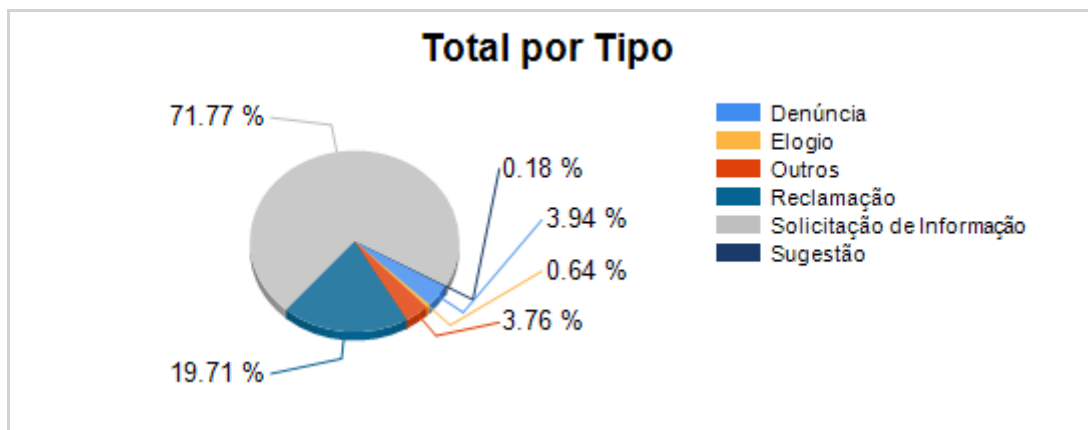
Procuradoria Geral do Estado

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Procuradoria Geral do Estado - Sede	1091
Total:		1091



Tipo de Manifestação

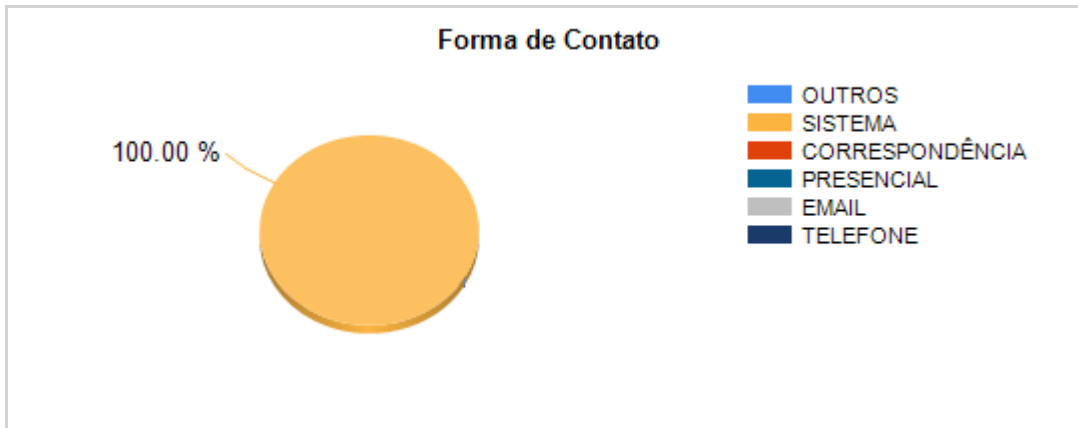
Tipo	Quantidade
Denúncia	43
Elogio	7
Outros	41
Reclamação	215
Solicitação de Informação	783
Sugestão	2
Total:	1091



Forma de Contato

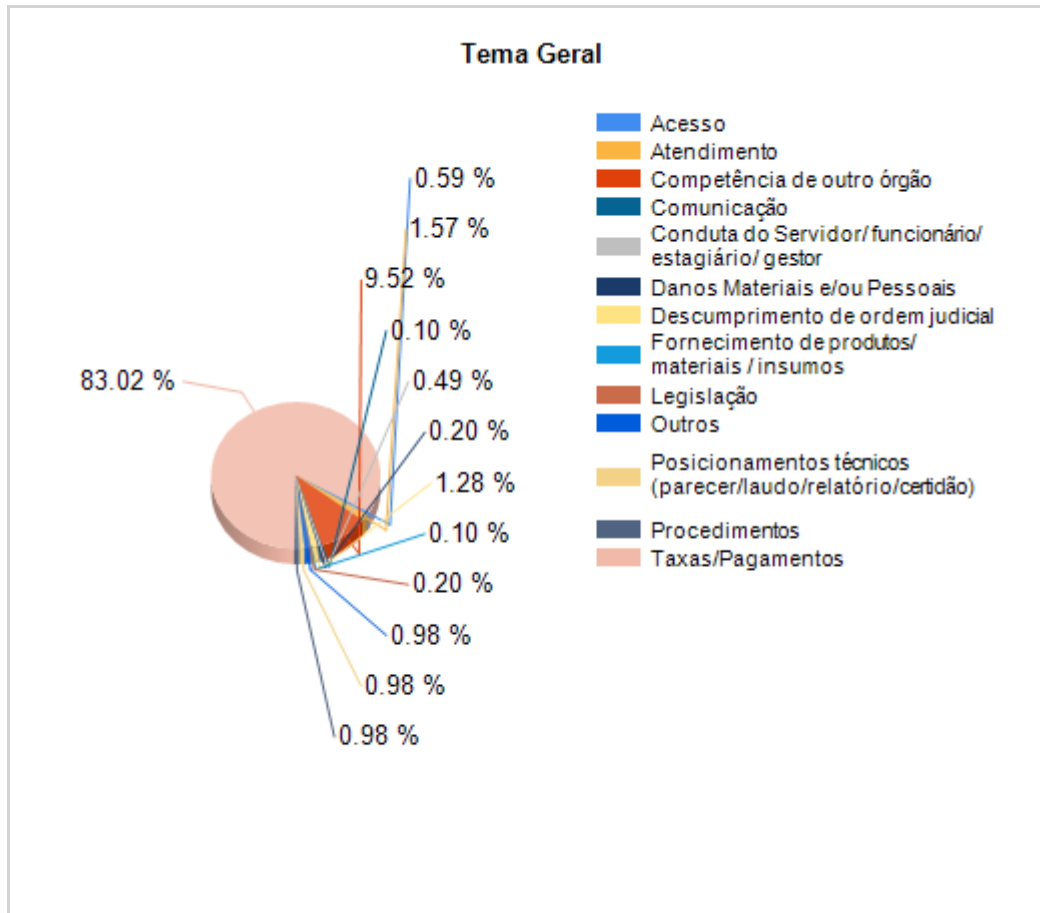
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	43	0	43
Elogio	0	0	0	0	7	0	7
Outros	0	0	0	0	41	0	41
Reclamação	0	0	0	0	215	0	215
Solicitação de Informação	0	0	0	0	783	0	783
Sugestão	0	0	0	0	2	0	2

Total	0	0	0	0	1091	0	1091
-------	---	---	---	---	------	---	------



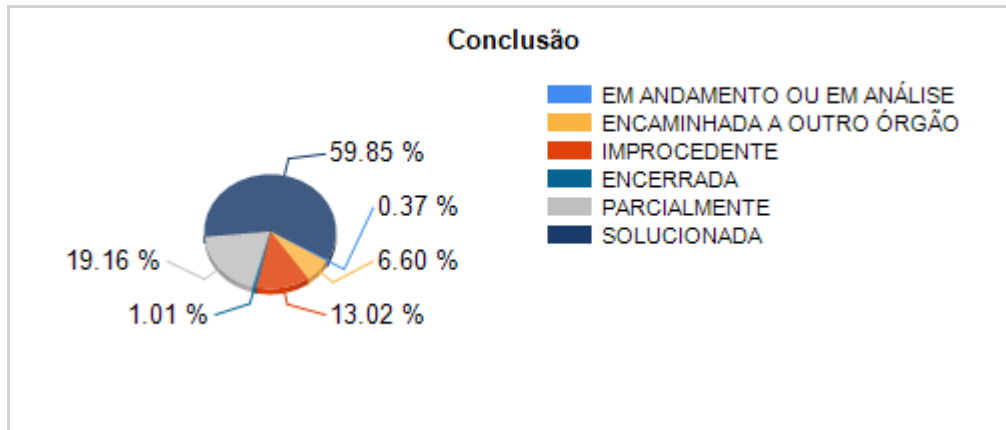
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	2	4	0	6
Atendimento	0	3	1	0	12	0	16
Competência de outro órgão	13	1	2	45	35	1	97
Comunicação	0	0	0	1	0	0	1
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	2	0	0	2	1	0	5
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	2	0	0	0	2
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	7	6	0	13
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	1	0	1
Legislação	0	0	0	1	1	0	2
Outros	0	0	3	1	6	0	10
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	3	6	1	10
Procedimentos	0	0	0	0	10	0	10
Taxas/Pagamentos	2	3	28	128	685	0	846
Total	17	7	36	190	767	2	1019



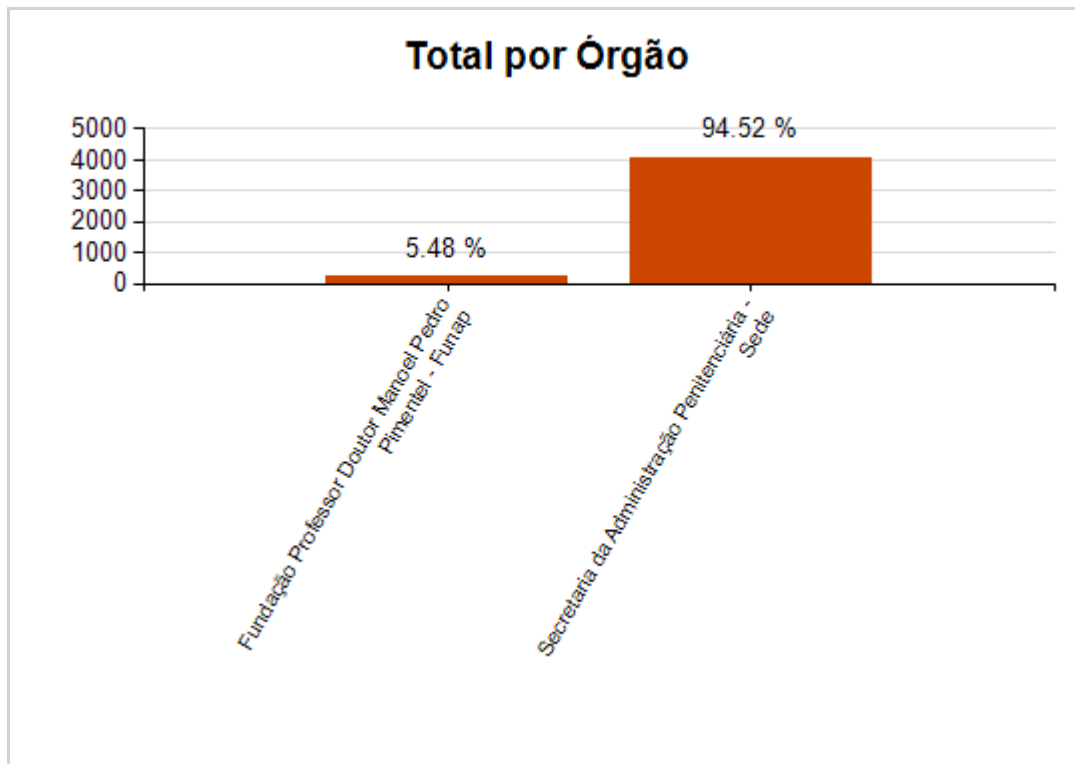
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	4	1	1	11	26	0	43
Elogio	5	0	1	1	0	0	7
Outros	23	2	1	10	5	0	41
Reclamação	69	40	2	77	25	2	215
Solicitação de Informação	551	166	6	42	16	2	783
Sugestão	1	0	0	1	0	0	2
Total	653	209	11	142	72	4	1091



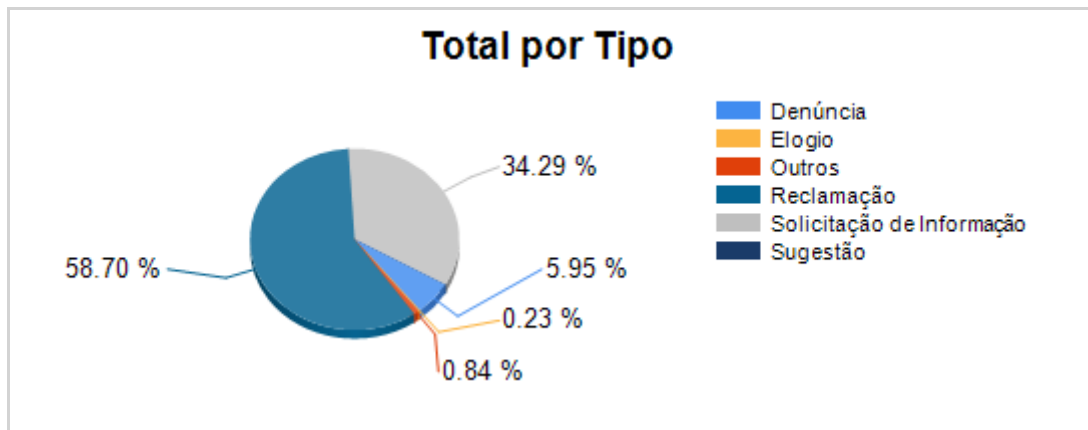
Secretaria da Administração Penitenciária

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap	236
2	Secretaria da Administração Penitenciária - Sede	4069
Total:		4305



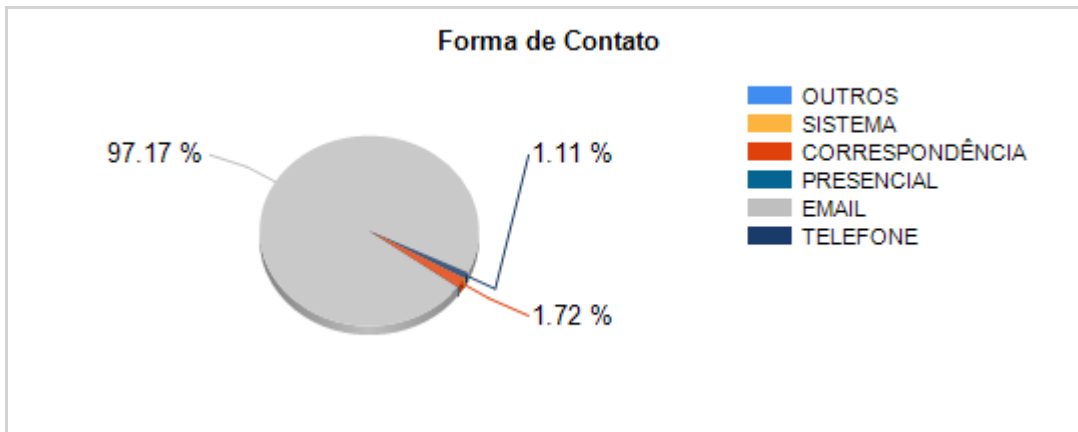
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	256
Elogio	10
Outros	36
Reclamação	2527
Solicitação de Informação	1476
Sugestão	0
Total:	4305



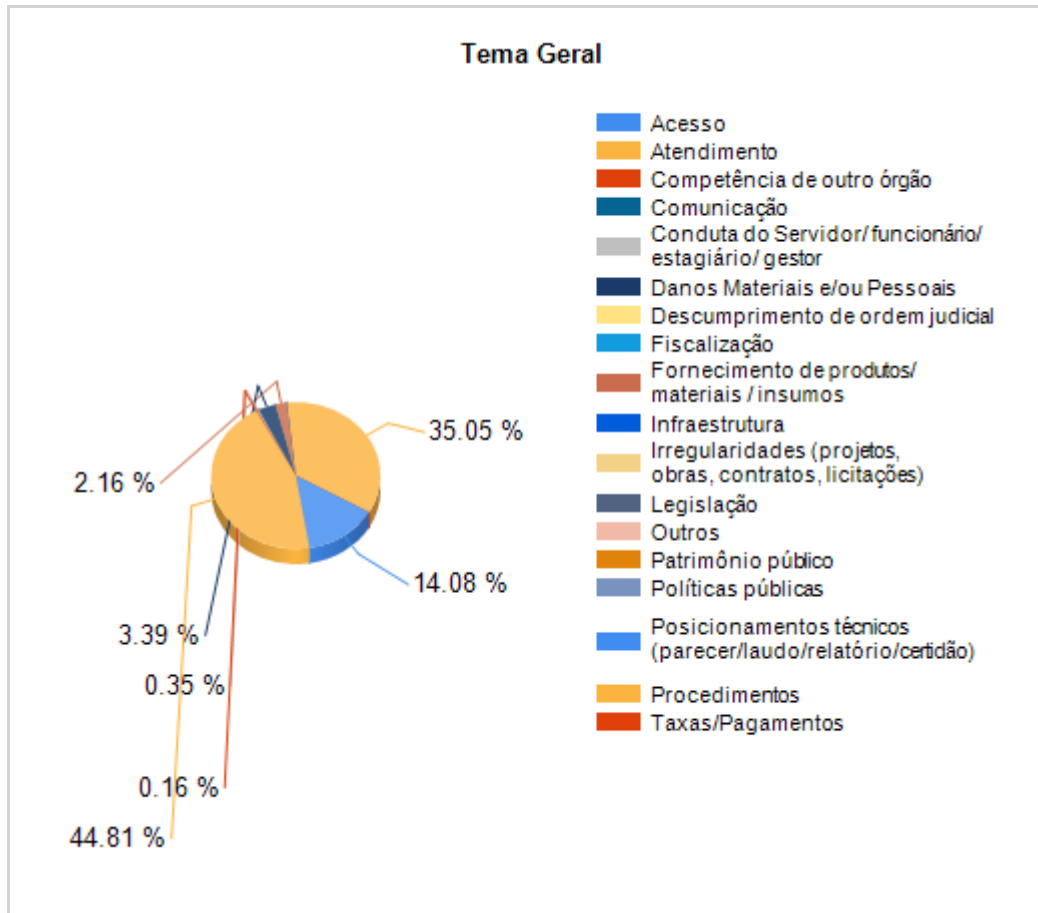
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	225	31	0	0	256
Elogio	0	0	10	0	0	0	10
Outros	0	0	35	1	0	0	36
Reclamação	0	30	2462	35	0	0	2527
Solicitação de Informação	0	18	1451	7	0	0	1476
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	48	4183	74	0	0	4305



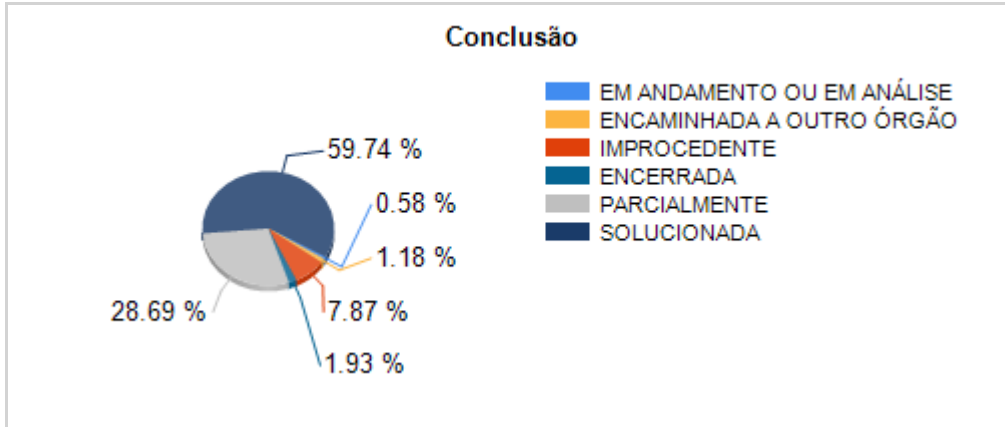
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	606	0	0	0	0	0	606
Atendimento	0	0	0	3	1926	0	1929
Competência de outro órgão	0	0	0	0	7	0	7
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	14	1	0	15
Danos Materiais e/ou Pessoais	146	0	0	0	0	0	146
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	87	0	6	0	93
Procedimentos	0	0	0	1509	0	0	1509
Total	752	0	87	1526	1940	0	4305



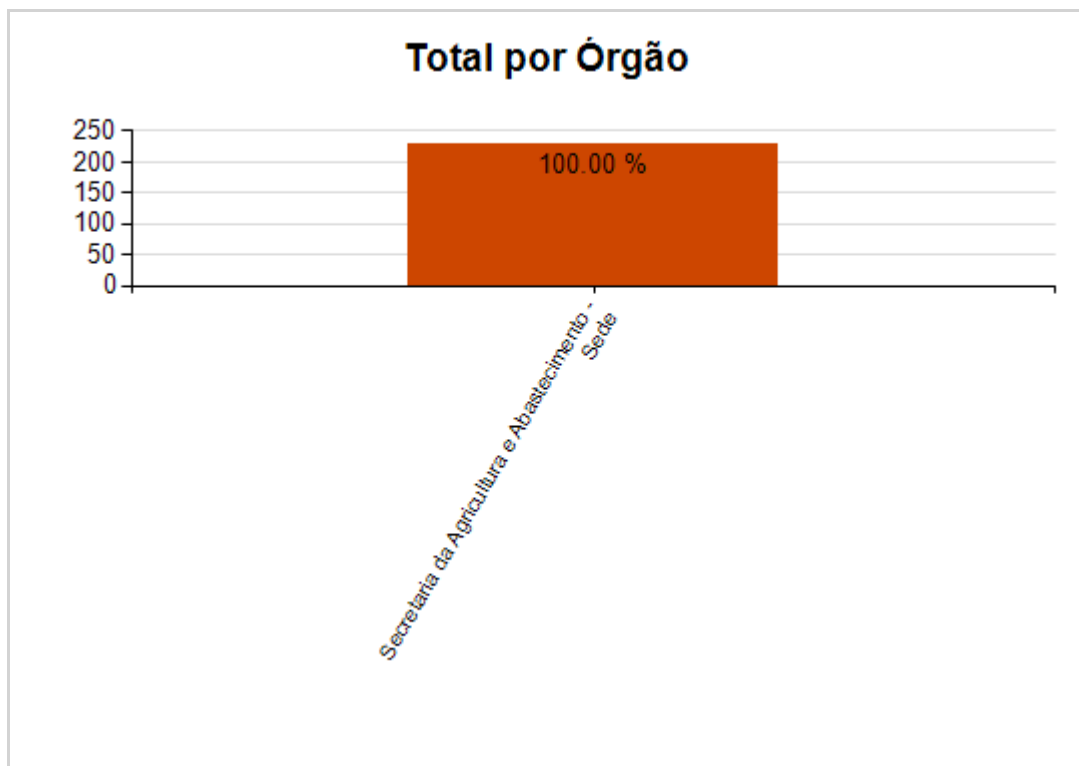
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	108	2	12	108	16	10	256
Elogio	10	0	0	0	0	0	10
Outros	19	0	8	9	0	0	36
Reclamação	2230	4	43	214	27	9	2527
Solicitação de Informação	205	1229	20	8	8	6	1476
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	2572	1235	83	339	51	25	4305



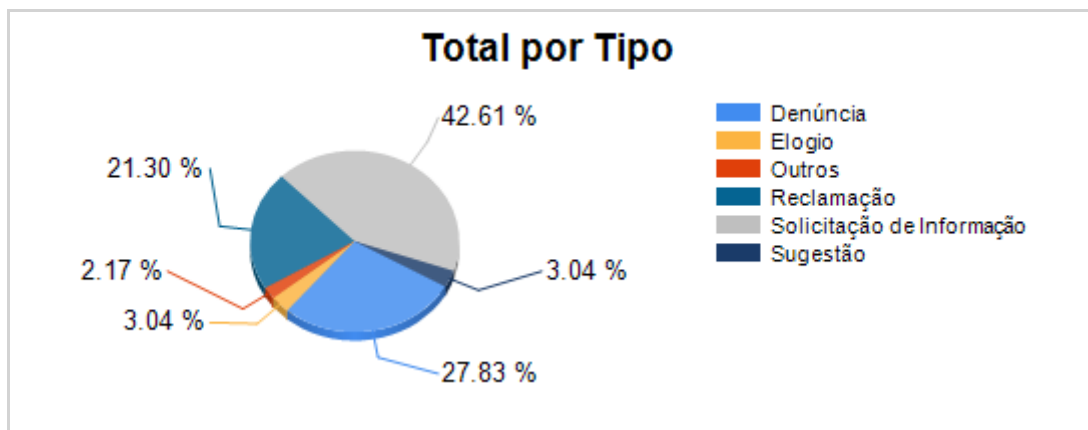
Secretaria da Agricultura e Abastecimento

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	230
Total:		230



Tipo de Manifestação

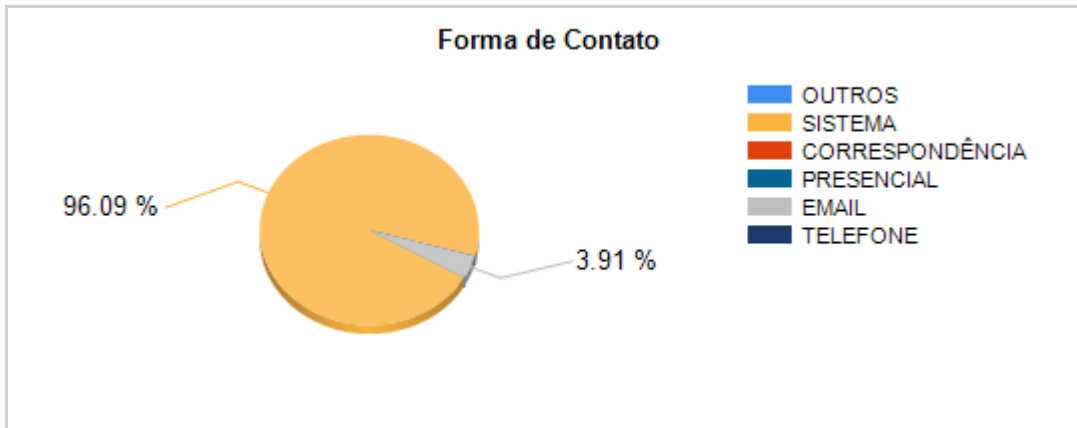
Tipo	Quantidade
Denúncia	64
Elogio	7
Outros	5
Reclamação	49
Solicitação de Informação	98
Sugestão	7
Total:	230



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	1	0	63	0	64
Elogio	0	0	2	0	5	0	7
Outros	0	0	0	0	5	0	5
Reclamação	0	0	3	0	46	0	49
Solicitação de Informação	0	0	1	0	97	0	98
Sugestão	0	0	2	0	5	0	7

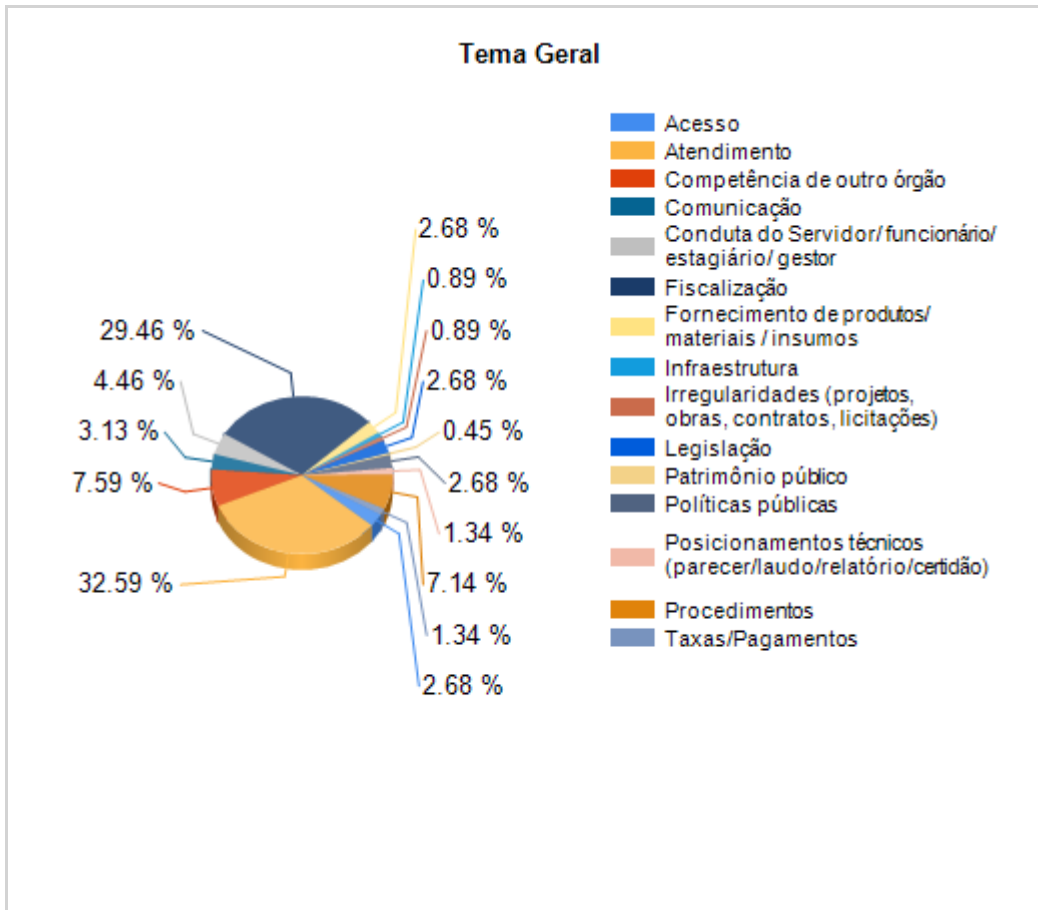
Total	0	0	9	0	221	0	230
-------	---	---	---	---	-----	---	-----



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	5	1	6
Atendimento	0	3	0	27	43	0	73
Competência de outro órgão	2	0	0	4	11	0	17
Comunicação	0	0	4	0	0	3	7
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	4	4	0	2	0	0	10
Fiscalização	53	0	1	5	7	0	66
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	1	5	0	6
Infraestrutura	0	0	0	1	1	0	2
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	2	0	0	0	0	0	2
Legislação	0	0	0	0	5	1	6
Patrimônio público	0	0	0	1	0	0	1
Políticas públicas	2	0	0	1	2	1	6
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	3	0	3
Procedimentos	0	0	0	3	12	1	16

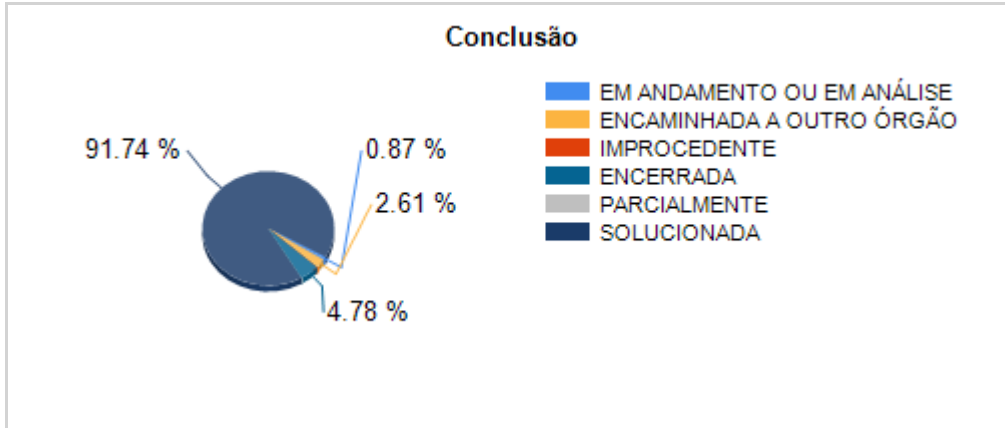
Taxas/Pagamentos	0	0	0	2	1	0	3
Total	63	7	5	47	95	7	224



Conclusão

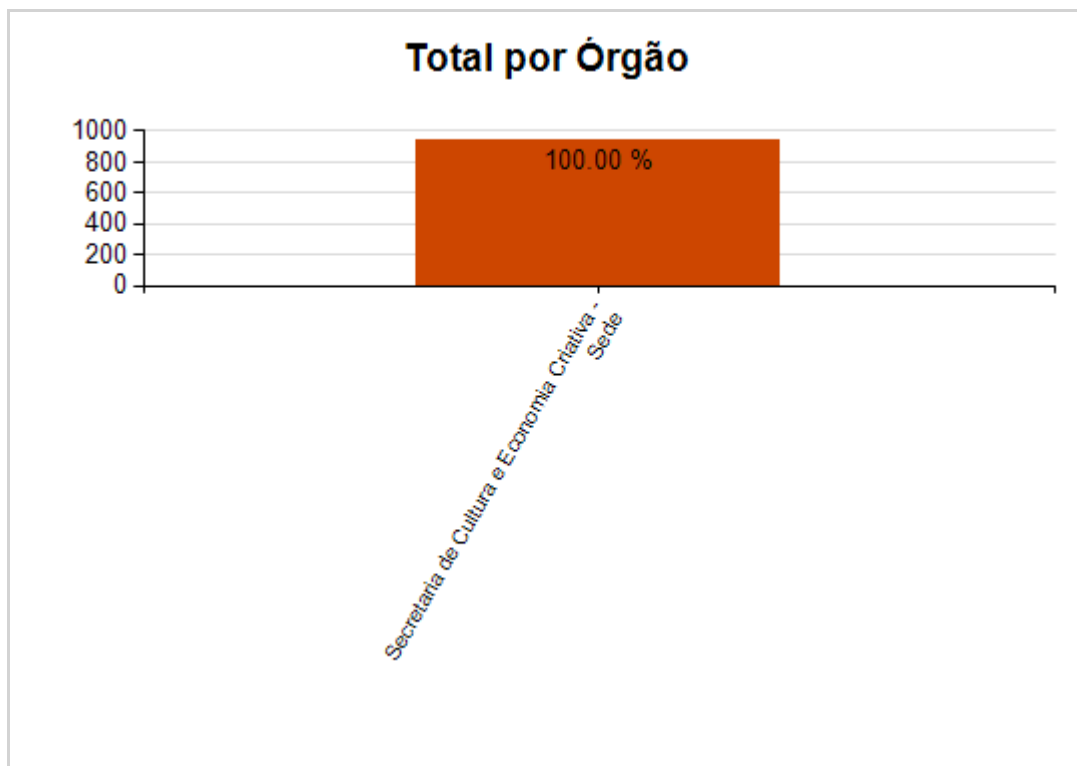
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	54	0	9	0	1	0	64
Elogio	7	0	0	0	0	0	7
Outros	5	0	0	0	0	0	5
Reclamação	44	0	2	0	2	1	49
Solicitação de Informação	94	0	0	0	3	1	98

Sugestão	7	0	0	0	0	0	7
Total	211	0	11	0	6	2	230



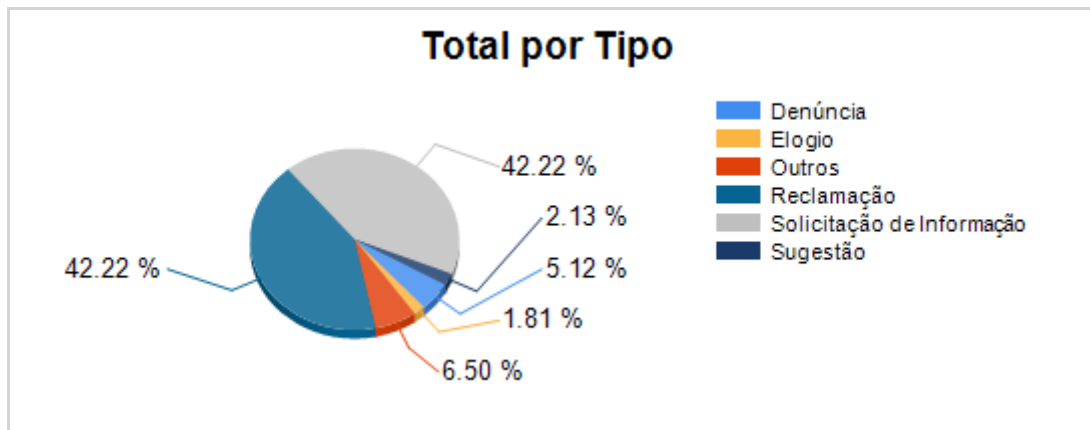
Secretaria da Cultura e Economia Criativa

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	938
Total:		938



Tipo de Manifestação

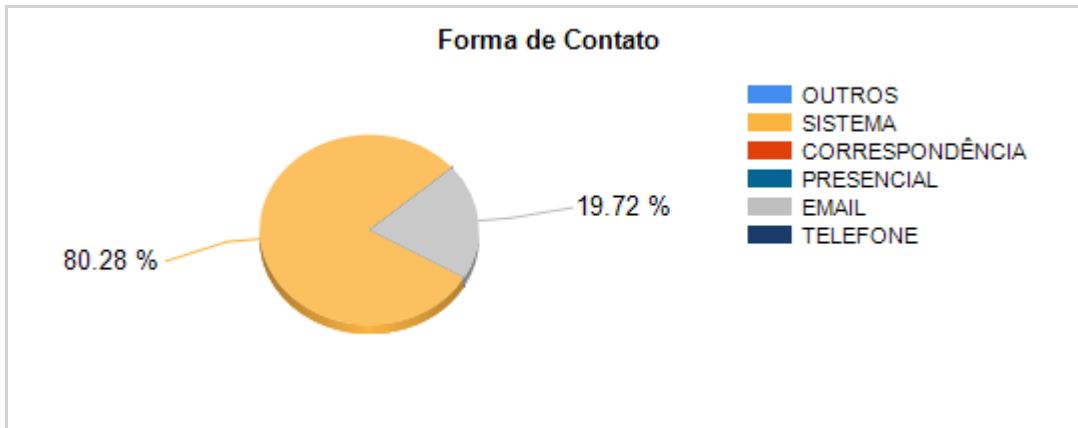
Tipo	Quantidade
Denúncia	48
Elogio	17
Outros	61
Reclamação	396
Solicitação de Informação	396
Sugestão	20
Total:	938



Forma de Contato

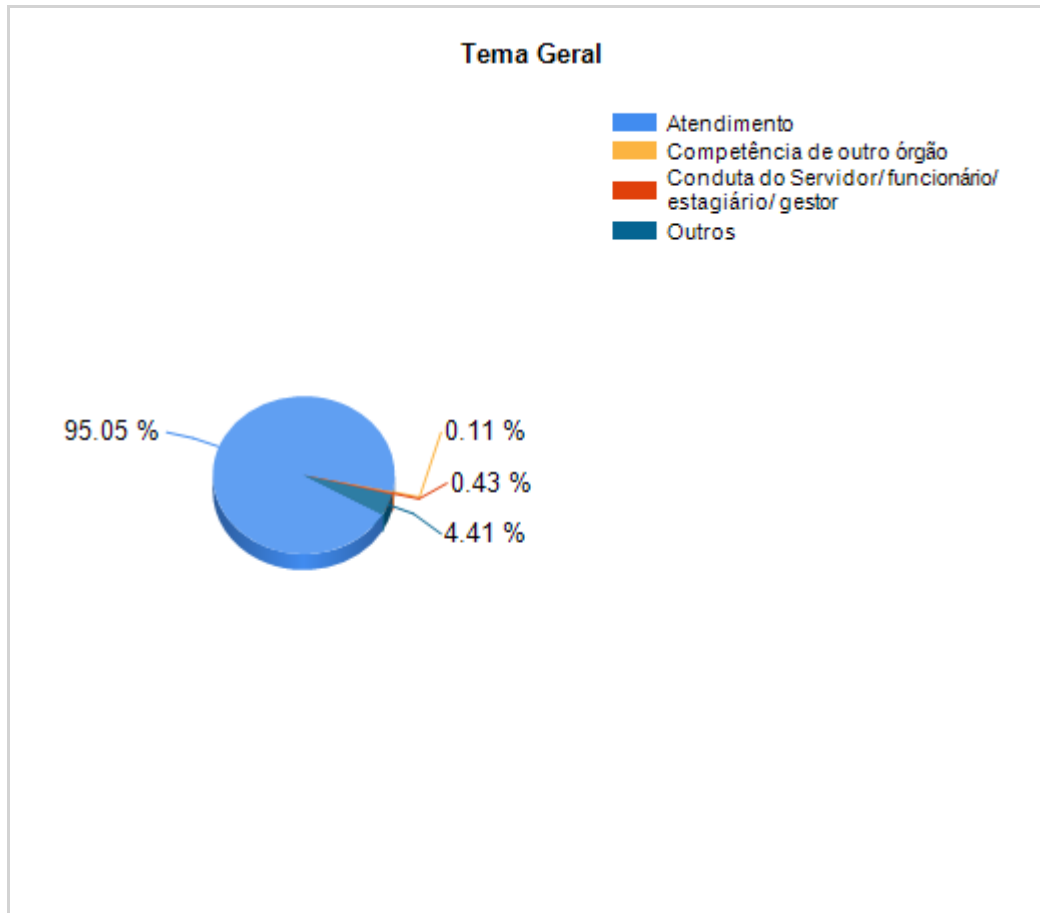
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	9	0	39	0	48
Elogio	0	0	4	0	13	0	17
Outros	0	0	0	0	61	0	61
Reclamação	0	0	61	0	335	0	396
Solicitação de Informação	0	0	111	0	285	0	396
Sugestão	0	0	0	0	20	0	20

Total	0	0	185	0	753	0	938
-------	---	---	-----	---	-----	---	-----



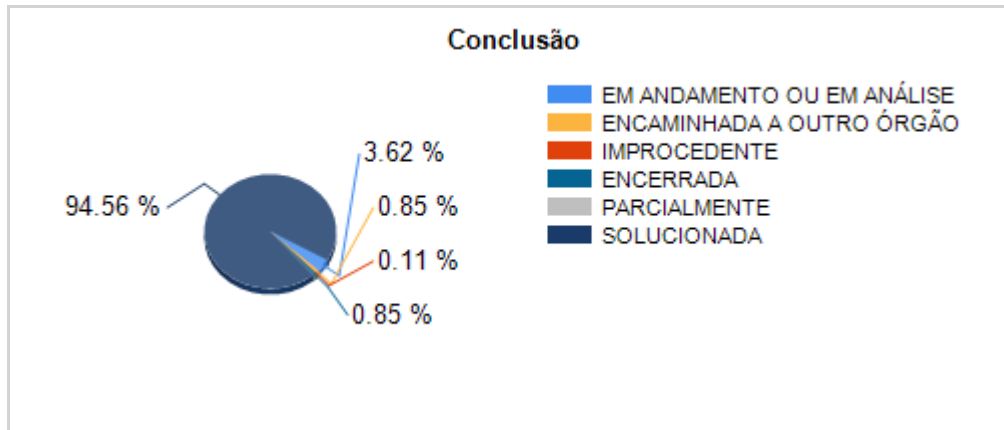
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	44	16	47	382	376	19	884
Competência de outro órgão	0	0	0	1	0	0	1
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	1	0	0	3	0	0	4
Outros	2	1	14	8	16	0	41
Total	47	17	61	394	392	19	930



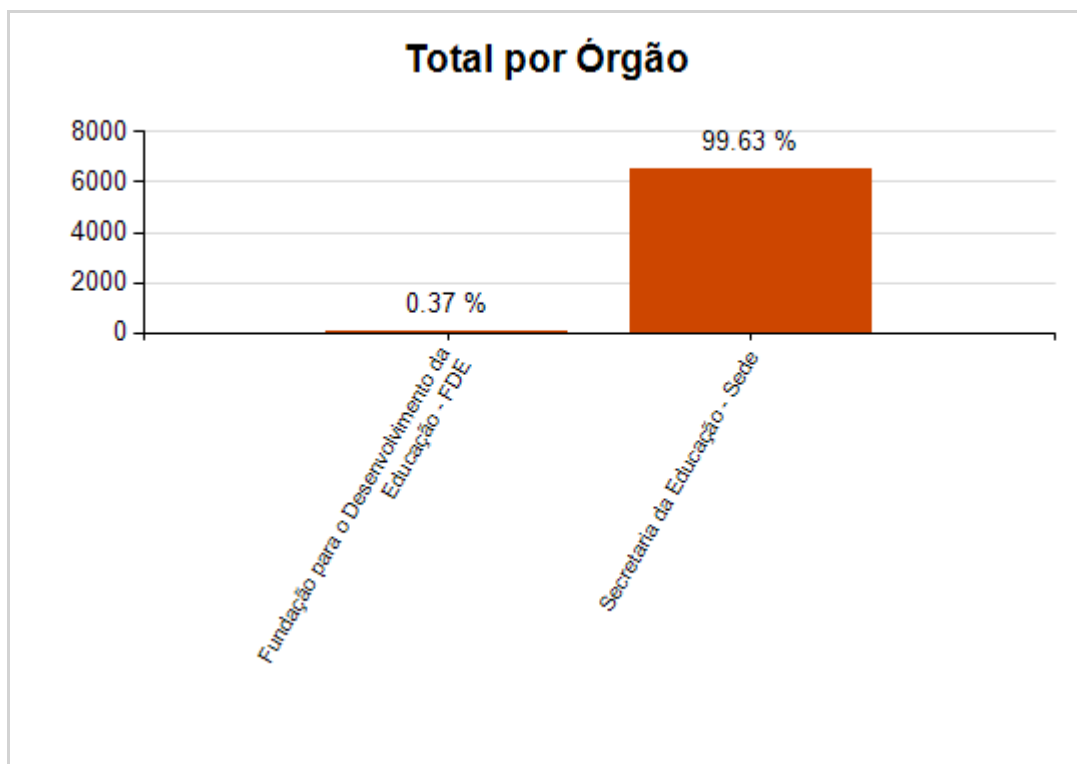
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	39	0	2	0	1	6	48
Elogio	17	0	0	0	0	0	17
Outros	56	0	1	0	0	4	61
Reclamação	376	0	2	1	2	15	396
Solicitação de Informação	380	0	3	0	4	9	396
Sugestão	19	0	0	0	1	0	20
Total	887	0	8	1	8	34	938



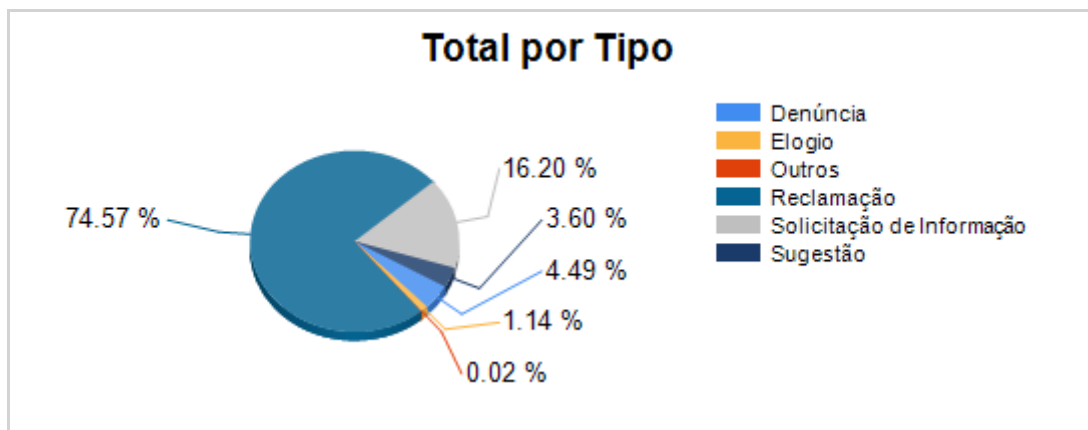
Secretaria da Educação

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	24
2	Secretaria da Educação - Sede	6484
Total:		6508



Tipo de Manifestação

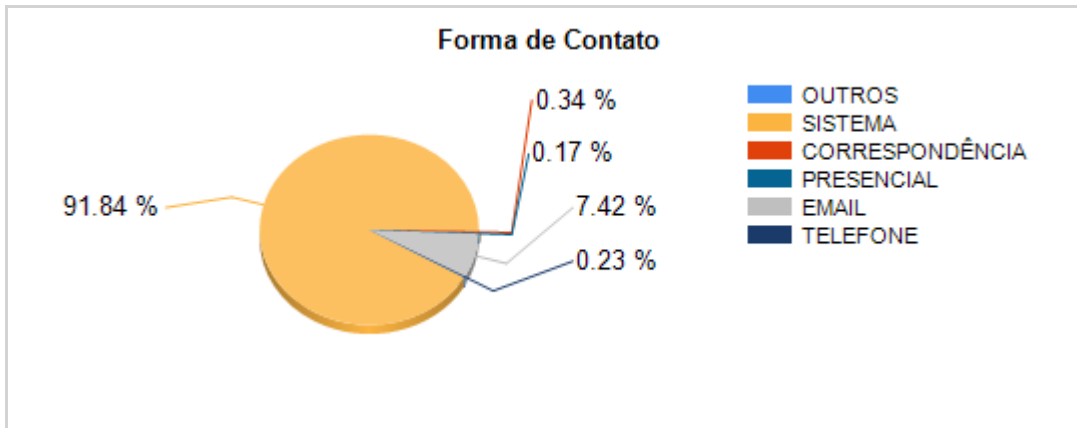
Tipo	Quantidade
Denúncia	292
Elogio	74
Outros	1
Reclamação	4853
Solicitação de Informação	1054
Sugestão	234
Total:	6508



Forma de Contato

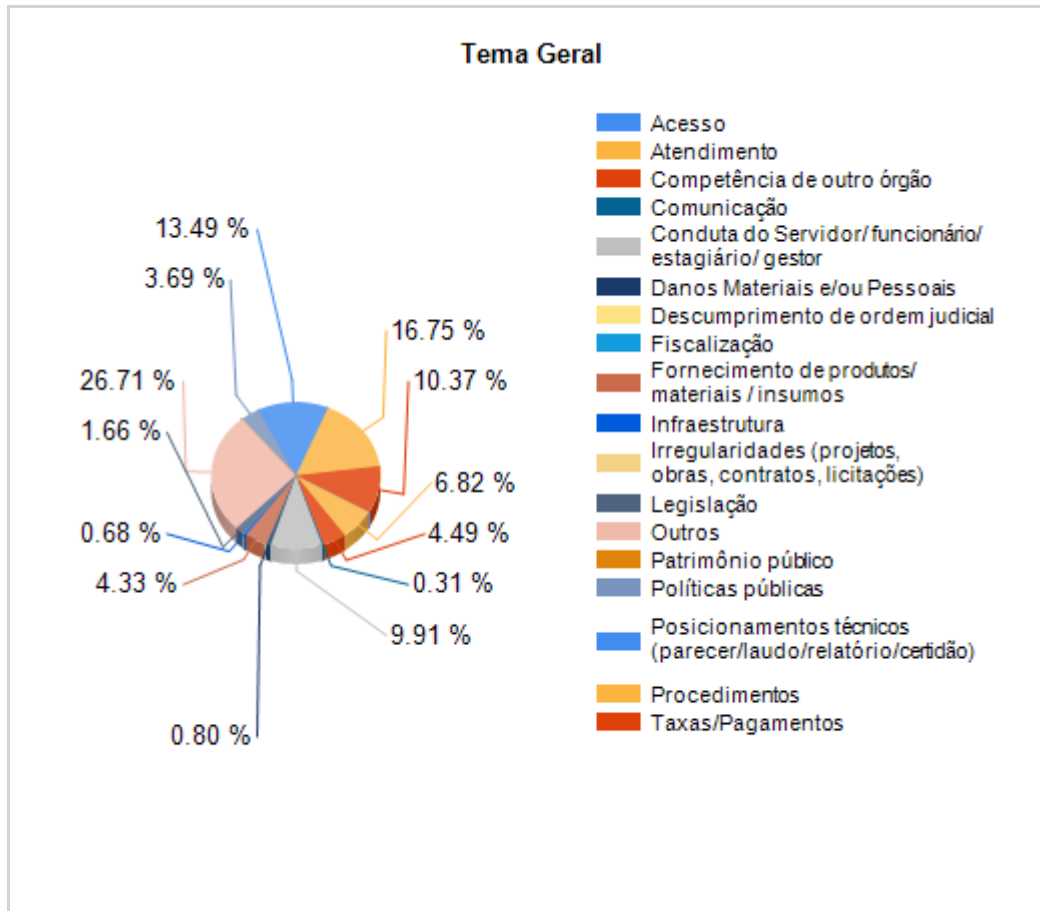
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	41	6	245	0	292
Elogio	0	0	3	0	71	0	74
Outros	0	0	1	0	0	0	1
Reclamação	9	14	342	15	4473	0	4853
Solicitação de Informação	1	1	89	1	962	0	1054
Sugestão	1	0	7	0	226	0	234

