

# **CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO**

## **RELATÓRIO SEMESTRAL DAS OUVIDORIAS**

**2º SEMESTRE DE 2023**

**SÃO PAULO · JULHO DE 2024**

## Sumário

Apresentação .....	3
Dados Gerais .....	7
Pesquisa de Satisfação .....	15
Dados por Secretaria .....	24
Casa Civil .....	24
Casa Militar .....	28
Controladoria Geral do Estado .....	32
Procuradoria Geral do Estado .....	36
Secretaria da Administração Penitenciária .....	40
Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas .....	44
Secretaria da Educação .....	48
Secretaria da Fazenda e Planejamento .....	52
Secretaria da Justiça e Cidadania .....	56
Secretaria da Saúde .....	61
Secretaria da Segurança Pública .....	66
Secretaria de Agricultura e Abastecimento .....	71
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação .....	75
Secretaria de Comunicação .....	80
Secretaria de Desenvolvimento Econômico .....	84
Secretaria de Desenvolvimento Social .....	88
Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação .....	92
Secretaria de Esportes .....	96
Secretaria de Gestão e Governo Digital .....	101
Secretaria de Governo e Relações Institucionais .....	106
Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística .....	110
Secretaria de Negócios Internacionais .....	115
Secretaria de Parcerias em Investimentos .....	117
Secretaria de Políticas para a Mulher .....	122
Secretaria de Turismo e Viagens .....	126
Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência .....	130
Secretaria dos Transportes Metropolitanos .....	134
Manifestações Relevantes .....	139
Casa Civil .....	139
Casa Militar .....	139
Controladoria Geral do Estado .....	140
Procuradoria Geral do Estado .....	140
Secretaria da Administração Penitenciária .....	141
Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas .....	143
Secretaria da Educação .....	146
Secretaria da Fazenda e Planejamento .....	148
Secretaria da Justiça e Cidadania .....	149
Secretaria da Saúde .....	162
Secretaria da Segurança Pública .....	164
Secretaria de Agricultura e Abastecimento .....	164
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação .....	166
Secretaria de Comunicação .....	173
Secretaria de Desenvolvimento Econômico .....	174
Secretaria de Desenvolvimento Social .....	176
Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação .....	176
Secretaria de Esportes .....	177
Secretaria de Gestão e Governo Digital .....	179
Secretaria de Governo e Relações Institucionais .....	181
Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística .....	182
Secretaria de Negócios Internacionais .....	185
Secretaria de Parcerias em Investimentos .....	186

Secretaria de Políticas para a Mulher .....	228
Secretaria de Turismo e Viagens.....	229
Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência .....	229
Secretaria dos Transportes Metropolitanos .....	230

## **Apresentação**

À Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público- CODUSP, nos termos do Decreto nº 68.156 de 09 de dezembro de 2023, cabe atuar como órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo.

Assim, em observância às suas atribuições estabelecidas no referido diploma legal, em cumprimento à Lei estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999 em consonância com a Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, apresenta o Relatório Semestral das Ouvidorias.

O presente contempla as atividades desenvolvidas pelas Unidades Setoriais de Ouvidoria das Secretarias de Estado, Autarquias, Fundações Públicas, Empresas controladas pelo Estado e das Concessionárias de serviços públicos estaduais, referente ao segundo semestre de 2023.

Em consonância com o Plano Anticorrupção do Estado de São Paulo, aprovado pelo Decreto nº 67.682, de 03 de maio de 2023, as ouvidorias se encontram em conformidade com as ações elencadas no seu anexo I:

- Ação 43, implementada com a edição do decreto 68.156/2023, que instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo;
- Ação 44, desenvolvimento da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP
- Ação 45, com a estruturação das ouvidorias das Secretarias; e
- Ação 49, com a capacitação de servidores de todas as ouvidorias, a partir da disponibilização pela CGE-CODUSP de 03 eventos no ano de 2023, realizados em 17/05/2023 - Curso – Tratamento de Denúncias e LGPD aplicada à Ouvidoria; 18 e 19/10/2023 - 1º Encontro do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual e 05/12/2023 - 2º Encontro do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