Total	11	15	483	22	5977	0	6508
-------	----	----	-----	----	------	---	------



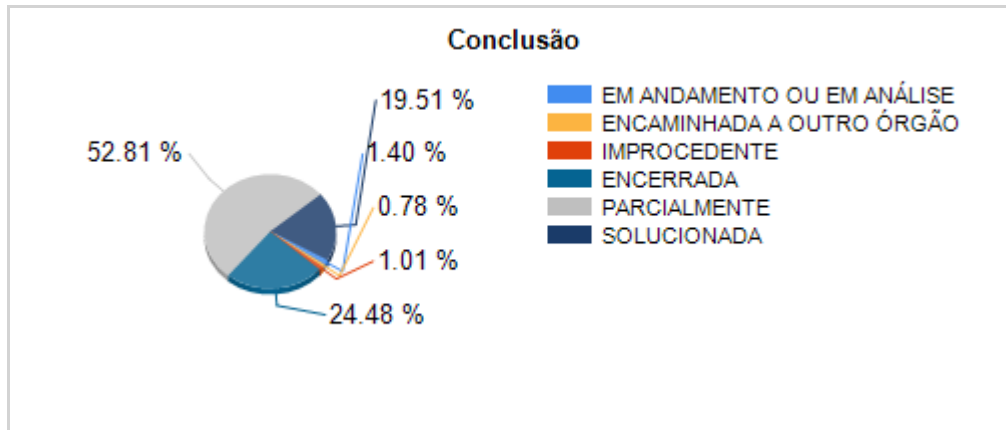
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	5	28	1	310	98	2	444
Competência de outro órgão	5	1	0	243	41	2	292
Comunicação	0	0	0	14	6	0	20
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	244	19	0	378	2	2	645
Danos Materiais e/ou Pessoais	31	0	0	17	4	0	52
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	250	31	1	282
Infraestrutura	0	0	0	40	1	3	44
Legislação	0	0	0	40	52	16	108
Outros	6	3	0	1349	332	48	1738
Políticas públicas	0	3	0	145	76	16	240
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	1	0	732	141	4	878
Procedimentos	1	18	0	682	250	139	1090
Taxas/Pagamentos	0	1	0	653	20	1	675
Total	292	74	1	4853	1054	234	6508



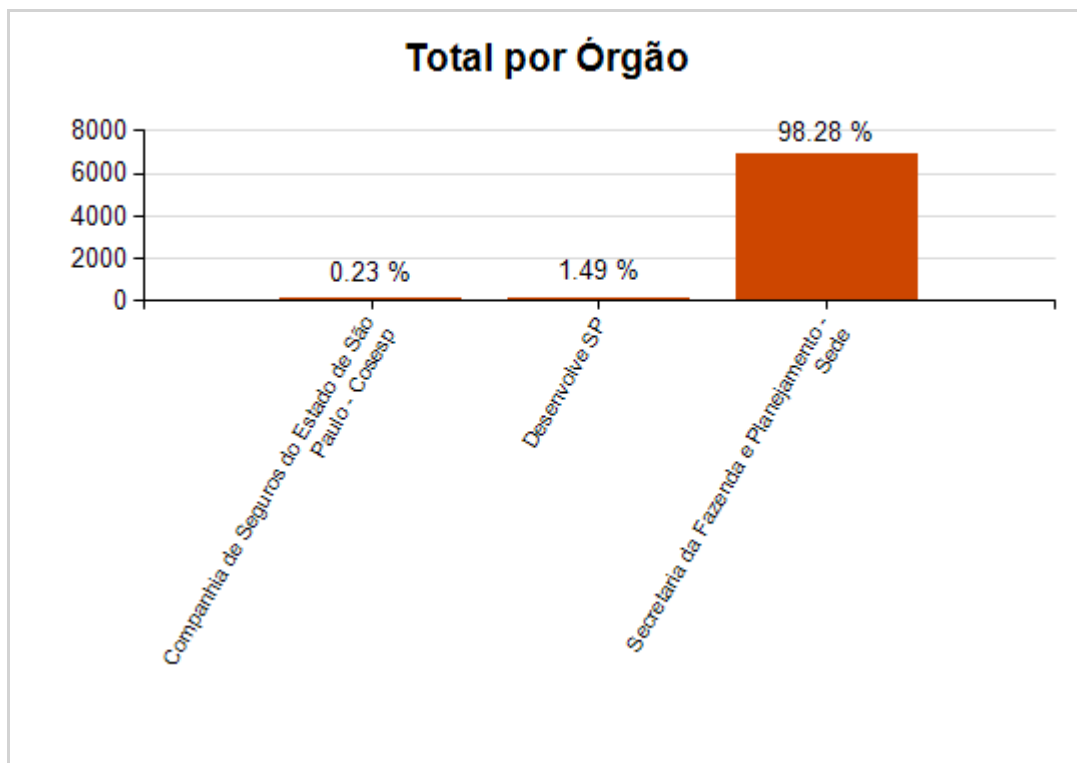
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	45	192	38	13	1	4	293
Elogio	59	3	9	0	0	3	74
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	843	2639	1232	41	33	65	4853
Solicitação de Informação	254	473	286	9	17	15	1054
Sugestão	69	130	28	3	0	4	234
Total	1270	3437	1593	66	51	91	6508



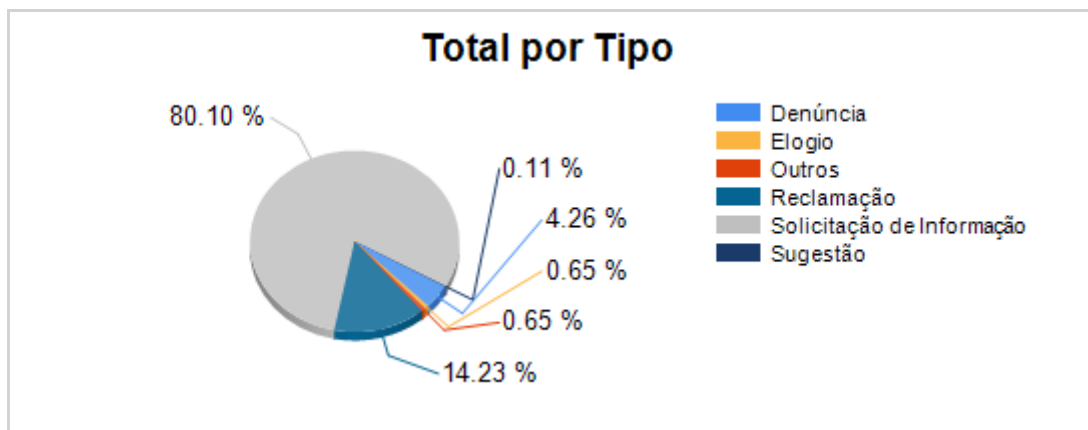
Secretaria da Fazenda e Planejamento

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia de Seguros do Estado de São Paulo - Cosep	16
2	Desenvolve SP	105
3	Secretaria da Fazenda e Planejamento - Sede	6929
Total:		7050



Tipo de Manifestação

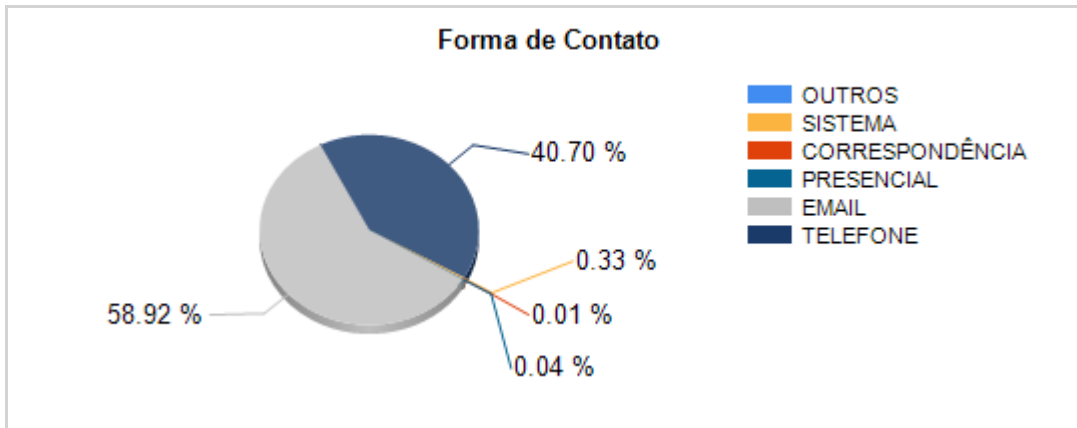
Tipo	Quantidade
Denúncia	300
Elogio	46
Outros	46
Reclamação	1003
Solicitação de Informação	5647
Sugestão	8
Total:	7050



Forma de Contato

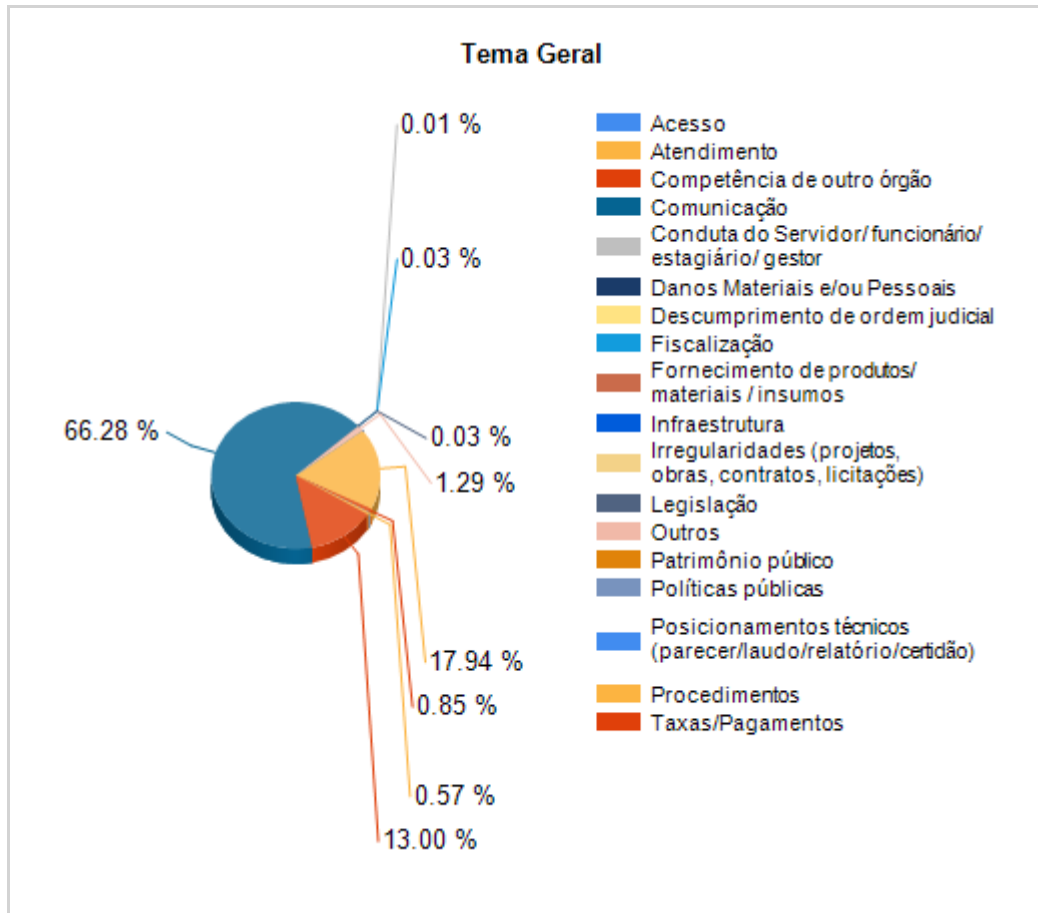
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	0	299	0	0	0	300
Elogio	0	0	46	0	0	0	46
Outros	0	7	38	0	1	0	46
Reclamação	1	3	986	1	12	0	1003
Solicitação de Informação	1	2859	2778	0	9	0	5647
Sugestão	0	0	7	0	1	0	8

Total	3	2869	4154	1	23	0	7050
-------	---	------	------	---	----	---	------



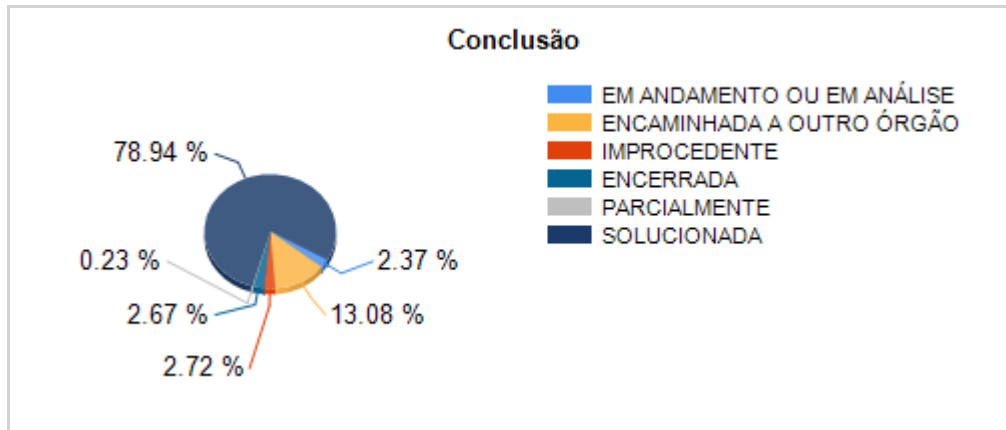
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	36	1	0	3	0	40
Competência de outro órgão	0	0	0	3	912	0	915
Comunicação	0	0	0	0	4666	0	4666
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	0	0	0	0	0	1
Fiscalização	2	0	0	0	0	0	2
Legislação	0	0	0	2	0	0	2
Outros	0	6	44	37	2	2	91
Procedimentos	297	4	0	957	0	5	1263
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	60	0	60
Total	300	46	45	999	5643	7	7040



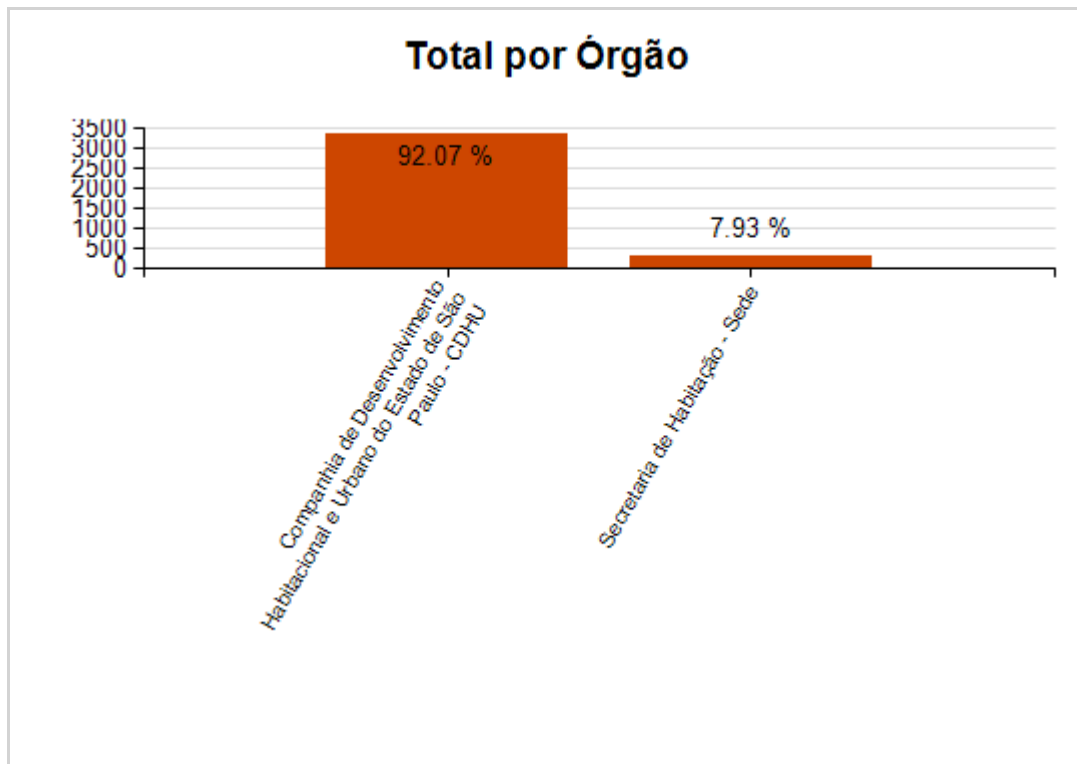
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	297	0	2	1	0	0	300
Elogio	16	0	30	0	0	0	46
Outros	0	0	37	8	1	0	46
Reclamação	691	16	113	13	4	166	1003
Solicitação de Informação	4558	0	3	169	916	1	5647
Sugestão	3	0	3	1	1	0	8
Total	5565	16	188	192	922	167	7050



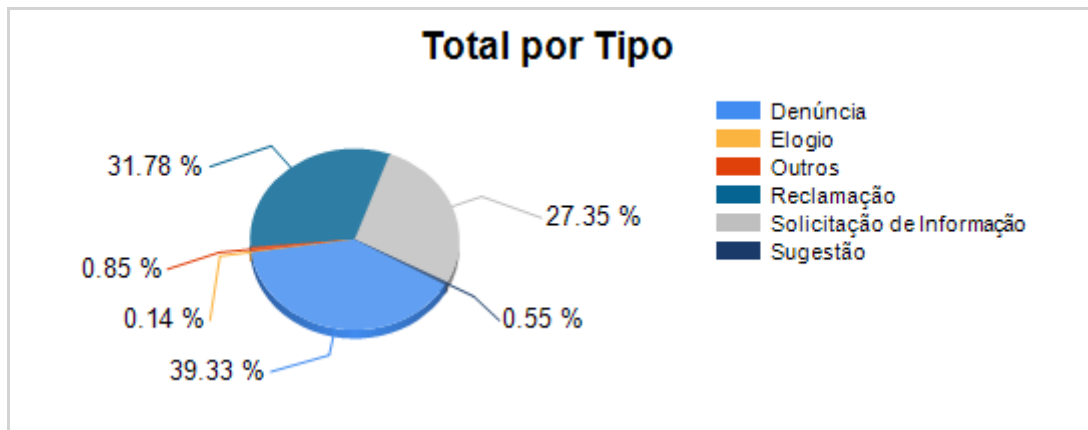
Secretaria da Habitação

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	3343
2	Secretaria de Habitação - Sede	288
Total:		3631



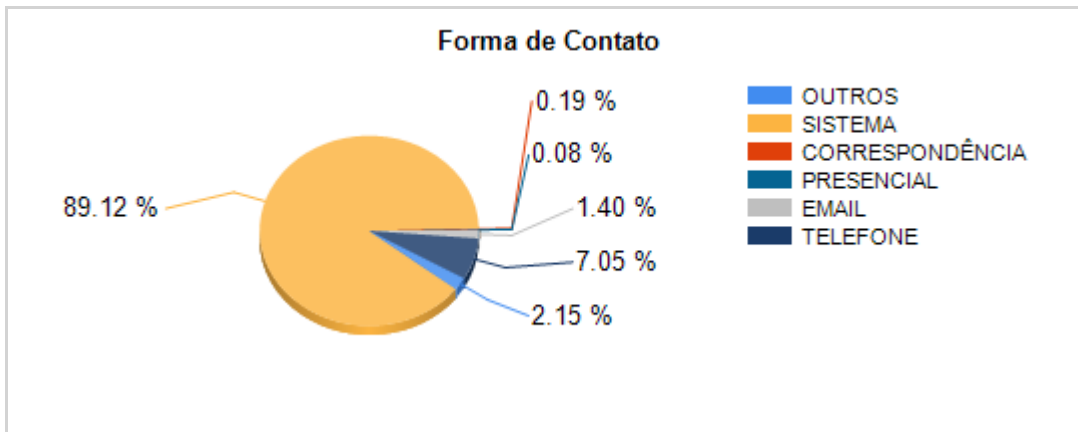
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1428
Elogio	5
Outros	31
Reclamação	1154
Solicitação de Informação	993
Sugestão	20
Total:	3631



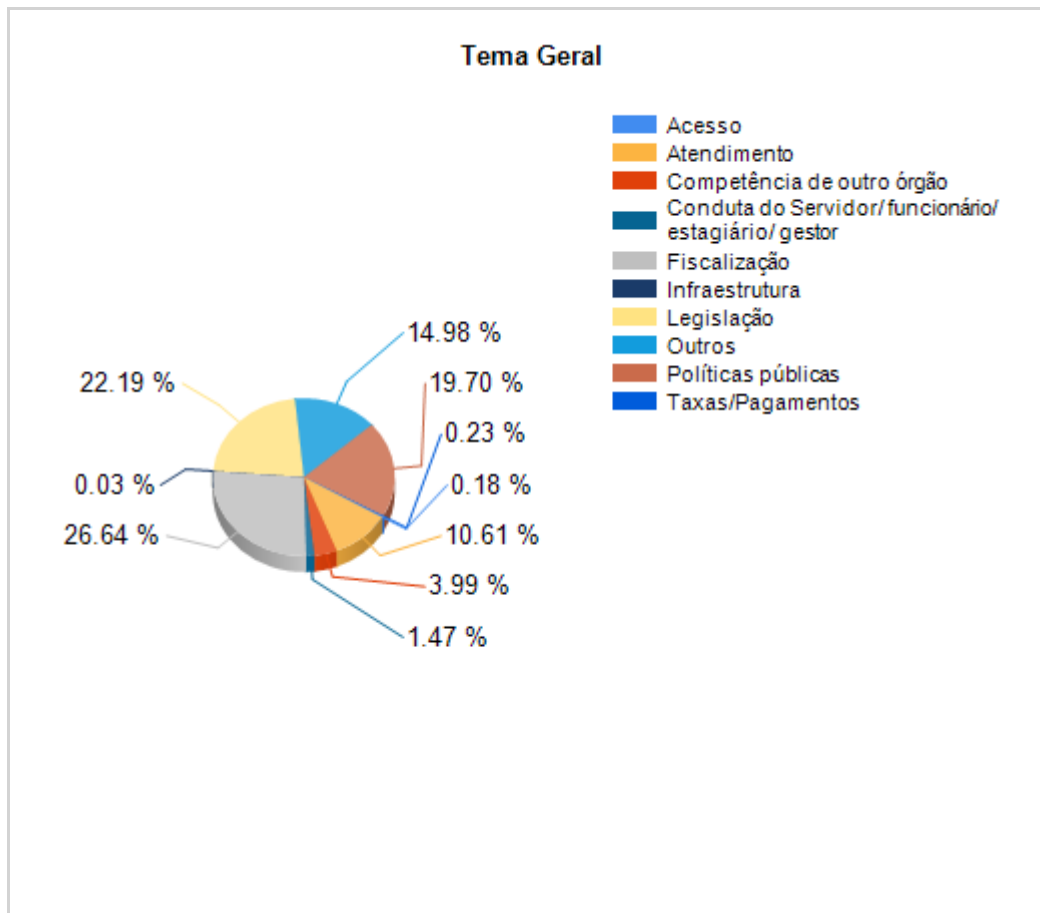
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	199	3	1	1152	73	1428
Elogio	0	0	0	0	5	0	5
Outros	0	0	0	0	31	0	31
Reclamação	0	40	17	3	1091	3	1154
Solicitação de Informação	3	15	31	3	939	2	993
Sugestão	0	2	0	0	18	0	20
Total	3	256	51	7	3236	78	3631



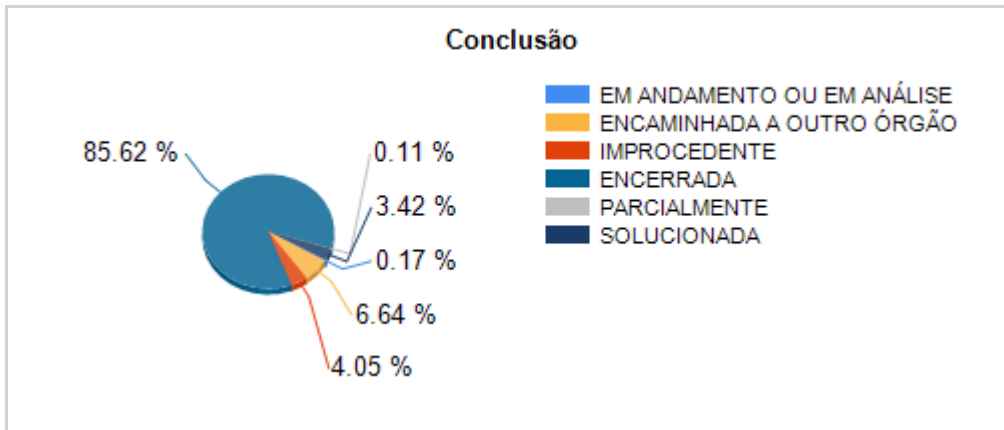
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	6	0	0	6
Atendimento	85	0	1	36	239	1	362
Competência de outro órgão	24	0	10	54	46	2	136
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/ gestor	2	4	0	44	0	0	50
Fiscalização	553	0	2	322	32	0	909
Infraestrutura	0	0	0	1	0	0	1
Legislação	32	0	2	384	334	5	757
Outros	321	0	3	95	90	2	511
Políticas públicas	385	1	1	84	199	2	672
Taxas/Pagamentos	0	0	0	4	4	0	8
Total	1402	5	19	1030	944	12	3412



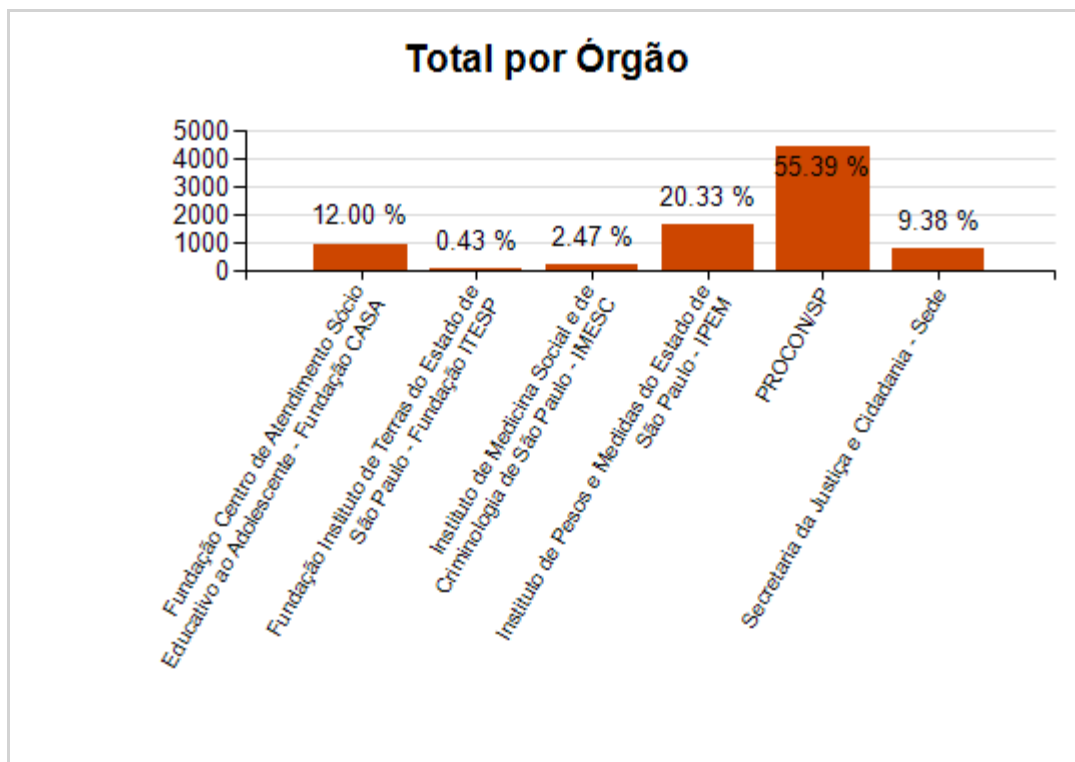
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	17	4	1295	83	29	0	1428
Elogio	2	0	3	0	0	0	5
Outros	1	0	16	1	13	0	31
Reclamação	62	0	896	59	135	2	1154
Solicitação de Informação	41	0	888	4	56	4	993
Sugestão	1	0	11	0	8	0	20
Total	124	4	3109	147	241	6	3631



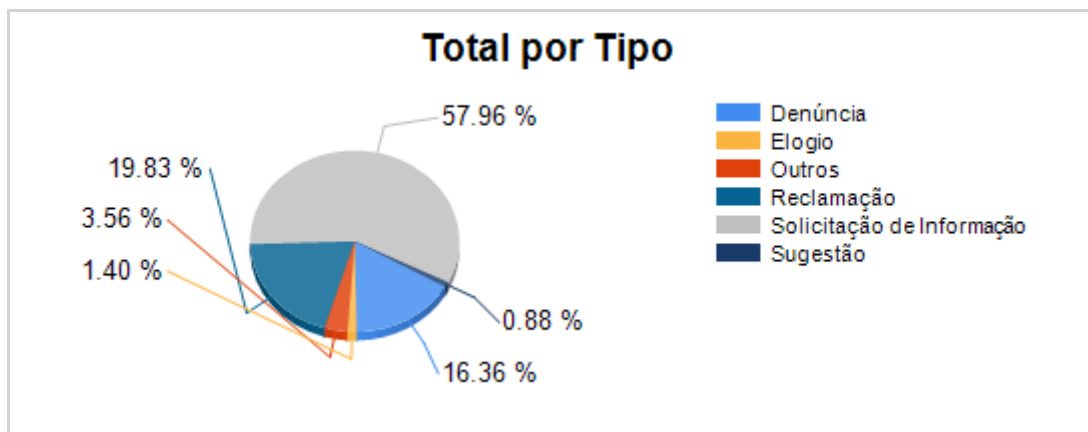
Secretaria da Justiça e Cidadania

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA	966
2	Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP	35
3	Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC	199
4	Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM	1637
5	PROCON/SP	4460
6	Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede	755
Total:		8052



Tipo de Manifestação

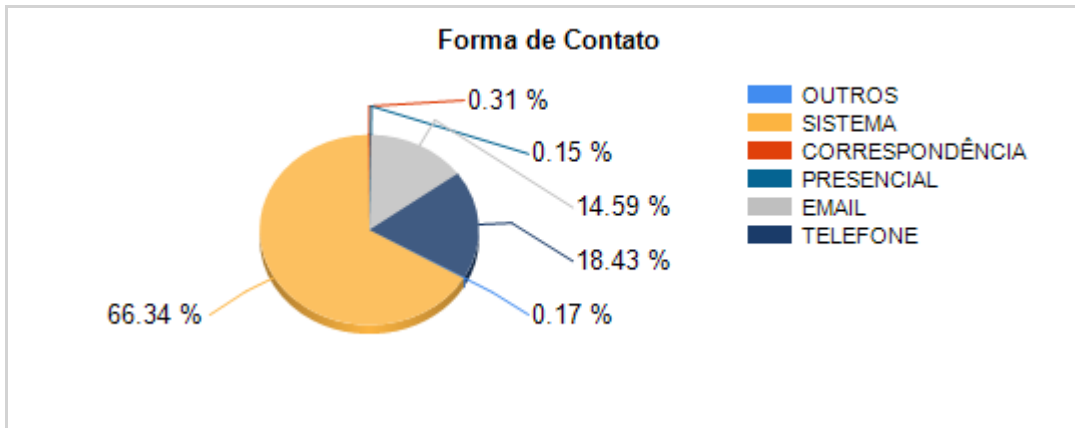
Tipo	Quantidade
Denúncia	1317
Elogio	113
Outros	287
Reclamação	1597
Solicitação de Informação	4667
Sugestão	71
Total:	8052



Forma de Contato

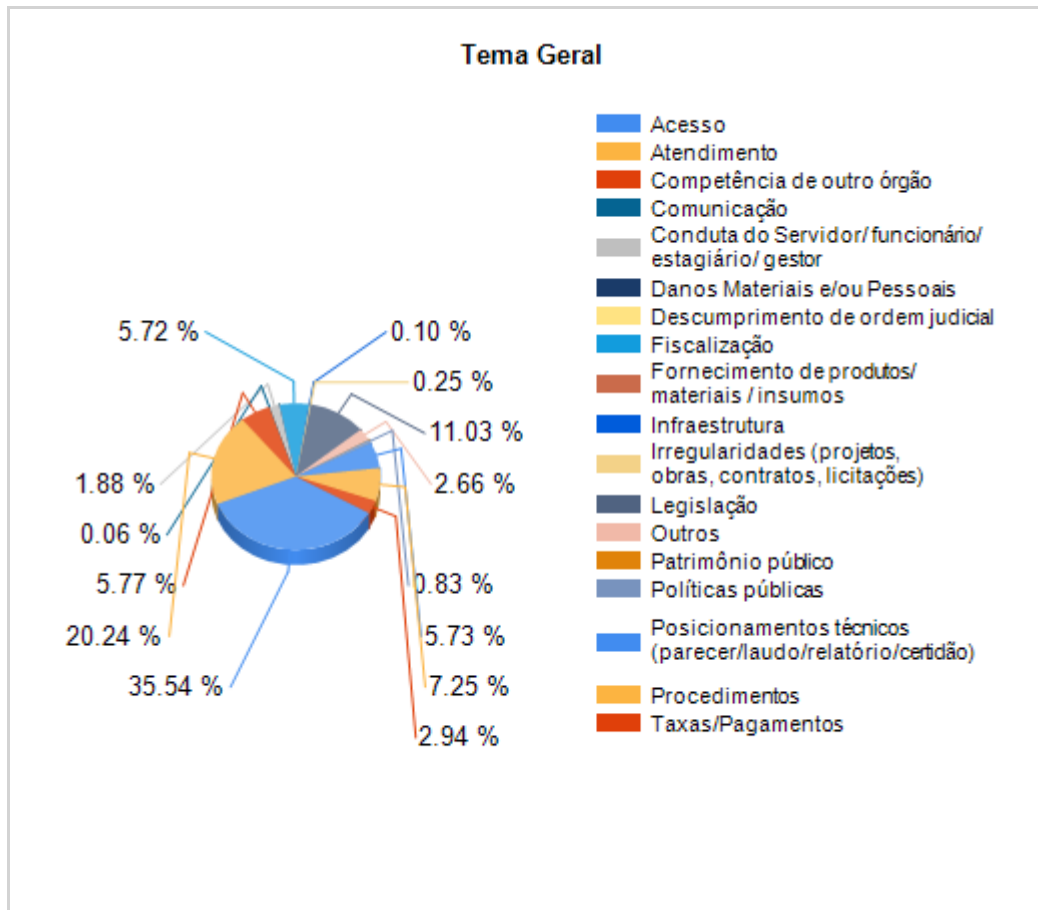
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	2	196	470	21	624	4	1317
Elogio	0	5	38	1	67	2	113
Outros	1	0	30	1	255	0	287
Reclamação	5	156	158	1	1271	6	1597
Solicitação de Informação	4	1125	439	1	3096	2	4667
Sugestão	0	2	40	0	29	0	71

Total	12	1484	1175	25	5342	14	8052
-------	----	------	------	----	------	----	------



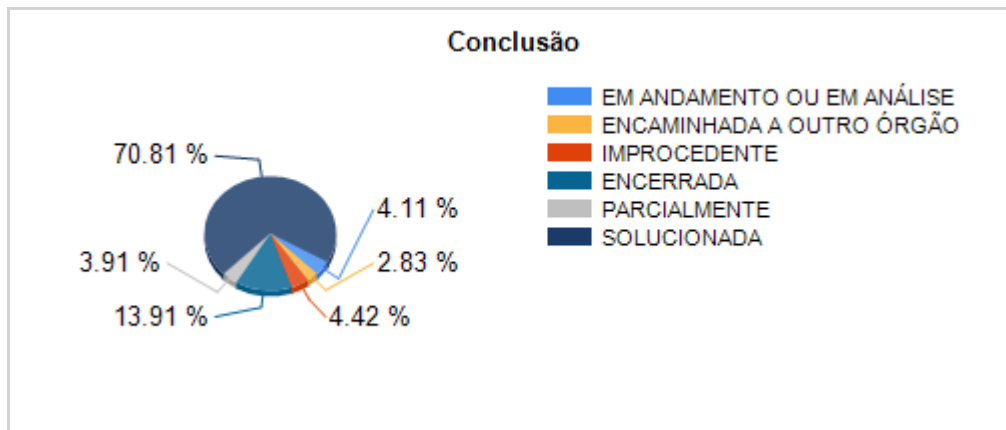
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	2	0	22	82	2688	2	2796
Atendimento	584	19	38	530	396	25	1592
Competência de outro órgão	36	0	54	42	321	1	454
Comunicação	0	0	0	3	1	1	5
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	40	80	0	28	0	0	148
Fiscalização	2	0	0	80	365	3	450
Infraestrutura	0	0	0	8	0	0	8
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	11	0	0	6	3	0	20
Legislação	550	0	2	9	306	1	868
Outros	6	0	156	22	24	1	209
Políticas públicas	2	11	2	3	24	23	65
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	2	0	4	256	188	1	451
Procedimentos	23	0	3	418	116	10	570
Taxas/Pagamentos	0	0	0	8	223	0	231
Total	1258	110	281	1495	4655	68	7867



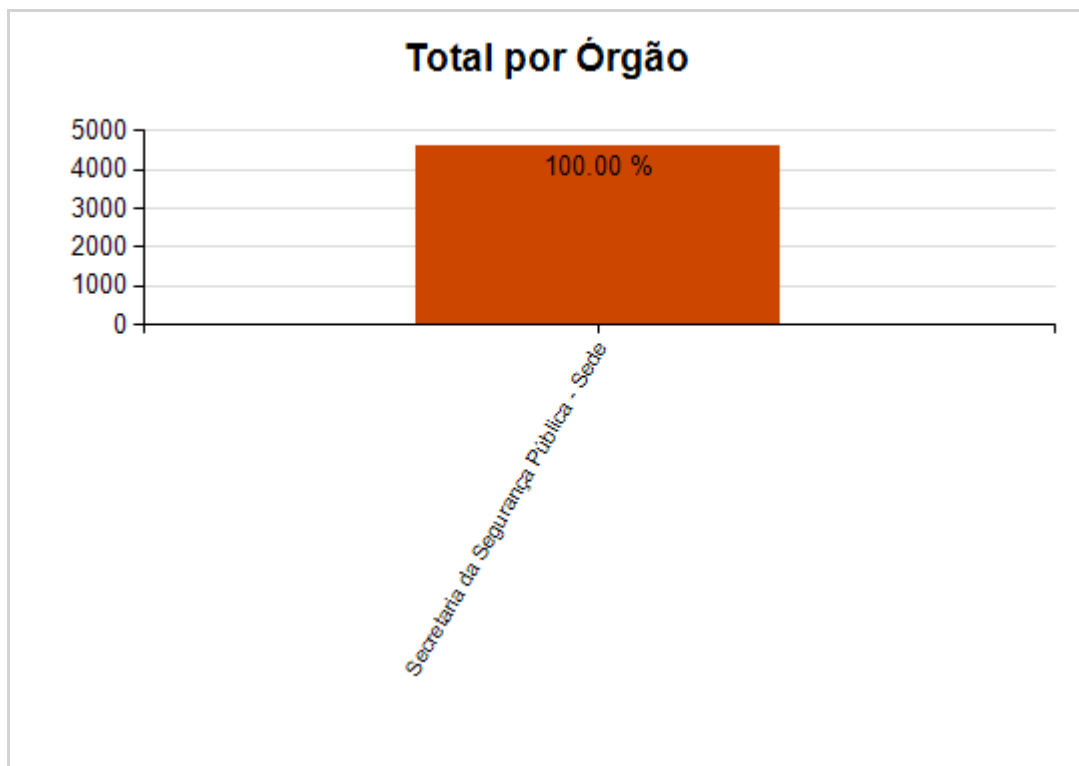
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	570	4	440	22	75	206	1317
Elogio	103	0	4	0	3	3	113
Outros	69	1	202	4	8	3	287
Reclamação	655	221	195	319	123	84	1597
Solicitação de Informação	4258	82	268	10	16	33	4667
Sugestão	47	7	11	1	3	2	71
Total	5702	315	1120	356	228	331	8052



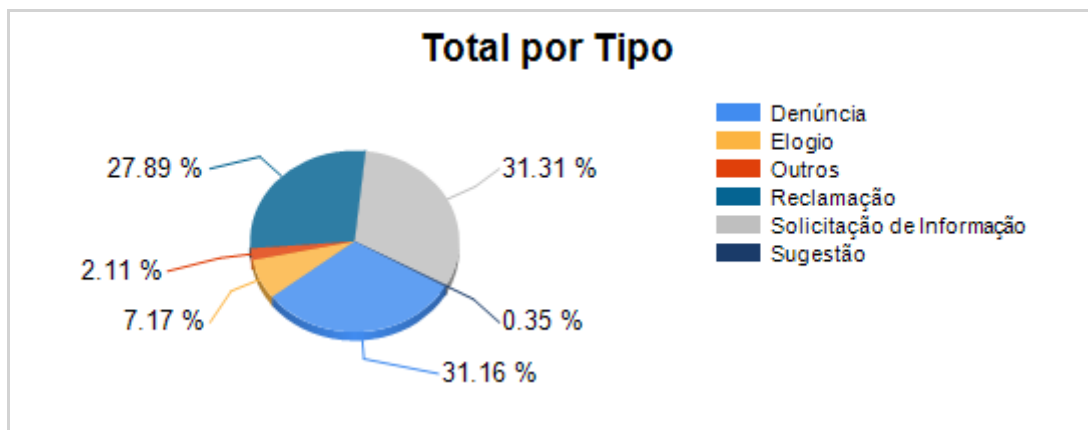
Secretaria da Segurança Pública

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Segurança Pública - Sede	4589
Total:		4589



Tipo de Manifestação

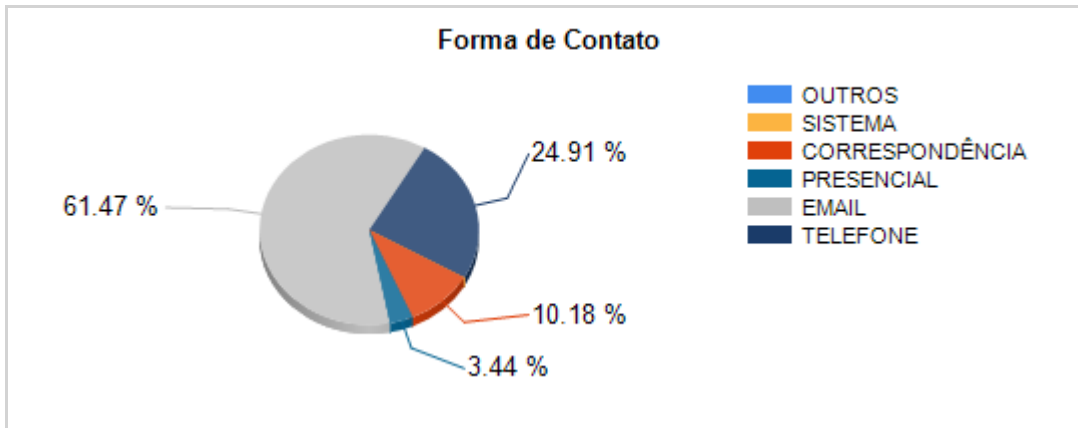
Tipo	Quantidade
Denúncia	1430
Elogio	329
Outros	97
Reclamação	1280
Solicitação de Informação	1437
Sugestão	16
Total:	4589



Forma de Contato

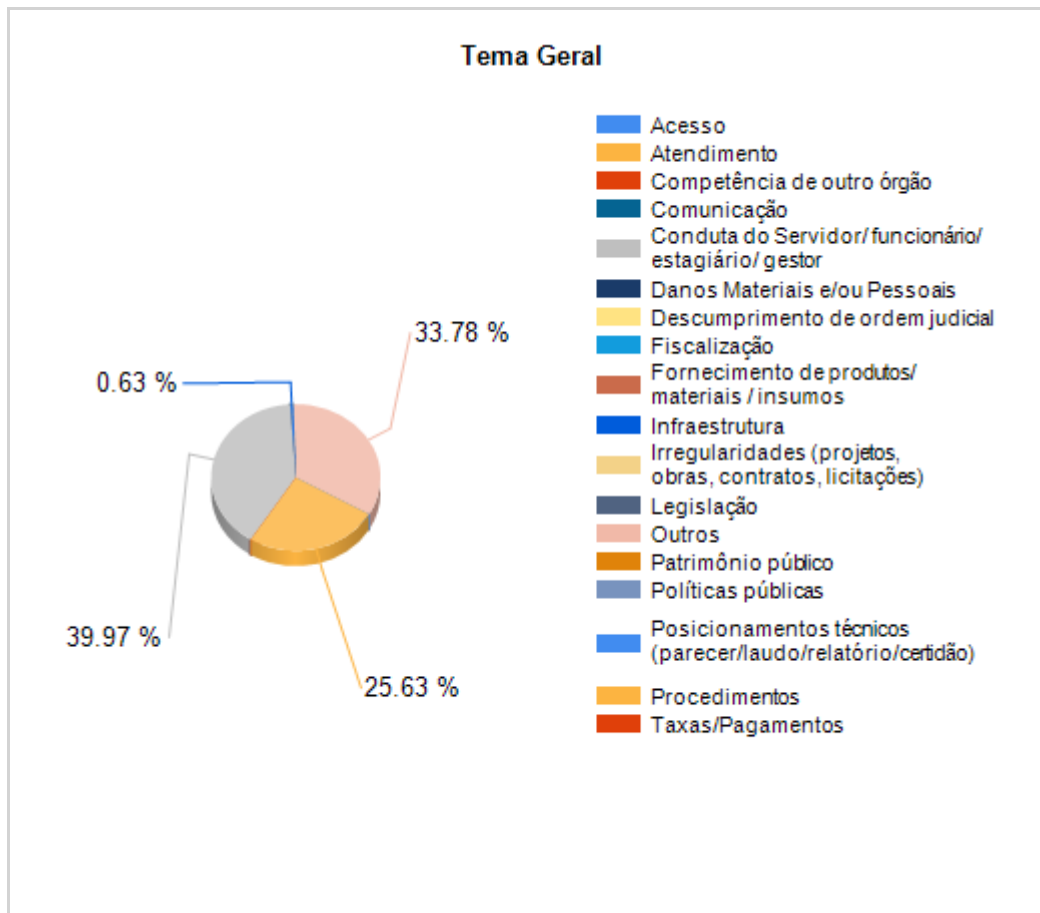
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	11	189	843	387	0	0	1430
Elogio	0	29	298	2	0	0	329
Outros	3	12	79	3	0	0	97
Reclamação	1	373	896	10	0	0	1280
Solicitação de Informação	143	540	689	65	0	0	1437
Sugestão	0	0	16	0	0	0	16

Total	158	1143	2821	467	0	0	4589
-------	-----	------	------	-----	---	---	------



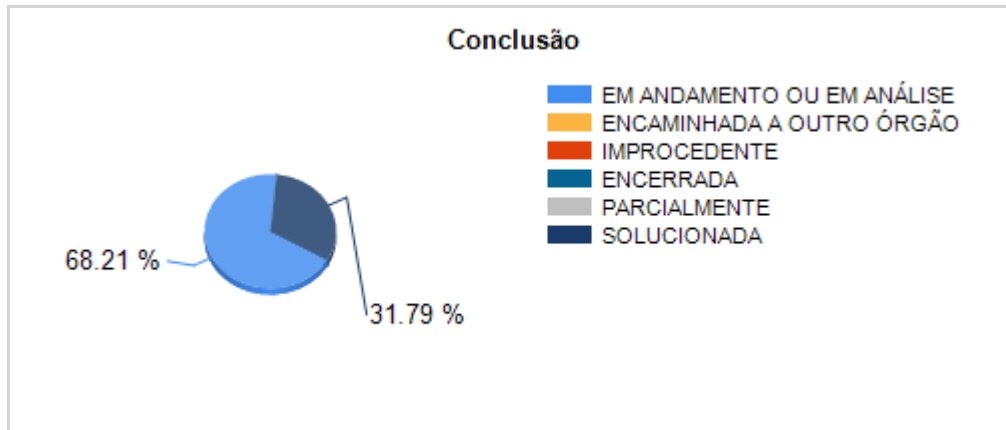
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	113	0	0	1063	0	0	1176
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1316	329	0	189	0	0	1834
Infraestrutura	1	0	0	28	0	0	29
Outros	0	0	97	0	1437	16	1550
Total	1430	329	97	1280	1437	16	4589



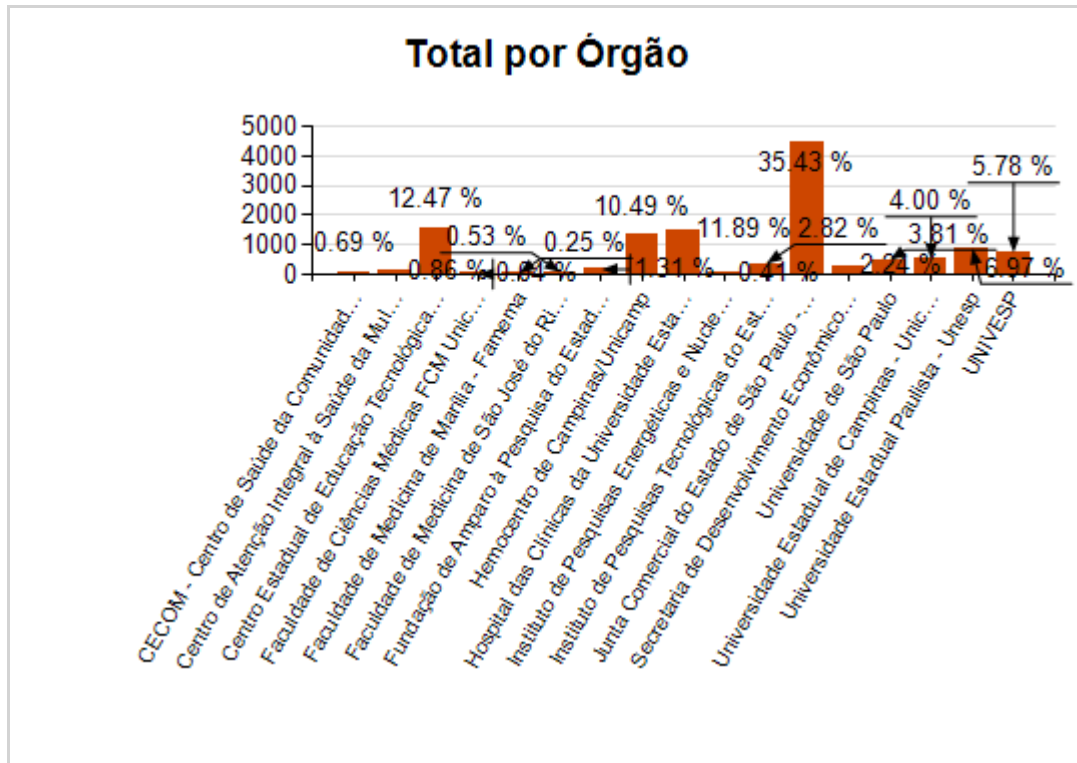
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	15	0	0	0	0	1415	1430
Elogio	1	0	0	0	0	328	329
Outros	0	0	0	0	0	97	97
Reclamação	6	0	0	0	0	1274	1280
Solicitação de Informação	1437	0	0	0	0	0	1437
Sugestão	0	0	0	0	0	16	16
Total	1459	0	0	0	0	3130	4589