Especialmente sobre a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, em uso pela Controladoria Geral do Estado, desde 15/12/2023, cumpre destacar a ampliação de sua utilização ao longo de 2024 para dezenas de órgãos e entidades que anteriormente utilizavam Sistema Informatizado da Rede Paulista de Ouvidorias e o Sistema de Informação ao Cidadão – SIC.SP, a fim de contribuir com o aprimoramento dos serviços públicos do Estado e a experiência do usuário possibilitando a qualquer cidadão, em única plataforma, realizar manifestações de ouvidoria, pedidos de acesso à informação e voluntariar-se, nos termos do Capítulo VI do Decreto nº 68.156/2023, como Conselheiro de Serviços Públicos no âmbito da Administração Pública estadual.

Assim, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP contempla os seguintes módulos:

**I - Módulo de Acesso à Informação:** Conjunto de funcionalidades da Plataforma Fala.SP destinado ao recebimento, à análise e ao tratamento de pedidos de acesso à informação e respectivos recursos, no âmbito de todo o Poder Executivo.

**II - Módulo de Ouvidoria:** Conjunto de funcionalidades da Plataforma Fala.SP destinado ao recebimento, à análise e ao tratamento das manifestações de ouvidoria pelas unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, nos termos do Decreto nº 68.156/2023.

**III - Módulo de Conselho de Usuários:** Conjunto de funcionalidades da Plataforma Fala.SP destinado às interações virtuais com os cidadãos Conselheiros de Serviços Públicos dos órgãos e entidades do Poder Executivo, para realização de avaliações e consultas produzidas e encaminhadas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo, a partir da integração com o Portal de Serviços do Estado.

Com isso, o cidadão poderá, em única Plataforma, direcionar e acompanhar suas demandas a dezenas de órgãos e entidades do Governo do Estado de São Paulo, de forma simples, intuitiva e segura, contando com várias funcionalidades para garantia do sigilo e proteção de sua identidade.

Ainda, a Plataforma contará com um *BI (Business Intelligence)* para dar transparência ativa a seus indicadores, bem como será desenvolvido espaço específico para registro de Termos de Classificação de Sigilo – TCI, que viabilizará a atualização automatizada dos róis de informações classificadas e desclassificadas no âmbito do Poder Executivo estadual. Ou seja, o que pela Lei de Acesso à Informação é uma obrigação de atualização anual, no Estado de São Paulo terá atualização diária.

### **Dos registros de manifestações em 2023**

No período de 1º de julho de 2023 a 31 de dezembro de 2023, foram computados pelo Sistema Informatizado de Ouvidoria um total de 564.630 manifestações recebidas de usuários de serviço público estadual, restando demonstrado conforme quadro abaixo, as Secretarias mais demandadas:

<b>SECRETARIA</b>		<b>Quantidade</b>
1	Secretaria da Saúde	217.380
2	Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística	126.604
3	Secretaria de Parcerias em Investimentos	70.081
4	Secretaria de Gestão e Governo Digital	68.178
5	Secretaria da Justiça e Cidadania	19.434

Cumprir observar características peculiares às mencionadas Pastas, sendo a Secretaria da Saúde, em virtude do universo que atua, sendo preponderantes, reclamações referentes ao agendamento de consultas, exames e cirurgias bem como ao

atendimento dos médicos. A Secretaria de Meio Ambiente e Logística que abarca os números da SABESP. Secretaria de Parcerias em Investimentos, em decorrência dos serviços prestados pelas Concessionárias de Serviços Públicos vinculadas à Pasta, que importam em 95% dos seus números, assim como a Secretaria de Governo e Gestão Digital que contempla a PRODESP/Programa Poupatempo. Com menor expressão, em quinto lugar, a Secretaria da Justiça e Cidadania, que totaliza os registros realizados no IMESC, PROCON, Fundação CASA e IPEM.