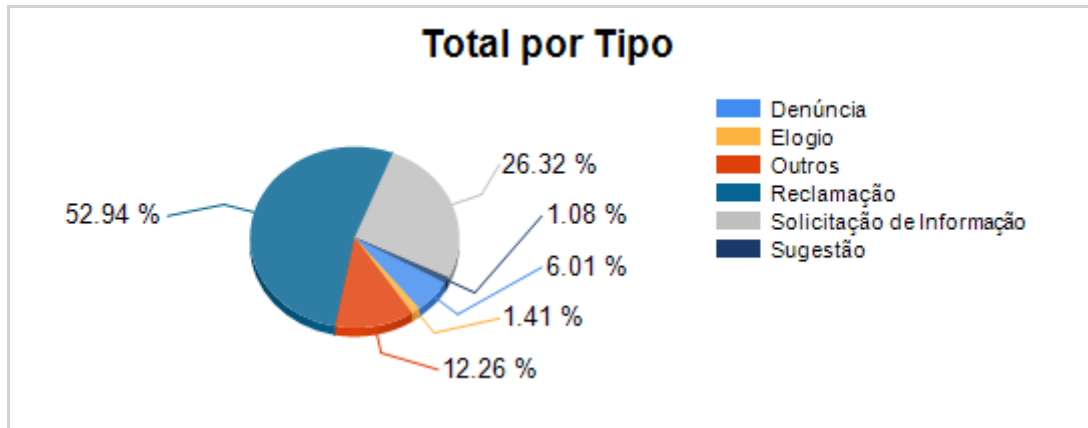
Secretaria de Desenvolvimento Econômico

ÓRGÃOS		Quantidade
1	CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	87
2	Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	109
3	Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	1576
4	Faculdade de Ciências Médicas FCM Unicamp	5
5	Faculdade de Medicina de Marília - Famema	32
6	Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp	67
7	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp	166
8	Hemocentro de Campinas/Unicamp	1326
9	Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	1503
10	Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - IPEN	52
11	Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT	356
12	Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp	4478
13	Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Sede	283
14	Universidade de São Paulo	481
15	Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	506
16	Universidade Estadual Paulista - UNESP	881
17	UNIVESP	730
Total:		12638



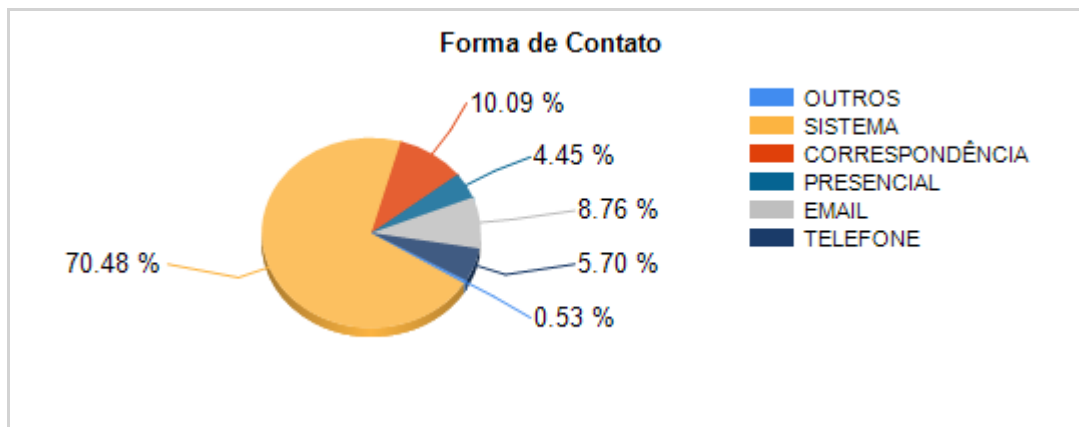
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	759
Elogio	178
Outros	1549
Reclamação	6690
Solicitação de Informação	3326
Sugestão	136
Total:	12638



Forma de Contato

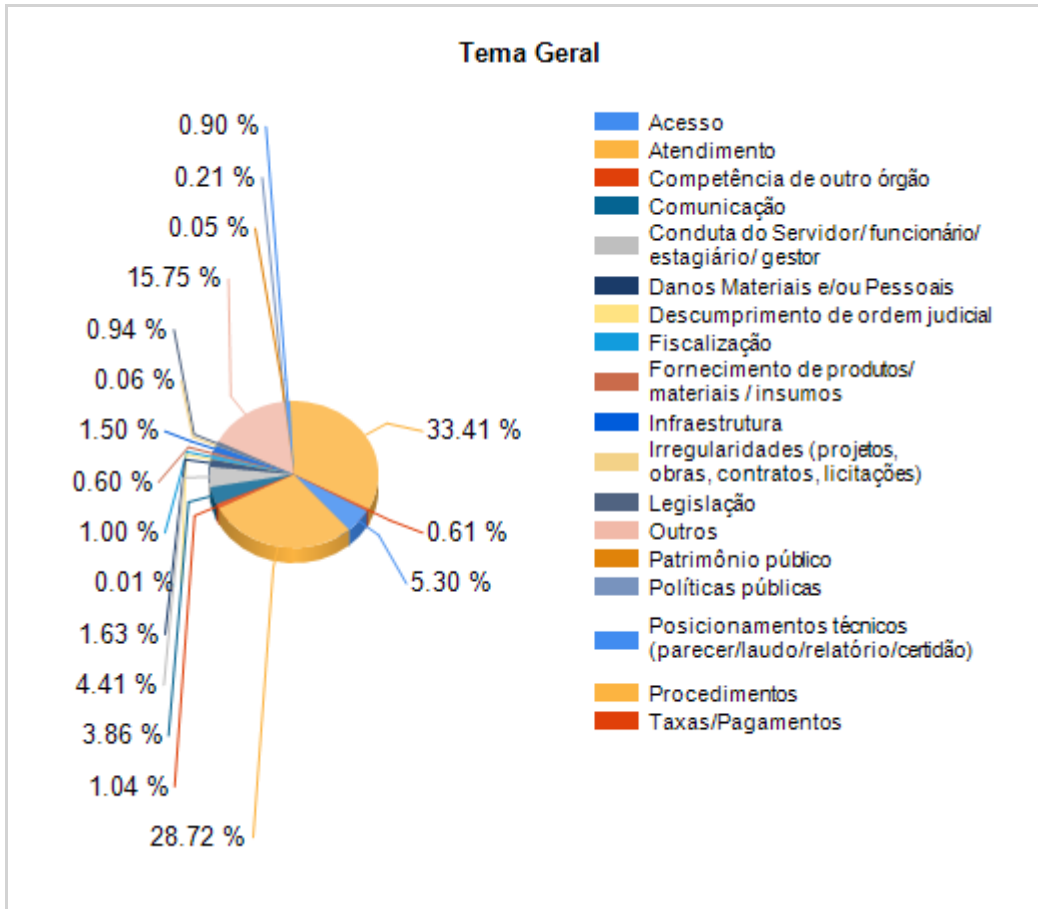
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	0	30	4	723	1	759
Elogio	21	3	55	17	82	0	178
Outros	1	0	77	1228	242	1	1549
Reclamação	329	98	472	20	5744	27	6690
Solicitação de Informação	202	619	448	4	2015	38	3326
Sugestão	8	0	25	2	101	0	136
Total	562	720	1107	1275	8907	67	12638



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	8	5	33	354	166	18	584
Atendimento	70	49	43	1780	1202	22	3166
Competência de outro órgão	12	0	12	38	52	1	115
Comunicação	7	3	3	29	376	8	426
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	141	84	4	244	13	0	486
Danos Materiais e/ou Pessoais	135	0	3	40	2	0	180
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	1	0	0	1
Fiscalização	54	1	0	33	21	1	110
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	1	0	1	64	0	0	66
Infraestrutura	63	0	4	87	2	9	165
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	3	0	0	4	0	0	7
Legislação	13	0	5	75	9	2	104
Outros	61	3	1319	189	149	15	1736
Patrimônio público	3	0	0	1	0	1	5
Políticas públicas	2	0	2	13	3	3	23
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	73	26	0	99

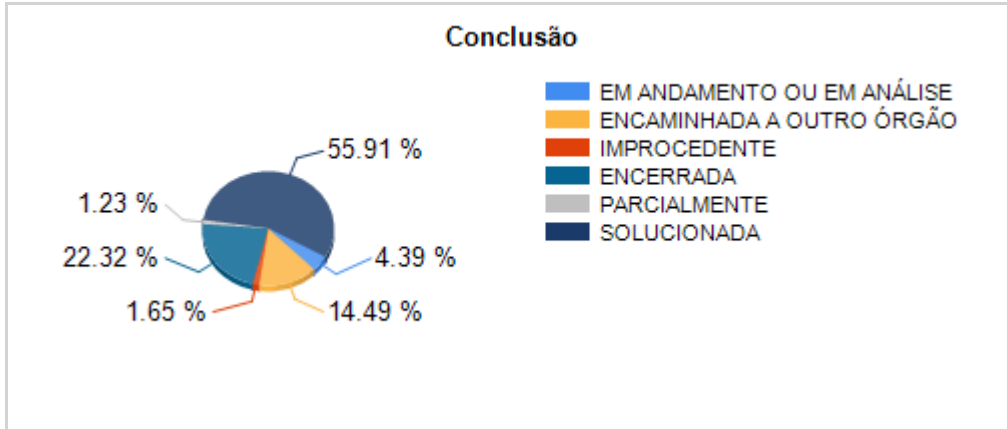
Procedimentos	85	13	20	2491	1027	47	3683
Taxas/Pagamentos	5	0	1	42	18	1	67
Total	663	158	1450	5558	3066	128	11023



Conclusão

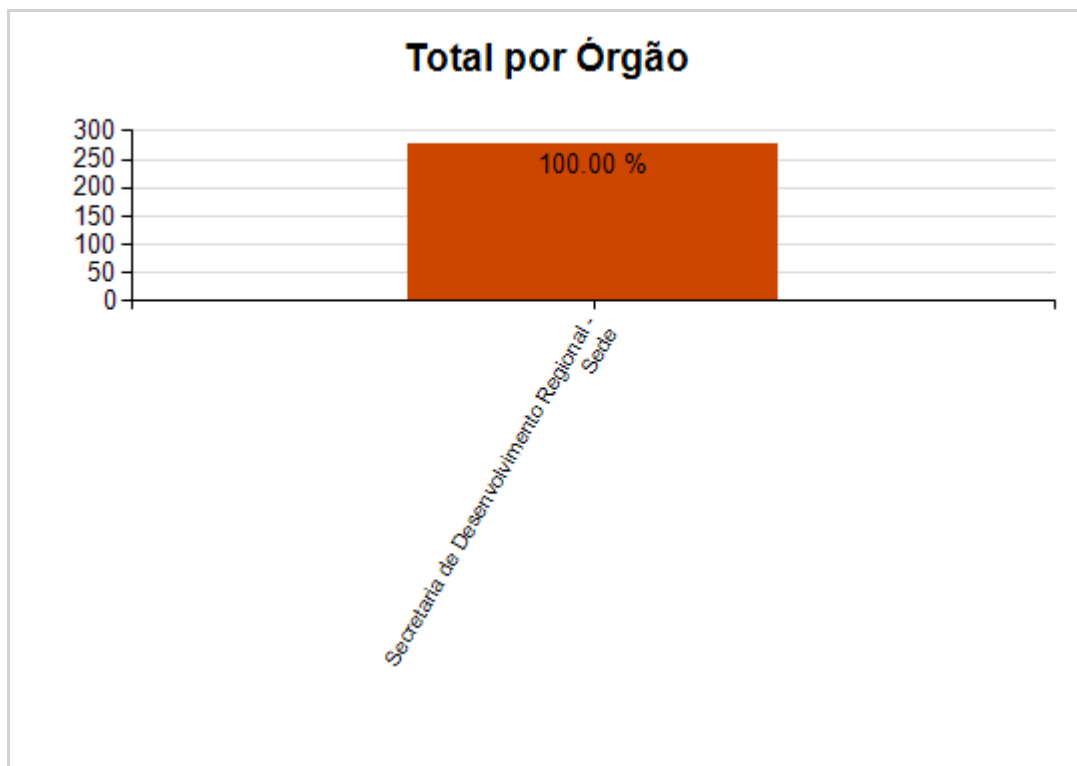
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	200	33	209	27	112	178	759
Elogio	66	0	35	0	76	1	178
Outros	1330	16	72	12	113	6	1549
Reclamação	3200	66	1844	112	1232	288	6742
Solicitação de	2213	40	599	56	286	80	3274

Informação							
Sugestão	57	1	62	2	12	2	136
Total	7066	156	2821	209	1831	555	12638



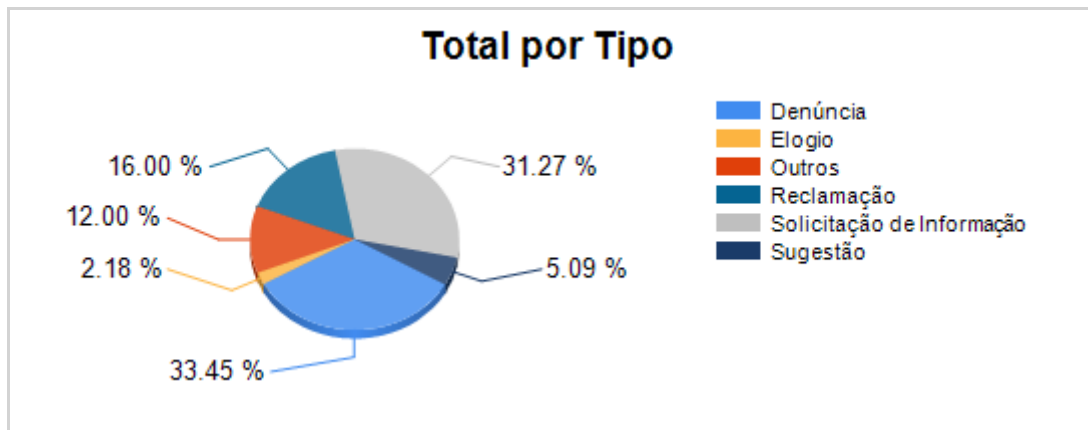
Secretaria de Desenvolvimento Regional

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Desenvolvimento Regional - Sede	275
Total:		275



Tipo de Manifestação

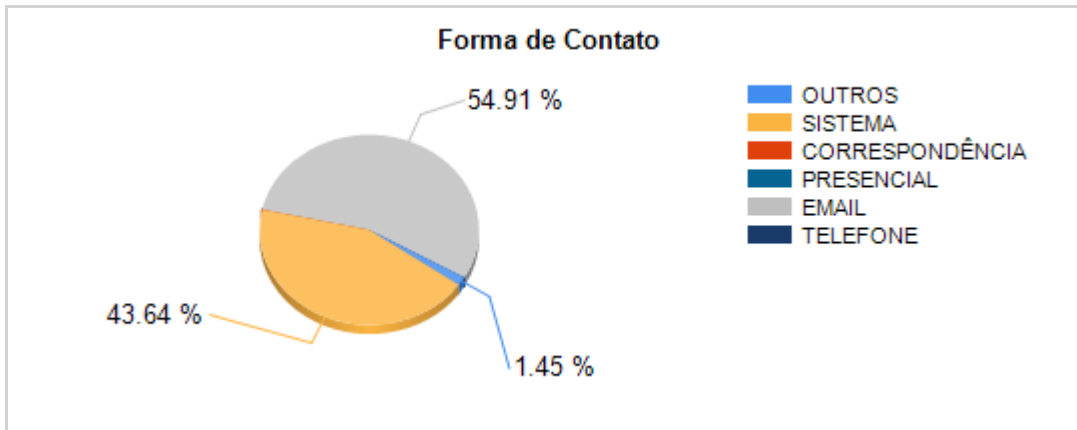
Tipo	Quantidade
Denúncia	92
Elogio	6
Outros	33
Reclamação	44
Solicitação de Informação	86
Sugestão	14
Total:	275



Forma de Contato

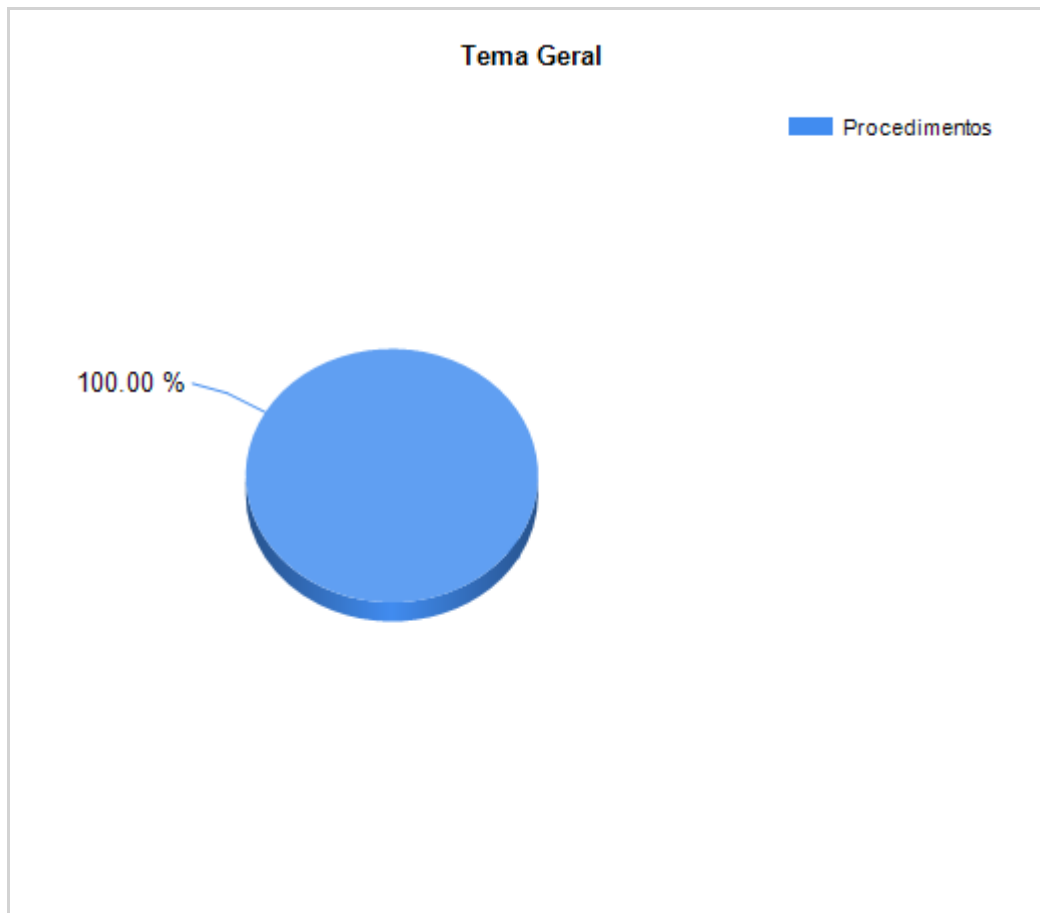
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	17	0	71	4	92
Elogio	0	0	6	0	0	0	6
Outros	0	0	29	0	4	0	33
Reclamação	0	0	15	0	29	0	44
Solicitação de Informação	0	0	72	0	14	0	86
Sugestão	0	0	12	0	2	0	14

Total	0	0	151	0	120	4	275
-------	---	---	-----	---	-----	---	-----



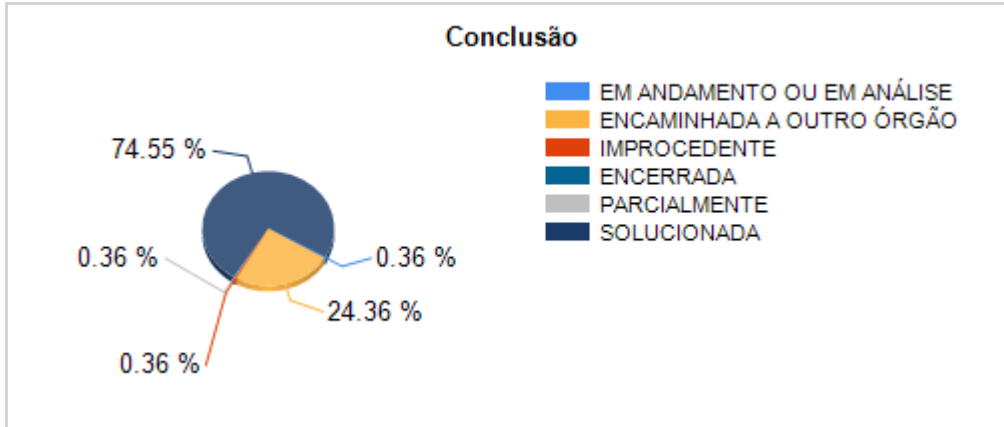
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Procedimentos	86	4	22	35	57	8	212
Total	86	4	22	35	57	8	212



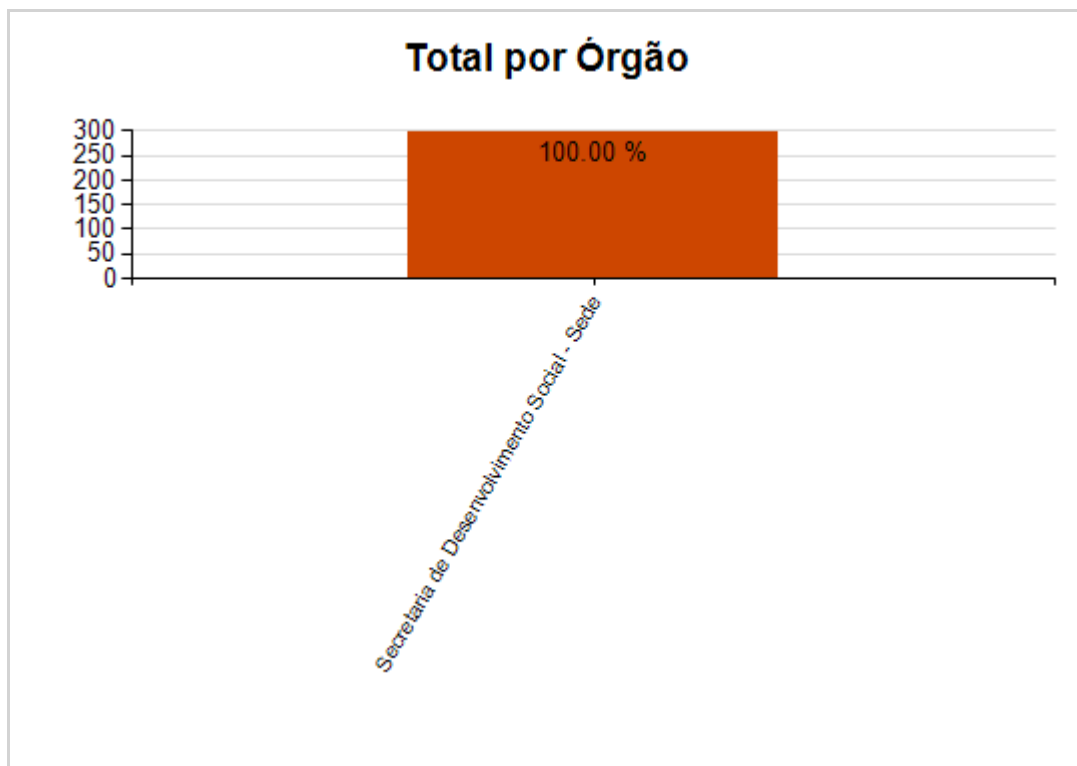
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	84	0	0	1	7	0	92
Elogio	4	0	0	0	2	0	6
Outros	22	0	0	0	11	0	33
Reclamação	34	1	0	0	9	0	44
Solicitação de Informação	53	0	0	0	32	1	86
Sugestão	8	0	0	0	6	0	14
Total	205	1	0	1	67	1	275



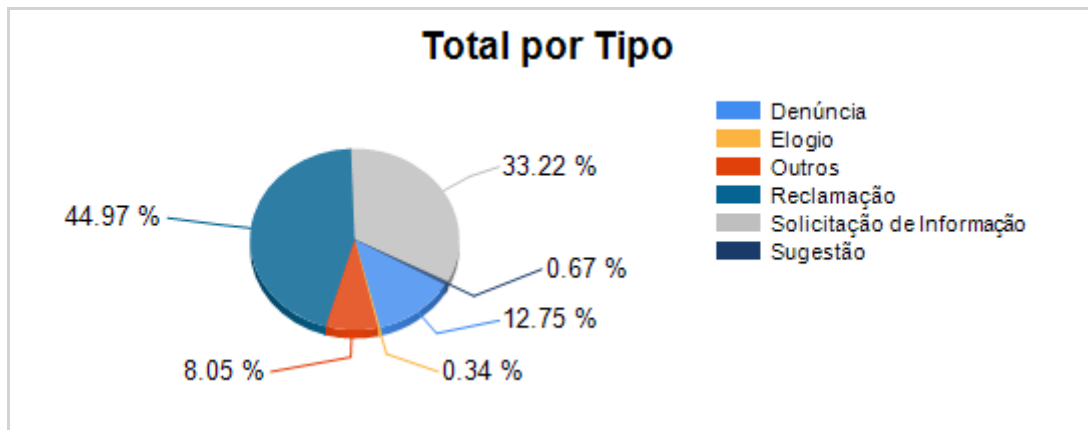
Secretaria de Desenvolvimento Social

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	298
Total:		298



Tipo de Manifestação

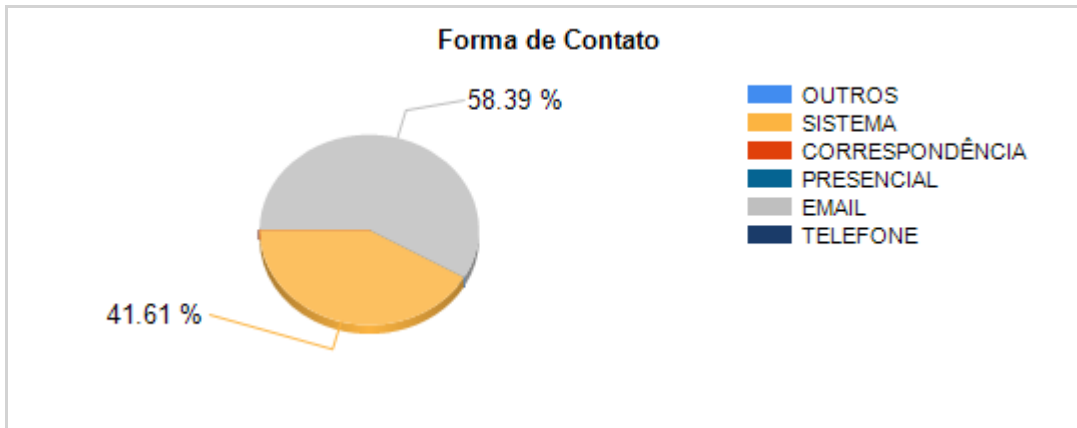
Tipo	Quantidade
Denúncia	38
Elogio	1
Outros	24
Reclamação	134
Solicitação de Informação	99
Sugestão	2
Total:	298



Forma de Contato

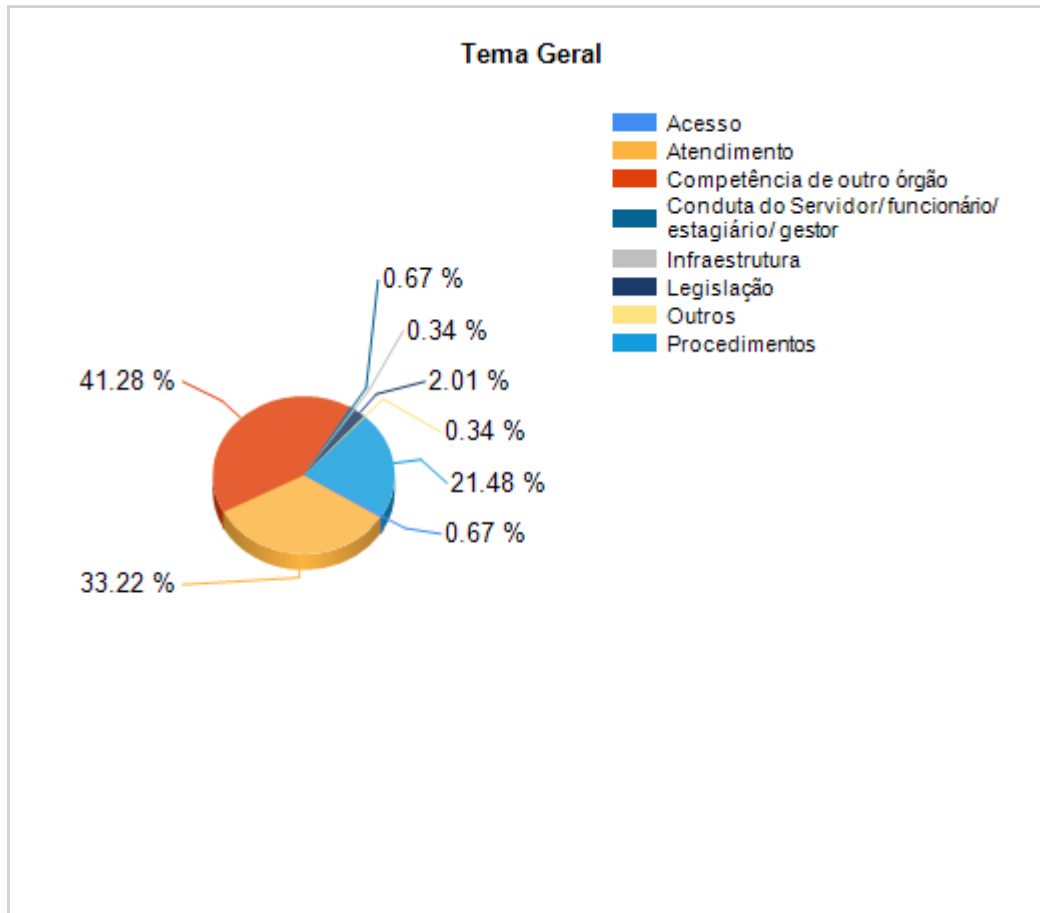
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	12	0	26	0	38
Elogio	0	0	1	0	0	0	1
Outros	0	0	16	0	8	0	24
Reclamação	0	0	59	0	75	0	134
Solicitação de Informação	0	0	86	0	13	0	99
Sugestão	0	0	0	0	2	0	2

Total	0	0	174	0	124	0	298
-------	---	---	-----	---	-----	---	-----



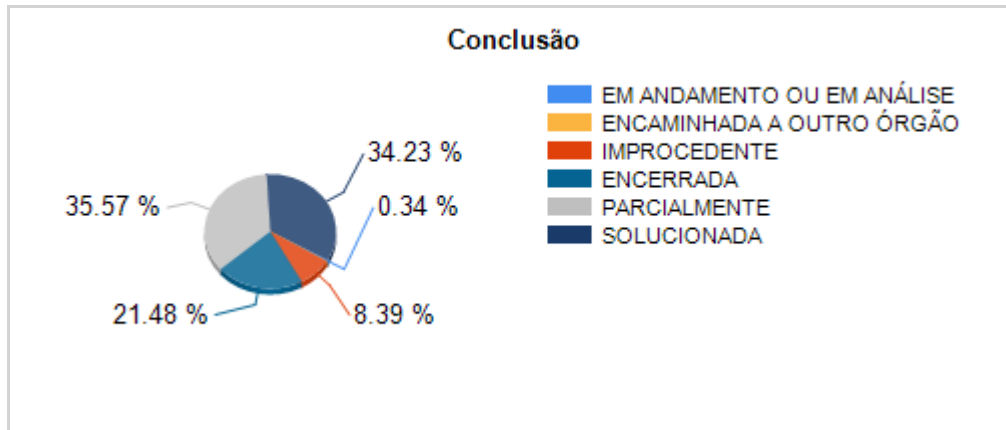
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	2	0	2
Atendimento	8	1	3	61	25	1	99
Competência de outro órgão	12	0	15	49	47	0	123
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	2	0	0	0	0	0	2
Infraestrutura	0	0	0	1	0	0	1
Legislação	3	0	1	2	0	0	6
Outros	1	0	0	0	0	0	1
Procedimentos	12	0	5	21	25	1	64
Total	38	1	24	134	99	2	298



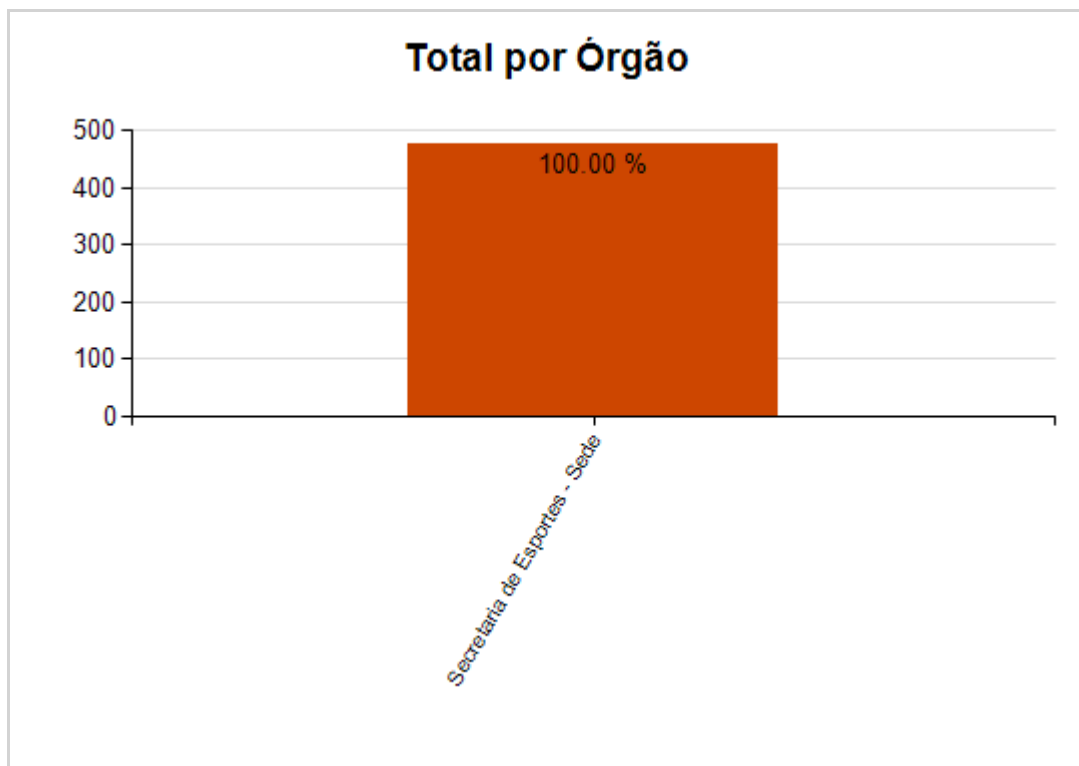
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	17	7	8	5	0	1	38
Elogio	0	0	1	0	0	0	1
Outros	3	10	9	2	0	0	24
Reclamação	47	45	31	11	0	0	134
Solicitação de Informação	33	44	15	7	0	0	99
Sugestão	2	0	0	0	0	0	2
Total	102	106	64	25	0	1	298



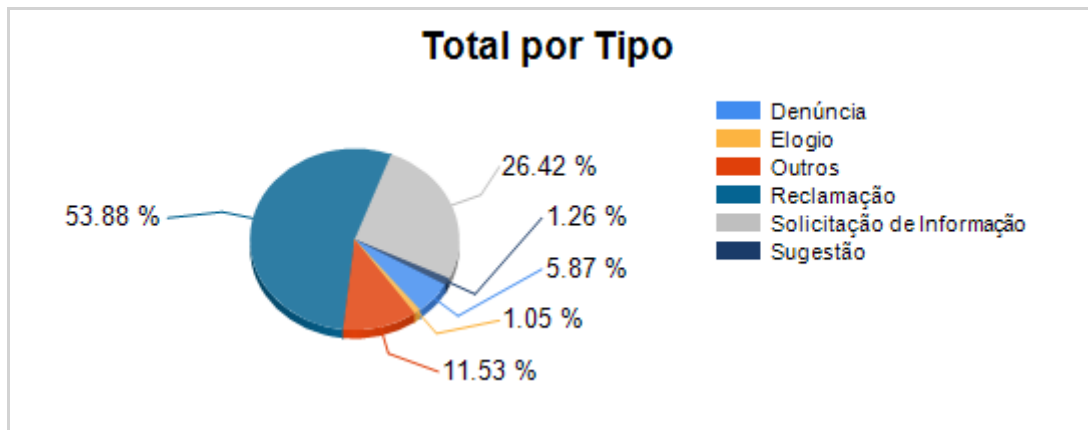
Secretaria de Esportes

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Esportes - Sede	477
Total:		477



Tipo de Manifestação

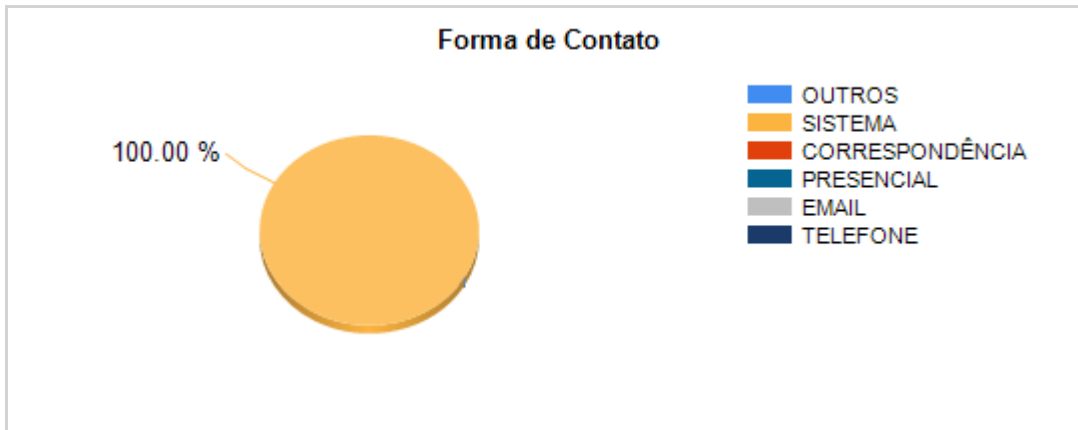
Tipo	Quantidade
Denúncia	28
Elogio	5
Outros	55
Reclamação	257
Solicitação de Informação	126
Sugestão	6
Total:	477



Forma de Contato

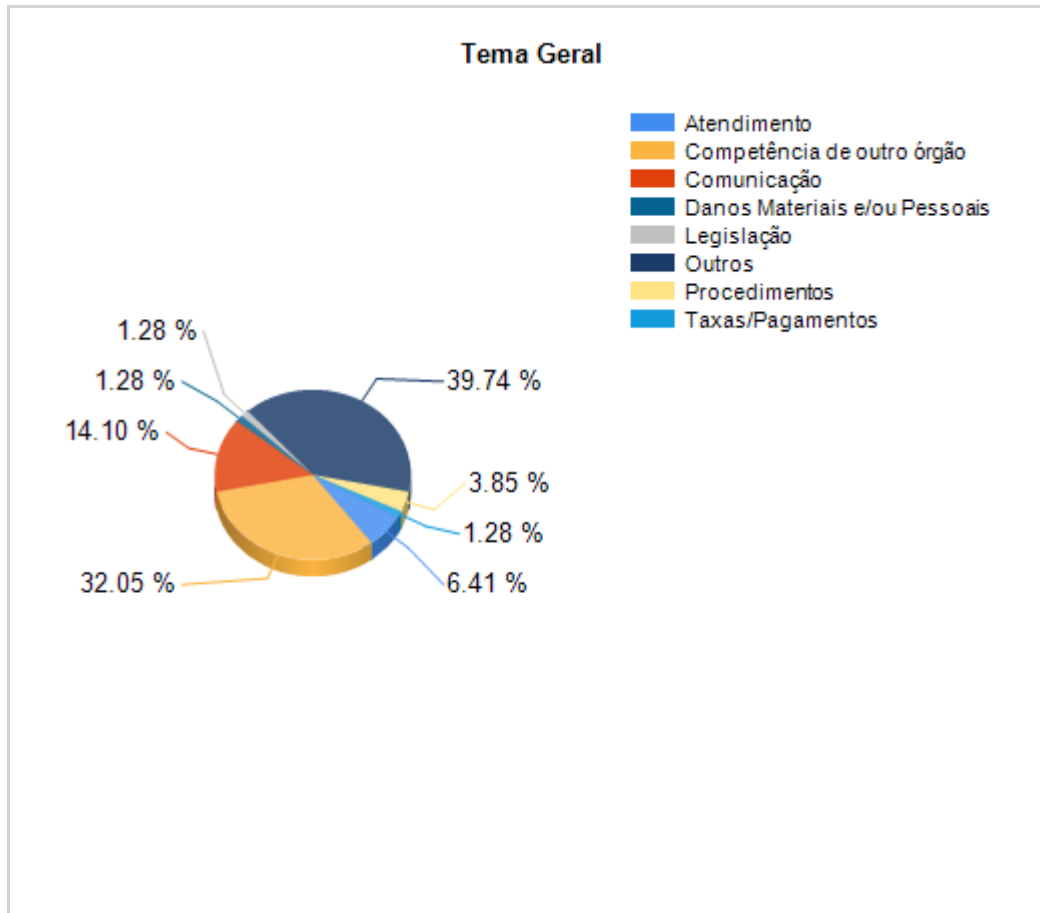
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	28	0	28
Elogio	0	0	0	0	5	0	5
Outros	0	0	0	0	55	0	55
Reclamação	0	0	0	0	257	0	257
Solicitação de Informação	0	0	0	0	126	0	126
Sugestão	0	0	0	0	6	0	6

Total	0	0	0	0	477	0	477
-------	---	---	---	---	-----	---	-----



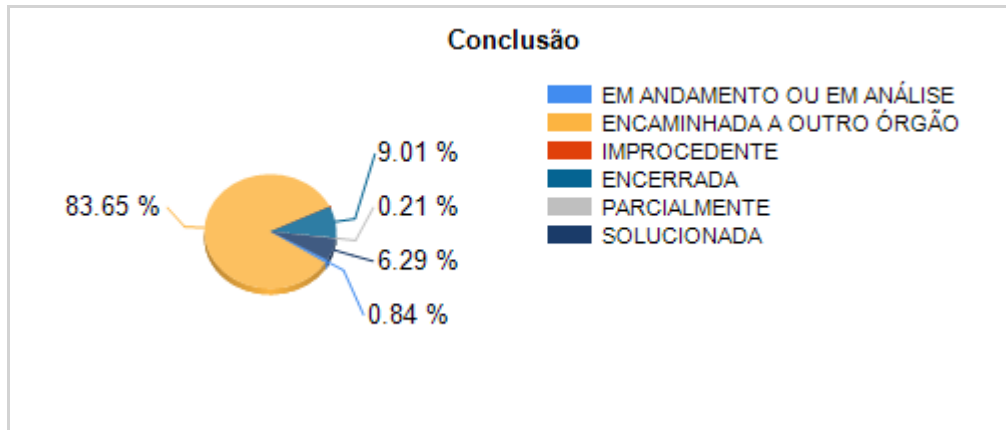
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	1	2	2	0	5
Competência de outro órgão	8	0	4	7	5	1	25
Comunicação	0	0	0	0	11	0	11
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	1	0	0	0	0	0	1
Outros	2	1	6	9	13	0	31
Procedimentos	0	0	0	2	0	1	3
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	1	0	1
Total	12	1	11	20	32	2	78



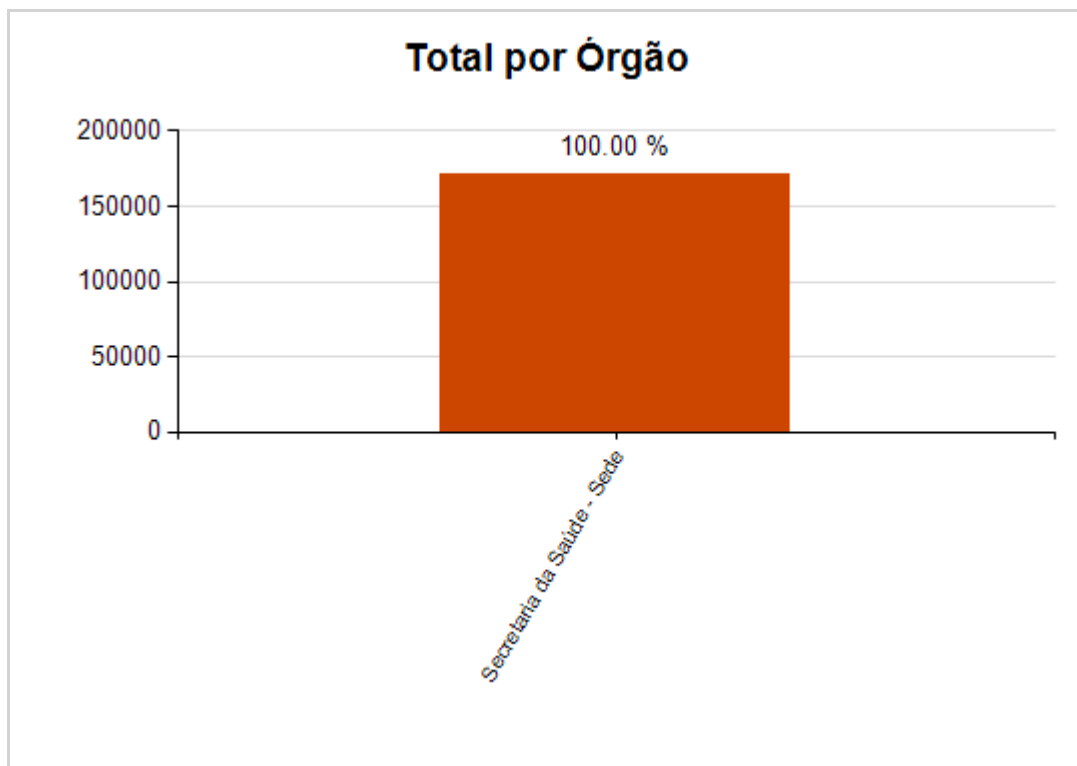
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	11	0	16	1	28
Elogio	0	0	1	0	4	0	5
Outros	2	0	9	0	44	0	55
Reclamação	8	0	10	0	237	2	257
Solicitação de Informação	19	1	11	0	94	1	126
Sugestão	1	0	1	0	4	0	6
Total	30	1	43	0	399	4	477



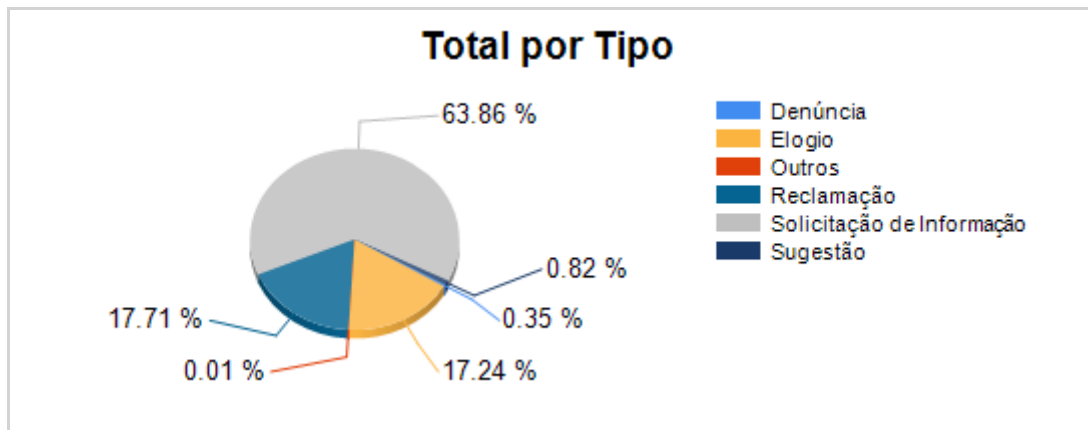
Secretaria de Estado da Saúde

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Saúde - Sede	170575
Total:		170575



Tipo de Manifestação

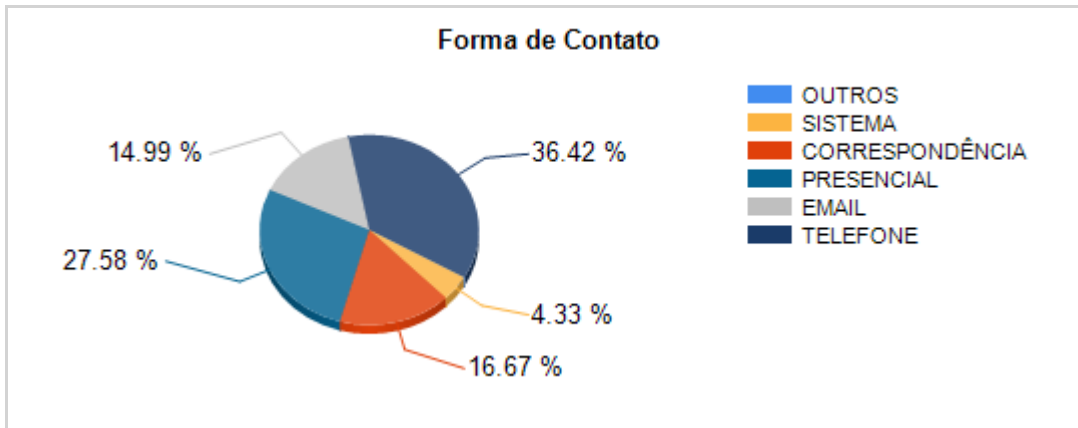
Tipo	Quantidade
Denúncia	605
Elogio	29410
Outros	15
Reclamação	30208
Solicitação de Informação	108933
Sugestão	1404
Total:	170575



Forma de Contato

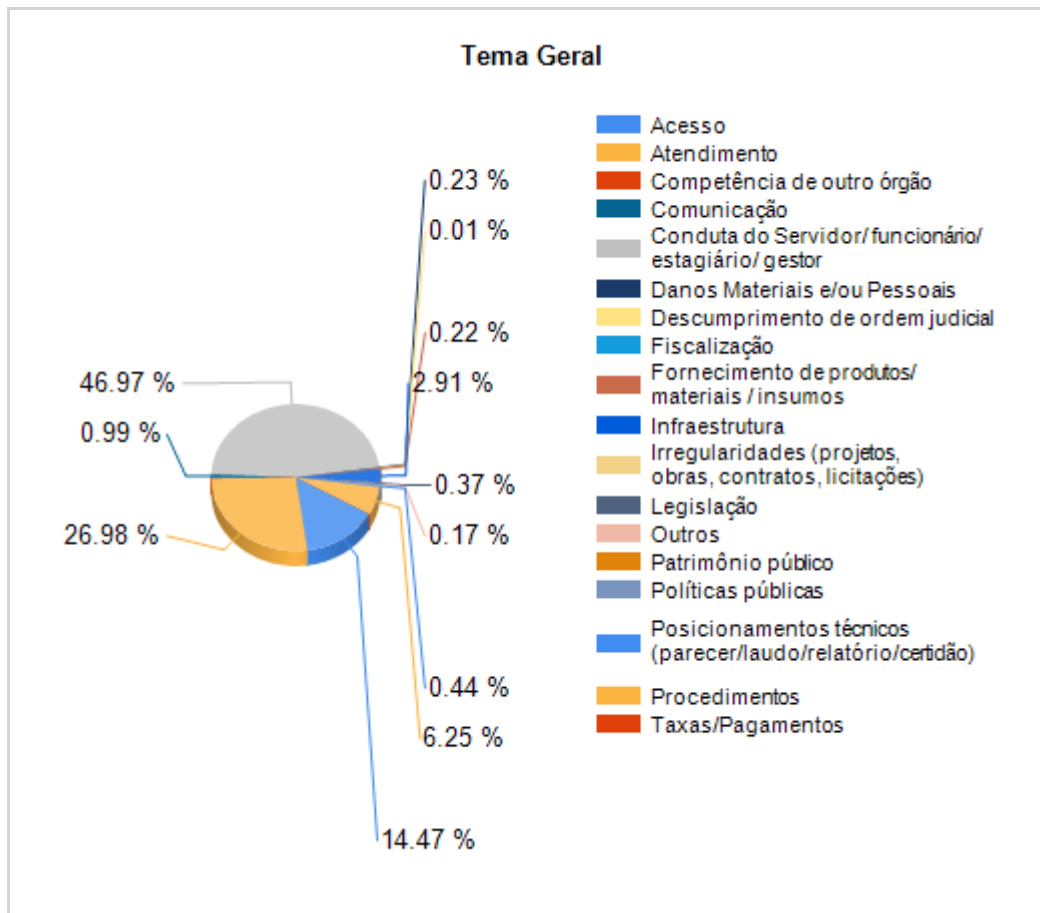
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	34	33	80	28	430	0	605
Elogio	3389	2408	2862	20532	219	0	29410
Outros	0	1	0	1	13	0	15
Reclamação	8990	7035	7442	4574	2167	0	30208
Solicitação de Informação	34475	52563	15036	2335	4524	0	108933
Sugestão	165	87	155	960	37	0	1404

Total	47053	62127	25575	28430	7390	0	170575
-------	-------	-------	-------	-------	------	---	--------



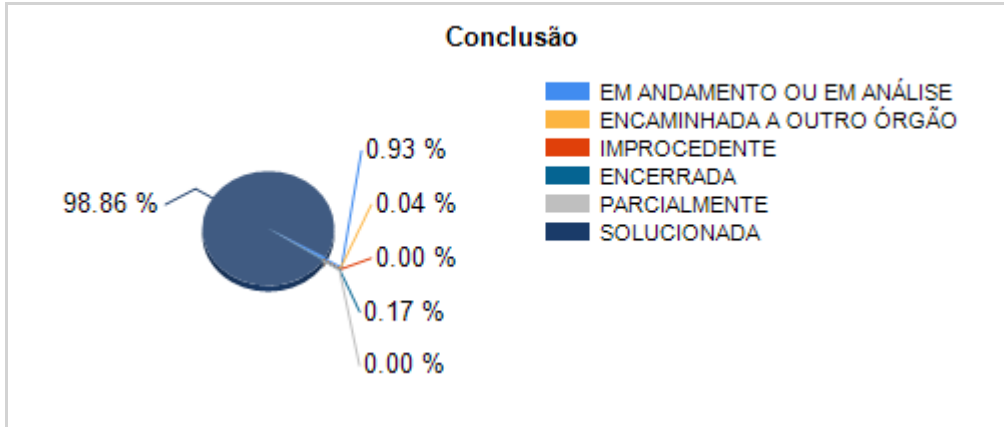
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	48	0	0	4201	20234	188	24671
Atendimento	86	4632	2	14875	25690	720	46005
Comunicação	0	0	0	0	1354	332	1686
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	313	23607	0	9874	46213	78	80085
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	43	345	0	388
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	6	14	0	20
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	21	0	0	0	351	0	372
Infraestrutura	11	817	0	468	3587	72	4955
Legislação	13	0	0	134	485	0	632
Outros	32	9	11	93	135	6	286
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	19	0	0	102	621	0	742
Procedimentos	58	340	0	366	9897	0	10661
Total	601	29405	13	30162	108926	1396	170503



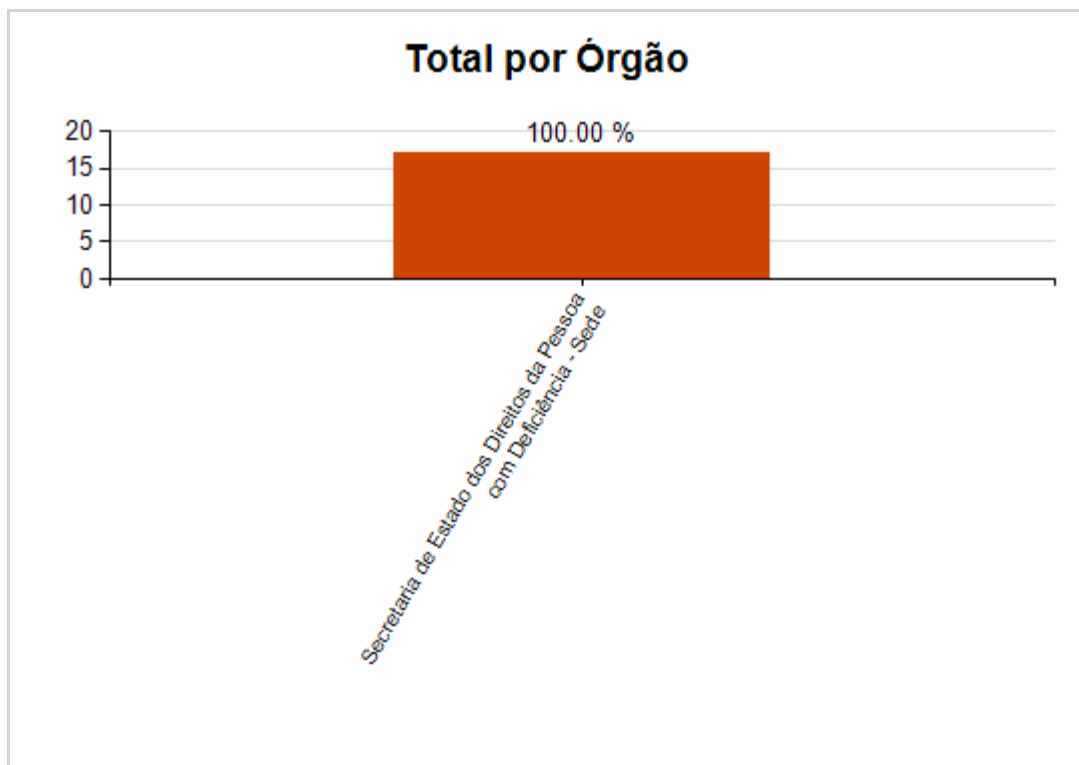
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	444	0	33	0	4	124	605
Elogio	29293	0	9	0	5	103	29410
Outros	2	2	9	0	2	0	15
Reclamação	28792	2	94	0	46	1274	30208
Solicitação de Informação	108724	3	140	1	7	58	108933
Sugestão	1369	0	7	0	8	20	1404
Total	168624	7	292	1	72	1579	170575



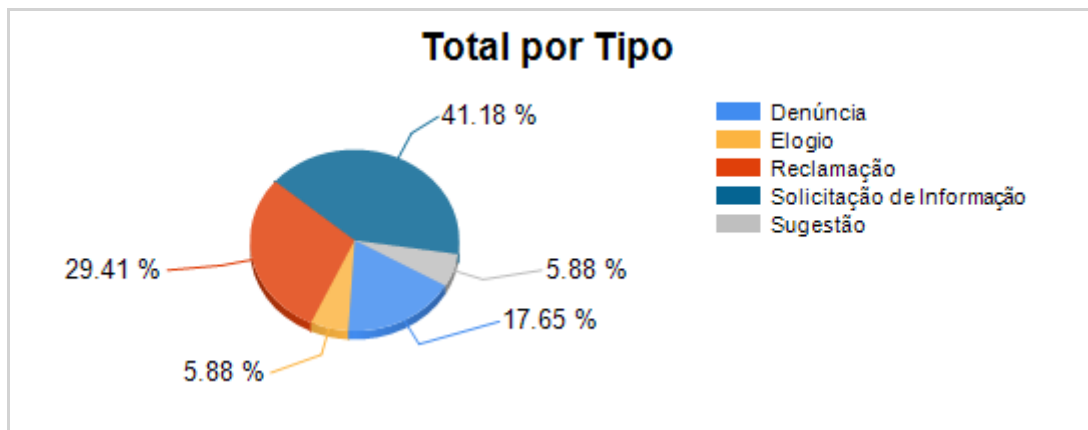
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	17
Total:		17



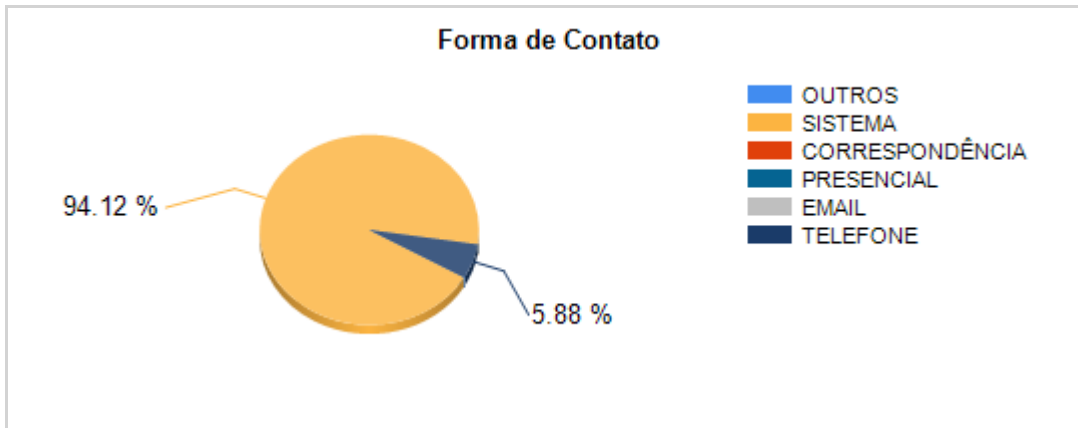
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	3
Elogio	1
Reclamação	5
Solicitação de Informação	7
Sugestão	1
Total:	17



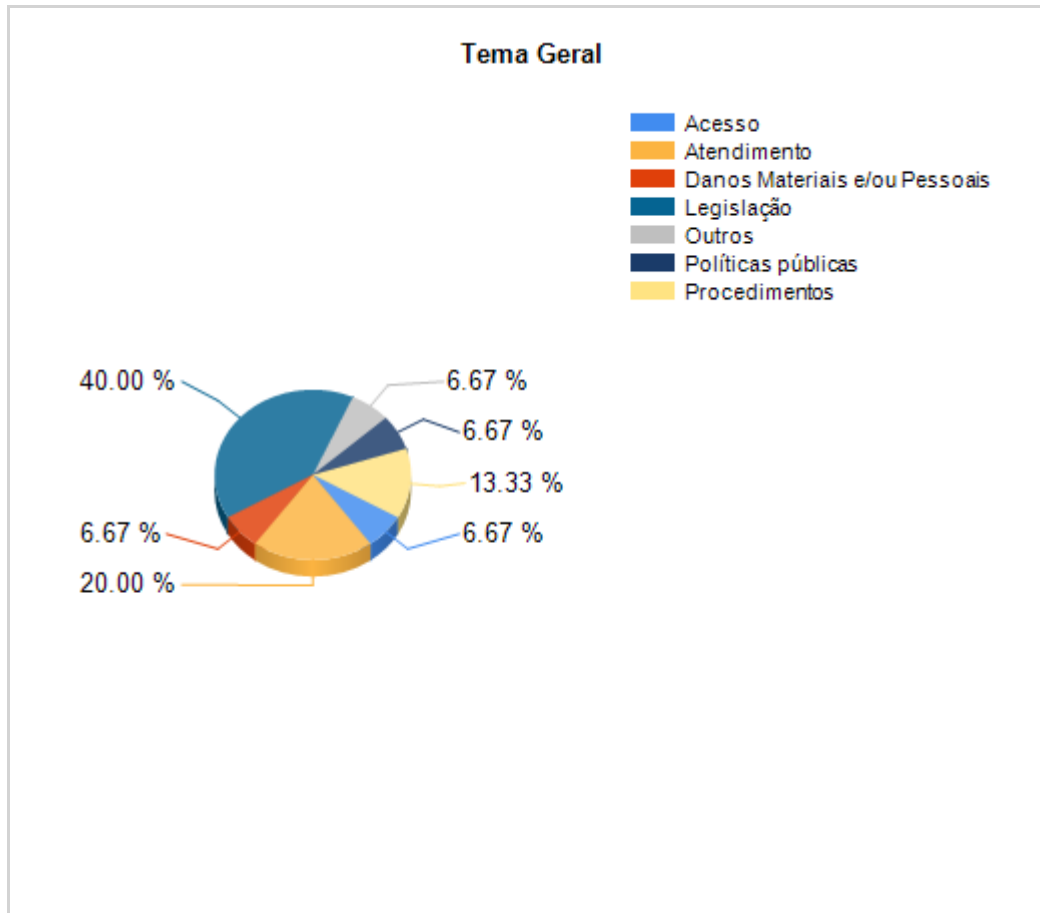
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	3	0	3
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Reclamação	0	0	0	0	5	0	5
Solicitação de Informação	0	0	0	0	7	0	7
Sugestão	0	1	0	0	0	0	1
Total	0	1	0	0	16	0	17



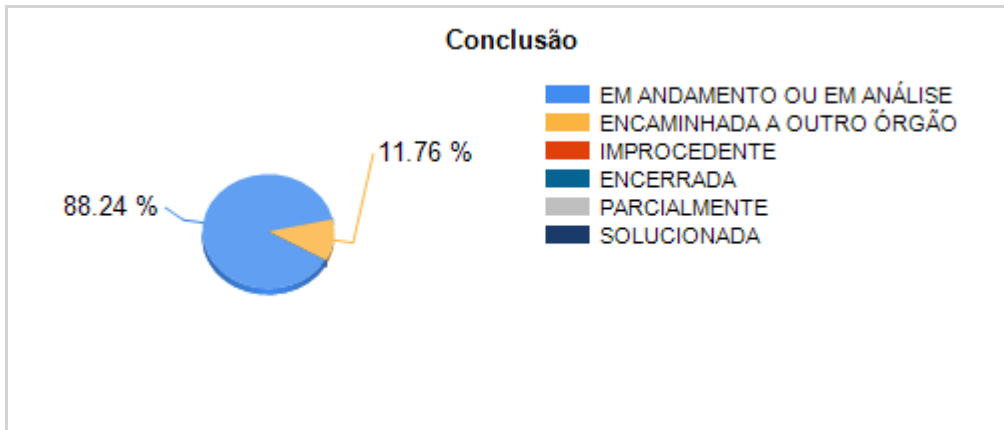
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	1	0	1
Atendimento	0	1	0	1	1	0	3
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	1	0	0	3	2	0	6
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Políticas públicas	0	0	0	0	1	0	1
Procedimentos	0	0	0	0	1	1	2
Total	2	1	0	4	7	1	15



Conclusão

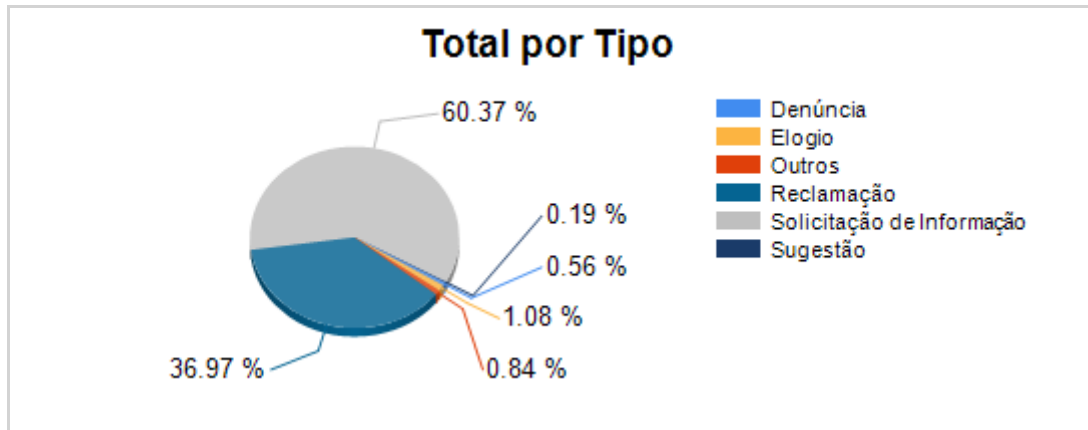
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	1	2	3
Elogio	0	0	0	0	0	1	1
Reclamação	0	0	0	0	1	4	5
Solicitação de Informação	0	0	0	0	0	7	7
Sugestão	0	0	0	0	0	1	1
Total	0	0	0	0	2	15	17



Secretaria de Governo

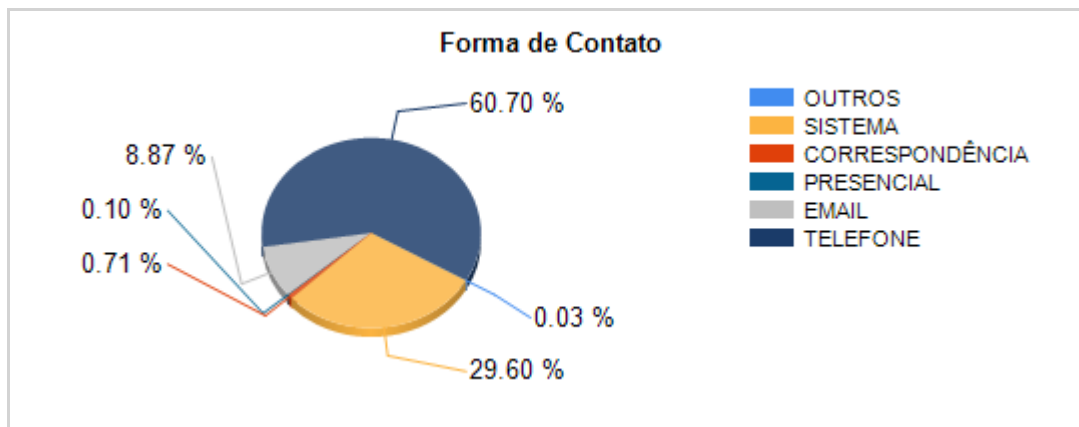
ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp	2088
2	Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo- Arsesp	536
3	CART - Concessionária Auto Raposo Tavares	1300
4	CCR Autoban	3898
5	CCR Rodoanel Oeste	1070
6	CCR SPVias	1426
7	CCR ViaOeste	3315
8	Comgás	2888
9	Companhia de Desenvolvimento Agrícola de São Paulo - Codasp	7
10	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp	2442
11	Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.	4189
12	Concessionária de Rodovias AB Triângulo do Sol	774
13	Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A	1492
14	Concessionária de Rodovias Tebe S/A	178
15	Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.	559
16	Concessionária Rodovias do Tietê	902
17	Concessionária Rota das Bandeiras	1939
18	Concessionária SPMar	3832
19	Concessionária ViaPaulista	2420
20	CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)	37325

21	DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP	27670
22	Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A	913
23	Ecovias	561
24	EDP Bandeirante	20696
25	EIXO SP CONCESSIONARIA DE RODOVIAS S.A	1773
26	Elektro Eletricidade e Serviços	3683
27	Empresa Paulista de Planejamento Metropolitano S/A - Emplasa	1
28	Enel	144708
29	Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A	2059
30	Entrevias	1187
31	Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade	52
32	Gás Brasileiro Distribuidora S.A.	45
33	Imprensa Oficial do Estado S.A. - IMESP	132
34	Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE	5
35	Naturgy	248
36	Programa Poupatempo	51975
37	RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A	1643
38	Secretaria de Governo - Sede	513
39	SG-OGESP	1515
40	ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A	516
Total:		332475



Forma de Contato

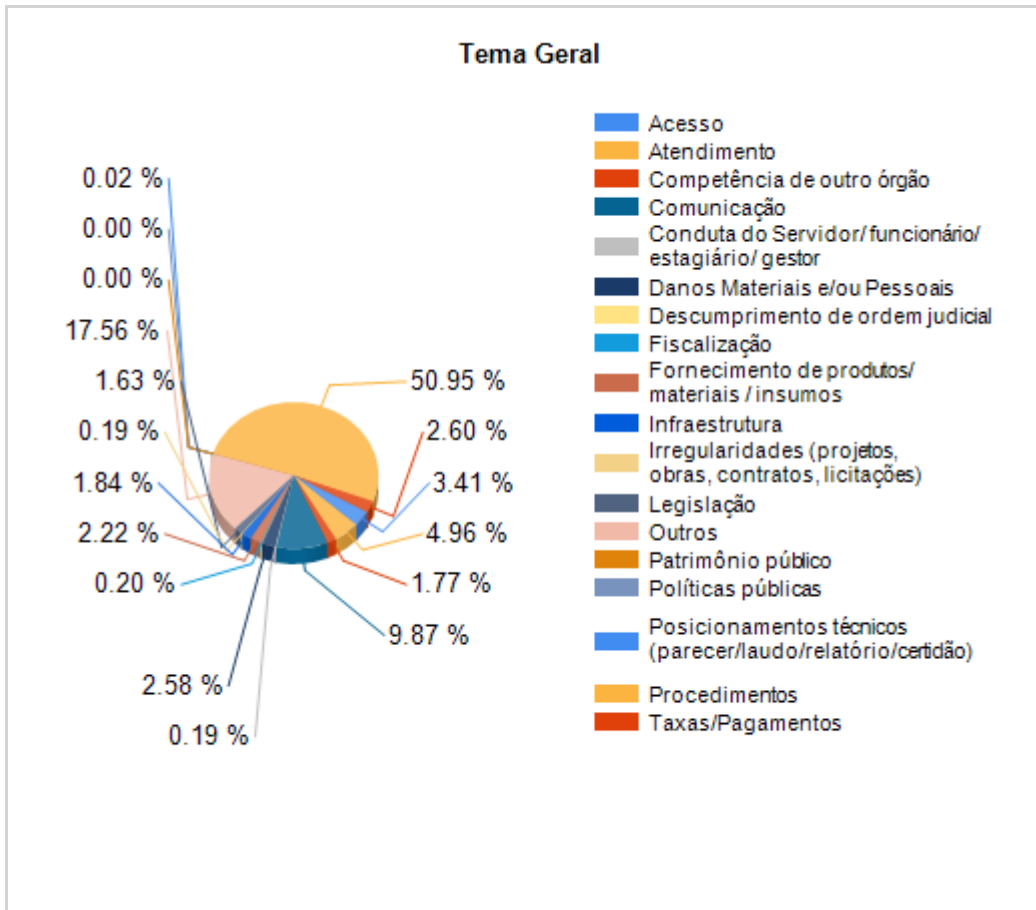
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	156	66	4	1622	19	1867
Elogio	7	2786	414	59	318	0	3584
Outros	131	1245	747	5	668	0	2796
Reclamação	103	57406	11982	917	52437	60	122905
Solicitação de Informação	92	139998	16151	1363	43090	5	200699
Sugestão	2	215	127	2	278	0	624
Total	335	201806	29487	2350	98413	84	332475



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	17	21	3329	7779	3	11149
Atendimento	62	3229	423	7896	4604	29	16243
Competência de outro órgão	68	1	194	735	4770	14	5782
Comunicação	0	3	54	4455	27748	35	32295
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	141	26	0	445	11	8	631
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	391	4136	3922	0	8450
Fiscalização	496	3	17	45	76	5	642
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	1	4633	2623	1	7258
Infraestrutura	7	30	162	3657	2015	147	6018
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	4	0	0	622	0	0	626
Legislação	88	0	64	988	4181	17	5338
Outros	91	91	627	3255	53373	39	57476
Patrimônio público	0	0	0	1	4	0	5
Políticas públicas	2	0	2	6	3	0	13
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	1	0	1	24	50	0	76
Procedimentos	672	171	451	81060	84094	279	166727

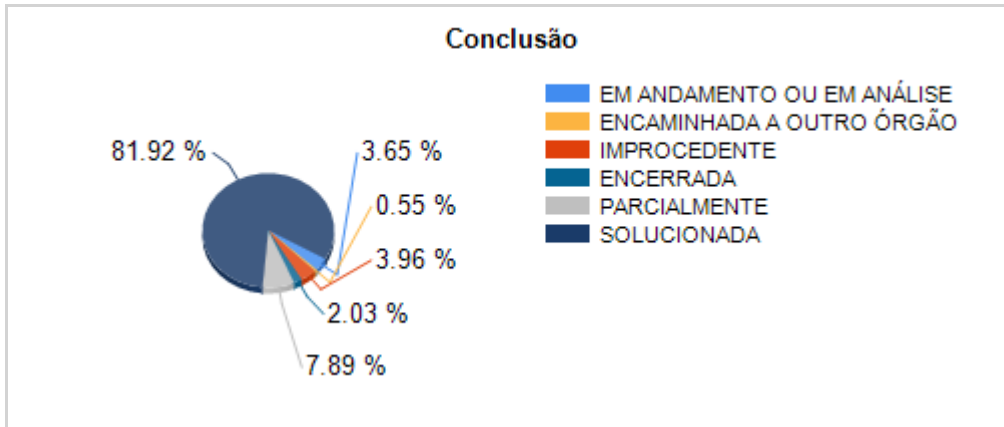
Taxas/Pagamentos	1	0	279	3233	4999	2	8514
Total	1634	3571	2687	118520	200252	579	327243



Conclusão

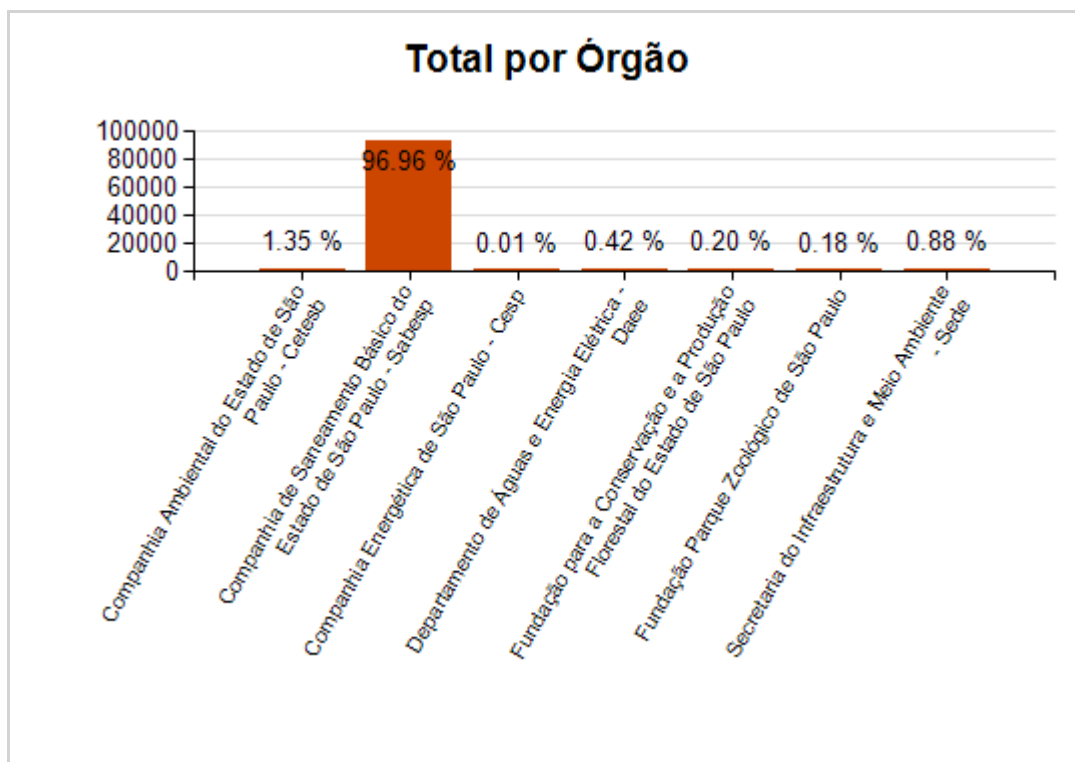
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	500	577	273	205	289	23	1867
Elogio	3351	17	202	0	12	2	3584
Outros	1582	82	656	293	113	70	2796
Reclamação	83897	17662	1754	11615	982	6995	122905
Solicitação de Informação	182748	7807	3827	927	370	5020	200699

Sugestão	279	98	40	123	49	35	624
Total	272357	26243	6752	13163	1815	12145	332475



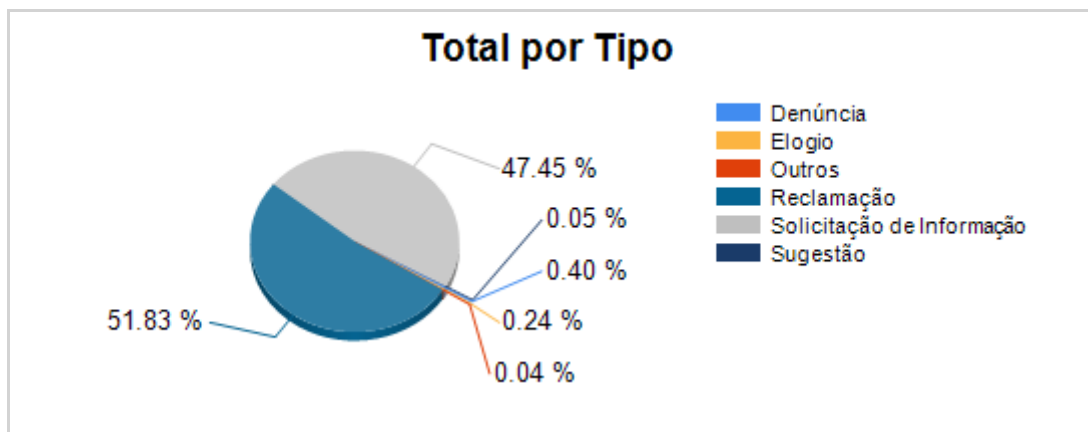
Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - CETESB	1288
2	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	92839
3	Companhia Energética de São Paulo - Cesp	13
4	Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee	401
5	Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	196
6	Fundação Parque Zoológico de São Paulo	177
7	Secretaria da Infraestrutura e Meio Ambiente - Sede	840
Total:		95754



Tipo de Manifestação

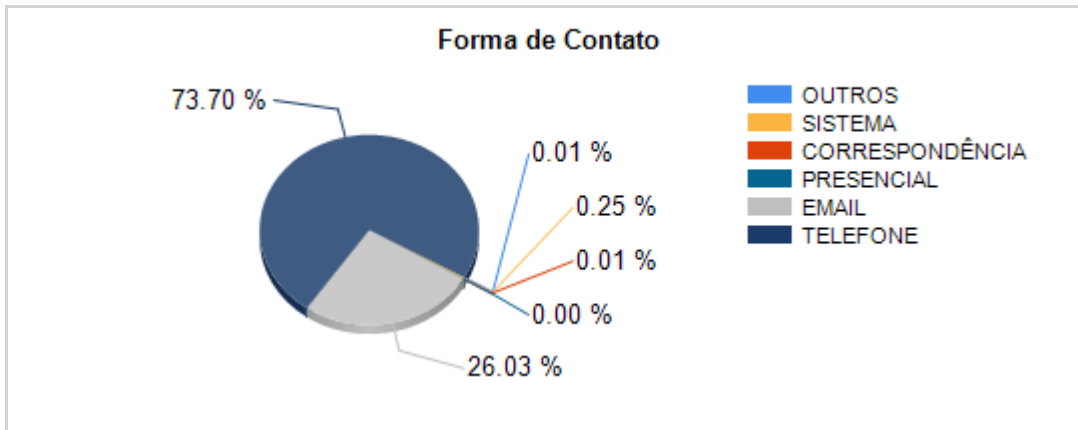
Tipo	Quantidade
Denúncia	379
Elogio	226
Outros	39
Reclamação	49629
Solicitação de Informação	45437
Sugestão	44
Total:	95754



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	19	351	2	7	0	379
Elogio	0	75	148	1	1	1	226
Outros	0	9	25	0	5	0	39
Reclamação	4	33112	16458	3	47	5	49629
Solicitação de Informação	0	37348	7909	1	179	0	45437
Sugestão	0	6	36	0	1	1	44

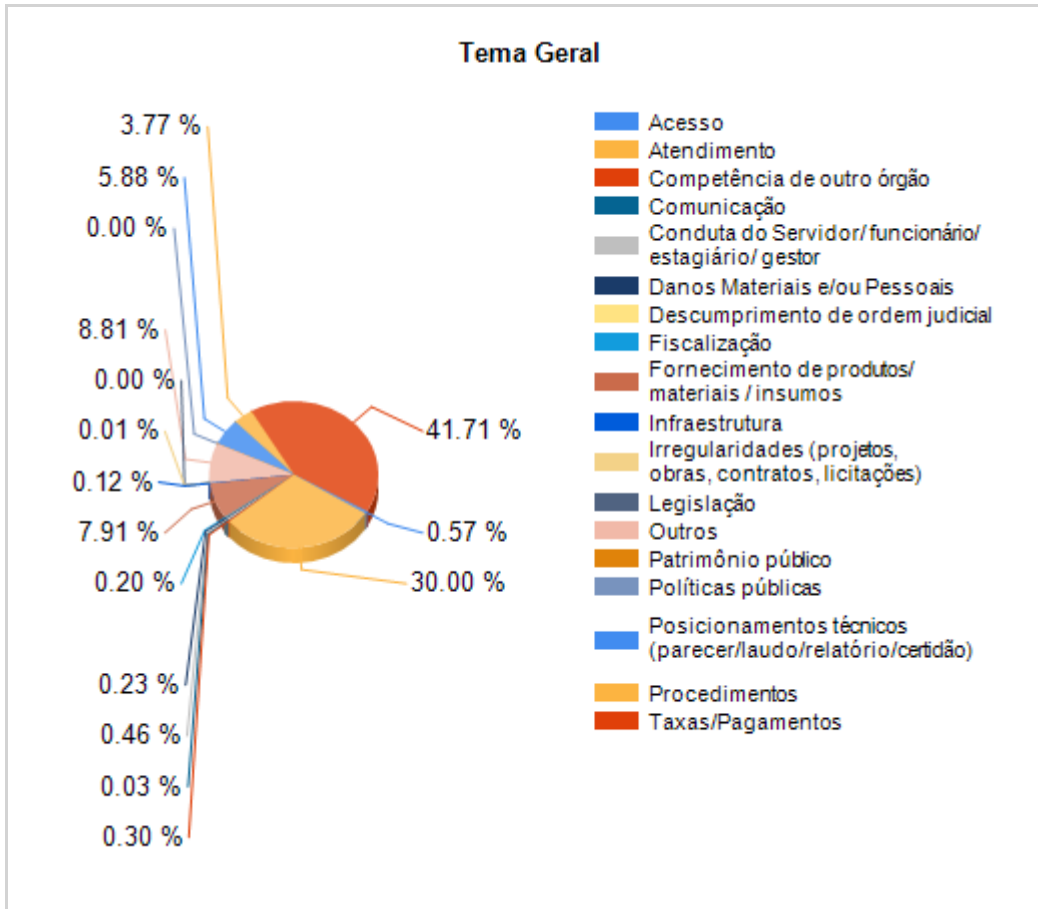
Total	4	70569	24927	7	240	7	95754
-------	---	-------	-------	---	-----	---	-------



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	11	0	20	53	450	7	541
Atendimento	2	133	0	15190	13390	5	28720
Competência de outro órgão	57	0	0	167	62	6	292
Comunicação	1	0	1	14	8	1	25
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	45	2	0	325	65	0	437
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	219	5	0	224
Fiscalização	175	0	0	7	5	0	187
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	12	3	5465	2091	1	7572
Infraestrutura	2	3	0	64	36	12	117
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	1	9	0	10
Legislação	0	0	0	1	3	0	4
Outros	0	19	6	4897	3513	1	8436
Políticas públicas	0	0	0	0	3	0	3
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	1	13	1	2805	2809	0	5629

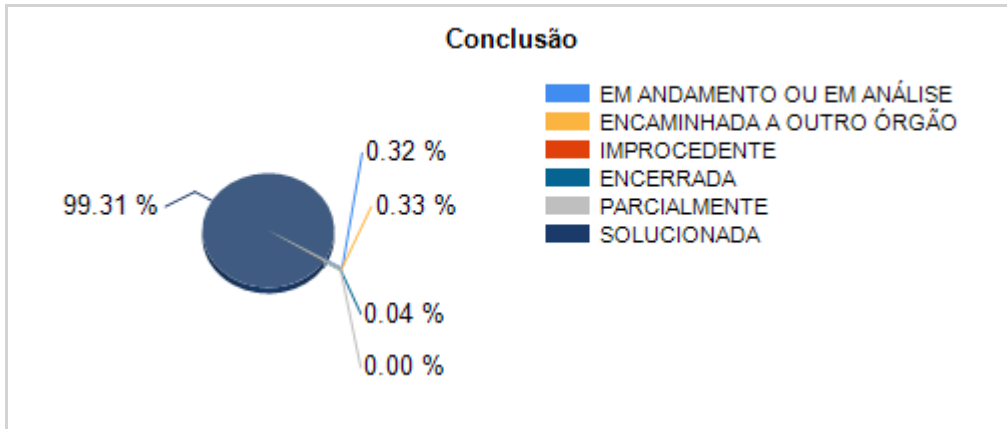
Procedimentos	82	14	4	1149	2353	10	3612
Taxas/Pagamentos	0	30	4	19261	20635	1	39931
Total	376	226	39	49618	45437	44	95740



Conclusão

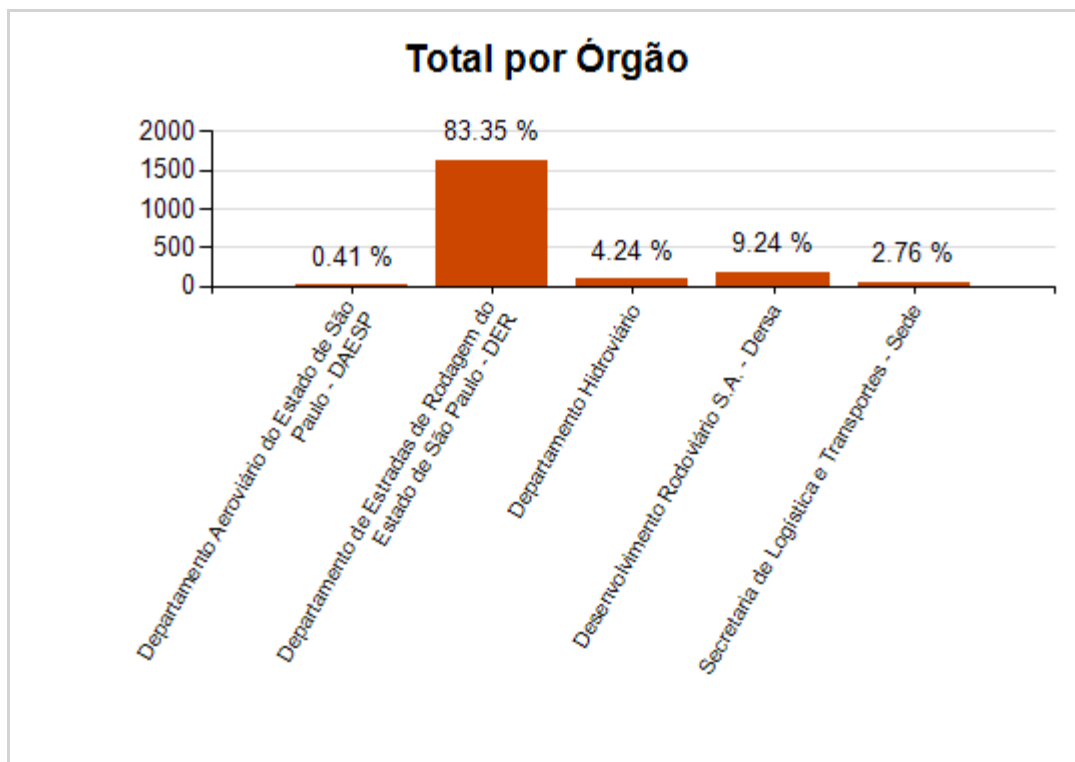
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	300	2	5	0	60	12	379
Elogio	224	0	0	0	0	2	226
Outros	28	0	7	0	1	3	39
Reclamação	49219	2	9	0	179	220	49629
Solicitação de	45291	0	17	0	67	62	45437

Informação							
Sugestão	29	0	1	0	6	8	44
Total	95091	4	39	0	313	307	95754



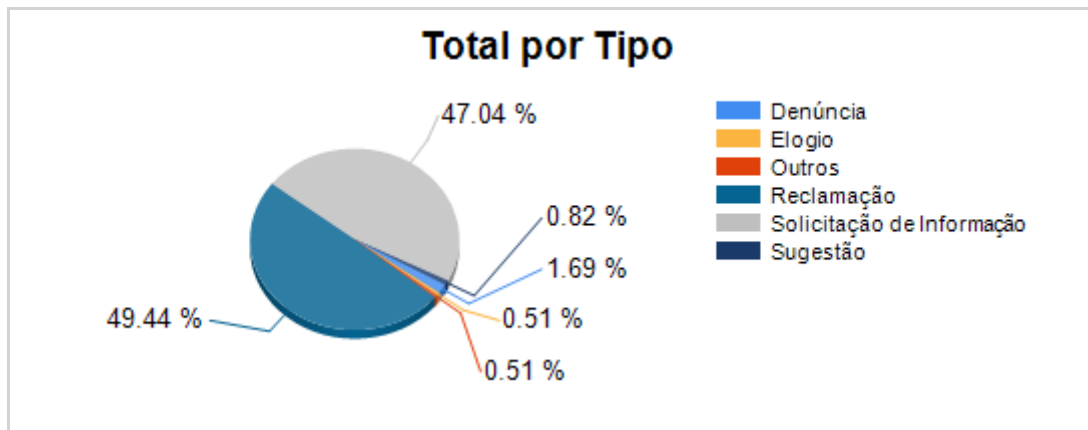
Secretaria de Logística e Transportes

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	8
2	Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER	1632
3	Departamento Hidroviário	83
4	Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa	181
5	Secretaria de Logística e Transportes - Sede	54
Total:		1958



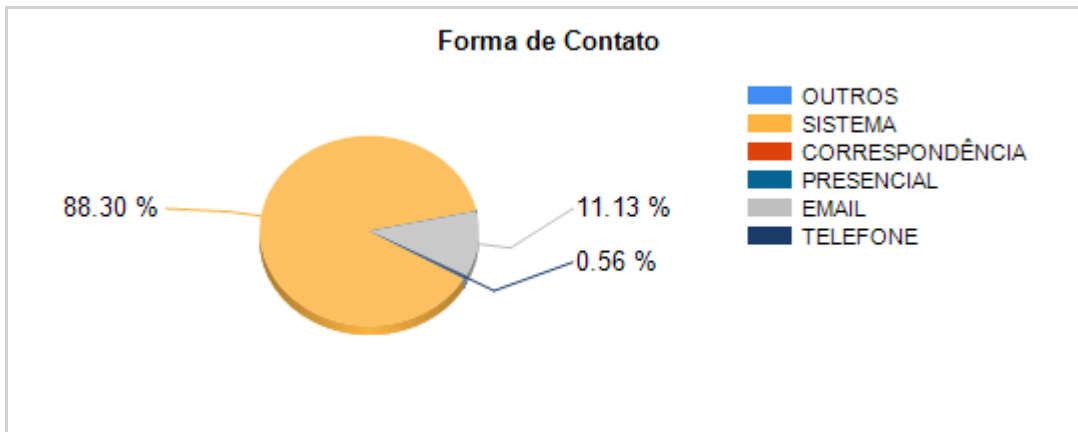
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	33
Elogio	10
Outros	10
Reclamação	968
Solicitação de Informação	921
Sugestão	16
Total:	1958



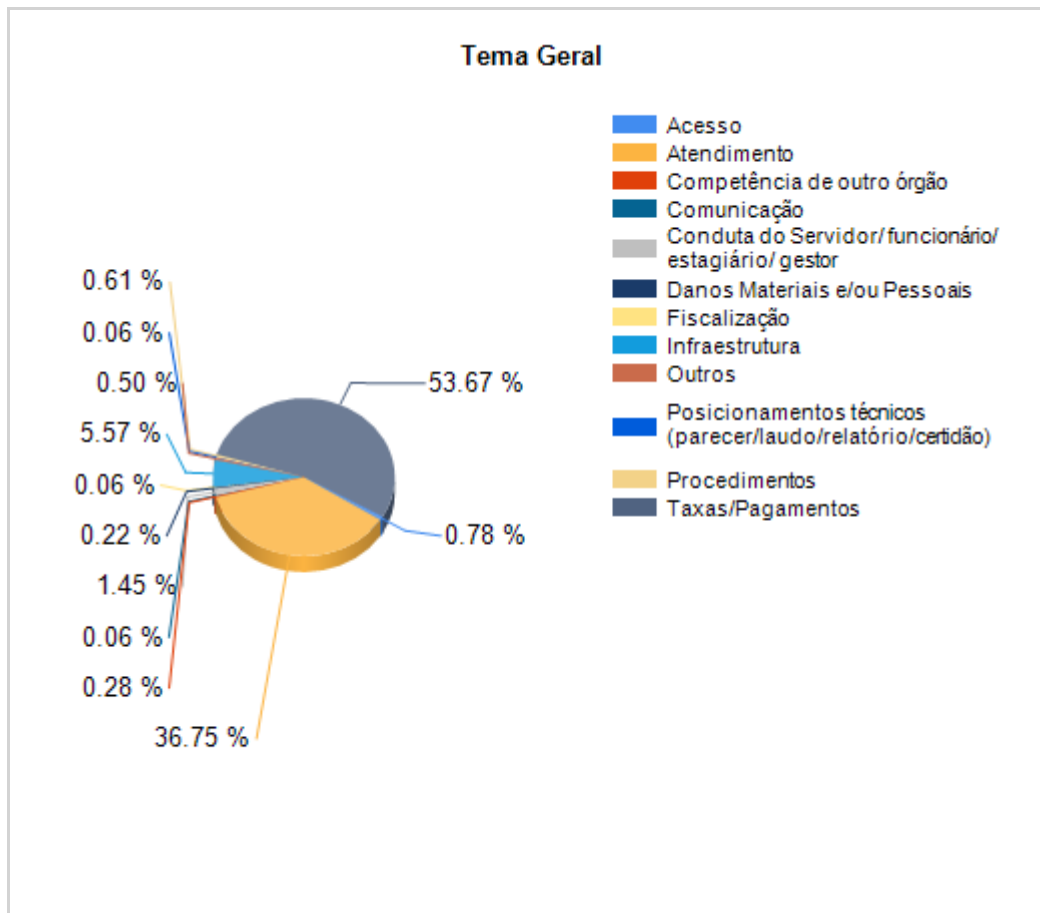
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	33	0	33
Elogio	0	0	3	0	7	0	10
Outros	0	0	1	0	9	0	10
Reclamação	0	10	159	0	799	0	968
Solicitação de Informação	0	1	48	0	872	0	921
Sugestão	0	0	7	0	9	0	16
Total	0	11	218	0	1729	0	1958



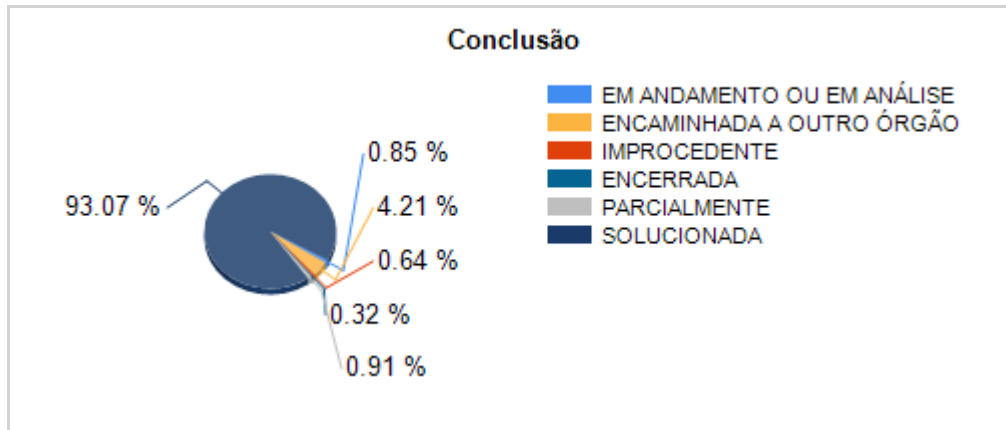
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	2	0	0	10	1	14
Atendimento	22	6	0	301	326	5	660
Competência de outro órgão	0	0	2	3	0	0	5
Comunicação	0	0	0	1	0	0	1
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	1	0	24	0	0	26
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	0	2	1	0	4
Fiscalização	0	0	0	1	0	0	1
Infraestrutura	0	0	0	83	14	3	100
Outros	0	0	0	7	2	0	9
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	1	0	1
Procedimentos	1	0	0	1	9	0	11
Taxas/Pagamentos	1	0	0	438	524	1	964
Total	27	9	2	861	887	10	1796



Conclusão

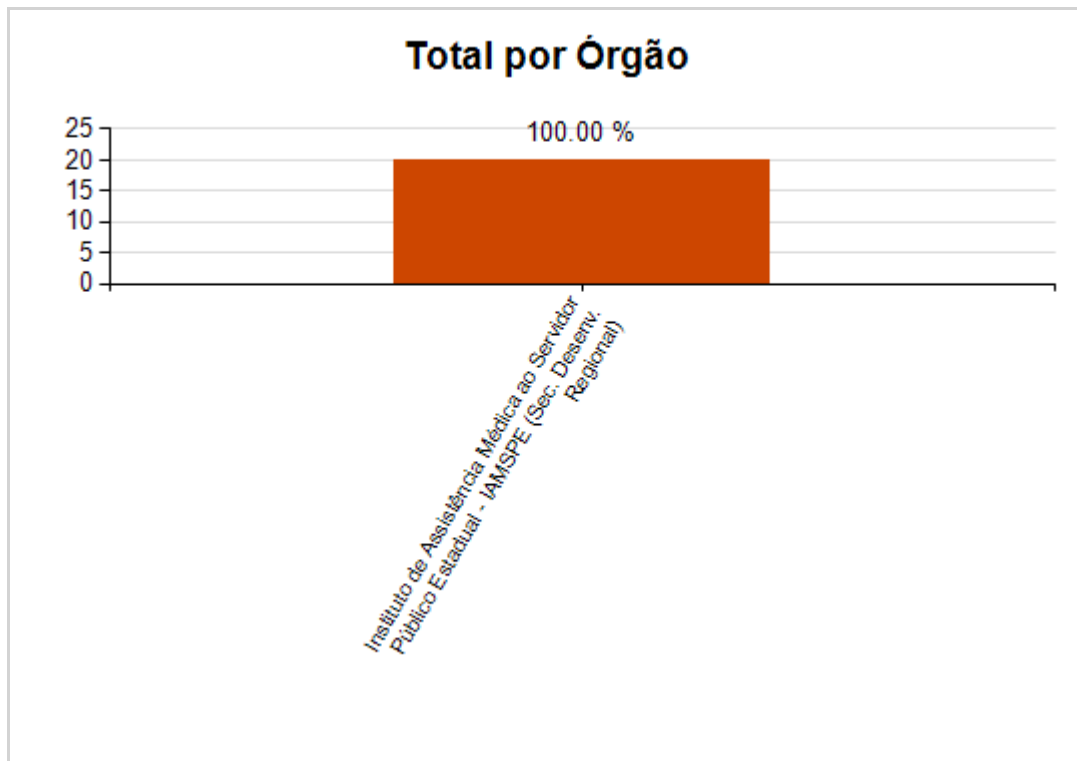
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	25	0	1	1	6	0	33
Elogio	9	0	0	0	1	0	10
Outros	0	0	0	2	7	0	9
Reclamação	837	9	1	7	50	7	911
Solicitação de Informação	864	8	4	2	11	9	898
Sugestão	10	0	0	0	4	0	14
Total	1745	17	6	12	79	16	1875



Secretaria de Planejamento e Gestão

Obs.: Quantidade de manifestação na Secretaria de Planejamento e Gestão, são dados da Ouvidoria do IAMSPE. Esses dados constam por terem sido protocolos reabertos no atual semestre, as manifestações foram cadastradas dentro do período em que o órgão estava vinculado à Secretaria.

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE (Sec. Desenv. Regional)	20
Total:		20



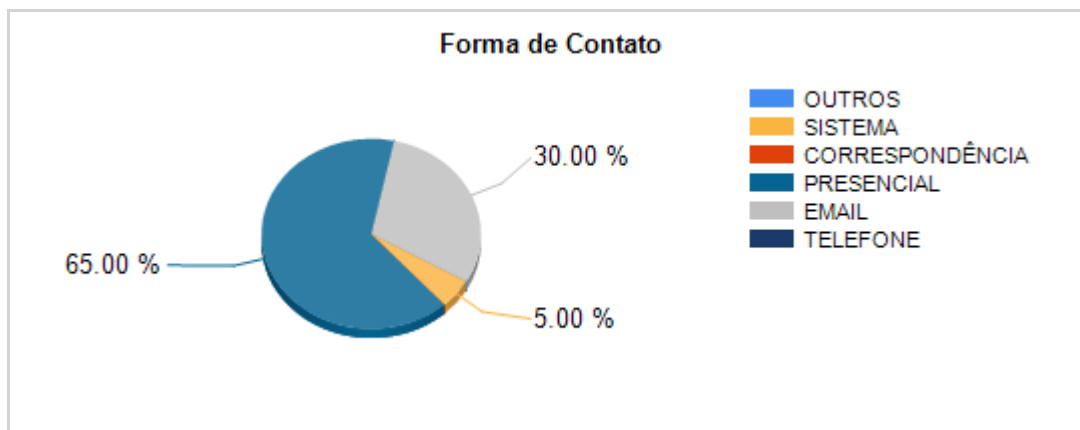
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Reclamação	20
Total:	20



Forma de Contato

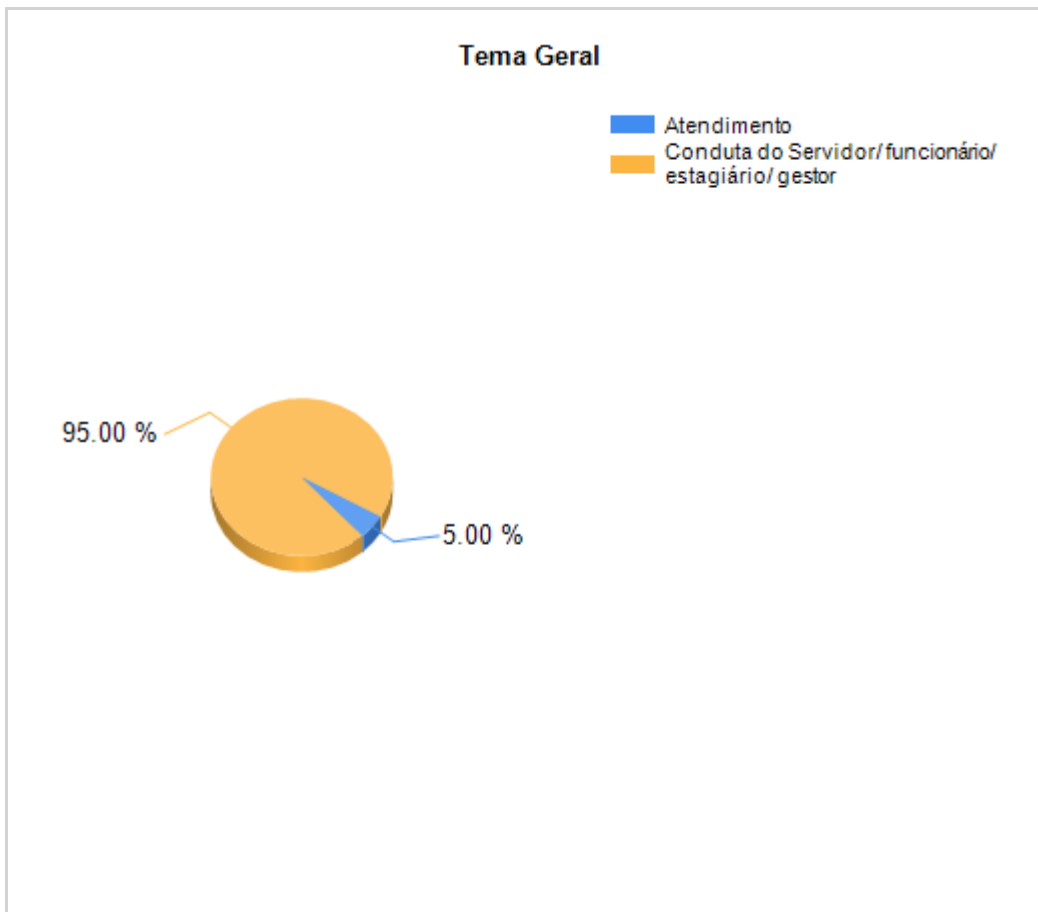
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Reclamação	13	0	6	0	1	0	20
Total	13	0	6	0	1	0	20



Tema Geral

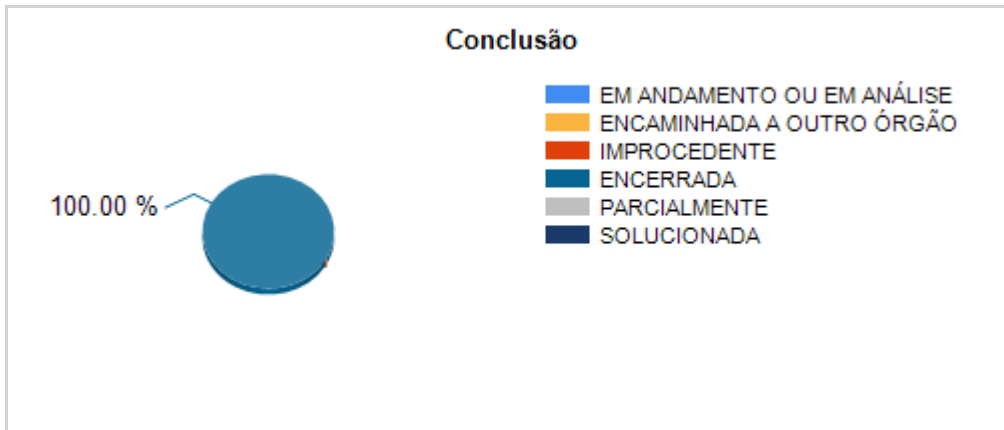
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	1	0	0	1
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	19	0	0	19

Total	0	0	0	20	0	0	20
-------	---	---	---	----	---	---	----



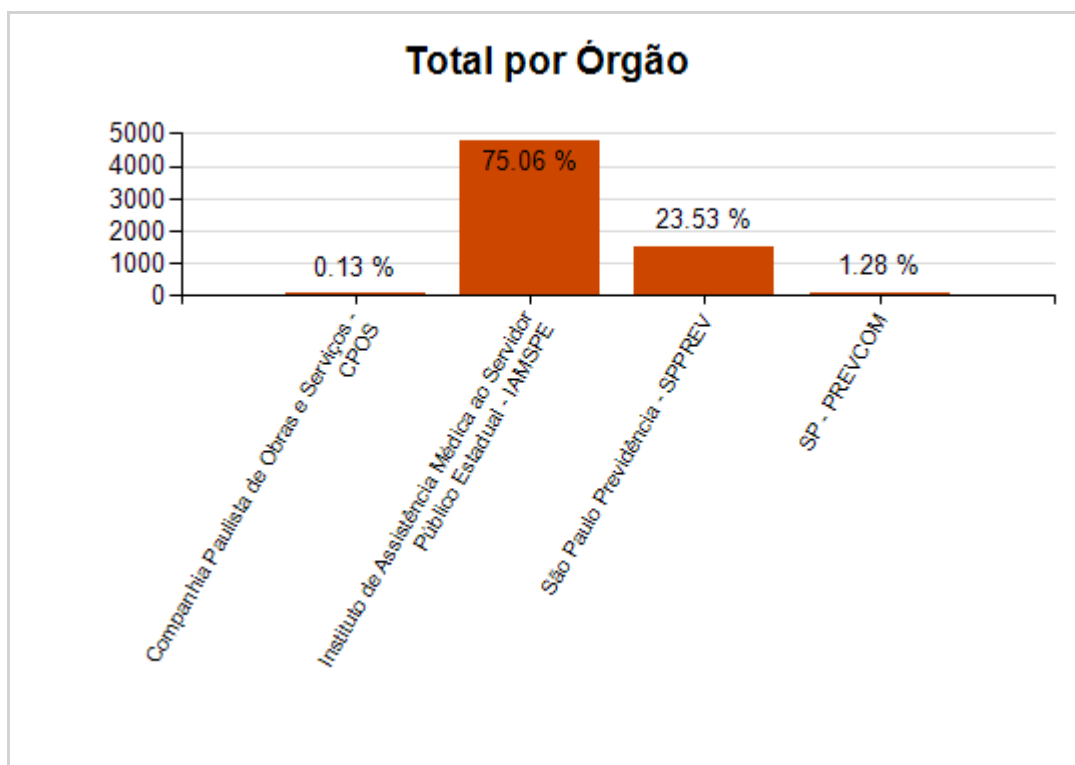
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Reclamação	0	0	20	0	0	0	20
Total	0	0	20	0	0	0	20



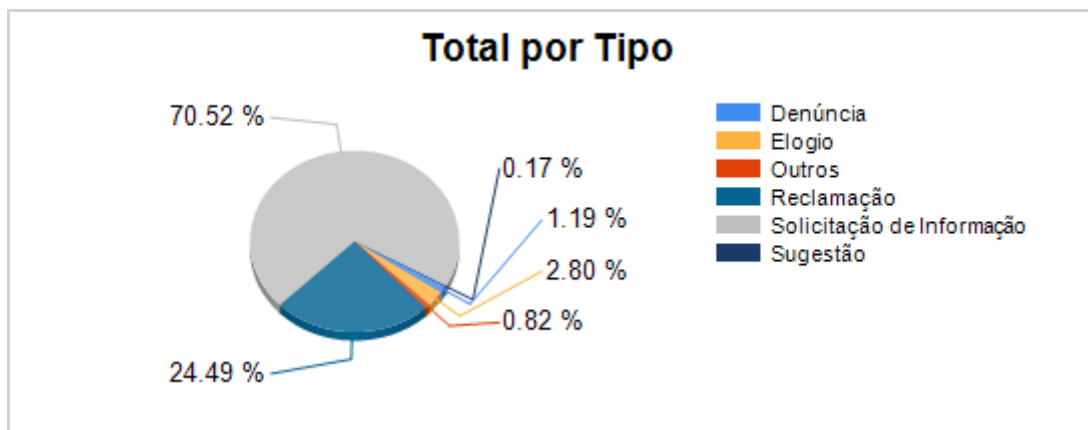
Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia Paulista de Obras e Serviços - CPOS	8
2	Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE	4747
3	São Paulo Previdência - SPPREV	1488
4	SP - PREVCOM	81
Total:		6324



Tipo de Manifestação

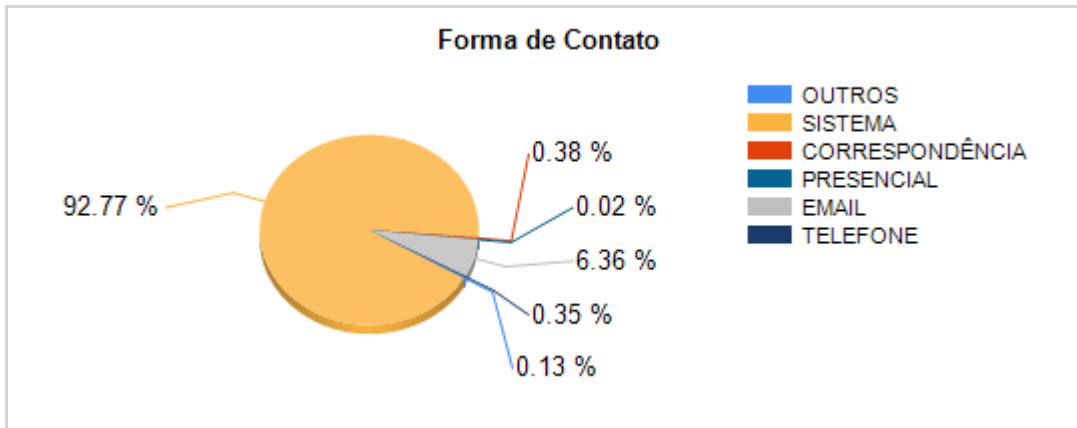
Tipo	Quantidade
Denúncia	75
Elogio	177
Outros	52
Reclamação	1549
Solicitação de Informação	4460
Sugestão	11
Total:	6324



Forma de Contato

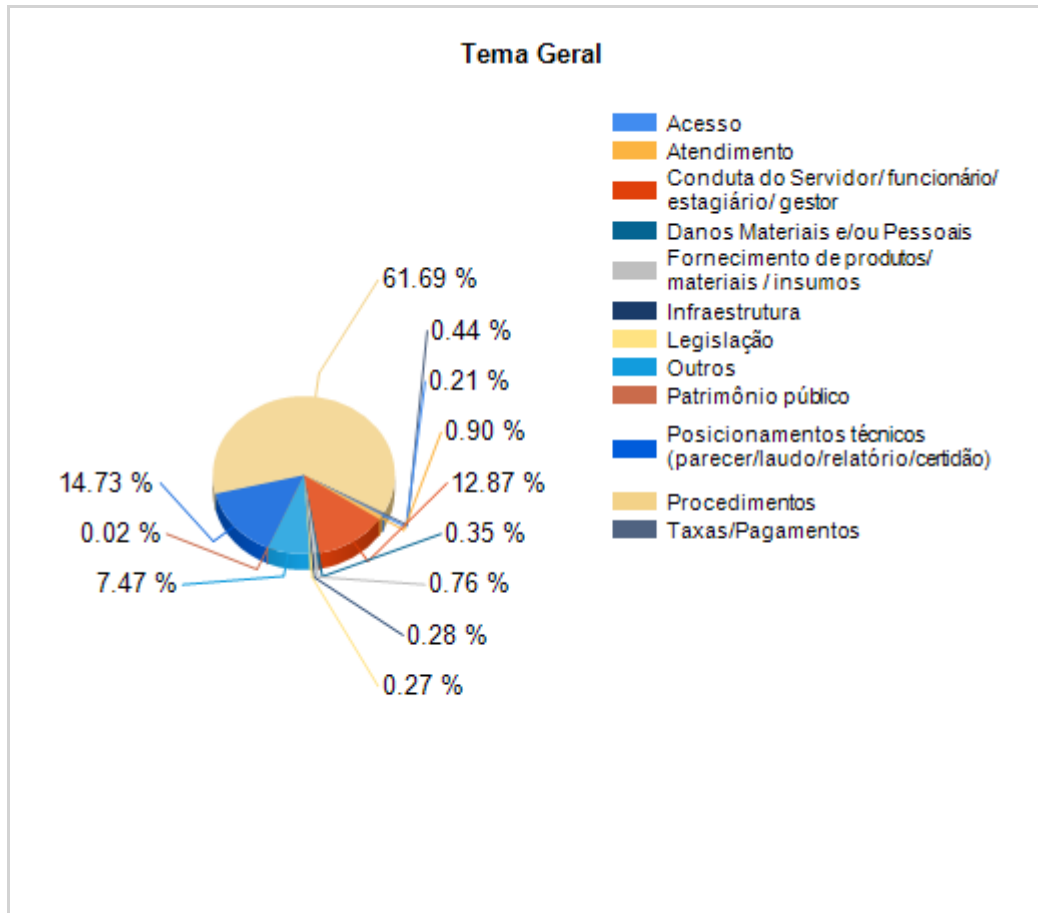
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	1	1	73	0	75
Elogio	0	6	52	7	107	5	177
Outros	0	0	0	0	52	0	52
Reclamação	1	15	334	15	1181	3	1549
Solicitação de Informação	0	1	15	1	4443	0	4460
Sugestão	0	0	0	0	11	0	11

Total	1	22	402	24	5867	8	6324
-------	---	----	-----	----	------	---	------



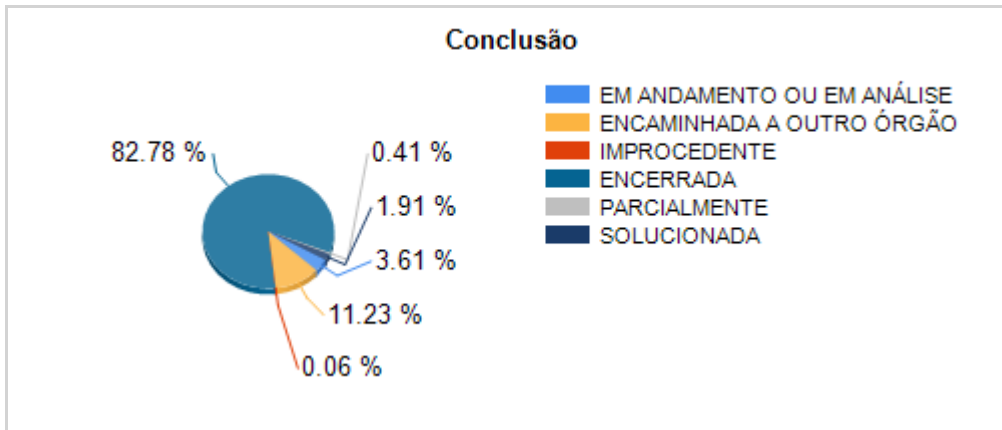
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	6	6	0	12
Atendimento	0	0	2	8	40	1	51
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	180	1	404	141	0	727
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	16	4	0	20
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	1	0	19	23	0	43
Infraestrutura	0	0	0	10	6	0	16
Legislação	1	0	0	14	0	0	15
Outros	1	0	5	8	408	0	422
Patrimônio público	0	0	0	0	1	0	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	31	1	0	13	787	0	832
Procedimentos	2	5	0	608	2863	7	3485
Taxas/Pagamentos	0	0	0	10	15	0	25
Total	36	187	8	1116	4294	8	5649



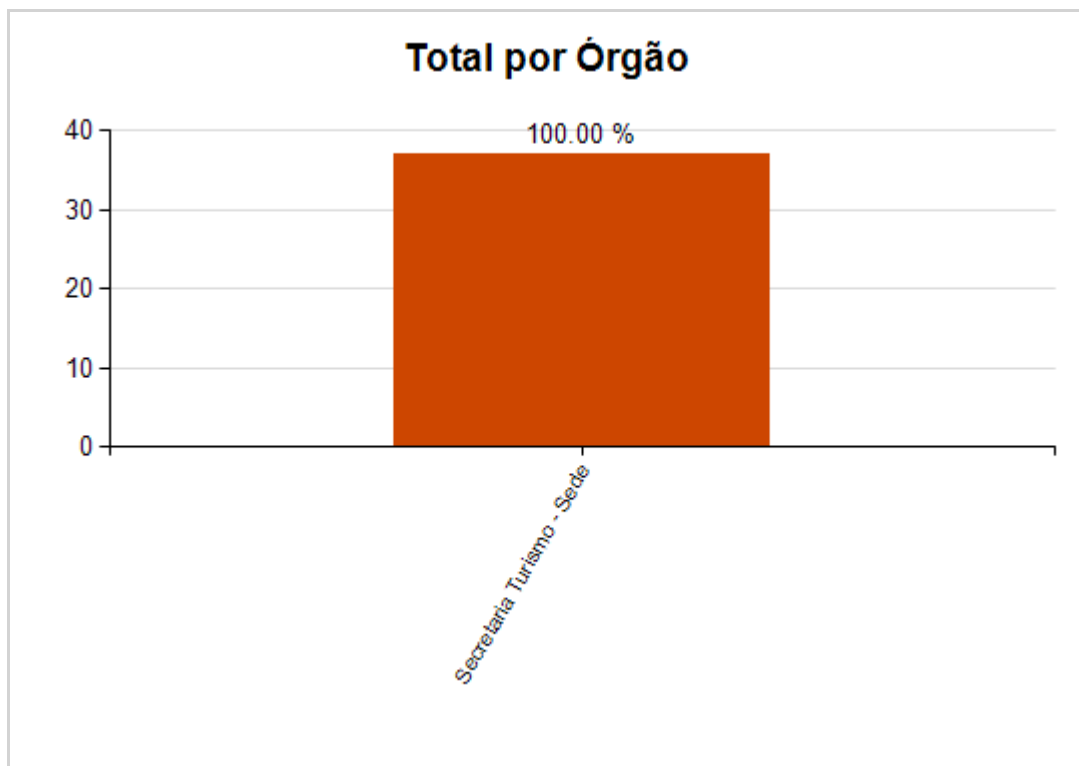
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	14	3	16	0	39	3	75
Elogio	16	0	153	0	1	7	177
Outros	1	0	6	1	44	0	52
Reclamação	13	1	897	0	451	187	1549
Solicitação de Informação	76	22	4156	3	172	31	4460
Sugestão	1	0	7	0	3	0	11
Total	121	26	5235	4	710	228	6324



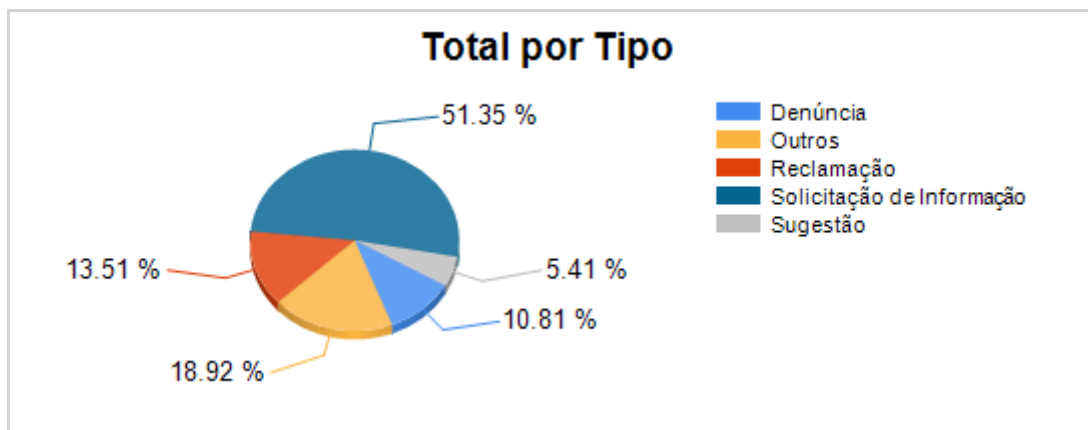
Secretaria de Turismo

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria Turismo - Sede	37
Total:		37



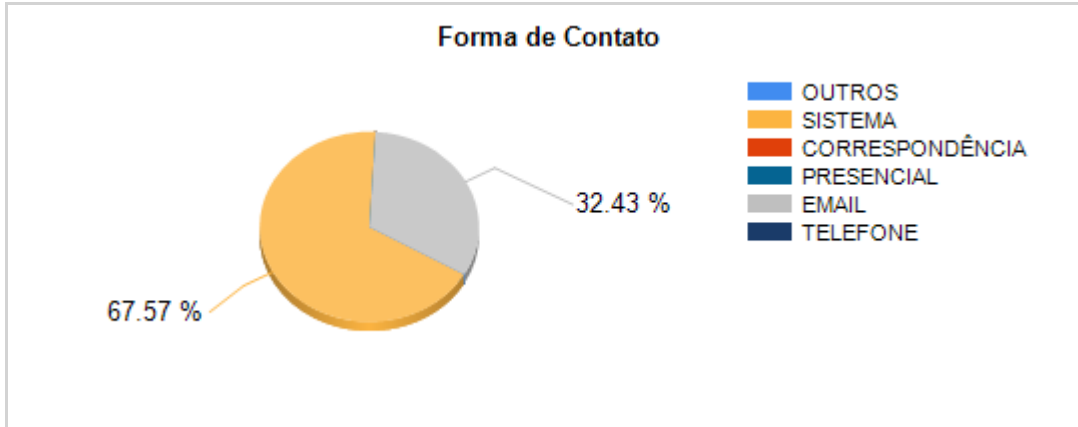
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	4
Outros	7
Reclamação	5
Solicitação de Informação	19
Sugestão	2
Total:	37



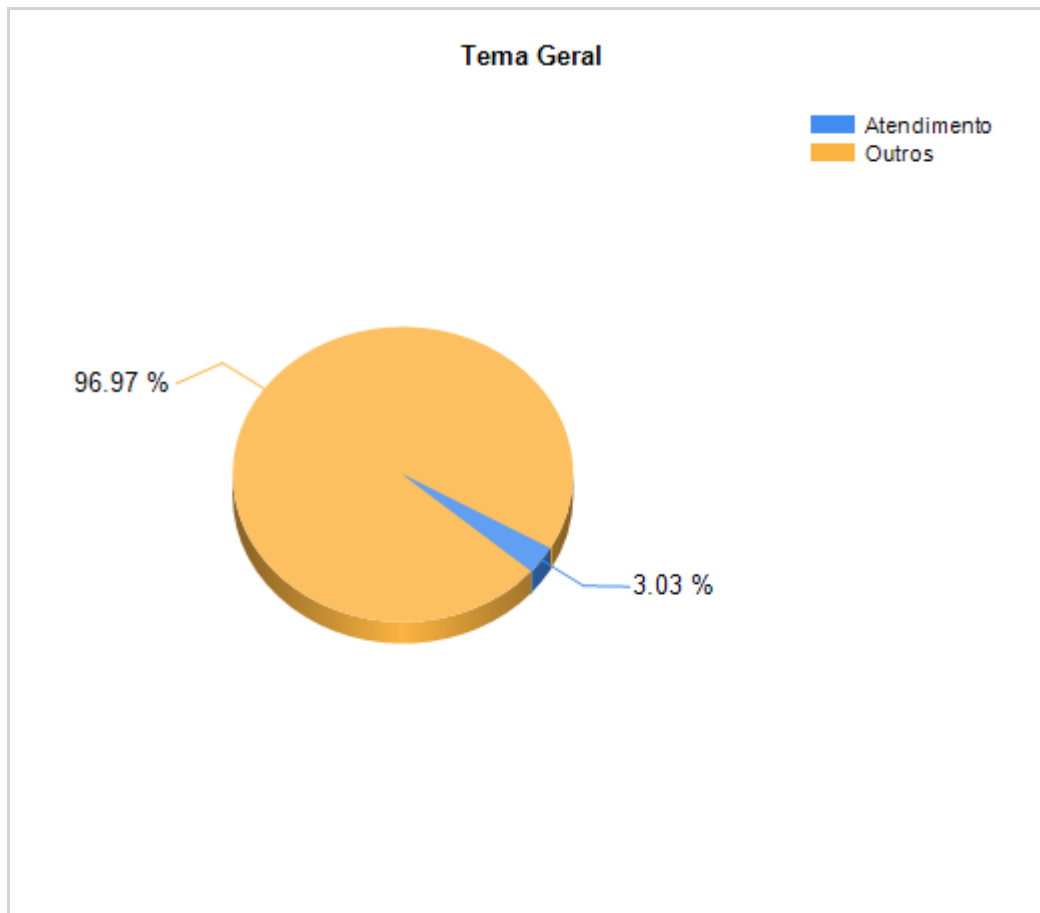
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	4	0	4
Outros	0	0	2	0	5	0	7
Reclamação	0	0	3	0	2	0	5
Solicitação de Informação	0	0	6	0	13	0	19
Sugestão	0	0	1	0	1	0	2
Total	0	0	12	0	25	0	37



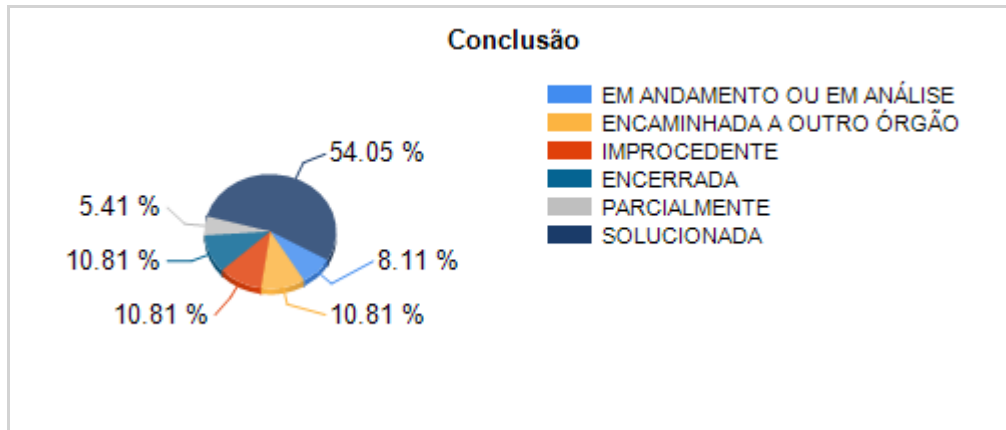
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	0	1	0	1
Outros	3	0	7	3	18	1	32
Total	3	0	7	3	19	1	33



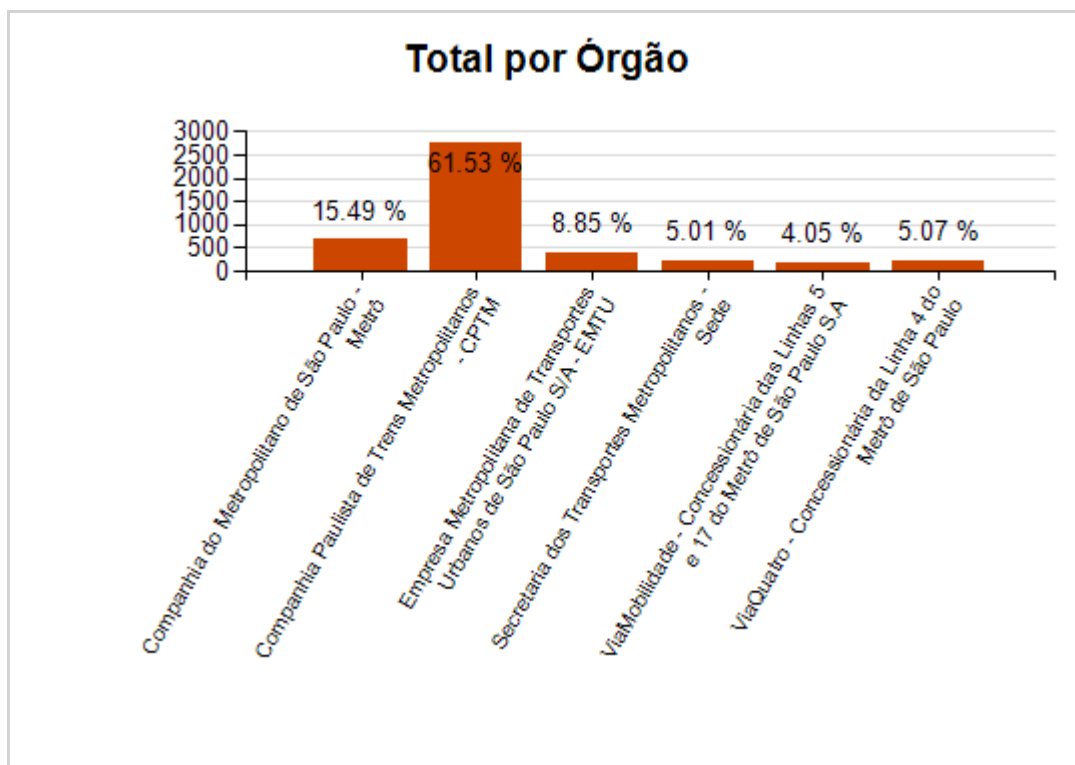
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	2	0	0	0	1	1	4
Outros	3	1	2	1	0	0	7
Reclamação	0	0	0	3	2	0	5
Solicitação de Informação	14	1	2	0	0	2	19
Sugestão	1	0	0	0	1	0	2
Total	20	2	4	4	4	3	37



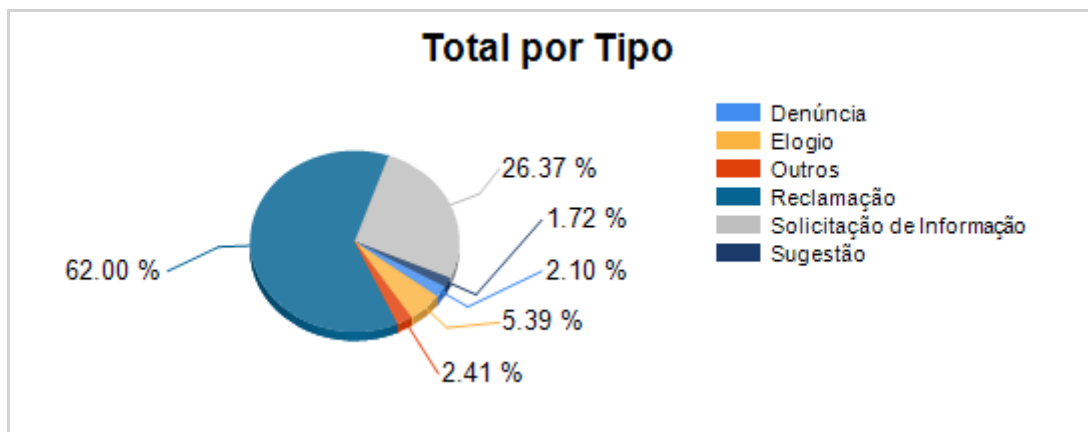
Secretaria dos Transportes Metropolitanos

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô	693
2	Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM	2753
3	Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU	396
4	Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede	224
5	ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A	181
6	ViaQuatro - Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo	227
Total:		4474



Tipo de Manifestação

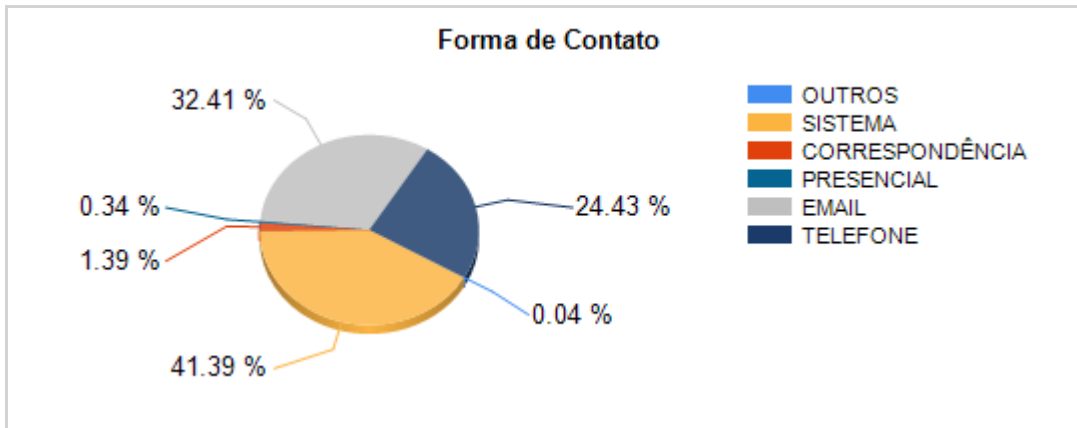
Tipo	Quantidade
Denúncia	94
Elogio	241
Outros	108
Reclamação	2774
Solicitação de Informação	1180
Sugestão	77
Total:	4474



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	35	0	58	0	94
Elogio	0	91	23	26	101	0	241
Outros	0	9	75	1	23	0	108
Reclamação	7	333	952	15	1465	2	2774
Solicitação de Informação	8	651	321	17	183	0	1180
Sugestão	0	8	44	3	22	0	77

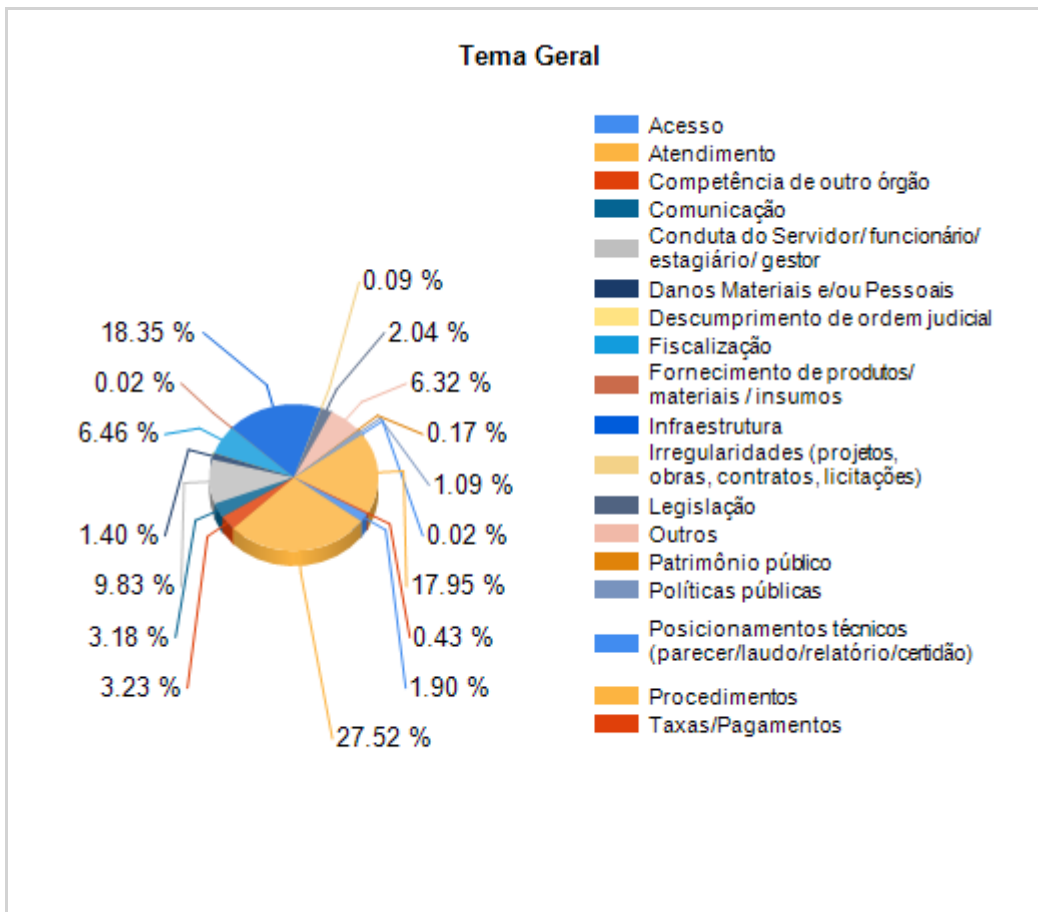
Total	15	1093	1450	62	1852	2	4474
-------	----	------	------	----	------	---	------



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	2	4	50	24	0	80
Atendimento	1	122	136	367	510	23	1159
Competência de outro órgão	16	0	3	99	18	0	136
Comunicação	0	0	4	117	6	7	134
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	28	59	46	268	12	1	414
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	37	22	0	59
Fiscalização	2	12	3	254	1	0	272
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	1	0	1
Infraestrutura	1	5	40	631	84	12	773
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	3	0	0	1	0	0	4
Legislação	9	0	3	26	44	4	86
Outros	31	6	16	153	57	3	266
Patrimônio público	0	0	0	7	0	0	7
Políticas públicas	0	1	0	17	12	16	46
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	1	0	0	1

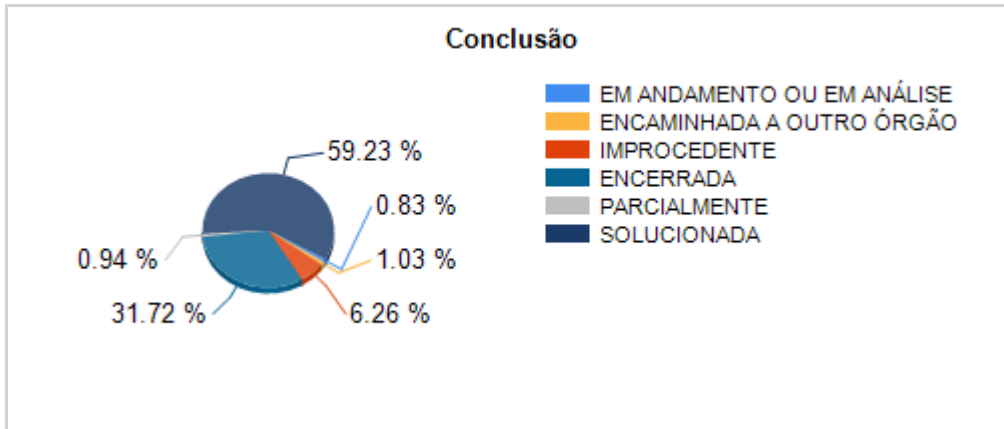
Procedimentos	3	19	41	565	122	6	756
Taxas/Pagamentos	0	0	1	6	10	1	18
Total	94	226	297	2599	923	73	4212



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	28	0	28	3	0	35	94
Elogio	212	1	28	0	0	0	241
Outros	58	0	44	6	0	0	108
Reclamação	1239	36	1214	246	37	2	2774
Solicitação de	1043	5	100	23	9	0	1180

Informação							
Sugestão	70	0	5	2	0	0	77
Total	2650	42	1419	280	46	37	4474



Manifestações Relevantes/Recomendações/Dificuldades

Casa Civil

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Casa Civil	<p>- Como mencionado em relatório anterior, continuamos recebendo reclamações de relaxamento da quarentena, promovido por gestores municipais em desacordo com o Plano São Paulo e Decreto Estadual.</p> <p>- Muitas reclamações a respeito dos atendimentos do DETRAN e Poupatempo. O maior alvo das reclamações são sobre a precariedade de funcionamento dos sistemas, dificuldade nos agendamentos e lentidão nas respostas.</p> <p>- Frequente cobrança ao governador a respeito das mudanças das regras fiscais, aumento do ICMS. Por parte dos funcionários públicos, reclamações a respeito das regras de cobrança do IAMSPE.</p>	<p>Não enviamos recomendações aos dirigentes, nossa ouvidoria, felizmente, sempre foi bem atendida pelos setores quando solicitados.</p>	<p>Com relação às dificuldades, embora haja muito boa vontade dos departamentos em atender as demandas, ainda encontramos um pouco de morosidade no retorno das repostas. Sempre existe muita cautela por parte dos interlocutores, talvez por receio que estas tragam algum ônus político.</p>

Casa Militar

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Casa Militar - SEDE	<p>Solicitação de informações acerca da atuação da Defesa Civil e outras</p>	<p>Não há registros de recomendações.</p>	<p>Não foram encontradas dificuldades de maior</p>

	solicitações de informações, sendo em sua maioria redirecionadas a outros órgãos.		relevância.
--	---	--	-------------

Procuradoria Geral do Estado

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Procuradoria Geral do Estado - Sede	<p>I- Em razão da pandemia da COVID-19, constatamos um aumento no número de demandas de contribuintes que solicitam prorrogação do vencimento das parcelas de seus acordos de parcelamento ou mesmo a concessão de descontos de juros e multa.</p> <p>II- Também em razão da pandemia, recebemos muitos pedidos para volta do atendimento presencial nas unidades.</p> <p>III- A Ouvidoria, apesar da instalação do Fale Conosco no site do contribuinte, ainda é bastante procurada para orientação quanto à celebração de parcelamentos por meio do referido site.</p> <p>Muitos contribuintes têm dificuldade para operar o sistema e a Ouvidoria da PGE tem oferecido a necessária orientação.</p>	<p>I. Recomendamos a correção de algumas informações no Perguntas e respostas do site do contribuinte, em razão de algumas inconsistências, tais como qual seria prazo máximo para atraso no pagamento das parcelas em acordos, sem que o parcelamento seja rompido.</p> <p>II. Aviso na GARE e também no site do contribuinte de que a primeira parcela do acordo de parcelamento deve ser paga de forma antecipada, quando seu vencimento cair em dia não útil.</p> <p>III. Inserção de manual e modelo de requerimento para transação no site do contribuinte.</p> <p>Todas as recomendações foram acolhidas.</p>	<p>I. As mensagens redirecionadas por e-mail pelo Sistema de Ouvidorias Públicas não indicam os dados pessoais dos interessados, tornando muitas vezes necessário o envio de novas mensagens para esclarecimentos, a fim de que a Ouvidoria reúna elementos para prestar as informações solicitadas ou atender às reclamações dos usuários.</p> <p>II. Dificuldade para anexar documentos nas respostas enviadas através do Sistema Ouvidorias.</p>

Secretaria da Administração Penitenciária

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap</p>	<p>As principais manifestações se referem ao apoio jurídico ao preso, ao pedido de estágio, compra dos produtos fabricados pelos reeducandos e oferta a oferta de trabalho à população carcerária.</p>	<p>Em todas as manifestações relevantes a Ouvidoria solicitou à autoridade responsável pela área acompanhar o atendimento e a solução dada.</p>	<p>No contexto geral, a Ouvidoria da FUNAP não encontrou dificuldades em obter os esclarecimentos necessários para a resposta aos usuários.</p>
<p>Secretaria da Administração Penitenciária - Sede</p>	<p>Atendimento ao público externo - situações de atendimento a visitantes, advogados, entidades religiosas, organização civis, etc.. Atendimento a saúde do preso;</p>	<p>Assistência a Saúde- A Pasta tem efetivado ações para garantir assistência à saúde da população prisional do Estado, e agindo para mitigar os efeitos da Covid-19 nas unidades prisionais do Estado. Observamos junto às unidades prisionais que tem sido mantido o uso de máscara e o fornecimento de EPIs aos funcionários. Tem sido também fornecido máscara também aos reeducandos e permitido o envio por familiares através do Sedex. Reforçamos a necessidade de monitoramento dos reeducandos considerados grupo de risco para a Covid-19, preferencialmente com isolamento em raio específico (o que já tem sido feito por algumas unidades prisionais), e continuação de seus tratamentos médicos.</p> <p>Atendimento ao público externo - Notamos um aumento considerável em relação aos serviços prestados pelas</p>	<p>Em que pese o momento vivenciado temos atuado de sem maiores dificuldades através de nossos canais virtuais e telefone, mantendo por ora nosso atendimento presencial suspenso.</p>

		<p>unidades prisionais, todavia compreendemos que em sua maioria refletem o atual cenário mundial frente à pandemia da Covid-19 e seus reflexos no sistema prisional, que adotou como medidas necessárias a suspensão de visitas, saídas temporárias, saídas para o trabalho, etc., frise-se também o afastamento considerável de funcionários pertencentes ao grupo de risco para a covid-19. No entanto, entendemos necessário reforçar a necessidade de melhorar a transparência dos serviços prestados nas unidades tais como, prazos para expedição de documentos, dias de atendimentos, documentos necessários para autorização de visitas, itens permitidos para envio no Sedex, e melhorias no procedimento de confecção de carteirinha de visitantes como prazos e forma para realização.</p>	
--	--	--	--

Secretaria da Agricultura e Abastecimento

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	Solicitação de informação: informações gerais sobre os serviços realizados pela Pasta, tais como orientações técnicas, solicitações de	Estamos em tratativas para melhorias das informações gerais bem como a disponibilização e visibilidade ao cidadão das atribuições/competências/serviços ofertados por esta Pasta, como	Não houve dificuldade de atuação nos trabalhos da Ouvidoria, entretanto, estamos

	<p>informações de análises, emissão de documentos entre outros.</p> <p>Denúncia: a maior parte das denúncias se relacionam a fiscalização quanto às atribuições da SAA.</p> <p>Reclamação: a maior parte das reclamações se relacionam ao atendimento na unidade, entretanto, neste momento de pandemia, a maioria dos atendimentos continuaram sendo realizados, todavia na modalidade remota (foram disponibilizados através de cartazes colados nas portas das regionais e informações junto às páginas dos órgãos da SAA) e também relacionado a ocorrência de falha no sistema de emissão de documentos, que foi averiguado ter ocorrido de forma pontual.</p>	<p>por exemplo, melhorias junto ao sítio da SAA.</p> <p>Destacamos ainda que, ao observar demandas abordadas com frequência, entramos em contato com o responsável para que fosse averiguada a ocorrência das manifestações do cidadão, o que foi prontamente atendido.</p>	<p>sempre em busca de melhorias, com tentativas e diálogos constantes junto aos dirigentes.</p>
--	---	---	---

Secretaria da Cultura e Economia Criativa

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	<p>A Ouvidoria da Secretaria de Cultura e Economia Criativa do Estado de São Paulo (SCEC-SP) recebeu 945 manifestações, no decorrer do 2º semestre de 2020.</p> <p>A média de manifestações, para o mesmo período, dos últimos quatro anos foi de 501, sendo que no ano de 2016 foram 630</p>	Não houve.	A despeito do aumento no número de demandas e das situações inerentes ao estado pandêmico em que vivemos, não foram encontradas dificuldades na realização das tarefas, uma vez que pudemos contar com a infraestrutura, em

	<p>manifestações; em 2017: 525 manifestações; 2018: 418 manifestações; e, em 2019: 431 manifestações.</p> <p>Este aumento decorreu, em grande medida, da implementação da Lei Federal nº 14.017/2020 (Lei Aldir Blanc - LAB) no Estado de São Paulo, que concedeu auxílio emergencial à classe artística em razão da pandemia de Covid-19.</p> <p>Em razão desta situação, o segundo semestre de 2020 foi completamente atípico também para o setor cultural, exigindo da SCEC-SP a adoção de medidas que minimizassem os impactos causados pela pandemia.</p> <p>Neste contexto, verifica-se que a quantidade de manifestações que tiveram a LAB como tema principal correspondeu a 376, das quais as três mais frequentes / relevantes foram do tipo: solicitações de informações -166, reclamações - 161, e, outros - 29.</p> <p>Destacando o tipo reclamações constatamos que as manifestações mais frequentes foram: 102 (que diziam respeito ao benefício renda emergencial - inc. I, art. 2º, da LAB) e 41 (diversas sobre editais PROAC LAB inc. III, do art. 2º, da LAB).</p> <p>Considerando que o universo de beneficiados corresponde a 2.500 para a renda emergencial e 4.095 projetos PROAC LAB, o quantitativo de reclamações representa 4%, no caso dos beneficiados com a renda</p>		<p>termos de sistema, funcionando já antes da pandemia.</p> <p>Além disso, a Ouvidoria contou também com o apoio e colaboração de todas as áreas envolvidas no tratamento adequado das solicitações realizadas.</p>
--	--	--	---

	<p>emergencial, e, 1% no caso dos beneficiados com Editais PROAC LAB.</p> <p>Conforme orientação da Ouvidoria Geral, destacamos que além das 376 manifestações relacionadas à LAB, foram contabilizadas como relacionadas indiretamente à Covid-19, outras 49, que diziam respeito à programação dos equipamentos culturais e/ou aquisição e cancelamento de ingressos.</p> <p>Assim, o total de demandas indiretamente relacionadas à Covid-19 foi de 425.</p> <p>Afora as 425 manifestações acima referidas, foram registradas 520 demandas no semestre, relativas aos Programas / Projetos da Pasta propriamente ditos.</p> <p>Destas 520, as três mais frequentes / relevantes foram: reclamações (219), solicitações de informações (205) e outros (31)</p> <p>Este quantitativo se encontra na média dos mesmos períodos anteriores.</p> <p>Os Programas / Equipamentos Culturais mais demandados durante este semestre (aqui incluídas as solicitações de informações e reclamações) foram: OSESP (64), Conservatório de Tatuí (49), PROAC (41) e Condephaat (41).</p> <p>A somatória das 425 manifestações (relacionadas indiretamente à Covid-19) com as 520 (diversas) resultou no total de 945.</p>		
--	--	--	--

	<p>O volume total de manifestações se realizou de forma praticamente crescente durante os meses de julho a dezembro de 2020, com a seguinte distribuição mensal: julho (92), agosto (72), setembro (150), outubro (173), novembro (185), e, dezembro (273).</p>		
--	---	--	--

Secretaria da Educação

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	Obras - infraestrutura, todas as demandas são referentes ao estado dos prédios escolares.	Quanto à precisão na resposta bem como no prazo, pois os assuntos são sempre urgentes. Tomar providencias pois isso afeta o desempenho do fluxo escolar.	Não há
Secretaria da Educação - Sede	<p>Manifestações mais frequentes:</p> <p>1º - Reclamação - assunto: Procedimento Operacional - relacionado aos procedimentos que envolvem a regularização da vida profissional dos servidores e da vida escolar dos alunos, obtidos com o registro de 1.349 manifestações classificadas como "tema geral: outros";</p> <p>2º Solicitação de Informação - assunto: Procedimento Operacional - relacionado aos procedimentos que envolvem a regularização da vida profissional dos servidores e da vida escolar dos alunos, obtidos com o registro de 332 manifestações classificadas</p>	<p>Em atendimento ao previsto no Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014,</p> <p>Artigo 4º - As Ouvidorias têm as seguintes atribuições:</p> <p>XIII - fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;</p> <p>a Ouvidoria da SEDUC-SP propôs as recomendações abaixo:</p> <p>* o estreitamento das relações entre os diversos setores da SEDUC-SP;</p> <p>* a busca do</p>	Nada consta

	<p>como "tema geral: outros";</p> <p>3º Denúncia - assunto: Recursos Humanos - relacionado à conduta dos servidores/gestores das unidades escolares, problema identificado nos 244 registros das manifestações do semestre.</p>	<p>fortalecimento institucional da Ouvidoria na estrutura da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo;</p> <p>* que, sobre os assuntos que mais se destacaram, sejam promovidas ações formativas e de acompanhamento pelos órgãos centrais da SEDUC-SP junto às DER que mais manifestações receberam.</p>	
--	---	--	--

Secretaria da Fazenda e Planejamento

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Seguros do Estado de São Paulo - Cosesp	<p>As manifestações recebidas tratam dos seguintes assuntos:</p> <p>1-Solicitação de envio de boleto para pagamento de prêmio;</p> <p>2-Oferecimento de participação em patrocínio.</p>	<p>Não foram feitas recomendações.</p>	<p>Não há observações.</p>
Desenvolve SP	<p>Considerando a incidência de manifestações recebidas, o que mais motivou o acionamento da ouvidoria no período foi a necessidade de crédito dos clientes e por conta da alta demanda, os clientes recorreram a esta instância para acelerar o processo ou se queixar da espera para obtenção do crédito solicitado.</p> <p>De forma favorável, o segundo maior motivo de acionamento no período decorre do elogios e agradecimentos pela operações concluídas ou pelo atendimento prestado</p>	<p>Não foram emitidas recomendações a outras unidades da empresa, contudo, foram realizados acompanhamento junto a outras unidades que pudessem viabilizar melhorias ao nosso público.</p>	<p>A maior dificuldade enfrentada no período decorreu da pandemia, pois houve um crescimento inimaginável dos interessados na contratação dos nossos produtos, fazendo com que houvesse grande movimentação em todas as unidades da empresa para melhor atender a todos em conformidade com nosso porte e regras normativas.</p>

	<p>pela nossa equipe. Por fim, outro fator que impulsionou parte dos contatos recebidos relaciona-se a variação do IPCA, pois este índice é o indexador de alguns produtos fornecidos e variou consideravelmente nos últimos meses, tornando as prestações dos contratos superiores ao período da simulação realizada.</p>		
<p>Secretaria da Fazenda e Planejamento - Sede</p>	<p>a) Isenção de tributo para deficiente físico/autista: demora na análise e homologação de pedido de Isenção de ICMS de veículo zero quilômetro adquirido por pessoa com deficiência física, visual, mental severa ou profunda e autista; e perda da isenção. b) Isenção de tributo para deficiente físico/autista: demora na análise e homologação de pedido de Isenção de IPVA de veículo usado adquirido por pessoa com deficiência física, visual, mental severa ou profunda e autista; e perda da isenção. c) Folha de Pagamento: dúvidas e reclamações dos servidores sobre o preparo e a averbação do pagamento de salários.</p>	<p>I. Referente aos serviços da área tributária pede-se para melhorar o tempo de resposta das unidades de atendimento fazendárias aos usuários do serviço público. II. Com relação à Folha de Pagamento, de responsabilidade do Departamento de Despesa de Pessoal do Estado - DDPE, o departamento mantém prioridade às demandas da Ouvidoria, restando aos órgãos setoriais de recursos humanos dirimirem as dúvidas provenientes de divergência salarial.</p>	<p>Isolamentos e tele trabalho motivados pela epidemia da Covid-19 onerando, em alguns atendimentos, os tempos de respostas das áreas da estrutura fazendária.</p>

Secretaria da Habitação

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU</p>	<p>Listamos as manifestações mais frequentes registradas no decorrer do 2º semestre de 2020, sendo questões; relacionadas a:</p>	<p>Ao final do relatório de atividade são feitas recomendações para que os prazos determinados pelo Decreto sejam cumpridos</p>	

	<p>Programas Habitacionais (inscrição, sorteio, suplência). Relacionadas a contratos de mutuários (quitação, prestação, regularização, transferência, etc.); relacionadas a: Ocupação das unidades habitacionais (venda, locação, invasão, unidade vazia).</p>	<p>objetivando a busca da resposta ou solução para o problema, melhorando a prestação de serviço ao mutuário e/ou usuário do serviço público.</p>	
<p>Secretaria de Habitação - Sede</p>	<p>1º) Desclassificação em sorteio do Programa Parceria Público Privado - PPP. 2º) Dificuldades no cadastro ao Programa Nossa Casa. 3º) Informações sobre o Grupo de Análise e Aprovação de Projetos Habitacionais - GRAPROHAB.</p>	<p>Aos dirigentes sempre é passado que o cidadão deve obter as respostas respeitando o que estipulam as leis, de maneira clara e concisa. Caso o setor não seja o detentor da informação, que seja ao menos indicado o responsável, e/ou, uma fonte substancial. Em raros casos alertamos o dirigente sobre o cumprimento para não perder o prazo de resposta.</p>	<p>Observação: este relatório contém somente dados de Ouvidoria. Dados de Fale Conosco, SIC e outros não estão inclusos. Tendo em vista a necessidade de se aperfeiçoar os procedimentos da Ouvidoria, algumas providências foram tomadas a fim de organizar o recebimento das demandas. Dentre elas, concentrar as solicitações no sistema Ouvidorias. Sendo assim, toda demanda que chega por telefone, carta e-mail, etc., é registrada no sistema Ouvidorias. Foi solicitado ao Portal Fale Conosco e ao próprio administrador do Sistema Ouvidorias, que as solicitações oriundas do Portal do Governo de São Paulo fossem direcionadas para o e-mail faleconosco@habitacao.sp.gov.br, para que assuntos de fale conosco não fossem registrados e/ou tratados como assuntos de ouvidoria. Assim, evitaria à contabilização de demandas adversas a ouvidoria.</p>

Secretaria da Justiça e Cidadania

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA</p>	<p>Manifestações mais relevantes:</p> <p>(1) Reclamação (391)</p> <p>(2) Denúncia (332)</p> <p>(3) Solicitação de Informação (140)</p>	<p>As informações são apresentadas à Presidência e Diretoria Executiva com dados quantitativos para subsidiar nas reformulações de normas, procedimentos técnicos e administrativos e avaliação de conduta de gestores. Compondo-se de apontamentos, em observância às demandas diárias, as quais são de ordem operacional, gerencial, infraestrutura, atendimento socioeducativo, entre outros, diretamente ligados aos centros subordinados às suas respectivas Divisões Regionais que compõem a estrutura organizacional da Fundação CASA.</p> <p>Complementamos que as referidas informações são encaminhadas ao Gabinete da Presidência para subsídio na Gestão e no Planejamento Estratégico Institucional.</p>	<p>A Ouvidoria continuamente visa abarcar a necessidade do embasamento técnico pelos dirigentes de todas as áreas da instituição nas devolutivas aos usuários.</p> <p>Em relação às medidas de prevenção à contenção do Coronavírus (COVID-19), classificada como pandemia, manteve os atendimentos presenciais e os atendimentos através dos meios de contatos disponibilizados pela Instituição, tais como: telefone, e-mail, sistema informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo e cartas, no horário das 9 às 17 horas, em consonância às orientações da Superintendência e Gerência de Saúde da Fundação CASA.</p>
<p>Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP</p>	<p>Entre as manifestações mais recorrentes observo a irregularidade de invasões ou solturas de gado para pastoreio em lotes vizinhos ou em áreas de proteção ambiental (Reserva Legal). Os Técnicos de Campo da Fundação ITESP vistoriam</p>	<p>As recomendações foram para que a Diretoria Adjunta de Políticas de Desenvolvimento e os Técnicos de Campo da Fundação ITESP, continuem a orientar os beneficiários,</p>	<p>Não há dificuldades na atuação da Ouvidoria. A instituição atua com responsabilidade e respeito à respectiva função de Estado na execução das políticas agrária e fundiária.</p>

	<p>as áreas e, identificado o proprietário do gado, imediatamente é notificado.</p> <p>Alguns beneficiários são denunciados por arrendamento de terras. Quando confirmadas por meio de vistorias técnicas, também são notificados, podendo fazer sua defesa por escrito que, após análise da diretoria competente e assessoria jurídica, podem ser excluídos do lote.</p> <p>Há também denúncias de irregularidades de não moradia no lote ou de trabalho fora dele. Se confirmadas na apuração, os beneficiários são notificados para sanar a irregularidade.</p>	<p>constantemente, objetivando melhor observância às regras e normas estabelecidas.</p>	
<p>Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC</p>	<p>Solicitação de Laudo; Agendamento de Perícia; Solicitação de Quesitos.</p>	<p>Encaminhamento ao setor de Assistência Técnica para cobrança do que foi solicitado; Encaminhamento ao Setor de Agendamento para as devidas providências.</p>	<p>A Ouvidoria é composta somente por uma pessoa para atender presencialmente, responder e-mails e atender a Ouvidoria do Palácio e Ouvidoria Geral e do IMESC.</p>
<p>Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM</p>	<p>Em relação às demandas metrológicas apuramos para o segundo semestre/2020, por meio do Ranking Mensal Acumulado a verificação dos quinze produtos ou serviços mais denunciados ou reclamados pelos cidadãos. Na análise semestral obtivemos como os três mais reclamados, a seguinte ordem: O primeiro lugar, foi ocupado pelo Instrumento de Medição: BOMBA MEDIDORA DE COMBUSTÍVEIS, o qual a Ouvidoria recebeu 305 denúncias no segundo semestre e 798 no ano todo, correspondendo a 57,9% de queixas de consumidores</p>	<p>Mensalmente a Ouvidoria comunica a Alta Direção da Instituição sobre o total de demandas e seus respectivos resultados, sejam elas Metrológicas-DM (envolvem os instrumentos de medição e produtos e serviços que exigem avaliação da conformidade, fiscalizados pelo IPEM-SP) ou Institucionais-DI (que envolvem cortesia no atendimento e qualidade nos serviços prestados pelo IPEM-SP). Para as demandas</p>	<p>Não observamos dificuldades na atuação da Ouvidoria do IPEM-SP durante o segundo semestre/2020.</p>

	<p>que não concordaram com a quantidade abastecida nos Postos Revendedores de Combustíveis. Eles desconfiam da existência de fraudes nas bombas medidoras, ou seja desconfiam que a quantidade de combustível registrada na bomba não seja a mesma quantidade que entra no tanque de combustíveis. Do total de denúncias atendidas/concluídas 705 ou 88,3% no ano, 155 demandas foram reprovadas, ou seja, 22,0% das reclamações eram procedentes.</p> <p>O segundo lugar com 35 denúncias registradas durante o semestre, correspondem às BALANÇAS - INSTRUMENTO DE PESAGEM NÃO AUTOMÁTICA, para atender as mais diferentes necessidades: mecânicas, eletrônicas, antropométricas, de precisão, etc. Cada uma delas é fabricada para capacidades de pesagem adequadas ao seu uso. O total registrado no ano correspondeu a 73 demandas sendo que das 58 concluídas, 14 ou 24,1% foram reprovados, ou seja, a desconfiança do consumidor em relação fidelidade na pesagem foi comprovada. E o terceiro lugar, com 22 denúncias registradas no semestre, coube aos produtos "Segurança de Aparelhos Eletrodomésticos e Similares", que de acordo com as normas do INMETRO-INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA, só podem ser fabricados, comercializados ou</p>	<p>metrológicas utilizamos o Ranking Mensal Acumulado de Demandas que fica disponibilizado na Intranet e no sítio do Órgão.</p> <p>Para as Institucionais a Ouvidoria tem o cuidado de relatar o problema ocorrido e em decorrência deste, solicita uma ação preventiva por parte das diversas áreas da Instituição para reparar ou coibir afim de que aquele tipo de problema não ocorra mais, visando a melhoria contínua.</p> <p>Para as denúncias de caráter grave que envolvem desvio de conduta, corrupção e etc., a Ouvidoria as submete à Superintendência diretamente, que as encaminha à Comissão Processante Permanente-CPP do Órgão para apuração mais detalhada e tratamento específico.</p>	
--	--	---	--

	<p>importados se forem submetidas à Avaliação da Conformidade por um Organismo de Certificação Acreditado pelo INMETRO, que exige o atendimento aos requisitos de segurança e devem ostentar o selo da Avaliação da Conformidade, (selo do INMETRO) exigidas pela Portaria do INMETRO nº 371/2009. Das 46 demandas registradas durante o exercício de 2020, 26 denúncias resultaram procedentes, correspondentes a 81,3% desse total.</p>		
PROCON/SP	<p>1) Desconhecimento de canais de atendimento: 2673 consumidores encaminharam equivocadamente reclamações de relações de consumo de empresa públicas e privadas para a Ouvidoria ao invés de direcioná-las à Diretoria de Atendimento do Procon SP. Apesar de ser uma ocorrência comum em todos os semestres, vale destacá-la, em razão do aumento expressivo desta demanda em razão da Pandemia, que aumentou a procura dos usuários pela Fundação Procon SP pela primeira vez.</p> <p>2) Falta de informações sobre o trâmite: foram registradas 260 manifestações nas quais os usuários demonstraram não saber como proceder durante a tratativa de suas reclamações de consumo pelo Procon SP, sendo que 81,9% foram questionamentos sobre o encaminhamento da fase de reclamação administrativa, 5,8% em relação ao encaminhamento da CIP, 5,8% sobre procedimentos</p>	<p>Problema: com as eleições municipais em 2020, muitos Procons Municipais Conveniados têm seu corpo funcional alterado e os consumidores podem ficar ou sem atendimento ou mesmo que com atendimento, não qualificado a tempo.</p> <p>Sugestão: que o Procon SP, por meio de sua Diretoria de Relações Institucionais, retome mesmo que com a pandemia os treinamentos de qualificação dos Procons Conveniados</p> <p>Situação: acatada e em andamento, agora no primeiro semestre será feita a tentativa de qualificação pela Escola de Proteção e Defesa do Consumidor, pela plataforma EAD.</p>	<p>1) Pandemia COVID 19</p> <p>Em razão do cenário mundial, a Ouvidoria está desde o dia 20/03/20 sem atendimento por telefone, pois os especialistas estão em tele trabalho. O atendimento presencial foi retomado, porém a procura em razão das orientações sanitárias está muito menor do que já era costume. Como as tarefas são essencialmente eletrônicas, as demandas foram tratadas dentro do prazo, não trazendo prejuízo aos trabalhos. Importante destacar que o atendimento presencial ou telefônico estava há vários semestres representando um número pequeno de atendimento, o que não gerou um impacto representativo.</p> <p>2) Dificuldade para obter respostas de análise de processos</p>

	<p>gerais e 6,5% de assuntos diversos.</p> <p>3) Discordância em relação aos posicionamentos: foram registradas 238 manifestações nas quais os usuários discordaram do Procon SP, sendo que 65,1% foram questionamentos sobre a baixa da CIP, 19,3% em relação à finalização da reclamação administrativa, 8,4% orientações dos canais de atendimento e 7,1% de assuntos diversos.</p>		<p>físicos.</p> <p>Considerando que mais 80% dos funcionários da instituição estão em tele trabalho, indo ao Procon SP apenas 1 vez por semana. Alguns tipos de manifestações que exigiram a análise física de processos ou documentos impressos, tiveram seu tempo de conclusão um pouco maior, porém dentro do prazo limite previsto por lei. A Fundação está aderindo a digitalização de documentos e em um futuro próximo, esta dificuldade será sanada.</p>
<p>Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede</p>	<p>Os temas mais relevantes versam sobre: (i) Denúncias de Discriminação por Orientação Sexual e/ou Identidade de Gênero e Denúncias de Discriminação Racial e Discriminação por Motivo Religioso, considerando que é atribuição da Pasta sua apuração em âmbito administrativo, conforme as Leis Estaduais 10.948/2001, 14.187/2010 e 17.157/2019; e (ii) Temas cuja competência é de outro órgão.</p> <p>As mediações de conflitos relacionadas às denúncias de discriminação voltaram a ocorrer por videoconferência, em outubro de 2020. A modalidade já estava prevista no termo de cooperação com o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo para os casos do interior do Estado e foi incorporado aos casos da capital e Grande São Paulo</p>	<p>Recomenda-se incluir no site da Secretaria da Justiça e Cidadania as orientações dos dados necessárias ao formular uma denúncia de discriminação, tendo em vista que essas orientações acabam sendo encaminhadas na grande maioria das vezes, por chegarem com muitos dados faltantes, o que dificulta o atendimento dessas demandas.</p>	<p>Em razão da pandemia, as demandas não pertencentes a esta Ouvidoria sofreram aumento pelo fato da Secretaria da Justiça e Cidadania ser comumente confundida como integrante do Poder Judiciário ou do Poder Executivo Federal, em decorrência do nome. Nesse sentido, essas manifestações são, sempre que possível, direcionadas às ouvidorias de competência ou orientadas a entrar em contato com o Órgão competente.</p>

	<p>em razão da pandemia do COVID-19. Merece destaque a incorporação da Lei nº 17.157/2019 no referido termo de cooperação com o TJSP, que foi renovado no final de junho de 2020, permitindo a realização de sessões de mediação de conflitos também nos casos de discriminação por motivo religioso.</p> <p>Cumprе reiterar, também neste semestre, a prevalência de manifestações enquadradas como "Competência de Outro Órgão", referentes a orientações fornecidas por esta Ouvidoria quanto à estrutura do Sistema de Justiça no Brasil, integrado pelo Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, dentre outros, consistindo na falta de informações e/ou equívocos dos cidadãos em atribuir à Secretaria da Justiça e Cidadania, órgão do Poder Executivo do Estado de São Paulo, responsabilidades afetas ao Sistema de Justiça ou mesmo outros órgãos do Estado de São Paulo.</p> <p>Ainda, no que se refere às demandas recepcionadas por esta Ouvidoria, cumprе destacar as solicitações de informação referentes ao tema COVID-19, consistentes em falhas e dúvidas sobre o auxílio emergencial e dúvida sobre funcionamento do Poder Judiciário, Defensoria Pública, e outros.</p>		
--	--	--	--

Secretaria da Segurança Pública

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Segurança Pública - Sede	SOLICITAÇÃO DE POLICIAMENTO - 445 MÁ QUALIDADE NO ATENDIMENTO - 439 MORTE EM DECORRÊNCIA DE INTERV. POLICIAL - 288		

Secretaria de Desenvolvimento Econômico

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	-Atendimento telefônico (Dificuldade de acesso) -Agendamento de consultas (Indisponibilidade de horários)	Os gestores estão cientes quanto às dificuldades dos usuários e justificam que o CECOM é referência em atendimento ambulatorial de COVID-19 aos alunos, funcionários docentes e não docentes da UNICAMP, além de realizar a coleta do RT-PCR e o monitoramento dos casos suspeitos e positivos do Covid-19; a partir de outubro/20 tem retornado aos poucos o atendimento presencial. Por esses motivos, a quantidade de horários das agendas está sendo disponibilizada de forma reduzida e outras ainda não puderam ser disponibilizadas.	Nada a declarar
Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	As manifestações mais frequentes se relacionam a agendamentos de consultas, devido às dificuldades criadas pela pandemia, muitas consultas tiveram de ser reagendadas, fato	Como a grande maioria das manifestações se refere a agendamentos, praticamente todas foram enviadas e acatadas sem	Não houve fatos relevantes, exceto as decorrentes da pandemia, mas que foram contornadas sem maiores dificuldades.

	que acabou gerando muitas dúvidas, mas em sua maioria resolvidas por e-mail.	problemas.	
Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	<p>Trata-se do relatório da Ouvidoria do Centro Paula Souza, uma Autarquia do Governo do Estado de São Paulo, vinculada à Secretaria de Desenvolvimento Econômico, referente ao 2º semestre de 2021. O relatório baseia-se no período de 01/07/2020 a 31/12/2020, neste contexto o relatório está circunstanciado nas temáticas a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - descrição das 3 manifestações mais frequentes/relevantes subdivididas em assunto e problema; - recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes/departamentos da Autarquia, considerando acolhimento ou análise da proposta; - dificuldades na atuação da Ouvidoria. <p>1. As três manifestações mais frequentes/relevantes (assunto e problema): Durante o segundo semestre de 2020 a Ouvidoria do Centro Paula Souza atuou em cerca de 1.611 atendimentos (julho a dezembro) diante das manifestações de usuários do serviço público, registradas no Sistema Público de Ouvidorias. Devido ao atual contexto social da pandemia COVID-19, esses atendimentos em sua integralidade, foram realizados de forma remota. Diante desta realidade, não houveram atendimentos presenciais, acolhidos na Administração Central do Centro Paula Souza. No segundo semestre de 2020, as manifestações mais frequentes obtiveram os seguintes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - solicitação de informações sobre procedimentos acadêmicos; 	<p>2. recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes/departamentos da autarquia (considerações):</p> <ul style="list-style-type: none"> - CHEFIA DE GABINETE - GDS - Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC Prof. Armando José Farinazzo - Fernandópolis, devido a docente com histórico de resistência para receber orientações pedagógicas, agressividade com alunos e professores e desrespeito à chefia imediata - acolhida); - CHEFIA DE GABINETE - GDS - Administração Central (recomendação para instauração de Sindicância Apuratória na FATEC Rubens Lara Santos, devido a SUPOSTA CONDUTA DE ASSÉDIO MORAL DO COORDENADOR DO CURSO TECNOLÓGICO DE GESTÃO PORTUÁRIA A DOCENTE DO RESPECTIVO CURSO - acolhida); - CHEFIA DE GABINETE - GDS - Administração Central (recomendação para instauração de Sindicância Apuratória na FATEC Rubens Lara Santos, devido a SUPOSTA CONDUTA DE ASSÉDIO MORAL VERTICAL ASCENDENTE DE PROFESSOR DO CURSO TECNOLÓGICO 	<p>3. dificuldades na atuação da Ouvidoria: No que tange as dificuldades da Ouvidoria, com efeito a pandemia COVID-19 que atingiu o Estado de São Paulo com a decretação de quarentena, foi o núcleo central dos desafios impostos ao 2º Semestre de 2020. A partir deste contexto, três aspectos se tornaram expressivos no desenvolvimento das atividades da Ouvidoria, o distanciamento social, com efeito, foi o provedor central das inúmeras dificuldades impostas a atuação da Ouvidoria no 2º Semestre de 2020. Diante do presente cenário social, segue abaixo a descrição das dificuldades na atuação da Ouvidoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dificuldade no exercício do Tele trabalho: em função da obsolescência tecnológica dos equipamentos franqueados aos colaboradores, prejudicando o desempenho individual e o contexto coletivo integrado das ações departamentais; - adaptação remota dos colaboradores para absorver o aprendizado da área: a multiplicidade de variáveis contidas no universo da Educação Profissional Pública oferecida pelo Centro Paula Souza, potencializa as diversas camadas de aprendizado a serem absorvidas e desenvolvidas; - o quantitativo reduzido de colaboradores: diante da complexidade das demandas tramitadas pelas Ouvidorias e do

	<p>- dificuldades de aprendizagem na plataforma Microsoft Teams;</p> <p>- solicitação de informações sobre procedimentos administrativos.</p> <p>a) Solicitação de informações sobre procedimentos acadêmicos: A -sobrecarga de procedimentos executados pelas Secretarias Acadêmicas das Unidades Escolares, ganhou destaque entre as manifestações do Sistema Público de Ouvidorias. Com efeito, a proximidade entre os períodos de encerramento semestral, processos de matrícula Vestibulinho - Vestibular e início de semestre letivo, evidenciam, a urgência pela automação dos processos acadêmicos, considerando a digitalização da documentação relacionada a vida acadêmica discente, em plataforma única. Em especial, os documentos relacionados as Escolas Técnicas Estaduais. A partir da mediação do processo de ensino-aprendizagem na modalidade remota, identificou-se que os gargalos na prestação do serviço público acadêmico foram circunstanciados pela:</p> <p>- emissão do diploma de conclusão do Ensino Técnico: devido à pandemia COVID-19 e a conseqüente interrupção dos serviços não essenciais, substanciou-se a interrupção do ciclo da emissão dos diplomas de conclusão de curso. Fator que potencializou, a insatisfação dos alunos egressos para a obtenção do documento acadêmico para consolidação de seus objetivos pessoais e profissionais;</p> <p>- dificuldades para obtenção de retorno as solicitações de reconsideração de notas, faltas e transferência: os efeitos do Tele trabalho e o rodízio presencial de colaboradores nas Secretarias</p>	<p>DE GESTÃO PORTUÁRIA AO DIRETOR DA UNIDADE ESCOLAR - acolhida);</p> <p>- CHEFIA DE GABINETE - GDS - Administração Central (recomendação para instauração de sindicância apuratória na FATEC Barueri Barueri, devido à suspeição de irregularidades em concurso público docente de 2011 - acolhida);</p> <p>- CHEFIA DE GABINETE - GDS - Administração Central (recomendação para instauração de sindicância apuratória na FATEC SÃO SEBASTIÃO São Sebastião, devido à suposta má conduta docente provedora de prejuízos acadêmicos ao processo de ensino-aprendizagem discente - acolhida);</p> <p>- CHEFIA DE GABINETE - GDS - Administração Central (recomendação para instauração de sindicância apuratória na ETEC DR. CELSO CHARURI Capão Bonito, devido à suposta MÁ CONDUTA DOCENTE, em suspeição a docente com antecedentes criminais e processo civil público impactando psicologicamente no engajamento das aulas remotas somatizado a ausência de conteúdo acadêmico na plataforma Microsoft Teams - acolhida);</p> <p>- CHEFIA DE GABINETE - GDS - Administração Central (recomendação para instauração de sindicância apuratória na ETEC de Ibaté - Ibaté, devido à instauração de</p>	<p>monitoramento permanente em prevenção aos potenciais casos para instauração de sindicância apuratória e recomendações a possíveis condutas inadequadas, o quantitativo operacional reduzido, prejudicou a disponibilidade para participação da Ouvidoria em Grupos de Trabalhos, Comissões, e outras coalisões departamentais importantes ao desenvolvimento da Ouvidoria e para o reconhecimento situacional da instituição.</p> <p>Mesmo diante dos desafios de adaptação ao atual contexto social e institucional, diante da pandemia COVID-19, a Ouvidoria do Centro Paula Souza dentro dos princípios que norteiam sua atuação, reforça-se permanentemente como um canal colaborativo na construção de novas oportunidades, melhorias e inovações para o aprimoramento dos processos pedagógicos e administrativos em apoio ao Gabinete da Superintendência, através de indicadores da sociedade objetivando o desenvolvimento institucional e a constante melhoria da Educação Profissional Pública no Estado de São Paulo.</p>
--	--	---	--

	<p>Acadêmicas, provocou o atraso no retorno de subsídio informacional as demandas discentes, em prazo regulamentado, prejudicando a qualidade do serviço público acadêmico oferecido aos alunos;</p> <ul style="list-style-type: none"> - dificuldade de comunicação com a Secretaria Acadêmica para retorno das solicitações, provocando insatisfação com o atendimento do departamento: a sobrecarga de procedimentos executados pelas Secretarias Acadêmicas, potencializou intercorrências na comunicação com o cidadão/aluno e a consequente insatisfação com a prestação do serviço público acadêmico, evidenciando a necessidade de mapear os serviços acadêmicos mais demandados, com potencial de digitalização em plataforma única, para modernizar a experiência do usuário, e sintonizar a comunicação acadêmica, de acordo com o atual perfil digital do aluno; <p>b) Dificuldades de aprendizagem na plataforma Microsoft Teams: Desde o início do período de quarentena decretada pelo Governo do Estado de São Paulo, a adaptação a educação remota, mediada pela plataforma Microsoft Teams foi pauta de manifestações vinculadas a dificuldades no processo de ensino-aprendizagem. Mesmo considerando, um suposto amadurecimento na transição entre 1º e 2º semestres letivos, a mediação virtual protagonizou a necessidade de uma série de esclarecimentos, padronizações e vinculações ao contexto das aulas virtuais. Em uma visão macro, a Ouvidoria identificou as variáveis, que impactaram diretamente no processo de ensino-aprendizagem remoto, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ausência de explicação e feedback acadêmico: a 	<p>Inquérito Civil no Ministério Público de São Paulo em face da gestão escolar, acerca de suposta - responsabilidade por ato de improbidade administrativa - acolhida);</p> <ul style="list-style-type: none"> - CHEFIA DE GABINETE - GDS - Administração Central (recomendação para desenvolvimento de capacitação institucional voltada a Gestão Estratégica da Educação Profissional Pública: Liderança, Planejamento, Gestão de Pessoas e Conflitos, objetivando suprir as dificuldades de comunicação com a gestão escolar, identificadas pela Ouvidoria - em análise); - ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira - São Paulo (recomendação para organização de medida pedagógico-educativa com os professores (via Coordenador Pedagógico) e alunos (Via Orientador Educacional através do Grêmio Estudantil) para disseminação da CARTILHA DE BOAS PRÁTICAS DIGITAIS DO GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO, em vista, da necessidade contemporânea de moderação das condutas digitais (Conduta do Servidor Público, Relacionamento e Gerenciamento de Crises - em análise); - ETEC Francisco Morato - Francisco Morato (recomendação para 	
--	---	--	--

	<p>continuidade na mediação remota da educação no 2º semestre letivo, evidenciou a desconexão da relação professor-aluno, no qual, devido à falta de ambiência ao contexto digital, os elementos de interação básicos como a troca de diálogos para explicação de conteúdo e feedback, foram suprimidos devido a imperícia tecnológica docente;</p> <ul style="list-style-type: none"> - metodologia docente inadequada: a busca pela adaptação docente a educação remota, provocou o desalinhamento de algumas metodologias de aprendizagem consolidadas na modalidade presencial. O alinhamento as diretrizes estabelecidas pelo Plano de Orientação para Aprendizagem a Distância - POAD, foi por diversas ocasiões, circunstanciado pela aula virtual baseada no repasse de link eletrônico, e alternância frequente dos critérios de avaliação dificultando a obtenção de menções satisfatórias; - dificuldades de acesso à sala virtual e tempo insuficiente para realização de avaliação virtual: a instabilidade da conexão residencial dos alunos, prejudicou com efeito, o acesso e permanência nas salas virtuais da plataforma Microsoft Teams durante o processo de aprendizagem. Diante deste descompasso tecnológico, as avaliações virtuais tornaram-se objetos de conflito, em vista, do prazo estabelecido/registrado na plataforma virtual para execução das atividades/avaliações, no qual, configuravam-se insuficientes devido às instabilidades e interrupções na conexão, provocando desconcentração discente e até mesmo a impossibilidade de conclusão no prazo estipulado. <p>c) Informações sobre procedimentos administrativos:</p>	<p>RECONSIDERAÇÃO DE MATRÍCULA NO PROCESSO SELETIVO VESTIBULINHO 2º SEMESTRE 2020, devido à confirmação de matrícula de candidato no curso Técnico em Desenvolvimento de Sistemas, com as prerrogativas necessárias de acesso à educação remota mediada pela plataforma Microsoft Teams - acolhida);</p> <ul style="list-style-type: none"> - FATEC São José dos Campos - São José dos Campos (recomendação para adoção de medidas pedagógicas/educativas diante da suposta conduta discente inadequada no ambiente virtual do aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas WhatsApp em face a suposta conduta de preconceito e injúria a Homofobia - acolhida); - recomendação ao GABINETE DA SUPERINTENDÊNCIA para possível instauração de Sindicância Apuratória, em vista, da instrumentalização dos procedimentos de identificação sobre suposta conduta docente de Assédio Sexual: <ul style="list-style-type: none"> - ETEC de Taboão da Serra - Taboão da Serra; - ETEC Ferraz de Vasconcelos - ETEC Ferraz de Vasconcelos; - recomendação ao GABINETE DA SUPERINTENDÊNCIA para possível instauração de Sindicância Apuratória, 	
--	--	---	--

	<p>A Ouvidoria observa que o 2º semestre de 2020, foi um período circunstanciado por diversos processos administrativos na Autarquia. A composição de consenso, e entendimento entre as partes viabilizou o debate crítico e intenso, em busca da transparência e esclarecimentos dos processos administrativos adotados pela instituição. O sequenciamento de controvérsias e contraditórios, representam características de um cidadão mais argumentativo, munido de repertório informacional, ciente de sua cidadania e leis correlatas. As inúmeras solicitações de esclarecimentos, acerca dos procedimentos administrativos empregados para condução dos tramites institucionais, obtiveram expressividades em torno das variáveis relacionadas abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - denúncias sobre inconformidades em processo seletivo e concurso docente: independente do lastro temporal, as denúncias sobre suspeição de irregularidades na realização de processos seletivos e concursos, fizeram-se presentes no Sistema Público de Ouvidorias. A necessidade pela Transparência institucional, demandou alinhamento entre as Coordenadorias do Ensino Médio, Técnico, Tecnológico, Unidade de Recursos Humanos e Ouvidoria, para prontidão das análises, celeridade na formulação dos subsídios informacionais e disponibilidade ao contínuo diálogo com o cidadão, em vista, das contra argumentações vinculadas as expectativas e pontos de vista, do alertador/denunciante; - interposição de recurso à decisão das COMISSÕES de Pontuação e Classificação Docente e Evolução Funcional Progressão e Promoção: os referidos processos 	<p>em vista, da instrumentalização dos procedimentos de identificação sobre suposta conduta inadequada no ambiente digital provedora de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ASSÉDIO VIRTUAL COM CONOTAÇÃO SEXUAL: <ul style="list-style-type: none"> - ETEC Dona Escolástica Rosa - Santos; - ETEC Profa. Ermelinda Giannini Teixeira - Santana de Parnaíba; - ETEC Lauro Gomes - São Bernardo do Campo. - recomendação ao GABINETE DA SUPERINTENDÊNCIA para possível instauração de Sindicância Apuratória, em vista, a instrumentalização dos procedimentos de identificação sobre suposta conduta de Assédio Moral e condutas diversas em possível não cumprimento do Regulamento Disciplinar dos Empregados Públicos - REDEPS, do Centro Paula Souza: <ul style="list-style-type: none"> - ETEC Prof. Armando José Farinazzo - Fernandópolis (Má conduta docente); - FATEC Rubens Lara - Santos (Assédio Moral); - FATEC Rubens Lara - Santos (Assédio Moral); - FATEC Barueri - Barueri (Irregularidade em concurso público docente); - FATEC São Sebastião - São Sebastião (Má conduta docente); - ETEC Dr. Celso Charuri - Capão Bonito (Má 	
--	---	---	--

	<p>administrativos, formularam uma multiplicidade de manifestações e contra argumentações, em torno do processo de atribuição de aulas docente e da oportunidade para evolução na carreira. A intensidade das manifestações no período estabelecido para a apresentação das validações documentais, foi marcada pela solicitação da prorrogação de prazos, repúdio as decisões da Direção e inconformismo pelas classificações obtidas nos diferentes processos. Exigindo da Ouvidoria, atenção especial as normativas vigentes para mediação das interposições de recurso;</p> <p>- suspeição a infração das normativas vigentes do processo eleitoral para composição das listas tríplexes de candidatos ao emprego público de Diretor de Escola Técnica: o atual período de polarização política nacional, atuou como combustível na participação cidadã, diante do ineditismo do exercício democrático da cidadania digital no Centro Paula Souza. A mediação do processo eleitoral digital, foi pautada pela aproximação entre Ouvidoria, COMISSÃO ELEITORAL DA UNIDADE DO ENSINO MÉDIO E TÉCNICO - CETEC e Comissões Eleitorais das Unidades Escolares, objetivando a preservação da operacionalidade, funcionalidade, confiabilidade e transparência do processo eleitoral digital, diante das normativas institucionais vigentes. A composição das listas tríplexes de candidatos a Diretor de Escola Técnica, foi substanciada pela intensa participação da comunidade acadêmica no Sistema Público de Ouvidorias, em demonstração ao pleno exercício da cidadania, pautado pela solicitação de diversos esclarecimentos</p>	<p>conduta docente);</p> <p>- abertura ao diálogo e reflexão institucional acerca de temáticas transversais a Educação Profissional Pública: Comunicação Docente Violenta e Dificuldades de comunicação com a gestão escolar.</p>	
--	---	---	--

	<p>vinculados ao certame eleitoral.</p> <p>OBSERVAÇÕES: Salienta-se na comparação entre os períodos de 01/07/2019 a 31/12/2019 (2º semestre de 2019) e 01/07/2020 a 31/07/2020 (2º semestre de 2020), uma redução nas manifestações realizadas no Sistema Público de Ouvidorias, sendo 1.801 manifestações em 2019 e 1.611 manifestações em 2020. A Ouvidoria do Centro Paula Souza em observância ao atual contexto social e institucional, evidencia como potencial fator na contribuição da diminuição das manifestações eletrônicas protocoladas no Sistema Público de Ouvidorias (https://www.ouvidoria.sp.gov.br), o atual cenário de pandemia global da COVID-19, que ao longo do 2º semestre de 2020 potencializou o foco das ações para outras diretrizes e prioridades sociais.</p> <ul style="list-style-type: none"> - consolidação do Assédio Virtual com conotação Sexual nas diversas plataformas tecnológicas, massificando a manifestação cidadã em repúdio a essas condutas, através de manifestações/denúncias centralizadas nas Redes Sociais Digitais (Twitter EXPOSED); - elevação dos desentendimentos e conflitos originados em grupos de WhatsApp transportados para plataforma Microsoft Teams, prejudicando o processo de ensino-aprendizagem na Educação remota; - difusão de variáveis em torno do Tele trabalho: Imperícia tecnologia docente; Excessos/Exigências com suspeições de Assédio Moral (Direito a desconexão); - diversificação das dificuldades de aprendizagem na plataforma Microsoft Teams (Metodologia docente, ausência de explicação e feedback acadêmico). 		
--	---	--	--

Faculdade de Ciências Médicas FCM Unicamp	Não houve manifestações frequentes devido ao número pequeno de demandas recebidas pela ouvidoria.	Não houve nenhuma recomendação.	Não houve dificuldades no período.
Faculdade de Medicina de Marília - Famema	1. Solicitações de informações referentes à acesso na Graduação de Medicina e Enfermagem, tais como: data inscrição, adiamento e edital do vestibular; cotas; PIMESP; e ENEM; 2. Solicitações de informações referentes à estágios, cursos oferecidos, e transferências; 3. Solicitações de informações referentes à divulgação interna de cursos, processos seletivos e concursos.	As recomendações provenientes das manifestações acolhidas, fazem parte do processo de trabalho, onde Ouvidoria, Diretorias e Serviços buscam constantemente melhoria para atender os manifestantes. O espaço físico de maior visibilidade, privacidade e identificação para alocar a Ouvidoria Famema continua sendo uma recomendação acatada pela Diretoria, porém em virtude da pandemia ainda não foi atendida.	A Ouvidoria Famema desenvolve seu trabalho em parceria com as Diretorias e Serviços, buscando de forma integrada atender e satisfazer os manifestantes, portanto não apresentou dificuldades no período. A forma de contato dos manifestantes foi 100% por e-mail, acredita-se que foi devido à situação de pandemia.
Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp	1- Informações e dúvidas, sobre vestibulares dos cursos de Medicina, Enfermagem e Psicologia da Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - FAMERP; 2- Informações, a respeito da prova da Comissão de Residência Médica da FAMERP; 3- Informações, sobre o processo de transferência para o curso de Medicina da FAMERP; 4- Informações, a respeito dos estágios a serem realizados na FAMERP; e 5- Informações, sobre, os cursos de Pós - Graduação da FAMERP.	Foram respondidos via e-mail, todas as solicitações de informações e dúvidas enviadas para o e-mail da Ouvidoria@famerp.br	Nenhuma dificuldade
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp	Reclamações: Ainda, a maioria das reclamações recebidas é de outros órgãos do Estado. As reclamações sobre a atuação da Fundação, têm como objeto a administração de solicitações de outorgas e sobre as próprias	Não houve. Embora haja extrema liberdade de atuação desta Ouvidoria, durante este período não ocorreu qualquer recomendação às Diretorias da	Houve pouca. A obrigatoriedade do distanciamento social e a suspensão das atividades presenciais da Fundação, importaram em algum prejuízo, em especial no

	<p>outorgas.</p> <p>Compõem as reclamações temas como: critério de avaliações dos projetos submetidos, reclamações sobre o relacionamento entre orientando e orientado e sobre atendimento na plataforma da "converse com a FAPESP".</p> <p>Denúncias: As denúncias são relativas às infringências ao termo de outorga. Continuam em destaque as notícias sobre descumprimento da obrigação de dedicação exclusiva à pesquisa.</p> <p>Solicitação de informações: Houve solicitação sobre questões funcionais da Fundação, mas a grande maioria se relaciona às questões acerca da administração de outorgas. É importante destacar que, em razão da existência da plataforma "Converse com a FAPESP", muitas solicitações são feitas aos dois aparelhos de atendimento. E, por este motivo, não raramente, ao solicitarmos informações ao setor responsável pela gestão dos projetos, as solicitações já foram atendidas.</p>	<p>Fundação.</p>	<p>tempo de acesso aos processos físicos. No mais, embora ainda recebamos reclamações de outros órgãos, o ajuste no encaminhamento de reclamações melhorou de forma considerável nosso volume de recebimentos.</p>
<p>Hemocentro de Campinas/Unicamp</p>	<p>1) Demora no atendimento (permanência no serviço / dificuldades de agendamento / demora mesmo com agendamento)</p> <p>2) Infraestrutura ao redor: estacionamento, condições dos móveis (cadeiras)</p> <p>3) Informações sobre os procedimentos diversos do Hemocentro para pacientes e doadores</p>	<p>Obs. 1.: Pesquisa de Satisfação com índice calculado no 2º semestre de 2020 (6,9). Houve queda no índice em relação ao semestre anterior (8,2), porque na pesquisa de satisfação com o canal de atendimento: a maioria das reclamações que não foram atendidas é feitas pelos doadores inaptos por motivos justificáveis na legislação</p>	<p>Falta de informações no preenchimento do formulário para responder ou entrar em contato com o manifestante</p>

		<p>tecnicamente, ou solicitações de alterações de procedimentos de trabalho que não são possíveis conforme legislação vigente do serviço de Hemoterapia, por isso discordam da solução apresentada.</p> <p>Obs. 2.: A maioria das manifestações registradas em OUTROS, são as solicitações específicas do serviço como: carteirinha de doador, exames laboratoriais pós-doação, cadastro de medula óssea e carteirinha de doador de medula, locais e pontos de doação, horários e informações gerais e dúvidas de clientes / pacientes, não são analisadas como manifestações relevantes para a melhoria do serviço e atendimento.</p>	
Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	<p>1 - Redução na realização de exames/procedimentos/consultas eletivas e de urgência em função da determinação da superintendência como norma de segurança e protocolos para enfrentamento da pandemia de covid-19;</p> <p>2 - Dificuldade de comunicação com setores e serviços do hospital, como agendamento, ambulatórios, laboratório de coleta, serviço social e serviços de procedimentos para acesso/obtenção de informações acerca de consultas, exames e procedimentos a serem realizados;</p> <p>3 - Insuficiência de leitos de enfermaria ou UTI para internações eletivas e também</p>	<p>1 - Aprimoramento das ferramentas digitais para manter a dinâmica de encaminhamento de demandas utilizando-se de e-mail para as disciplinas. As ferramentas (e-mail e aplicativo de mensagens) utilizadas durante o segundo semestre de 2020 tornaram o prazo de resposta mais curto e providências mais efetivas. Acatada;</p> <p>2 - Otimização nos processos de comunicação para os usuários do serviço. Em função da pandemia de</p>	<p>1 - Ausência de informações concretas relacionadas ao funcionamento de alguns ambulatórios específicos. Considerando que a Ouvidoria, durante a pandemia de covid19, assumiu espontaneamente a função de fornecer informações aos usuários que entraram em contato com este serviço. A falta de informações concretas destes ambulatórios causou um descontentamento nos pacientes que se queixaram na Ouvidoria, que, por sua vez, também não recebeu nenhuma informação sobre a dinâmica de atendimento no período da pandemia;</p>

	<p>para transferência de pacientes da Unidade de Emergência Referenciada (UER) para leitos de enfermaria, causando atrasos e/ou cancelamentos dos procedimentos eletivos ou até considerados de urgência.</p>	<p>covid-19, houve redução e cancelamentos de atendimentos. Desta forma, a Ouvidoria recebeu um volume enorme de queixas relacionadas a falta de informações sobre o funcionamento do hospital. Recomendado a Coordenadoria de Assistência alteração na mensagem fornecida pela Central Telefônica da Universidade e clareza nas informações através de canais de atendimento. Acatada parcialmente;</p> <p>3 - Manifestação da direção sobre a negativa de respostas de Ouvidoria relacionadas a pedidos de relatórios e laudos médicos negados pela disciplina de Otorrinolaringologia. Não acatada</p>	<p>2 - Falta de alinhamento entre disciplinas e direção da Instituição. Decisões determinadas pela Superintendência eram questionadas em respostas fornecidas pelas disciplinas com conteúdo que indicava divergências entre a direção e equipes médicas. Como exemplo, o funcionamento dos ambulatórios durante a pandemia e a gestão de leitos;</p> <p>3 - Descuido e desatenção na elaboração de respostas. Em muitos casos a resposta fornecida a veio totalmente desconexa do atendimento ao paciente. Como exemplo, casos com necessidade e indicação de procedimentos em que o profissional responsável pela resposta não observou que se tratava de caso cirúrgico, ou pacientes cujo procedimento teve complicações e o profissional ignorou o teor da manifestação, respondendo que o paciente ainda estaria em lista para realização do procedimento. Além do uso de termos extremamente técnicos ou letra ilegível, impossibilitando a clara compreensão por parte do usuário.</p> <p>4 - O não atendimento telefônico na maioria dos ambulatórios, por conta da realocação de profissionais e departamentos que permaneceram fechados em função da pandemia de covid-19;</p> <p>5 - Direcionamentos inadequados de situações à Ouvidoria, como nos casos da Diretoria Clínica e Serviço Social, que invés de assumir o atendimento, optou por direcionar para registro de queixa/solicitação na</p>
--	---	---	--

			Ouvidoria sem avaliação prévia.
Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - IPEN	Gerador de Tecnécio - Baixa atividade Iodeto de Sódio - Atraso na entrega Kit de ECD - Atraso na entrega	Busca novos fornecedores	Falta de RH
Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT	<ul style="list-style-type: none"> - Reclamações Internas referentes a prestação de serviços do restaurante e do serviço de fretados relacionadas a qualidade dos serviços prestados; - Comportamento inadequado dos empregados da Instituição relacionado ao tratamento aos prestadores de serviço da portaria; - Deficiência na execução da manutenção predial/Limpeza do Campus do IPT. Mudanças nos procedimentos internos de forma abrupta sem prévia comunicação aos colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de atuação do Controle interno dos procedimentos estabelecidos na instituição; - Recomendado que a atuação do Departamento de Segurança do Trabalho no que tange a avaliações referentes às áreas insalubres e periculosa do instituto seja consolidado de maneira mais ágil o que está sendo feito de maneira continuada; - Recomendações referente melhoria na prestação de serviços (restaurante, fretados, limpeza) foram acatadas e evidenciadas periodicamente por essa ouvidoria; - Todas as recomendações da ouvidoria foram bem recebidas e acatadas pelo Diretor Presidente do IPT. 	<ul style="list-style-type: none"> - Por causa da Pandemia , muitas atividades da Ouvidoria relacionadas ao atendimento pessoal foram prejudicadas bem como na participação do Comitê de Conduta e Integridade da qual o Ouvidor é membro nato desse comitê; - O apoio da Presidência, gestores e chefias bem como das áreas envolvida nas resoluções dos problemas foram fatores determinantes para que tivéssemos as manifestações solucionadas, contribuindo assim para a satisfação dos usuários de nossos serviços; - Um processo de comunicação intenso do endomarketing do IPT sobre o papel da ouvidoria na instituição foi fundamental para disseminação de informação em diversas mídias (intranet, IPTv, e-mails, etc.).
Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp	<p>I - Cobrança de processos em andamento.</p> <p>Em atenção aos processos em tramitação interna junto aos setores da Jucesp, tornou-se frequente a busca de informações sobre a situação dos expedientes de registros empresariais.</p> <p>a) Solicitação de prazo para conclusão e registro b)</p>		

	<p>Esclarecimentos referente ao lapso transcorrido</p> <p>Medidas sanitárias foram adotadas evitando aglomeração e lotação nos departamentos operacionais. Desta feita fora executado o sistema de rodízios para jornada dos assessores bem como a execução de suas atividades via home office, naturalmente refletindo no lapso para finalização do processo em decorrência da transição das alterações dos fluxos.</p> <p>II - Atendimento</p> <p>O atendimento presencial na Jucesp para o recebimento e retirada de documentos estão ocorrendo de forma restrita mediante o agendamento prévio, obedecendo as normas de segurança determinada pelo Governo do Estado de São Paulo como forma de prevenção ao contágio do coronavírus aos cidadãos usuários da Jucesp e funcionários.</p> <p>No início do 2º Semestre de 2020, o tema permaneceu entre os mais frequentes, contudo durante o percurso do semestre houve a diminuição gradativa do assunto devido as readequações realizadas e atualizações do VRE DIGITAL para ampliação do recebimento de processos realizados de forma 100% digital.</p> <p>III - Licenciamento</p> <p>As solicitações de suporte tornaram-se frequente para emissão de Certificado de Licenciamento Integrado por meio do módulo de Licenciamento da plataforma REDESIM.</p> <p>A plataforma apresentou instabilidades gerando dificuldade na emissão do Certificado de Licenciamento Integrado (CLI).</p> <p>A Diretoria responsável</p>		
--	---	--	--

	apresentou orientações, alternativas e prazos para correção das instabilidades.		
Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Sede	<p>Considerando a transferência do Programa de Microcrédito Produtivo - Banco do Povo Paulista da extinta Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho - SERT para esta Secretaria de Desenvolvimento Econômico e</p> <p>Considerando ainda a continuidade da Pandemia de Coronavírus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Houve um aumento significativo de reclamações referentes à demora de concessões de crédito, dúvidas de documentação para entrar com o pedido, bem como de solicitação de informações de como proceder para poder ser contemplado com a autorização de crédito oferecido pelo Banco do Povo; - Um grande número de manifestações solicitando esclarecimentos e detalhes do Plano São Paulo, bem como sugestões de reabertura do comércio ; - Registro ainda o aumento de manifestações referentes ao Seguro Desemprego como prazos e atrasos de pagamentos - E por fim manifestações dos Programas Novotec e Via Rápida Emprego com relação à dificuldades de acesso no site e demora dos pagamentos das pessoas que concluíram os seus cursos. 	<p>Esta Ouvidoria está sempre atenta para que todos os usuários tenham seus questionamentos solucionados de maneira satisfatória, passando continuamente estas informações às suas unidades competentes, para que possam dar a melhor solução, enfatizando ainda o prazo de resposta. Em sua maioria, temos um número consideravelmente alto de respostas positivas e solucionadas por completo.</p> <p>Como sugestão para aprimoramento dos serviços, que hajam mais cursos/palestras de reciclagem e atualização dos sistemas e serviços.</p>	<p>Para citar uma dificuldade desta Ouvidoria, é quando a área responsável pede complementação de documentos ou maiores informações para sanar a questão apresentada (que mando como retorno no sistema) e o usuário não retorna com o solicitado. E com essa situação apresentada, não temos como dar continuidade para que a questão apresentada seja sanada de maneira adequada.</p> <p>Fora a situação acima apresentada não existem maiores dificuldades para que esta Ouvidoria deixasse de realizar seu trabalho de forma transparente, tanto para os dirigentes como para os usuários que pedem ajuda nos mais diversos assuntos.</p> <p>O que tenho a registrar é uma maior demora em receber as respostas por conta do aumento no número de demandas.</p> <p>Finalmente registro novamente a dificuldade de atendimento interno, pois os próprios funcionários temem represálias e acabam não formalizando suas insatisfações/manifestações, mesmo com opção de sigilo.</p>
Universidade de São Paulo	1) Demandas relacionadas à expedição de diplomas (comunidade interna e externa). Em virtude da suspensão do	1) A Secretaria Geral da USP, órgão interno responsável pelo serviço de expedição de	

	<p>atendimento presencial, houve acúmulo e tempo maior para atendimento desse serviço.</p> <p>2) Demandas referente à lentidão ou falta de acesso à internet na moradia estudantil.</p> <p>3) Dúvidas em geral da comunidade uspiana sobre o retorno parcial às atividades presenciais que foi implementado a partir de 6/11/2020 conforme orientação do Plano USP.</p>	<p>diplomas, sensível ao acúmulo das solicitações referentes aos diplomas, e em consonância ao Plano USP para Readequação do Ano Acadêmico, adotou ações para agilizar o serviço.</p> <p>2) A obra para a instalação da rede teve início em 23/11/2020. No primeiro semestre de 2021, a obra deverá estar totalmente concluída, contemplando todos os apartamentos dos blocos A, B, C, D, E, F e G.</p>	
<p>Universidade Estadual de Campinas - Unicamp</p>	<p>Assim como no primeiro semestre de 2020, o Serviço de Ouvidoria da Unicamp continuou recebendo um elevado número de manifestações referente aos atendimentos prestados.</p> <p>ATENDIMENTO: Predominaram questões relativas à área de saúde (HC e CAISM), e assuntos acadêmicos. Grande parte das manifestações são em função do isolamento e do trabalho remoto devido a pandemia. Com a retomada gradual das atividades presenciais, também enfrentamos constantes desafios.</p> <p>LEGISLAÇÃO: Em razão do ensino a distância e do trabalho remoto surgiram várias dúvidas referentes a assuntos acadêmicos, principalmente, sobre a concessão de bolsas e regras adotadas na graduação e na pós-graduação. Também observamos um aumento de manifestações referentes aos Colégios Técnicos (COTUCA e COTIL). A tensão aumenta nos períodos finais dos cursos e em</p>	<p>Com o trabalho remoto, estamos na medida do possível, conseguindo realizar cobranças de retornos das manifestações enviadas aos órgãos. Os dirigentes em sua maioria, também retornam no prazo estabelecido, dependendo do conteúdo exposto. A Ouvidoria está atendendo online e presencialmente, com rodízio de funcionários. A Câmara de Mediação e Ações Colaborativas da UNICAMP, vinculada à Ouvidoria, já está atuando com atendimento online e às vezes presencial, dependendo do caso. Estimamos que a partir da retomada total das atividades presenciais, a Câmara de mediação possa ser um avanço nas relações interpessoais nos campi</p>	<p>Como já comentamos, em meados de março de 2020, as aulas presenciais foram suspensas, o trabalho de docentes e funcionários passou a ser remoto e estamos constantemente nos adaptando e aprendendo a enfrentar os novos desafios. Após a criação pela Universidade, do Grupo de Força Tarefa - Covid 19, foram designados vários grupos de trabalho para ações diante das questões diretamente relacionadas à Covid 19. Agora, a Universidade com a Resolução GR 87/2020, se organiza para o Plano de Retomada às atividades presenciais. Esse plano está dividido em 6 fases e conta com rigorosos critérios para retorno das atividades presenciais. As fases estão sendo avaliadas periodicamente a critério da Reitoria, dependendo do estágio da Pandemia.</p>

	<p>função da pandemia, isso foi ampliado mais ainda.</p> <p>PROCEDIMENTOS: Nesse período, houve muita procura sobre orientações em como proceder diante de cada situação, tanto na vida acadêmica (alunos) como na vida funcional (docentes e funcionários).</p> <p>A Resolução GR 87/2020, de 10/08/2020, orientou e disciplinou a retomada gradual das atividades presenciais por alunos e servidores de todas as carreiras da Universidade, conforme Plano Geral da UNICAMP e planos específicos das Unidades, Órgãos e Moradia Estudantil.</p> <p>Surgiram muitas dúvidas referentes a esse Plano de retomada.</p>	<p>e contamos sempre com o apoio da Administração Superior que prestigia e respalda o serviço da Câmara de Mediação junto à Comunidade Universitária.</p> <p>Entendemos que a Câmara de Mediação é um importante instrumento para a cultura de paz dentro da Universidade.</p>	<p>Assim, a equipe da Ouvidoria e do SIC, observando todas as instruções sanitárias e protocolos, se organiza e aos poucos vamos retomando com rodízio de funcionários e mantendo as regras adotadas, como por exemplo, todos deverão fazer teste-PCR uma semana antes do retorno presencial, o uso de máscaras e álcool gel e distanciamento.</p>
<p>Universidade Estadual Paulista - UNESP</p>	<p>As três manifestações mais frequentes, em ordem decrescente de quantidade de registros, foram:</p> <p>1) Solicitação de informações. Desses registros, os mais frequentes foram os constituídos de dúvidas sobre o Vestibular da UNESP, seguido por questionamentos sobre normas e funcionamento da graduação e/ou pós-graduação, todas elas demandando as Seções Técnicas de Graduação e/ou Pós-graduação, setores da UNESP que atendem diretamente os estudantes e que tiveram seu trabalho bastante aumentado durante o período da pandemia. Em seguida, temos dúvidas surgidas em função da COVID-19 e pedidos de orientações sobre transferências para UNESP.</p> <p>2) Denúncias. Destas manifestações, as mais</p>	<p>Os dirigentes da UNESP acataram todas as recomendações encaminhadas pela Ouvidoria de Serviços Públicos da UNESP. A gestão da UNESP demonstra respeito pelas manifestações dos cidadãos registradas na Ouvidoria e uma preocupação no atendimento de todas as questões. Dentre as recomendações que foram atendidas, destacamos: 1) Maior divulgação da existência e ação da Ouvidoria nas Unidades; 2) Fortalecimento da ação da Ouvidoria como mediadora dos conflitos na condição de defensora do usuário do serviço público e prestação do serviço de forma transparente e</p>	<p>As maiores dificuldades foram decorrentes da própria condição da sociedade com a pandemia da COVID-19. A Ouvidoria de Serviços Públicos da UNESP precisou encontrar caminhos para não deixar de atender a todos os cidadãos que dela necessitaram, mas ainda há ajustes que precisam ser feitos e que deverão ser aperfeiçoados.</p>

	<p>frequentes foram as denúncias relativas à Estrutura, funcionamento e/ou conservação de campus/unidade, mais especificamente, estas se referem a uma situação de poda de árvores em uma Unidade/Campus da UNESP que se encontra em apuração por meio da instauração de um Procedimento de Apuração Preliminar para identificação de responsabilidades. Em seguida, tivemos as denúncias de fraudes nas auto declarações de estudantes ingressantes por meio do Sistema de Reserva de Vagas para Educação Básica Pública aos autodeclarados Pretos, Pardos ou Indígenas, (SRVEBP+PPI). Por fim, denúncias que envolveram situações de discórdias entre professores e estudantes dos mais diferentes tipos, como desacordos com notas, procedimentos didáticos etc., grande parte delas resultante do ensino remoto/COVID-19.</p> <p>3) Reclamações: os assuntos com maior frequência foram os relacionados a algum aspecto desencadeado pela COVID-19, em especial o ensino remoto e as dificuldades de acesso às aulas em decorrência de restrições de internet. Em seguida, as reclamações mais frequentes foram as que apontaram algum problema na relação professor aluno e, nesse aspecto, cabe uma observação, que, grande parte delas, também foi decorrente da pandemia e do ensino remoto. E, por fim, temos o terceiro assunto com mais frequência foi o de Prestação de Serviço em Setores da UNESP que assim como o anterior, teve seu conteúdo altamente impactado pela COVID-19.</p>	<p>eficiente; 3) Aperfeiçoamento do Sistema Informatizado de Ouvidoria da UNESP, gerando melhorias nos registros dos processos</p> <p>4) Ações específicas para minimizar os problemas advindos com a COVID-19, dentre eles destacamos o chip enviados aos estudantes em vulnerabilidade social e a continuidade dos trabalhos da Comissão de Apuração das fraudes em auto declarações, mesmo sob condições adversas. Devemos destacar que houve um imenso esforço de todos os servidores técnico-administrativos e servidores docentes da UNESP em oferecer o melhor serviço à comunidade interna e externa, mesmo em situação tão adversa.</p>	
UNIVESP	1) Reclamações sobre atrasos	Mensalmente, a	Não há.

	<p>nas correções de provas e atividades; 2) Reclamações sobre atrasos nas atualizações de notas em nossos sistemas; 3) Solicitações para participação em Colações de Grau.</p>	<p>Ouvidoria continua fazendo uma reunião com o presidente da Univesp para discutirmos as manifestações mais relevantes, ações tomadas pela Ouvidoria e pelos colaboradores da Univesp, bem como nossas recomendações. A Pandemia não nos impediu de continuarmos com nossa rotina. No semestre em questão, importantes ações foram tomadas: - Força tarefa para correções e atualizações de notas e atividades; - Acompanhamento da nova equipe do Atendimento ao Aluno para ajustes; - Comunicados em todas as mídias acerca das mudanças de procedimento da Universidade em face do novo cenário mundial com a Pandemia; - Continuidade do tele trabalho por parte de toda a equipe da Univesp como forma de proteção; - Continuidade das provas online para evitarmos a exposição de nossos alunos e colaboradores; - Colações de Grau online feitas com enorme sucesso.</p>	
--	--	--	--

Secretaria de Desenvolvimento Regional

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Desenvolvimento Regional - Sede	1. Denúncias e reclamações sobre o descumprimento das medidas de prevenção à pandemia de Covid-19.	Nada a declarar: todas as manifestações encaminhadas à Secretaria de	Nada a declarar: não tivemos quaisquer dificuldades relacionadas ao

	<p>Referem-se às ações das prefeituras municipais por desobedecerem a legislação: permissão para funcionamento de atividades econômicas não essenciais, contrariando as medidas de isolamento social preconizadas. Essas denúncias recrudesceram no final do ano, relacionadas à autorização de eventos sociais que promoviam aglomerações, tais como celebrações e cerimônias de posse de novos prefeitos e vereadores.</p> <p>2. Solicitação de acesso ao programa "Alimento Solidário" da Secretaria de Desenvolvimento Social.</p> <p>3. Demandas relacionadas a convênios celebrados entre Prefeituras e o governo do Estado de São Paulo.</p>	<p>Desenvolvimento Regional foram solucionadas.</p>	<p>exercício de nossas funções/atividades.</p>
--	---	---	--

Secretaria de Desenvolvimento Social

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede</p>	<p>Em decorrência da crise causada pela pandemia do Covid-19, as manifestações sobre o Programa Bom Prato, Ação Alimento Solidário, Auxílio Emergencial e Merenda em Casa permaneceram frequentes no 2º semestre de 2020.</p> <p>No Programa Bom Prato, as unidades tiveram que adaptar-se para servir as refeições para viagem, em embalagens e talheres descartáveis. Esse procedimento causou reclamações sobre a qualidade e quantidade dos alimentos nas marmitas, as</p>	<p>As recomendações são pontuais, repassadas para os coordenadores, diretores, responsáveis e técnicos das áreas, sempre alertando a importância do prazo, de resposta técnica e fiel a legislação. O retorno é sempre positivo.</p>	<p>Mesmo com a maioria dos servidores em tele trabalho, o atendimento na Ouvidoria não foi prejudicado. Dificuldades sempre existiram, como falta de funcionários, complexidade da situação, impossibilidade do pedido, equipamento, dependência de outros órgãos e conseqüentemente, o cumprimento de prazo.</p>

	<p>filas e a forma da entrega. Para tanto, o controle de qualidade e os treinamentos foram intensificados e as equipes permanentemente monitoradas. Muitos pedidos/reclamações para a permanência no oferecimento das três refeições diárias: café da manhã, almoço e jantar. Quanto a Ação Alimento Solidário: procura de informação sobre local de distribuição, procedimento, continuidade na entrega e reclamação sobre os produtos das cestas. Sobre Auxílio Emergencial do Governo Federal e Merenda em Casa da Secretaria Estadual da Educação, os manifestantes foram orientados e direcionados para o devido atendimento.</p>		
--	--	--	--

Secretaria de Esportes

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Esportes - Sede	<p>São os assuntos das manifestações e questões específicas mais frequentes e/ou mais relevantes que chegaram ao conhecimento da Ouvidoria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. COVID/ Quarentena: a Ouvidoria recebeu manifestações relacionadas a quarentena. 2. Manifestações de competência de outros órgãos: a Ouvidoria recebeu diversas manifestações de competência de outros órgãos via Sistema de Ouvidorias. 	<p>No SEGUNDO semestre de 2020 houve um aumento no número de manifestações na Ouvidoria da Secretaria de Esportes comparado ao número de manifestações do semestre anterior. Contudo, esse aumento deve-se as demandas que não são de responsabilidade da Secretaria de Esportes. Das manifestações que chegaram ao nosso conhecimento, a maior parte delas são reclamação e solicitação</p>	<p>Para o SEGUNDO semestre de 2020 não há uma NOVA dificuldade para mencionar neste tópico.</p>

		<p>de informação, respectivamente. Quanto as manifestações que chegaram por engano, ou seja, que não são de nossa responsabilidade, foram devolvidas aos cidadãos com a devida orientação ou reencaminhadas ao órgão competente.</p> <p>Importante ressaltar, também, que devido ao COVID/ quarentena, os programas e projetos esportivos desenvolvidos pela Secretaria de Esportes foram temporariamente interrompidos e por conta disto não há outras manifestações a serem mencionadas.</p> <p>Como não há outro caso relevante que acreditamos que deva ser mencionado, citamos as manifestações de competência de outros órgãos que chegaram via Sistema de Ouvidorias. Do total de manifestações, 83.65% são de competência de outros órgãos e 9.01% que são manifestações encerradas, parte não são de competência da Secretaria de Esportes.</p>	
--	--	--	--

Secretaria de Estado da Saúde

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Saúde - Sede	As 3 manifestações mais frequente e/ou relevantes	Ao analisar as respostas dos Serviços de	Quando levantamos as dificuldades dos

	<p>são as mesma do 1 semestre, porém com enfoque diferente, devido às questões da Pandemia.</p> <p>1 - Satisfação e Insatisfação apresentaram a mesma porcentagem, voltados aos profissionais médicos e de enfermagem.</p> <p>2 - A demora no atendimento de consultas e exames, também foi significativa, devido aos cancelamentos decorrentes da Pandemia.</p> <p>3 - Falta de informação foi uma questão muito forte trazida pelos cidadãos, focando os boletins médicos e visitas nas Unidades de Saúde.</p>	<p>Ouvidoria das Unidades de Saúde observamos que grande parte tem relação com gestores, que acatam as manifestações. Essa ação fez muitos Ouvidores participarem de reuniões gerenciais, sugerindo ações de melhoria às áreas internas, como mudanças de fluxos e estratégias.</p>	<p>Serviços de Ouvidoria, cumprir o prazo de resposta de acordo com o Decerto Estadual 60.399/2014 ainda é um desafio. A falta de recursos humanos e o acúmulo de funções estão interligados e atrapalham na dedicação dos profissionais da Ouvidoria, e por último, sensibilizar e conscientizar os gestores e servidores quanto às atribuições da Ouvidoria tem sido um trabalho contínuo.</p>
--	--	---	--

Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede</p>	<p>Isenção do IPVA - O decreto nº 65.337/2020 que regulamenta a Lei 17.293/2020 (IPVA) acabou gerando grande número de manifestações, principalmente via telefone, e e-mail, com intuito de informação, se ainda se manteria o benefício ou reclamações por desenquadrarem dele.</p> <p>Solicitações de informações, das mais variadas: principais temas são do âmbito jurídico, informações de programas, acessos (principalmente transporte) e quais são os direitos dos pcd's,</p> <p>Carteira do Espectro Autista - orientações de onde e</p>	<p>Estratégias de como conseguirmos explicar o papel da Secretaria:</p> <p>Maior parte dos cidadãos que nos procuram solicitam coisas que a Secretaria não consegue atender como: cadeiras de rodas, home care, assessoria de jurídica, disponibilização de advogado para casos específicos, etc. Ou buscam um local para denunciar descumprimento da lei de cotas, preconceito contra pcd. Interessante se conseguirmos apresentar o papel da SEDPCD, as vezes os</p>	<p>Explicar para os cidadãos o papel da Secretaria e no que consegue auxiliar de forma direta. A falta de paciência dos setores de atendimento ao público dos outros órgãos acaba sobrecarregando a Ouvidoria da pasta com demandas que não são diretamente nossas, fazendo com que o trabalho seja "terceirizado". Exemplo: Secretaria de Educação, Secretaria de Transportes Metropolitanos, as demandas chegam para nós ao invés de</p>

	<p>como fazer.</p> <p>Curso de Libras, abertura de inscrições, horário das aulas e início das turmas.</p> <p>Aplicativo de estudos: recebemos reclamações sobre a falta de acessibilidade no aplicativo desenvolvido para atender os alunos da rede pública no período de pandemia. Mães de crianças surdas, deficientes intelectuais relataram a dificuldade pela falta de acessibilidade no processo de aprendizagem dos filhos.</p>	<p>demais órgãos escutam "deficiente" e já passam o contato da SEDPCD , no entanto por exemplo, questões de matrículas em escolas, transporte, são pautas que não estão sobe nossa gestão, Fazemos a orientação de onde procurar, como resolver, e na maior parte das vezes eles já vieram de contatos desses locais, mais por falta da orientação correta veem nos procurar.</p>	<p>chegar para eles.</p>
--	--	---	--------------------------

Secretaria de Governo

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp</p>	<p>No segundo semestre de 2020, a Ouvidoria ARTESP recebeu um total de 2.088 manifestações, sendo:</p> <p>Transporte Intermunicipal de Passageiros - Regular: 946</p> <p>Transporte Intermunicipal de Passageiros - Fretamento: 87</p> <p>Transporte Clandestino de Passageiros: 69</p> <p>Concessão Rodoviária: 421</p> <p>Agência: 343</p> <p>Operadoras de Serviço de Arrecadação (OSA): 17</p> <p>Ausência de Competência: 205</p> <p>Com relação ao Transporte Intermunicipal de Passageiros - Regular, as manifestações mais relevantes dizem respeito a viagem (740), sendo, as mais significativas sobre atraso (62), alteração/supressão de horários (300),</p>	<p>O cargo de Ouvidor da ARTESP está vago desde 16/09/2019, o que dificultou a elaboração de recomendações no 2º semestre de 2020. Além disso, a pandemia e a consequente decretação da quarentena em março/2020 dificultaram a elaboração de recomendações.</p>	<p>Ausência do ouvidor para tratar as demandas mais sensíveis e intermediar a resolução de situações complexas que envolvem diversas áreas da ARTESP.</p> <p>Ademais, a falta de estrutura das áreas de atendimento das permissionárias de transporte coletivo ainda é um desafio para a ARTESP, no entanto, notamos uma diminuição de demandas que não são respondidas pelas permissionárias.</p>

	<p>alteração/supressão de itinerários (97) e superlotação (171). Sobre o total de manifestações recebidas 567 delas estão relacionadas à pandemia do novo coronavírus.</p> <p>Já as manifestações relacionadas à Concessão Rodoviária, o destaque se dá nas demandas sobre Conservação das rodovias (69), sendo as mais relevantes sobre Limpeza (27) e pavimento (20). Também recebemos 43 manifestações solicitando ressarcimentos e 119 manifestações relacionadas à pedágio.</p>		
<p>Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo- Arsesp</p>	<p>Faturamento - 213 registros: valores, apresentação, tarifas, débitos em aberto, revisão tarifária, revisão de valores, cobrança indevida, cadastro e afins</p> <p>Falta d'água - 63 registros: abastecimento deficiente.</p> <p>Pedido de ligação ou religação de serviços de energia, gás ou saneamento - 44 registros: diz respeito a pedido ainda não atendido pela prestadora.</p>	<p>Nada a declarar</p>	<p>Nada a declarar</p>
<p>CART -</p>	<p>1 - Consulta de</p>	<p>Recomendamos a Presidência que fosse</p>	<p>Não tivemos</p>

<p>Concessionária Auto Raposo Tavares</p>	<p>pendências de evasão de pedágio representa 18%, esse número se dá pela intensificação no trabalho de informação de multas por evasão. 2 - Elogio viário foi responsável por 11% das manifestações registradas na ouvidoria, sendo reflexo do trabalho contínuo de integração entre operação e ouvidoria, além da divulgação mensal dos elogiados do mês; 3 Procura por Objetos Perdidos foram responsáveis por 9,1% das demandas.</p>	<p>acompanhada por ele, durante 3 meses, todas as manifestações de reclamações registradas na empresa, afim de que possa analisar todos os pontos e possibilidades de melhoria. A mesma foi acatada e teve inicio no mês de novembro/2020.</p>	<p>dificuldades neste semestre.</p>
<p>CCR Autoban</p>	<p>No 2º semestre de 2020, foram registradas 3.898 manifestações na Ouvidoria da CCR Autoban. Continuidade do período marcado pelo isolamento social devido a Pandemia do Corona-Vírus e podemos entender, demandas tratadas por esta Ouvidoria, com reflexo da mudança de comportamento da população. Em comparativo com o período anterior, houve crescimento de 14,5% (3.405 x 3.898). 1) Informações ou possibilidade de pagamento posterior de tarifa de pedágio, foram as manifestações que</p>	<p>RECOMENDAÇÃO OUVIDORIA CCR Autoban nº 02/2020 Ref.: AB-OUV-0457/2020 Legislação: Considerando a Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999 que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado e, em seu Capítulo II Seção I dos Direitos Básicos, seu artigo 3º São direitos básicos do usuário a qualidade na prestação de serviço; Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre as atividades das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, e, em seu artigo 4º, inciso XIII, estabelece ser atribuição de o Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos; Considerando o e-mail recebido por esta Ouvidoria com o anexo do Ofício-Circular nº 014/2020 de 08 de junho de 2020 da Secretaria do Governo Ouvidoria Geral em referência ao relatório semestral com rastreabilidade dos números das manifestações relacionadas à Covid-19.</p>	<p>Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações: A Ouvidoria da CCR Autoban teve o segundo semestre de 2020 em trabalho alternado de Home Office com presencial de acordo com os padrões legais, e com uma pequena dificuldade relacionada ao atendimento presencial em sua sede administrativa na cidade de Jundiaí. Apesar da procura ter sido pequena no período (12 atendimentos) e nenhuma reclamação registrada por este motivo, os usuários</p>

	<p>ocupou o primeiro lugar na frequência do período, sendo 485 manifestações, e representou 12% do total.</p> <p>2) Em segundo lugar neste acumulado se refere ao recebimento de comprovantes bancários eletrônicos de pagamento de tarifa de pedágio. (459 processos 11,8% do total). Cabe lembrar que, o pagamento posterior da tarifa de pedágio oferecido por liberalidade da concessionária, é por meio de depósito bancário identificado, porém, com as agências bancárias em horários de atendimento presencial reduzidos, migrou-se o pagamento por meio eletrônico com a necessidade de envio do comprovante.</p> <p>3) Informações e questionamentos a respeito de ressarcimento de danos em veículo, foi a terceira manifestação de maior recorrência, 400 processos, e representou 10% do total das manifestações.</p>	<p>Introdução: Com o Decreto Estadual 64.879 do Governo do Estado de São Paulo, em virtude da calamidade pública instaurada pela Pandemia sobre a contaminação da Covid-19, houve o recebimento por esta Ouvidoria do pedido da Ouvidoria Geral em monitorar e rastrear o recebimento das demandas relacionadas ao assunto com a inserção de tais dados em seu sistema próprio, disponibilizado em seu site.</p> <p>Recomendações: A Ouvidoria fez o requerimento à T.I. - Tecnologia da Informação local, para se criar dentro do sistema de atendimento da Ouvidoria, assunto específico no tema da Covid-19. A ocorrência também foi compartilhada/recomendada com a Coordenação / Diretoria da Autoban, visto a necessidade prioritária do chamado.</p> <p>Conclusão: A pandemia gerou neste ano de 2020 necessidades operacionais nunca vividas no mundo corporativo e a recomendação foi atendida prontamente.</p>	<p>que se deslocaram para Jundiaí sem agendamento prévio, não puderam ser atendidos pessoalmente, somente tiveram seus documentos entregues e direcionados ao setor. Com a mudança de hábitos, necessária por conta da Pandemia, que ainda perdura, divulgamos no site tal necessidade de agendamento prévio e seguimos aprendendo, buscando sempre o atendimento em excelência aos usuários / clientes do Sistema Anhanguera Bandeirantes.</p>
<p>CCR Rodoanel Oeste</p>	<p>1- Registramos um alto volume de manifestações relacionadas ao procedimento para regularização de</p>	<p>Devido à queda nas manifestações por conta da pandemia do Coronavírus, entendemos que não houve a necessidade do encaminhamento de recomendações aos dirigentes da empresa.</p>	<p>É observada dificuldade em receber retorno de algumas áreas dentro do prazo interno da</p>

	<p>evasão de pedágio. Nestes casos a Ouvidoria informa o canal do setor de acordos de evasão de pedágio da Concessionária.</p> <p>2- Houve registros frequentes relacionados ao procedimento para solicitação de ressarcimentos, devido choque contra objetos diversos ou danos causados em serviços de obras realizadas por empresas contratadas pela Concessionária. Cabe esclarecer que nem todos os usuários que entram em contato pedindo informações, efetivamente entram posteriormente com o pedido de análise de ressarcimento, enviando todos os documentos necessários para abertura do processo de ressarcimento.</p> <p>3- Nossa Ouvidoria registrou com frequência pedidos de verificação da existência de imagens de ocorrência do tipo acidentes e incidentes na rodovia, seja para tentar identificar a placa do veículo envolvido ou para provas do fato. A Ouvidoria faz a verificação junto à área responsável e informa ao usuário</p>		<p>Concessionária, com relação às manifestações encaminhadas para subsídios.</p>
--	---	--	--

	<p>se há ou não imagens do ocorrido, caso positivo, esclarece o procedimento para um pedido judicial que será analisado posteriormente pela área jurídica.</p>		
CCR SPVias	<p>1- Solicitação de informação sobre procedimento para ingressar com pedido de ressarcimento (danos em veículos de usuários). 2- Reclamações sobre troco errado. 3- Solicitação de informação sobre procedimento para adquirir a declaração de atendimento e imagens de passagens pelas praças de pedágio.</p>	<p>Em 2020, houve um aumento nas reclamações de troco errado, em relação ao ano anterior. Pontuamos junto a Supervisão, com o propósito de recomendar a necessidade de uma atenção especial à questão abordada, a fim de mitigar reincidência e possível oportunidade de melhorias. Ressaltamos, que, de modo geral enviamos mensalmente relatórios sinalizando os números de reclamações e o assunto em questão.</p>	<p>Não enfrentamos dificuldades, pois a sinergia entre a Ouvidoria, Diretoria e as áreas envolvidas no processo, contribuem com a qualidade nas respostas e ações sugeridas pela Ouvidoria.</p>
CCR ViaOeste	<p>Tivemos um alto volume de pedido de informações sobre o contato da área responsável pelas tratativas de evasão de pedágio, para regularização da passagem. A área responsável, Acordos, realiza a verificação na passagem do usuário e informa se é possível ainda realizar um acordo de pagamento da tarifa junto à Concessionária para assim evitar a emissão de multa por evasão de pedágio pelo órgão atuador DER</p>	<p>A Ouvidoria não encaminhou nenhuma recomendação no período. Devido à pandemia houve uma queda no número geral e entendemos não haver nenhum assunto com relevância que justificasse o envio de recomendações.</p>	<p>Algumas vezes observamos dificuldade em receber retorno de algumas áreas dentro do prazo interno da Concessionária, com relação às manifestações encaminhadas para subsídios.</p>

	<p>(Departamento de Estradas de Rodagem), ou se, a passagem já foi encaminhada para autuação.</p> <p>Registramos com frequência solicitações de informações a respeito de ressarcimento, seja por objetos desprendidos de outros veículos, pedras, ressolagem, objetos diversos na pista ou danos causados pela Concessionária em obras. Porém, nem todos os usuários que entram em contato pedindo informações, efetivamente entram posteriormente com o pedido de análise, enviando todos os documentos necessários para abertura do processo de ressarcimento. O maior índice de reclamações foi sobre troco errado. Esta demanda é enviada para a análise da área responsável e nem todas as manifestações são consideradas procedentes.</p>		
Comgás	<p>As 3 categorias de manifestações mais frequentes / relevantes no 2º semestre de 2020 foram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consumo elevado; - Inclusão nome cliente nos órgãos 	<p>No 2º semestre de 2020, comparado ao mesmo período de 2019, houve uma redução de 23% no volume de reclamações na Ouvidoria.</p> <p>Entre os assuntos mais reclamados, notamos impactos decorrentes da pandemia do COVID-19, tais como a situação econômico-financeira dos usuários e o fato de grande parte dos clientes terem mantido</p>	<p>Para garantir um atendimento ágil e de qualidade aos nossos clientes, a Ouvidoria da Comgás vem atuando continuamente para o</p>

	<p>de proteção ao crédito; - Cobrança indevida do pagamento da conta.</p>	<p>o isolamento social em suas casas, consequentemente aumentando o consumo de gás e o valor da conta.</p>	<p>fortalecimento da eficiência operacional do nosso time de atendimento e também no âmbito estratégico, em parceria com as áreas da Cia., buscando melhoria contínua dos nossos produtos, serviços e processos.</p>
<p>Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp</p>	<p>1 - Clientes Adesão e-CNHsp e e-CRVsp: - reclamações sobre problemas no sistema e consequente impacto no serviço de atendimento do Helpdesk; 2 - As questões de cobrança dos serviços do e-CRVsp, resultou em muitas dúvidas e reclamações por parte dos despachantes; 3 - Os relatos no Canal do Colaborador Terceirizado, trataram das questões trabalhistas dos colaboradores em relação às suas respectivas empresas contratadas pela Prodesp. A pandemia impactou as empresas e isso gerou aumento das manifestações dos colaboradores por diversos motivos, especialmente pela falta de pagamento de verbas rescisórias.</p>	<p>- Melhoria da comunicação com os usuários dos sistemas e-CNHsp e e-CRVsp (Clientes Adesão), visando dirimir e orientar preventivamente as dúvidas relativas às alterações dos sistemas e de cobrança dos serviços, evitando impactos deletérios. - Ajustes e alinhamento entre as áreas internas visando a maior integração das demandas por informações da sociedade, envolvendo as demandas do SIC, Ouvidoria e LGPD.</p>	<p>Em 2020 a Ouvidoria operou em ambiente contingencial em função da Pandemia, especialmente pelo aumento significativo das demandas oriundas do Poupatempo.</p>

<p>Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.</p>	<p>1- Reclamações Cobrança eletrônica de tarifa - usuários reclamando de cobrança de tarifa devido a falha na atualização do sistema e atraso do Demutran (Departamento municipal de transito) para envio da lista de isentos (Placa Mercosul). 2- Reclamações cobrança de tarifa - reclamações sobre cobrança de eixo e procedimento para confirmação da isenção (placa Mercosul). 3- Reclamações Ponto a ponto - usuários reclamando de cobrança integral de tarifa e o procedimento para cadastro (documentação exigida).</p>	<p>Devido a determinação para suspensão por tempo indeterminado das campanhas de conscientização no trânsito em atenção ao risco de contaminação de COVID19 e a contínua necessidade de ações de conscientização visto que os acidentes continuam, foi sugerido pela Ouvidora realizar palestras no estilo live utilizando a plataforma TEAMS. Sugestão foi aceita pelo diretor executivo da concessionária e deu origem ao projeto Conscientizar, que iniciou em setembro na semana do trânsito.</p>	<p>Com a pandemia (a partir de março), houve necessidade de colocar a equipe em home office, fato que exigiu mudanças na forma de gestão e treinamento da equipe e mesmo estando fisicamente longe da equipe foi necessária uma maior atenção e aproximação para zelar pelo emocional da equipe diante de todo o tumulto que a pandemia causou na vida das pessoas, sobretudo em razão da equipe da ouvidoria precisar de ainda mais assertividade no atendimento dos usuários que no período de pandemia se tornaram menos tolerante.</p>
<p>Concessionária de Rodovias AB Triângulo do Sol</p>	<p>No segundo semestre de 2020 a manifestação mais frequente foi solicitação de informação de orientação de ressarcimento, foram registradas 160 demandas no referido período, 21% de todo o universo das manifestações registradas na ouvidoria. Posteriormente, tivemos solicitação cobrança eletrônica de tarifa, foram 96 manifestações registradas. A</p>		<p>Não há dificuldades na atuação da Ouvidoria junto às áreas da concessionária AB Triângulo do Sol.</p>

	<p>terceira manifestação mais frequente foi reclamação pavimento, 43% das demandas registradas foram consideradas improcedentes após realização da vistoria.</p>		
<p>Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A</p>	<p>1. Informações de pedágio referente a evasões considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de solicitações de informações relacionadas a evasões: 389 registros (26,1%).</p> <p>2. Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 239 registros (16,0%).</p> <p>3. Elogios Usuários da rodovia satisfeitos com atendimento recebido (pedágio, socorro mecânico, guincho e resgate). Quantidade: 105 registros, o que corresponde a 7% das manifestações.</p>	<p>Não foram encaminhadas recomendações formais da Ouvidoria no período</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.</p>
<p>Concessionária de Rodovias Tebe S/A</p>	<p>No segundo semestre de 2020, tivemos 178 manifestações, sendo que 51,12% das manifestações</p>	<p>A/C: Senhor Presidente da Concessionária de Rodovias TEBE ANTONIO CARLOS CHINELATO</p> <p>Assunto: RECOMENDAÇÃO OUVIDORIA</p>	<p>Não foi encontrada dificuldade. Há boa relação interpessoal e cooperação entre a Diretoria /</p>

	<p>foram solicitações de informações diversas. Os temas que mais se destacaram nestas manifestações estão relacionados ao atendimento prestado ao usuário e informações sobre processos de ressarcimento. Na sequência, 27,53% foram elogios em relação a satisfação dos usuários com o nosso atendimento. Para finalizar 21,35 % das manifestações foram reclamações relacionadas a pedidos de ressarcimento por danos materiais envolvendo incidentes com ressolagens, atropelamento de animais, objetos, ferro, madeiras e pedras lançadas por roçadeiras, entre outras. As três manifestações acima relacionadas foram as que aconteceram com maior frequência no período de Julho a Dezembro de 2020.</p>	<p>Nº 002/2020</p> <p>Considerando a Lei nº13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas básicas para proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública;</p> <p>Considerando o Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018 que regulamenta a Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;</p> <p>Considerando que a Lei nº13.460, em seu artigo 4º estabelece que os serviços públicos e o atendimento dos usuários serão realizados de forma adequada, observados os princípios de regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;</p> <p>Considerando o Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº10.294, de 20 de abril de 1999, e, em seu artigo 4º, inciso XIII, estabelece ser atribuição de o Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;</p> <p>Sendo assim, a Ouvidoria da Concessionária de Rodovias TEBE recomenda o que segue abaixo:</p> <p>Nos casos de Manifestações via Ouvidoria, com reclamações oriundas de solicitação de ressarcimentos por danos materiais, em casos extraordinários, onde possam surgir dúvidas ou questionamentos sobre os orçamentos apresentados pelo usuário, os mesmos sejam tratados pelo departamento responsável com algumas adequações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recomendo a solicitação de um orçamento realizado pela Concessionária, nos casos de Ressarcimento de danos materiais, que será solicitado pela área operacional, a fim de comparar e reduzir custos nas indenizações. - Anexando um orçamento da Concessionária aos enviados pelo usuário, torna-se possível analisar, comparar e entender se os valores que estão sendo solicitados, condizem com o que foi 	<p>Presidência e demais áreas da Concessionária.</p>
--	--	---	--

		<p>apresentado pelo usuário nos documentos enviados para pleitear o ressarcimento.</p> <p>- Este orçamento deverá ser impresso e anexado junto com os orçamentos enviados pelo usuário, no processo de ressarcimento;</p> <p>Em uma negociação de ressarcimento, é necessário garantir que, o que está sendo ressarcido é exatamente o que foi analisado nos orçamentos apresentados, e estes, por sua vez, precisam corresponder aos danos causados em função do incidente sofrido. No caso de um orçamento realizado pela Concessionária, o documento deverá ser solicitado em papel timbrado ou com carimbo do CNPJ do fornecedor, gerando credibilidade a informação que será anexada ao processo do usuário.</p> <p>Do exposto e com a atribuição que o Decreto 60.399 confere ao Ouvidor em seu artigo 4º, inciso XIII, a Ouvidoria encaminha a recomendação 002/2020 para a Diretoria da Concessionária de Rodovias TEBE e solicita avaliação e tomada de providências.</p> <p>Bebedouro, 18 de dezembro de 2020</p> <p>Janaina de Freitas Ramos Ouvidora</p>	
<p>Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.</p>	<p>1 - Taxas / Pagamentos Assunto: Reconhecimento de Dívida Problema: Usuários passam pela pista automática sem possuir o TAG ou com a TAG irregular. Posteriormente entram em contato com a Ouvidoria da concessionária para verificar formas de efetuar o pagamento posterior (receando as consequências de uma multa por evasão de pedágio)</p>	<p>Considerando o atual cenário de pandemia e o regime de Home Office recentemente adotado, foi implementado o sistema de assinatura eletrônica pela Tamoios. Diante desta realidade, a Ouvidoria recomendou à Alta direção que os Termos de Acordo firmados entre usuários e concessionária referentes aos processos de ressarcimentos de danos aos veículos nas rodovias passem também a serem assinados eletronicamente. A intenção desta recomendação é trazer maior celeridade ao processo, tanto para a concessionária como para o usuário, visando também uma economia de tempo e dinheiro com postagens de documentos e encaminhamento e recebimento de documentações inerentes ao processo.</p> <p>A recomendação foi imediatamente acatada pela Alta Direção da Concessionária.</p>	<p>Não foram registradas dificuldades na atuação da ouvidoria dentro da empresa. Ao contrário, a Alta Direção encontra-se sempre disponível e apoia as ações da Ouvidoria.</p>

	<p>2- Danos Materiais e/ou Pessoais Assunto: Ressarcimento de danos causados aos veículos dos usuários. Problema: Usuários relatam danos causados em seus veículos ao transitarem pela rodovia, decorrentes de objetos na pista, animais na pista, sinalização fora de lugar, choque contra cancela do pedágio, entre outras.</p> <p>3 - Atendimento Assunto: Informações Rodovia / Tráfego Relato: Usuários entram em contato com a Ouvidoria para obter informações se a rodovia está operando normalmente, se não há nenhuma interdição ou barreira, ou simplesmente para saber das condições de trânsito ou clima.</p>		
<p>Concessionária Rodovias do Tietê</p>	<p>Protocolo 52725: Usuária reclama de trânsito na SP101 devido as obras que ocorrem no local, solicita que as obras sejam feitas em horário noturno, assim acredita que não irá atrapalhar os usuários</p> <p>Protocolo 52348: Usuário reclama da</p>	<p>A Recomendação abaixo foi encaminhada a Diretoria da empresa onde, foi colocada a importância de termos uma Ouvidoria Interna para que, os colaboradores possam dar sugestões de melhoria dos processos internos. A Recomendação foi acatada pela Diretoria.</p> <p>Recomendação 002/2020 Considerando a Lei nº10.294, de 20 de Abril de 1999 que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado, em seu artigo 1º parágrafo 1, as normas desta lei visam à tutela dos direitos</p>	<p>Esta Ouvidoria reitera a dificuldade de retorno das demandas de algumas áreas da empresa. A cada dia temos mais dificuldade para que as áreas cumpram seus prazos onde, temos que ficar cobrando as respostas e</p>

	<p>falta de planejamento e do despreparo da concessionária em realizar obras (SP101), informa que trafega diariamente pela rodovia e 2 vezes por semana realizam reparos mas fecham toda a rodovia, com os cones as máquinas no meio da pista, causando congestionamento e atraso, entra em contato com a concessionária, e eles informam que fazem isso pra melhorar a rodovia, mas o usuário questiona a engenharia adota pela concessionária.</p> <p>Protocolo 52420: Usuário reclama das obras na SP101, alega que "Virou palhaçada" causando muito stress e nervoso a ele.</p> <p>Disse que a Concessionária faz o serviço picado e, não realiza uma obra uniforme.</p> <p>Alega que passa em várias rodovias e, esta é a única que executa o serviço desta forma.</p>	<p>do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados: por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação, por ato administrativo, contrato ou convênio.</p> <p>A Lei nº10.294/1999, na Seção III Do Direito à Qualidade do Serviço, em seu Artigo 6º e 7º onde, o usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade e o direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviços públicos.</p> <p>Considerando ainda o Decreto 60.399, de 29 de Abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº10.294/99, em seu artigo 4º, que estabelece ser atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos.</p> <p>Baseado nas disposições legislativas citadas, visando a segurança, o conforto e o bom atendimento de nossos Usuários Internos, a Ouvidoria da Concessionária Rodovias do Tietê propôs a Diretoria da Concessionária a implantação da Ouvidoria Interna na empresa, onde ela possui o papel semelhante a Ouvidoria já existente porém, neste caso, o canal é destinado apenas a sugestões de melhoria dispostas pelos próprios colaboradores da concessionária.</p> <p>Ao ouvir essas demandas, o setor de ouvidoria passa a mediar essas informações entre a direção e os departamentos internos envolvidos da mesma forma que trata uma demanda recebida externamente. Abaixo, descreve-se um breve fluxo procedimental já pré-estabelecido para tal processo recomendado.</p> <p>PROCESSO DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA INTERNA</p> <p>O processo de ouvidoria interna se inicia à partir do registro da sugestão de um colaborador, em dois possíveis canais:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulário (F.OUV.01) via E-mail: Os Formulários serão disponibilizados no lportal, para preenchimento pelo próprio colaborador manifestante, relatando detalhadamente sua sugestão de melhoria. <p>O colaborador manifestante deve anexar o arquivo do formulário preenchido e encaminhá-lo para a ouvidoria codificar e validá-lo, através do e-mail:</p>	<p>algumas vezes temos que solicitar apoio da Diretoria para que os prazos internos sejam cumpridos.</p>
--	---	---	--

		<p>ouvidoria@rodoviasdotiete.com.br. Caso o colaborador não tenha anexado o arquivo, por quaisquer dificuldades, o relato de sugestão, poderá ser descrito no corpo do E-mail contendo seus dados, para que a ouvidoria possa registrar a demanda no devido formulário. É importante que o manifestante identifique o título do e-mail da seguinte forma: Ouvidoria Interna - Sugestão de Melhoria, para que seja facilitada a identificação e destinação a tratativa correta.</p> <p>- Telefone: As manifestações também podem ser registradas por meio de telefonemas, onde o colaborador manifestante descreve seus dados e relatam suas sugestões de melhoria, desta forma, o formulário será preenchido pela ouvidoria de acordo com as informações relatadas pelo colaborador no momento da ligação.</p> <p>INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS No formulário serão obrigatórias o preenchimento dos campos: Nome, Matrícula, E-mail, N° do protocolo, Data de Registro e Telefone.</p> <p>Na ausência da identificação do colaborador nos campos listados acima, a demanda registrada por ele será automaticamente descartada, caso possua, será avaliado e tratado o tipo de demanda que foi registrada. Estes dados devem ser utilizados pela ouvidoria para encaminhamento da resposta ao colaborador manifestante ao findar da tratativa, além disso, também podem ser utilizados em eventuais programas de reconhecimento das sugestões mais relevantes que trouxeram maior impacto positivo aos processos da concessionária.</p> <p>TRATATIVA DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA INTERNA As manifestações são exclusivamente relacionadas às sugestões de melhoria dos processos internos, visando aumento de produtividade e eficiência com a otimização de recursos e tempos, resultando na segurança processual e consequente satisfação dos usuários. Todo sistema recomendado, além do propósito citado, também visa pela alta gestão, a proximidade nas tomadas de decisão estratégicas em todos os níveis hierárquicos, propondo uma gestão de processos bem alinhada, engajada e participativa.</p> <p>Vale ressaltar que demandas registradas em conteúdo de denúncias, reclamações, ofensas ou caráter semelhante, não serão</p>	
--	--	---	--

		<p>tratadas pela ouvidoria e serão encaminhadas diretamente ao comitê de ética.</p> <p>PRAZOS As demandas recebidas serão encaminhadas para as áreas responsáveis e o prazo para recebimento do parecer delas é de 10 dias, o prazo para devolução ao colaborador é em até 20 dias, os documentos serão arquivados junto das evidências no lportal.</p> <p>O prazo fatal, pode não representar a solução ou implementação total da manifestação registrada, mas deve obrigatoriamente conter um parecer detalhado sobre a análise da viabilidade da proposta, plano de ação para implementação em andamento, ou justificativa de não aderência.</p>	
<p>Concessionária Rota das Bandeiras</p>	<p>1) Reclamações referente ao congestionado 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 90 cm de profundidade. Após abertas estas valas, durante o processo há um tempo de descanso do material.</p> <p>2) Reclamações relacionados ao pedágio, consultas de passagens em pista automática com e sem dispositivo TAG e multas</p>	<p>Não houve recomendações no 2º semestre de 2020.</p>	<p>Não foi encontrada nenhuma dificuldade relevante, a Ouvidoria tem uma boa relação interpessoal e cooperação da presidência, diretoria e demais áreas da Concessionária.</p>

	geradas por evasão de pedágio. 3) Pedidos de ressarcimento devido a danos causados nos veículos nos trechos de rodovia administrados pela Concessionária.		
Concessionária SPMar	Não houve	Não houve	Não houve
Concessionária ViaPaulista	1) Informações de pedágio referente a evasões considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de solicitações de informações relacionadas a evasões: 487 registros (20,1%). 2) Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 394 registros (16,3%). 3) Solicitação de S.A.U. referente a obtenção de imagens e documentos, considerado pela frequência, ou seja, quantidade de pedidos: 134 registros (5,5%).	Não foram encaminhadas recomendações formais da Ouvidoria no período.	Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.
CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL	Ressarcimento de Danos Elétricos 808 Análise de Conta 738 Recurso	nada á declarar	nada á declarar

<p>Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)</p>	<p>Fraude/Desvio de Energia 622</p> <p>Aumento nas reclamações de Ressarcimento de Danos devido as grandes tempestades no período.</p>		
<p>DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP</p>	<p>- Reclamações envolvendo CNH's (Renovação; 2ª via e baixa de pontuação);</p> <p>- Reclamações envolvendo Veículos (Transferências; Licenciamento; retirada de documentos nas unidades);</p> <p>- Reclamações sobre infrações de competência de outros órgãos (Prefeituras e DER).</p>	<p>A Ouvidoria recomendou que o formulário de manifestação do Fale com o DETRAN apresentasse maior facilidade de acesso ao usuário devido a várias reclamações nesse sentido. A recomendação foi aceita e pode-se dizer que houve melhora em sua disponibilização.</p> <p>A Ouvidoria recomendou também que fossem ampliados os canais de atendimento aos parceiros. A recomendação foi aceita tendo inclusive sido criado um e-mail específico para tal, por exemplo o e-mail: atendimento.credenciados@detran.sp.gov.br</p>	<p>As dificuldades são praticamente as mesmas citadas no relatório anterior sobre a dificuldade de entendimento de algumas solicitações devido à falta de registro de dados mínimos para o seu tratamento ou ainda falta de dados de contato do cidadão para o recebimento de resposta, o que gera dificuldades para a resolução da demanda.</p> <p>A Ouvidoria esteve e ainda está com falta de funcionários devido a diminuição de sua equipe, pois alguns de seus funcionários saíram e ainda não puderam ser repostos.</p>
<p>Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A</p>	<p>No segundo semestre de 2020 as manifestações mais frequentes na Ouvidoria da Ecopistas foram:</p>	<p>Neste semestre, a Ouvidoria recomendou a adequação do sistema de gerenciamento de Ouvidoria. para melhoria no processo de cadastro e gerenciamento de manifestações de usuários recepcionadas pelos canais de atendimento da concessionária, adequação da plataforma utilizada por responsáveis</p>	<p>Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações encaminhadas para análise técnica dos</p>

	<p>1 - Cobrança indevida - (92 registros) - Casos relacionados aos veículos que acessam as pistas automáticas com o dispositivo de leitura automática (TAG) liberados e ocorre a cobrança de categoria diferente da cadastrada na OSA.</p> <p>2 - OSA - Operadora de Serviços de Arrecadação - (96 registros): Casos relacionados à relato de problemas durante as passagens de veículos cadastrados na OSA pelas pistas automáticas (falha na leitura, TAG bloqueado, TAG não cadastrado e/ou não instalado).</p> <p>3 - Elogio/Funcionário - (281 registros): elogios ao atendimento prestado pelos colaboradores da Concessionária.</p>	<p>internos e integração do site da concessionária com o sistema de Ouvidoria.</p>	<p>responsáveis por fornecer subsídios à Ouvidoria e consequentemente resolução do caso e o envio de respostas aos usuários no menor tempo possível.</p>
<p>Ecovias</p>	<p>1 - Serviço de Ajuda ao Usuário (180 registros): Casos relacionados a acidentes, remoção de objetos e animais, serviços de guincho, socorro médico, atendimento 2 - OSA - Operadora de Serviços de Arrecadação (178 registros): Casos relacionados a algum tipo de erro na fatura de cobrança</p>	<p>Adequar a forma de contato do usuário com a Ouvidoria, nas praças de pedágio, bases S.A.U e postos de pesagem, excluindo o formulário físico que precisa de intervenção de outros colaboradores até chegar a Ouvidoria e divulgar o formulário eletrônico que possibilita interação do usuário diretamente com a Ouvidoria.</p> <p>Justificativa: Atendimento a LGPD com proteção de dados dos usuários que passará a ser restrito apenas à ouvidoria, redução do retrabalho em transcrever atendimentos, agilidade na interação e comunicação com os usuários.</p>	<p>Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações encaminhadas para análise técnica dos responsáveis por fornecer subsídios à Ouvidoria e consequentemente resolução do caso e o envio de respostas aos usuários no menor</p>

	<p>automática, falta da passagem ou erro de categoria. 3 - Condições da rodovia (131 registros): Casos relacionados aos serviços de conservação da rodovia, como pavimentação, sinalização e limpeza.</p>		<p>tempo possível.</p>
EDP Bandeirante	<p>Prazos - Demora para atendimento Atendimento - Devido ao período da pandemia, o serviço de atendimento ao cliente sofreu com a indisponibilidade do atendimento presencial Falta de energia - Período úmido com forte temporais</p>	<p>Foi realizada análise crítica para melhoria operacional dos processos e procedimentos dos negócios de distribuição de energia elétrica, as quais as ações estão sob desenvolvimento áreas de negócio. Enviadas 23 recomendações de melhorias sendo que 6 foram concluídas, 11 se encontram em análise e 1 foi rejeitada.</p>	<p>Tendo em vista o atual cenário mundial, pandemia pelo Covid19, o maior desafio foi manter o atendimento funcionando, em home office, adequadamente sem penalizar o atendimento ao cliente.</p>
EIXO SP CONCESSIONARIA DE RODOVIAS S.A	<p>Reclamações sobre as condições do pavimento da SP 310, que foram agravadas pelas chuvas das duas últimas semanas de novembro/2020. Reclamações sobre pedras lançadas por roçada na rodovia. Reclamações sobre cobranças indevidas na pista automática.</p>	<p>Informamos que a Ouvidoria encaminhou as demandas às áreas responsáveis, expondo o problema. Diante disso, a concessionária, no período de 20/12/2020 a 23/01/2021 atuou em diversos pontos do pavimento da SP 310 fazendo grandes pontos de melhorias. A Concessionaria continuará monitorando e atuando em eventuais manutenções.</p> <p>Áreas responsáveis cientes e atuando junto às terceirizadas, já que é uma obrigação do prestador de serviço utilizar todos os equipamentos necessários a proteção de usuários durante as atividades.</p> <p>Para as cobranças indevidas, informamos que o sistema de arrecadação ainda está sendo ajustado uma vez que o mesmo foi trocado recentemente, já que o antigo era da concessionária anterior. Todos os usuários que reclamaram da cobrança a maior, estão sendo ressarcidos pela concessionária.</p>	<p>Não houve dificuldades neste período.</p>

<p>Elektro Eletricidade e Serviços</p>	<p>Variação de Consumo - discordância dos valores cobrados nas faturas, contudo observa-se um comportamento de elevação de consumo em virtude do atual cenário de Pandemia. Faturamento - discordância de formas de faturamento e cobranças na fatura. Em decorrência da Pandemia muitas contas foram faturadas pela média de consumo dos últimos 12 meses (respeitando a Resolução 414 da ANEEL) por motivo de impedimento de leitura. Ressarcimento de danos - discordância do parecer da Distribuidora em análise anterior</p>	<p>As principais recomendações as áreas internas da empresa são de que as solicitações demandadas pelos clientes devem ser atendidas de acordo com os prazos informados ao cliente, cumprindo a Legislação vigente.</p>	<p>não há</p>
<p>Enel</p>	<p>Consumo - Devido ao período COVID ocorreu o faturamento por média, em conformidade com a Resolução 414, elevando o volume de manifestações Leitura - Impossibilidade da execução de leitura no período COVID ocasionou a aplicação do código de leitura não efetuada em conformidade com a Resolução 414, onde os cliente foram orientados a fazerem a auto leitura, evitando assim o</p>	<p>A consolidação das manifestações registradas na Ouvidoria é compartilhada com as áreas gestoras visando à adoção de medidas de contorno e adequação dos processos internos. Dessa forma, quando da identificação de oportunidades de melhoria e/ou necessidade de ajuste do processo é efetuado o apontamento dessa demanda às áreas responsáveis envolvidas, com vistas a evitar novas manifestações. Adicionalmente, a Ouvidoria participa regularmente de reuniões com as áreas gestoras de cada processo juntamente com a área de Qualidade, a fim de avaliar ajustes de processo que objetivem à melhoria do serviço prestado, bem como a redução de reclamações.</p>	

	faturamento pela média. Débitos - Aumento das solicitações para negociação de débitos no período COVID.		
Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A	<p>1 - Reclamação sobre Variação de Consumo: Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao consumo faturado pela empresa, para sua unidade consumidora - Participação 26,8% sobre o total de reclamações.</p> <p>2 - Reclamação sobre Faturas: Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao critério de faturamento utilizado pela empresa, para sua unidade consumidora - Participação 20,8% sobre o total de reclamações.</p> <p>3 - Reclamação sobre Danos Elétricos: Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de análise, prazos e indeferimento de seu pedido de ressarcimento de danos elétricos - Participação 16,8% sobre o total de reclamações.</p>	<p>1 - Reclamação sobre Variação de Consumo: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da Distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente em relação aos consumos faturados para emissão das contas de energia elétrica (REN 414/2010).</p> <p>2 - Reclamação sobre Faturas: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da Distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente em relação aos critérios de faturamentos utilizados para emissão das contas de energia elétrica (REN 414/2010).</p> <p>3 - Reclamação sobre Danos Elétricos: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da Distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente em relação ao processo de danos elétricos (Módulo 9 do PRODIST).</p>	Nada a declarar.
Entrevias	1 - Solicitações de informações sobre o	1 - O aumento considerável das manifestações foi em razão do aumento de	Não há dificuldades de

	<p>procedimento de ressarcimento. Foram registradas 92 manifestações, que correspondem a 25,33% do total das Solicitações de Informações no 2º semestre de 2021.</p> <p>2 - Reclamações referentes a troco errado nos pedágios. Foram registradas 65 manifestações, que correspondem a 9,04% do total das Reclamações no 2º semestre de 2021.</p> <p>3 - Reclamações que geraram processos de Ressarcimento referente à projeção de pedra nos veículos. Foram registradas 59 manifestações, que correspondem a 8,21% do total das Reclamações no 2º semestre de 2021.</p>	<p>ressarcimentos de roçadas. A Ouvidoria realizou recomendação ao departamento de conservação item 3.</p> <p>2 - A Ouvidoria encaminhou formalmente à Diretoria uma Recomendação sobre a quantidade elevada de reclamações de troco errado. Sabemos que o time de arrecadação passa por constantes treinamentos sobre o tema e tem as atividades acompanhadas pela gestão da área por meio de documento interno próprio e ciência das reclamações registradas na Ouvidoria.</p> <p>3 - Após envio da Recomendação à Diretoria, foram realizadas reuniões com as empresas terceiras e fiscalização se realmente os equipamentos utilizados estão com a proteção adequada para inibir a quantidade de objetos que são lançados na pista.</p>	<p>atuação.</p>
<p>Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade</p>	<p>1 - Acesso dos Cartórios do Registro Civil ao Sistema do Seade para envio do movimento mensal dos eventos vitais: nascimentos, casamentos e óbitos, na primeira quinzena do mês de novembro.</p> <p>O site do Seade sofreu um ataque de ransomware entre os dias 24 e 25 de outubro/2020. Não houve perda ou vazamento de dados, mas a rede e os sistemas que foram afetados ficaram fora do ar por um período, até</p>	<p>- Painel Coronavírus um dos principais assuntos das manifestações recebidas: registrar em nota, na página, informações/justificativa de atrasos nas atualizações, uma vez que, um dos principais atributos do boletim é a atualização diária: Implementada.</p> <p>- Retomar tabulação e análise da Pesquisa de Satisfação, cujo pop up permanece na homepage do Seade, bem como a divulgação dos resultados: ainda não acatada.</p>	<p>Não há dificuldades a relatar. Vale observar que o atendimento da Ouvidoria, desde março de 2020 é feito integralmente na modalidade de tele trabalho.</p>

	<p>o restabelecimento em 10 de novembro. Desse modo, a área restrita para os 819 Cartórios do Estado de São Paulo enviarem o movimento mensal dos eventos vitais foi um dos sistemas que ficou fora do ar durante esse período. (Nesse caso, o prazo regulamentar - até 10 de novembro - para o envio das informações do mês de outubro foi estendido até o final do mês de novembro.) A Fundação Seade faz a gestão das informações enviadas mensalmente por uma rede envolvendo os 819 Cartórios de Registro Civil localizados em todos os municípios paulistas;</p> <p>2 - Painel Coronavírus - SP CONTRA O NOVO CORONAVÍRUS - BOLETIM COMPLETO* Com a continuidade da pandemia, as manifestações ocorreram de todo o semestre. De modo geral, abordam questões de atualização dos dados e divergências entre os números divulgados no painel e aqueles divulgados pelas prefeituras (a atualização diária do painel é feita após o fornecimento de dados pela</p>		
--	---	--	--

	<p>Secretaria da Saúde, fonte oficial das informações, o que pode ocasionar diferenças nos números divulgados por outras fontes, nas regiões e municípios).</p> <p>* Em parceria com a Secretaria de Estado da Saúde, a Fundação Seade é responsável pela organização e divulgação dos dados sobre casos, óbitos e leitos no Estado de SP, por Departamentos Regionais de Saúde e municípios.</p> <p>Lançado em março de 2020, com atualização diária, o painel traz também dados sobre o isolamento social e comparativos com outros Estados e países. A plataforma está disponível para acesso, no site do Governo do Estado e no site da Fundação Seade;</p> <p>3 - Manifestações relacionadas aos demais produtos da Fundação Seade, com destaque à solicitações de exclusão de dados do Sistema Eleitoral.</p>		
Gás Brasileiro Distribuidora S.A.	<p>Em primeiro lugar, destacam-se os elogios no semestre (27), a maior parte relacionada ao bom atendimento da empresa; em seguida, as reclamações (12), a</p>	N/A	N/A

	<p>maioria referindo-se à discordância dos usuários quanto aos procedimentos de parcelamento e/ou cobrança de multas e juros nas faturas. Por último, as denúncias (6), a maioria tratando de supostos assédios morais por parte de funcionários da Cia.</p>		
<p>Imprensa Oficial do Estado S.A. - IMESP</p>	<p>Continuamos em pandemia devido o Covid-19 e diante deste cenário, numa abordagem quantitativa temos como principais manifestações recebidas nesta Ouvidoria neste 2º semestre as manifestações relativas a Certificação Digital, representando 70% das demandas registradas. Os postos de atendimentos presenciais foram reabertos em setembro, e as videoconferências foram interrompidas. Em seguida, com 15% aparecem as solicitações de informações para a Ouvidoria, como por exemplo: auxílio para encaixe de atendimento para emissão de certificado digital, informação sobre abertura dos postos de atendimento presencial, etc. E por último com 8% dos atendimentos estão os assuntos relacionados ao</p>	<p>A Ouvidoria mantém contato com as áreas mais demandadas, informando por meio de relatórios mensais os assuntos mais abordados pelos clientes, sempre em busca de uma melhoria constante na forma de atendimento/ prestação de serviço. A Ouvidoria e o SAC têm trabalhado em conjunto para que a resposta ao cidadão seja sempre a mesma, independentemente do canal de entrada da manifestação.</p>	<p>No atual cenário devido a continuidade da pandemia do Covid-19, esta Ouvidoria recebeu todo o suporte da empresa para executar suas funções por tele trabalho e apresenta plenas condições de atuação, pois todas as ferramentas foram disponibilizadas, tais como acesso remoto a VPN, redirecionamento das ligações telefônicas recebidas para o número particular de telefonia móvel, sem causar nenhuma dificuldade de contato com o cidadão.</p>

	<p>Diário Oficial, onde os clientes buscam informações de quando será publicado algum tipo de matéria, porém esse tipo de demanda é de competência de outro órgão, pois o texto publicado e seu cronograma são de responsabilidade do órgão emissor, e por vezes os clientes avaliam o atendimento da Ouvidoria como insatisfeitos com a resposta recebida.</p>		
Naturgy	<p>Informação de débito Reclamação Variação de Consumo Informação de serviços</p>	<p>Na informação de débito a Ouvidoria já havia encaminhado no último semestre o alerta para o incremento de atendimentos com essa característica, em função da contingência do COVID19. A informação foi reforçada.</p> <p>A empresa se organizou melhorando seus canais digitais e acesso a informação de dívida, inclusive com melhor dimensionamento de suas equipes.</p> <p>O volume de reclamação de Variação de Consumo se manteve, em função da permanência de consumidores trabalhando de casa no período de quarentena.</p> <p>A empresa se organizou melhorando seus scripts sobre o tema e treinando seus operadores para orientação mais específica para esses consumidores.</p> <p>Além disso a empresa disponibilizou em seus canais digitais, alertas sobre a possibilidade de aumento de consumo em função do isolamento social e permanência em casa.</p>	<p>Não evidenciamos dificuldades na atuação da Ouvidoria nos casos relacionados acima.</p>
Programa Poupatempo	<p>1. Manifestações relativas aos serviços do Detran (CNH, Veículos-CRV), notadamente nos aspectos: informações, agendamento e atendimento. Situação agravada pelo impacto da</p>	<p>1. As recomendações da Ouvidoria Poupatempo se referem ao processo de reabertura (atendimento presencial) dos Postos Poupatempo, em especial as questões relativas aos serviços do Detran que foram entregues ao Poupatempo e que passaram por um intenso processo de transformação digital. Foram vários pequenos ajustes operacionais, tais como: ajustes no Portal do Poupatempo, reforço na comunicação sobre as inovações e novos</p>	<p>O segundo semestre se caracterizou por um aumento sem precedente das demandas na Ouvidoria oriundas do vertiginoso aumento das demandas de serviços do</p>

<p>pandemia - Covid-19 no contexto de reabertura dos Postos Poupatempo;</p> <p>2. Reclamações sobre o serviço do IIRGD - RG, referentes aos aspectos: atendimento, agendamento, em especial as dificuldades sobre a emissão e retirada de documentos que foram solicitados antes do fechamento dos Postos em 23/03/2020;</p> <p>3. Falta de informações sobre as condições para solicitar o documento, especialmente nos casos de RG urgentes para recebimento de auxílio emergencial, seguro desemprego, aposentadoria, financiamento de imóvel, inventário, saúde, matrícula escolar. Grande dificuldade para a emissão dos documentos. 4. Dificuldade em utilizar os serviços digitais especialmente os do Detran;</p> <p>4. Dificuldade e dúvidas de Cadastro no portal PTP. (não aceitação de e-mail, RG e CPF em outro cadastro etc.) e diante desta situação as pessoas reclamam também que ninguém consegue orientar e resolver;</p> <p>5. Reclamação das</p>	<p>serviços.</p> <p>2. Ajustes no SGMC - Sistema de Gestão das Manifestações do Cidadão : Revisão dos formulários disponibilizados para o Poupatempo; - Utilização do Assistente Virtual da Ouvidoria. Realinhamento das interações com a equipe do Fale Conosco do Poupatempo em função enorme demanda de demandas ocorridas</p>	<p>Poupatempo que, em meio a pandemia, promoveu, de forma organizada e cautelosa, a abertura dos Postos atendendo a todas as exigências de segurança sanitária de combate ao Covid - 19.</p> <p>O Poupatempo passou a utilizar o Sistema de Manifestação do Cidadão para o registro de solicitações de agendamento. Essa necessária apropriação do SGMC para o agendamento dos serviços no Poupatempo sobrecarregou o sistema e as equipes e foi necessário um grande empenho para enfrentar a situação contingencial do volume de manifestações ocorridas no período.</p> <p>A Ouvidoria enviou esforços para manter a qualidade e os prazos das respostas aos cidadãos, mas como, em boa parte, dependia das equipes do Poupatempo para os subsídios, se viu obrigada a estender o prazo de 6 dias para as</p>
---	---	--

	<p>filas fora do posto e pela falta de informação sobre os serviços.</p>		<p>resposta para 10 dias e adotou procedimentos preventivos para priorizar os casos extremamente necessários, seguindo a diretriz e procedimentos adotados pelo Programa Poupatempo.</p> <p>Não obstante todo esforço e apoio das áreas, os indicadores ISO da Ouvidoria de Satisfação, Prazo e Resolubilidade em relação às respostas, apresentaram queda de desempenho.</p>
<p>RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A</p>	<p>As 03 manifestações mais frequentes e / ou relevantes no segundo semestre de 2020 foram:</p> <p>1-) Assunto: Elogios sendo 384 manifestações recebidas (23,4%). Descrição: Clientes/Usuários satisfeitos com o atendimento recebido dos colaboradores e a prestação de serviço realizada pela Renovias</p> <p>2-) Assunto: Solicitação de Informação para pagamento posterior da tarifa de pedágio, sendo 331 manifestações recebidas (20,1%). Descrição: Motoristas que não</p>	<p>Recomendação Ouvidoria nº 002/2020: Considerando o Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre as atividades das ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, e, em seu artigo 4º, inciso XIII, estabelece ser atribuição do ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos; Considerando a regulamentação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018. Essa Ouvidoria recomendou a avaliar a possibilidade de remodelar o serviço de mensagens do canal Fale Conosco disponível no Site da Concessionária, de forma que os dados sejam gravados em uma base de dados para que a concessionária tenha total controle e mantenha sob sua custódia, de forma segura. Desta forma o monitoramento das mensagens se tornará mais eficiente e não trará riscos ao usuário que se manifestar pelo referido canal.</p>	<p>Essa ouvidoria não enfrentou dificuldades, sempre teve suporte da Diretoria e dos Gestores, também mantém bom relacionamento com todas as áreas da empresa facilitando assim nas tratativas das manifestações.</p>

	<p>quitaram a declaração de pagamento posterior da passagem na data prevista entram em contato com a Ouvidoria solicitando maior prazo ou outra forma das oferecidas para o pagamento da passagem.</p> <p>3-) Assunto: Solicitação de Informação de Evasão de Pedágio nas Pistas Manuais e Automáticas, sendo 165 manifestações recebidas (10,0%).</p> <p>Descrição: Motoristas que seguiram viagem sem efetuar o pagamento de pedágio, mantém contato com a Ouvidoria para regularizar a passagem e evitar que seja enviada a notificação por evasão de pedágio.</p>		
Secretaria de Governo - Sede	<ul style="list-style-type: none"> - Sobre assuntos de RH (incorporação, afastamento) decorrentes do DETRAN. - Informações sobre o Comitê Administrativo do COVID 19. - Reclamações de outros órgãos 	não houve	A maior parte das solicitações encaminhadas para esta Ouvidoria não são relacionadas a serviços da Secretaria de Governo.
ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A	<p>As manifestações recebidas com maior frequência são:</p> <p>1) Solicitação de elaboração de Reconhecimento de Dívida, inconsistências em</p>	Recomendamos que sejam realizadas as pesquisas de satisfação com os usuários através do Centro de Controle Operacional, proporcionando maior coleta de dados, tendo em vista abrangerem usuários solicitantes de auxílio operacional.	Devido à existência de prazos externos e internos, a maior dificuldade enfrentada pela Ouvidoria no ano de 2020 está relacionada à

	<p>passagens via cobrança automática (CGMP), totalizando 59 manifestações.</p> <p>2) Reclamações de buracos e irregularidades no pavimento, totalizando 47 manifestações, onde os usuários requerem reparos emergenciais em determinados trechos da Rodovia.</p> <p>3) Solicitação de conservação, poda, capina, limpeza e drenagem, totalizando 33 manifestações.</p>		<p>pandemia em virtude do COVID-19, pois que diante das medidas sanitárias e de segurança, foi necessário o trabalho tele presencial, bem como o adiantamento do período de férias de vários colaboradores. Devido a esse afastamento, o setor de Ouvidoria teve dificuldades quanto as respostas das demandas em algumas áreas, até mesmo pela impossibilidade de alguns trabalhos de campo não poderem ser realizados por questões de segurança sanitária, evitando assim qualquer tipo de aglomeração e contato entre os colaboradores.</p>
--	--	--	--

Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb</p>	<p>As manifestações mais frequentes neste semestre foram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reclamações: referentes a problemas de poluição ambiental; - Denúncias: referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais; - Informações: referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais, além de procedimentos decorrentes das medidas de prevenção ao Covid-19. 	<p>Neste semestre recomendamos mais algumas alterações no site da CETESB, para a inclusão de informações atualizadas, de acordo com as dúvidas recebidas na Ouvidoria. Continuamos o trabalho de desenvolvimento de um novo sistema Fale Conosco e a reformulação do sistema Ouvidoria, de forma a delimitar as competências e as atuações em 1ª e 2ª instância, respectivamente. Iniciamos o trabalho de atualização, junto às áreas envolvidas, da Carta de Serviços da Companhia. O Projeto Ouvidoria Itinerante, onde seriam realizadas visitas presenciais a cada uma das unidades descentralizadas, recomendado no início do primeiro semestre de 2020 foi suspenso, por prazo indeterminado, em razão da pandemia do Covid-19. Em razão disso, fizemos treinamento on-line, trazendo questões relevantes, inclusive no atendimento ao público, aos gerentes das unidades descentralizadas. A Ouvidoria passou a coordenar o Projeto e o Canal Cetesb para Todos, portal de</p>	<p>A falta de respostas de algumas áreas em tempo hábil, permanece como maior dificuldade no atendimento das demandas no prazo previsto no Decreto Estadual nº 60.399, de 29/04/2014. O enfrentamento da pandemia acarretou maior demora no retorno das áreas competentes.</p>

		<p>relacionamento interno, para o recebimento de sugestões, propostas, dúvidas ou críticas. Ademais, durante esse semestre, por conta da pandemia, continuamos com parte da equipe de Ouvidoria em tele trabalho, priorizando-se o atendimento virtual. Todas as sugestões foram acatadas pelos dirigentes da CETESB.</p>	
<p>Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp</p>	<p>Houve um aumento de 27% nas reclamações e de 8% nas informações em comparação com o semestre passado.</p> <p>As 3 reclamações com mais frequentes:</p> <p>Alta de consumo 7.310 Revisão de contas 7.020 Falta d'água 4.456</p>	<p>Conforme já relatado, a Ouvidoria participa do Fórum de Clientes da Sabesp, órgão colegiado com participação de todas as Diretorias e delegação para discutir os assuntos relativos a atendimento a clientes. Não houve necessidade de encaminhamento de novas recomendações.</p>	<p>A demanda na Central de Atendimento da Ouvidoria permanece alta, muito acima da média histórica, principalmente em função de informações sobre benefícios e explicações sobre valores de contas. Para minimizar o problema, foi aumentada a quantidade de postos de atendimento, respeitados os limites contratuais e o distanciamento de 1,5m entre as estações de trabalho, seguindo as medidas de proteção contra a COVID-19.</p>
<p>Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee</p>	<p>A busca de Informações foi a mais solicitada devido a pandemia pelo atendimento presencial estar suspenso, e a Ouvidoria se manteve em Home Office.</p> <p>O Correio eletrônico foi o mais usado 99.9%</p> <p>As Atribuições da ANEEL, SABESP, CETESB e Departamentos de Águas e Esgotos Municipais são muito confundidos com as atribuições do DAEE.</p> <p>Os Assuntos mais destacados foram:</p> <p>Informações sobre Outorga</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 melhor atendimento na prestação de serviços aos seus usuários, Relatório anual e Recomendações.</p> <p>A implantação da Outorga Eletrônica veio facilitar o serviço para</p>	<p>Mesmo em Home-Office a Ouvidoria teve o apoio de todas as Diretorias.</p> <p>O problema que enfrentou foi referente as fiscalizações que tiveram que ser suspensas em alguns municípios aumenta um pouco o prazo para resposta. Mas nunca deixando o usuário sem resposta.</p>

	<p>Informações sobre Hidrologia Informações sobre processos Dúvidas quanto a posicionamento técnico Denúncias sobre poços clandestinos Denúncia sobre captação irregular Denúncias sobre Barragens Reclamação limpeza de córregos Reclamação limpeza de piscinões</p>	<p>os usuários. Mesmo com todas as dificuldades de 2020 - Implantação de Home Office , Pandemia o DAEE expediu 19.210 Outorgas.</p>	
<p>Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo</p>	<p>Informação de infraestrutura das Unidades de Conservação Denúncia de crime ambiental Interesse em vagas para trabalhar na Instituição.</p>		
<p>Fundação Parque Zoológico de São Paulo</p>	<p>1. Nesse semestre também houve um grande volume de solicitação de informações. Muito se perguntou sobre a reabertura e funcionamento dos parques, sobre o protocolo sanitário de combate à Covid-19 e sobre a validade dos vouchers adquiridos na Campanha Amigos do Zoo.</p> <p>2. No campo Outros as manifestações foram todas recorrentes, com destaque para as questões referentes a Ingressos (modo de aquisição, preços, condição para obtenção de descontos e promoções); Funcionamento do parque (normas de visitação, permissões e proibições, limite de visitantes, organização administrativa) e Exposição de animais (aparência, saúde e comportamento dos bichos).</p> <p>3. No tocante a infraestrutura, destacaram-se as questões relativas à</p>	<p>Em virtude dos transtornos enfrentados por visitantes que não conseguiram entrar no Zoológico no dia das crianças, por causa da limitação diária de público (protocolo sanitário), recomendamos às áreas competentes que revisassem os procedimentos de acesso ao parque para pessoas que já estavam de posse de ingressos (adquiridos antecipadamente). Também solicitamos revisão da comunicação visual (banners externos) e informações disponíveis no site institucional sobre horários e limite de visitantes. As recomendações foram acatadas e não houve mais reclamações, mesmo em dias de grande movimento.</p>	<p>Lidar com conflitos gerados por limitações estruturais de acesso aos parques, os quais foram agravados com a venda antecipada de ingressos pela Internet (campanha institucional, mais revenda feita por empresa de turismo).</p>

	falta de abrigos e áreas cobertas para proteção do visitante em dias de chuva.		
Secretaria da Infraestrutura e Meio Ambiente - Sede	<p>1. Coordenadoria de Parques e Parcerias - CPP, responsável pelos Parques Urbanos, prejudicado em virtude da Pandemia de COVID, assim mesmo recebemos solicitações de visita, funcionamento durante a pandemia, informações sobre fechamento, reclamações sobre a infraestrutura como problemas de iluminação, restrições de lazer, abandono;</p> <p>2. Sistema de Cadastro de Criadores Amadoristas de Passiformes (SisPASS) - reclamações sobre demora no atendimento;</p> <p>3- Muitos e-mails, ainda confundem as nossas atribuições com a Secretaria do Verde e Meio Ambiente;</p>	Reportamos apenas aos dirigentes dos órgãos, casos que demandam o monitoramento e acompanhamento dos mesmos.	Em função da Pandemia, e em função do home office, as atribuições da Ouvidoria foram prejudicadas. Não tivemos atendimentos presenciais e por telefone. Houve uma mudança também no sistema passando de integra para Microsoft office, isto também dificultou um pouco mais, razão pelo qual os atendimentos foram um pouco abaixo da média.

Secretaria de Logística e Transportes

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Docas de São Sebastião	Não houve Manifestação.	Não houve.	Não houve.
Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	No segundo semestre de 2020 registramos novas reclamações acerca da refrigeração dos aeroportos de Araçatuba, São José do Rio Preto e Ribeirão Preto, sendo as mais relevantes do período.	Todos os registros foram repassados aos responsáveis. Em relação ao sistema de ar condicionado dos aeroportos, foi realizada uma licitação para atender a manutenção preventiva e corretiva do	A maior parte das reclamações tem relação à infraestrutura aeroportuária, dependendo de recursos para ser atendida, dificultando o pronto atendimento par ao usuário.

		sistema.	
Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER	<p>1. Reclamações sobre o canal de atendimento 3311.1718 de multas e recursos; demora no atendimento, ou até mesmo a falta dele, a ligação é interrompida após minutos de espera para ser atendido.</p> <p>2. Reclamações sobre a baixa de multas, usuário reclama que recebe a autuação, se dirige até uma rede bancária para efetuar o pagamento e muitas vezes não aparece no sistema o valor a ser pago.</p> <p>3. Solicitações de poda e manutenção das Rodovias Administradas pelo DER</p>	<p>Informamos que foram orientados a análise e providências a cada demanda e seu respectivo assunto, sendo assim foram devidamente atendidos em seu determinado prazo.</p>	<p>Esclarecemos que não tivemos dificuldades, todas as demandas foram previamente analisadas encaminhadas aos departamentos de sua responsabilidade, onde todos tiveram o comprometimento e a seriedade em suas providências e respostas a cada manifestação gerada.</p>
Departamento Hidroviário	<p>Neste período tivemos de acordo com o Decreto 65.262 de 20 de outubro de 2020, os serviços de Travessias Litorâneas passaram a ser administrados pelo Departamento Hidroviário, vinculado à Secretaria de Logística e Transportes do Estado, em 01 de novembro de 2020.</p> <p>Foi um momento de readequação do trabalho e adaptação à novos usuários e tratos com nova equipe de trabalho.</p> <p>As manifestações foram : Acesso à balsa</p> <p>Conduta Inadequada dos condutores da balsa</p> <p>Dano a veículo na entrada ou saída da balsa</p>	<p>Não tivemos nenhum encaminhamento de outros órgãos.</p>	<p>Dificuldade foi na adaptação da atuação do Departamento Hidroviário e receber e coordenar esse novo serviço que é a Travessia Litorânea</p>
Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa	<p>Devido a empresa estar em liquidação, as demandas estão cessando.</p>	<p>As manifestações que deram entrada via sistema foram direcionadas para o DH.</p>	

<p>Secretaria de Logística e Transportes - Sede</p>	<p>1. Reclamação a respeito da situação de estradas estaduais, solicitando melhorias e manutenção.</p> <p>2.Reclamação de falta de atendimento de outros Órgãos especialmente DETRAN .</p> <p>3.Solicitação de informações referentes a transportes municipais.</p>	<p>As demandas encaminhadas foram respondidas e solucionadas.</p>	
---	---	---	--

Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Companhia Paulista de Obras e Serviços - CPOS</p>	<p>Boletim Referencial de Custos - CPOS Competência de Outros Órgãos Outros - empregados- Atividades CPOS</p>	<p>Não houve.</p>	<p>Não houve.</p>
<p>Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldade no agendamento de consultas; - Dificuldade para contatar familiares de pacientes internados; - Obter informação médica de pacientes internados 	<ul style="list-style-type: none"> - Iamspe/Ceamas - Sugerimos que os próprios Srs. Diretores ou assistentes contatassem os usuários da região, o que esta sendo aplicado, diminuindo as manifestações e aproximando os usuários do ceamas - HSPE/Enfermaria - Colocar no sistema de forma integrada as informações de todos os profissionais - realizado. - HSPE/PS- Sugerimos alteração no fluxo de atendimento -foi aplicado e modificado trazendo maior agilidade. 	<ul style="list-style-type: none"> - Receber o retorno dentro do prazo legal de alguns setores.
<p>São Paulo Previdência -</p>	<p>Aumento da Contribuição</p>	<p>Agilidade no envio de</p>	<p>Por conta da</p>

<p>SPPREV</p>	<p>Previdenciária por conta da Reforma Previdenciária;</p> <p>Informações sobre envio de documentos à SPPREV durante a pandemia;</p> <p>Denúncia de união estável.</p>	<p>Informes de Rendimento no período de pandemia e recebimento de denúncias de união estável, ambas acatadas pelo órgão.</p>	<p>pandemia, nosso usuário migrou para o sistema digital e, eventualmente, se corresponde por carta. Caso o usuário necessite de informações gerais sobre o atendimento ou envio de documentos (sem protocolo aberto) será encaminhado ao nosso atendimento virtual. Houve significativo aumento das manifestações abertas pelo Sistema de Ouvidorias e nos adaptamos a esta realidade.</p>
<p>SP - PREVCOM</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atualização do benefício de risco na área restrita: manifestações sobre a atualização dos valores referentes aos benefícios de risco, vinculados ao plano, bem como a disponibilização do certificado do benefício na área restrita do participante em nosso site. - Benefício de risco: Manifestações gerais sobre os benefícios, valores, cobertura, ressarcimento de valores cobrados indevidamente. - Resgate e recebimento de aposentadoria complementar: Requisitos para solicitação, prazo para retorno do atendimento e prazo para pagamento. 	<p>Mais agilidade nos fluxos de tramitação interna. Contudo é fluxo estabelecido por Regulamento.</p>	<p>- Tendo em vista que a Prevcom é uma fundação nova e o numero de demandas não é expressivo, não há problemas e dificuldades na atuação da ouvidoria e relacionamento com as áreas</p>

Secretaria de Turismo

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria Turismo - Sede	<p>1 - Os transtornos causados pela Covid (passagens aéreas, reembolso, não atendimento das agências)</p> <p>2 - irregularidades (nas pousadas, guia turísticos não cadastrados)</p> <p>3 - informação sobre processos DADE</p>	Nenhuma recomendação nesse momento.	Não se aplica.

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô	<p>Segurança - Ambulantes / Pedintes e Roubo/Furto (falha na ação de presença): Nas questões relacionadas a "ambulantes/pedintes", a atuação do Metrô tem sido constante pela presença de Agentes de Segurança, quando acionados, com a finalidade de coibir tal prática. Entretanto, quando esses agentes se ausentam do local para atendimento de outras ocorrências, os indivíduos voltam a atuar. Quanto às manifestações de "roubo/furto", no âmbito da Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô, podemos assegurar que essas questões têm sido objeto de preocupação constante e de atenção especial, com a adoção de estratégias específicas para cada tipo de problema.</p> <p>Serviços ao Cliente / Indenizações/Ressarcimentos:</p>	<p>Segurança - Ambulantes / Pedintes e Roubo/Furto (falha na ação de presença) A Ouvidoria vem realizando, sempre que necessário, reuniões com a Área de Segurança da Companhia para tratar das questões sobre "ambulantes/pedintes" e "roubo/furto", bem como, para acompanhamento das ações que a Companhia vem implementando. A seguir, relatamos algumas das ações: Para coibir o comércio irregular em suas dependências, o Metrô conta com uma equipe de agentes de segurança treinados para atuar em benefício de todos os passageiros, realizando estratégias operacionais e rondas constantes, uniformizados e à paisana, nos trens e estações do Sistema. A Companhia realiza campanhas de conscientização alertando os</p>	<p>Segurança - Ambulantes/Pedintes e roubo/furto (falha na ação de presença) A dificuldade da Ouvidoria sobre esse tema refere-se à impossibilidade de uma solução definitiva pois, não depende somente das ações implementadas pela Companhia, essas questões estão relacionadas, também, à situação sócio - econômica do País.</p> <p>Serviços ao Cliente - Indenizações/ressarcimentos: Nesses casos, trata-se da expectativa gerada no momento em que a Ouvidoria solicita ao cidadão documentação comprobatória do bem e/ou do dano e que, na maioria das vezes, a solicitação de indenização/ressarcimento não é atendida por não ser comprovada culpabilidade da Companhia, causando</p>

	<p>Os assuntos relacionados às indenizações/ressarcimentos são de responsabilidade da Ouvidoria e tratados em parceria com as áreas de Operação, Manutenção e Jurídica da Companhia. Dentre as queixas mais recorrentes estão pedidos de ressarcimentos de aparelhos celulares subtraídos por meliantes dentro dos trens e estações, reembolso de passagens quando ocorrem problemas de anormalidade e/ou atrasos na circulação dos trens, despesas médicas devido a acidentes/incidentes ocorridos nos trens e estações, entre outros. Entretanto, a maioria dos pedidos foram indeferidos devido a constatação da não culpabilidade da Companhia.</p> <p>Empregados - Atendimento (Elogios): No que se refere às manifestações de "Elogio", os empregados de Segurança e de Bloqueio, assim como no primeiro semestre, continuam liderando o ranking na referida tipologia quanto ao atendimento prestado ao cidadão, na sequência estão os elogios aos empregados contratados.</p>	<p>passageiros sobre os perigos de consumirem produtos de procedência desconhecida e os transtornos provocados por esta prática. Quando flagrados, os vendedores têm suas mercadorias recolhidas e encaminhadas para a subprefeitura mais próxima da estação onde ocorreu a ação. O vendedor pode retirar a mercadoria de acordo com os critérios estipulados pela Prefeitura de São Paulo.</p> <p>Os usuários que observarem ambulantes/pedintes e/ou ocorrências de roubo/furto, podem enviar uma mensagem de texto para o aplicativo de smartphone Metrô Conecta ou para o SMS Denúncia do Metrô (97333-2252). Estas ferramentas permitem ações imediatas dos agentes de segurança e garante total anonimato do manifestante. Outra orientação que o Metrô dá à vítima sobre "roubo/furto", é que procure imediatamente por um empregado da Estação, não necessariamente da Segurança, e informe o ocorrido. Nesses casos, a ocorrência é registrada por meio de Boletim de Ocorrência na DELPOM - Delegacia do Metropolitano, situada na Estação Barra Funda.</p> <p>Serviços ao Cliente - Indenizações/Ressarcimentos: Cada caso é analisado cuidadosamente e, como já mencionado, a Ouvidoria envolve, também, as áreas de Operação, Manutenção e Jurídica da Companhia. Sempre que necessário, a Ouvidoria promove reuniões com essas áreas para debater sobre os temas mais complexos e alinhar novos</p>	<p>insatisfação por parte do solicitante. Outra questão está relacionada ao manifestante procurar, de imediato, por outras instâncias como por exemplo Ministério Público, com questões que muitas vezes poderiam ser solucionadas entre o cidadão e o Metrô, pela Ouvidoria, através de mediações.</p> <p>Empregados - Atendimento (elogios): Trata-se da falta de clareza do manifestante quanto à descrição do empregado que prestou o serviço, como: nome, descrição física, horário de atendimento, o que pode dificultar a identificação do empregado.</p>
--	---	---	--

		<p>procedimentos</p> <p>As recomendações continuam sendo no sentido de aumentar a emissão de mensagens sonoras nos trens e estações lembrando-se dos cuidados e atenção que os passageiros devem ter com relação aos seus pertences. Sobre as falhas nos equipamentos que podem ocasionar algum acidente, a área de manutenção é informada tão logo a Ouvidoria toma conhecimento do problema detectado.</p> <p>Empregados - Atendimento (elogios):</p> <p>Quanto às manifestações de elogios, são encaminhadas às áreas responsáveis para que tanto as chefias quanto os empregados envolvidos tomem conhecimento, bem como para que sirva de agente motivador e continuem melhorando cada vez mais os serviços prestados.</p> <p>Com esses elogios, as chefias promovem ações de agradecimento aos elogiados com entrega de certificados de reconhecimento pelo atendimento realizado com gentileza, prontidão e cordialidade.</p>	
<p>Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM</p>	<p>Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes: Ao longo do segundo semestre de 2020 as três manifestações com maior número de registros foram relativas aos seguintes motivos: INFRAESTRUTURA, FISCALIZAÇÃO e PROCEDIMENTOS</p>	<p>INFRAESTRUTURA: não há recomendações visto que se trata de um passageiro anônimo que envia, em média, 5 (cinco) manifestações diariamente referentes ao ar-condicionado dos trens da Linha 10-Turquesa. FISCALIZAÇÃO: intensificação das ações de combate ao comércio ambulante e conscientização da população para não consumir mercadorias de origem desconhecida. PROCEDIMENTO: intensificar</p>	<p>INFRAESTRUTURA: por se tratar de passageiro anônimo não há condições de envio de resposta com informações sobre o funcionamento do sistema de ar-condicionado dos trens. FISCALIZAÇÃO: Embora a Companhia intensifique as ações de combate o comércio ambulante permanece. PROCEDIMENTO: mesmo com o fim do baldeio em Francisco Morato e a consequente necessidade de espera por outro trem, os</p>

		divulgação de informações referentes à adoção do novo modelo de operação para os trens que seguem direto para Jundiaí e os benefícios do fim da baldeação em Francisco Morato	passageiros têm a sensação de um tempo maior de espera das composições que seguem para Jundiaí, uma vez que as partidas são intercaladas com aquelas que seguem até Francisco Morato, que concentra a maior demanda de passageiros.
Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU	Assunto: Linha Intermunicipal Metropolitana Manifestações: Horário (descumprimento da partida, intervalo entre partidas, reprogramação horária); Tripulação/Funcionário (comportamento inadequado); Inobservância de Ponto (não parar o veículo para embarque ou desembarque).	Com base nos apontamentos fornecidos pelos usuários, promover o aprimoramento do serviço e buscar soluções possíveis. Promover agenda positiva no sentido de alcançar a excelência dos resultados.	Continuar buscando alternativas de evolução do processo, na contratação de profissionais, aquisição de equipamentos atualizados, bem como treinamentos constantes.
Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede	<p>1) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP Linha de ônibus intermunicipal 695 - Hortolândia (Jardim Santiago) / Campinas (Terminal Metropolitan Prefeito Magalhães Teixeira)</p> <p>Não cumprimento da tabela horária e itinerários programados.</p> <p>2) Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM Retorno do Serviço Especial Connect - Linha 13 Jade.</p> <p>3) Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ</p> <p>Obras no trecho do Trem de Serra (Pindamonhangaba a Campos do Jordão).</p>	<p>1) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP Linha de ônibus intermunicipal 695 - Hortolândia (Jardim Santiago) / Campinas (Terminal Metropolitan Prefeito Magalhães Teixeira)</p> <p>A EMTU/SP realiza diariamente diversas fiscalizações nas linhas da Região Metropolitana de Campinas, no intuito de avaliar a qualidade do serviço prestado pelo Consórcio BUS. Na constatação de irregularidades, a empresa é notificada.</p> <p>2) Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM Serviço Especial Connect - Linha 13 Jade</p> <p>A CPTM informa que está em estudo o retorno gradativo do Serviço Especial Connect que liga o Aeroporto de Guarulhos ao Brás e será retomado de</p>	Não houve dificuldade para a atuação da Ouvidoria.

		<p>acordo com a demanda de passageiros da linha.</p> <p>3) Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ</p> <p>Obras no trecho do Trem de Serra (Pindamonhangaba a Campos do Jordão): As obras no trecho de Serra permanecem em andamento e não foram paralisadas em razão da pandemia COVID-19. Em virtude das medidas de enfrentamento do coronavírus, alguns trabalhadores precisaram ser afastados, por pertencerem ao grupo de risco, visando salvaguardar a saúde dos mesmos, que nesse momento, é a prioridade. Outro fator que interferiu na obra do trecho de serra foi a paralisação dos serviços prestados pela mão de obra carcerária, objeto de convênio com a FUNAP, também para preservar vidas e evitar o contágio de reeducandos e funcionários. A previsão para o retorno da circulação dos trens é para o primeiro semestre de 2021.</p>	
ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A	<p>Conduta dos passageiros durante a pandemia: Manifestações mais frequentes foram em relação à obrigatoriedade do uso de máscaras por parte dos passageiros. Mesmo com fiscalização e orientação, alguns passageiros utilizam a</p>	<p>Comunicação visual: Visando atender às reclamações dos passageiros sobre a sinalização de fluxo das estações e orientar seus passageiros de maneira adequada, a Concessionária está implantando melhorias na comunicação visual (placas</p>	<p>Não houve dificuldade para a atuação da Ouvidoria.</p>

	<p>máscara de forma incorreta.</p>	<p>direcionais, adesivos, mapas, etc.) dos trens e estações em geral.</p> <p>Atuação da Concessionária na Pandemia: Em função da pandemia houve queda significativa no número de passageiros transportados, e conseqüentemente queda no número de manifestações recebidas nos canais de atendimento da ViaMobilidade. Importante ressaltar aqui que, diante do avanço da disseminação do novo coronavírus pelo país, a ViaMobilidade tem adotado uma série de ações direcionadas à prevenção e mitigação da doença, com foco constante na segurança e bem-estar dos passageiros e colaboradores. A companhia tem feito grande esforço para difundir a prática da higienização como principal estratégia de proteção dos colaboradores e passageiros. Para isso, distribui aos colaboradores máscaras e álcool em gel e instrui frequentemente sobre a eficácia comprovada da lavagem das mãos com o uso de água e sabão. Além disso, foi desenvolvido um protocolo corporativo de desinfecção que foi ampliado com técnicas de limpeza mais frequentes e produtos de alta eficiência no combate ao coronavírus que estão sendo usados nas estações e trens.</p> <p>Estão sendo produzidas e veiculadas sistematicamente peças de orientação: vídeos, cartazes, além de comunicados internos, compartilhando informações de prevenção. Desde novembro de 2020 os trens da Linha 5-Lilás passaram a ser nebulizados por névoa seca, medida adicional de proteção contra o coronavírus, uma medida de segurança</p>	
--	------------------------------------	--	--

		<p>sanitária com o uso de tecnologia aprovada pela Anvisa. Diferentemente de outros tipos de higienização, a nebulização atinge locais no transporte que a limpeza manual não alcança, como pontos nas alças pegão-mão. Além de se juntar a outras medidas de prevenção no combate ao coronavírus, a nebulização não elimina o uso de máscaras, obrigatório nos transportes públicos. A medida, que se soma à limpeza manual, permite eliminar do ambiente partículas suspensas, gotículas de saliva e poeira. O produto foi desenvolvido especificamente para eliminar fungos, bactérias, germes e vírus, incluindo o novo coronavírus. Após ser lançado no ar, o produto se mantém ativo por até 72 horas, atuando contra os microrganismos, embora sua névoa se dissipe em 6 minutos no máximo. Para evitar incômodo aos clientes, o produto é aplicado uma vez ao dia em todos os trens disponíveis, após o recolhimento ao pátio ou na plataforma não operacional de uma das estações terminais.</p>	
<p>ViaQuatro - Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo</p>	<p>Acessos fechados: Diante do avanço da disseminação do novo coronavírus pelo país, a ViaQuatro, concessionária responsável pela operação e manutenção da Linha 4- Amarela de metrô, tem adotado uma série de ações direcionadas à prevenção e mitigação da transmissão da doença, com foco na saúde, segurança e bem-estar dos passageiros e colaboradores.</p> <p>Atendendo ao decreto do Governo do Estado de São Paulo e às recomendações técnicas do Comitê de</p>	<p>Atuação da Concessionária na Pandemia: Em função da pandemia houve queda significativa no número de passageiros transportados, e conseqüentemente queda no número de manifestações recebidas nos canais de atendimento da ViaQuatro. Importante ressaltar aqui que, diante do avanço da disseminação do novo coronavírus pelo país, a ViaQuatro tem adotado uma série de ações direcionadas à prevenção e mitigação da doença, com foco constante na segurança e bem-estar dos</p>	<p>Nesse semestre não houve dificuldades que possam representar obstáculos à atuação da Ouvidoria.</p>

	<p>Contingência do Coronavírus, a concessionária liberou de suas atividades operacionais os colaboradores com idade igual ou superior a 60 anos. Com a redução do quadro efetivo e análise da queda significativa na demanda de passageiros, alguns guichês das bilheterias e acessos secundários de algumas estações ficaram fechados entre os meses de março e outubro de 2020. A concessionária reitera que continua executando todas as medidas estabelecidas pelo Governo do Estado de São Paulo e às recomendações técnicas do Comitê de Contingência para minimizar os efeitos da pandemia do novo coronavírus.</p>	<p>passageiros e colaboradores. A companhia tem feito grande esforço para difundir a prática da higienização como principal estratégia de proteção dos colaboradores e passageiros. Para isso, distribui aos colaboradores máscaras e álcool em gel e instrui frequentemente sobre a eficácia comprovada da lavagem das mãos com o uso de água e sabão. Além disso, foi desenvolvido um protocolo corporativo de desinfecção que foi ampliado com técnicas de limpeza mais frequentes e produtos de alta eficiência no combate ao coronavírus que estão sendo usados nas estações e trens. Estão sendo produzidas e veiculadas sistematicamente peças de orientação: vídeos, cartazes, além de comunicados internos, compartilhando informações de prevenção. Desde novembro de 2020 os trens da Linha 4-Amarela passaram a ser nebulizados por névoa seca, medida adicional de proteção contra o coronavírus, uma medida de segurança sanitária com o uso de tecnologia aprovada pela Anvisa. Diferentemente de outros tipos de higienização, a nebulização atinge locais no transporte que a limpeza manual não alcança, como pontos nas alças pegão-mão. Além de se juntar a outras medidas de prevenção no combate ao coronavírus, a nebulização não elimina o uso de máscaras, obrigatório nos transportes públicos. A medida, que se soma à limpeza manual, permite eliminar do ambiente partículas suspensas, gotículas de saliva e poeira. O produto foi desenvolvido especificamente para eliminar fungos, bactérias, germes e</p>	
--	--	---	--

		<p>vírus, incluindo o novo coronavírus. Após ser lançado no ar, o produto se mantém ativo por até 72 horas, atuando contra os microrganismos, embora sua névoa se dissipe em 6 minutos no máximo. Para evitar incômodo aos clientes, o produto é aplicado uma vez ao dia em todos os trens disponíveis, após o recolhimento ao pátio ou na plataforma não operacional de uma das estações terminais.</p>	
--	--	--	--