Dentre as Autarquias, Fundações e Empresas, as maiores quantidades foram apuradas na seguinte conformidade:

<b>Administração Indireta</b>		<b>Quantidade</b>
1	SABESP	120.931
2	DETRAN	41.574
3	IAMSPE	20.463
4	HC CLÍNICAS SP	16.676
5	IMESC	9.436

Por tipo de manifestação, a maior quantidade é estabelecida entre Solicitação de Informação e Reclamação, importando em 87,34% dos registros.

O meio de contato mais utilizado pelo cidadão permanece sendo o telefone, representando 33,04 % o que implica ao atendente da ouvidoria, desde que com anuência expressa do cidadão, na transcrição exata da narrativa para a plataforma eletrônica, de modo a gerar o respectivo protocolo a ser informado ao cidadão, para acompanhamento do pedido.

O tema geral reflete o entendimento do Ouvidor ao classificar a demanda recebida, sendo preponderantes as questões identificadas por "comunicação". Em relação ao desempenho das Ouvidorias, calculado pelo número de atendimentos concluídos no período, o índice ultrapassa a casa de 97 %.

No que tange às pesquisas de satisfação realizadas pelas Ouvidorias, do total de 299569 enviadas, apenas 57528 foram respondidas.

Os dados qualitativos, são preenchidos por cada um dos Ouvidores dos órgãos, que ali apresentam além das manifestações mais frequentes ou relevantes, suas dificuldades e recomendações para seus respectivos dirigentes máximos.

A fonte de dados para a consolidação, foi o Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias, estruturados conforme segue:

Dados Gerais

Dados quantitativos por Secretaria

Pesquisa de Satisfação dos Usuários das Ouvidorias

Dados quantitativos por Secretaria e respectivos órgão vinculados

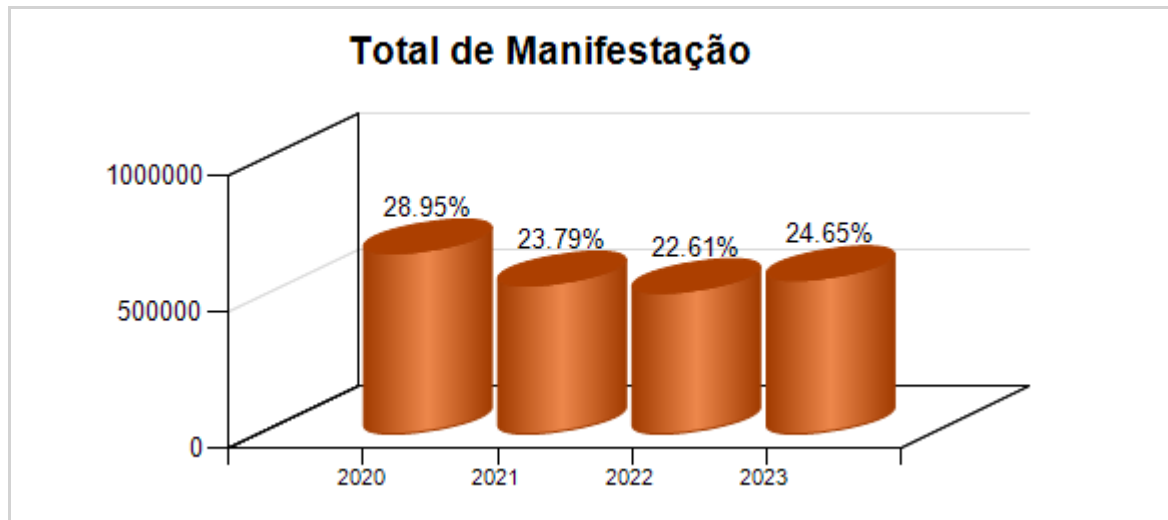
- Tabela e Gráfico por tipo de manifestação;
- Tabela e Gráfico por forma de contato;
- Tabela e Gráfico por Tema Geral;
- Tabela e Gráfico por forma de conclusão;

Dados qualitativos por Secretaria e respectivos órgão vinculados

- Manifestações mais frequentes / relevantes / recomendações

## Dados Gerais

2020	663066
2021	544979
2022	517835
2023	564630

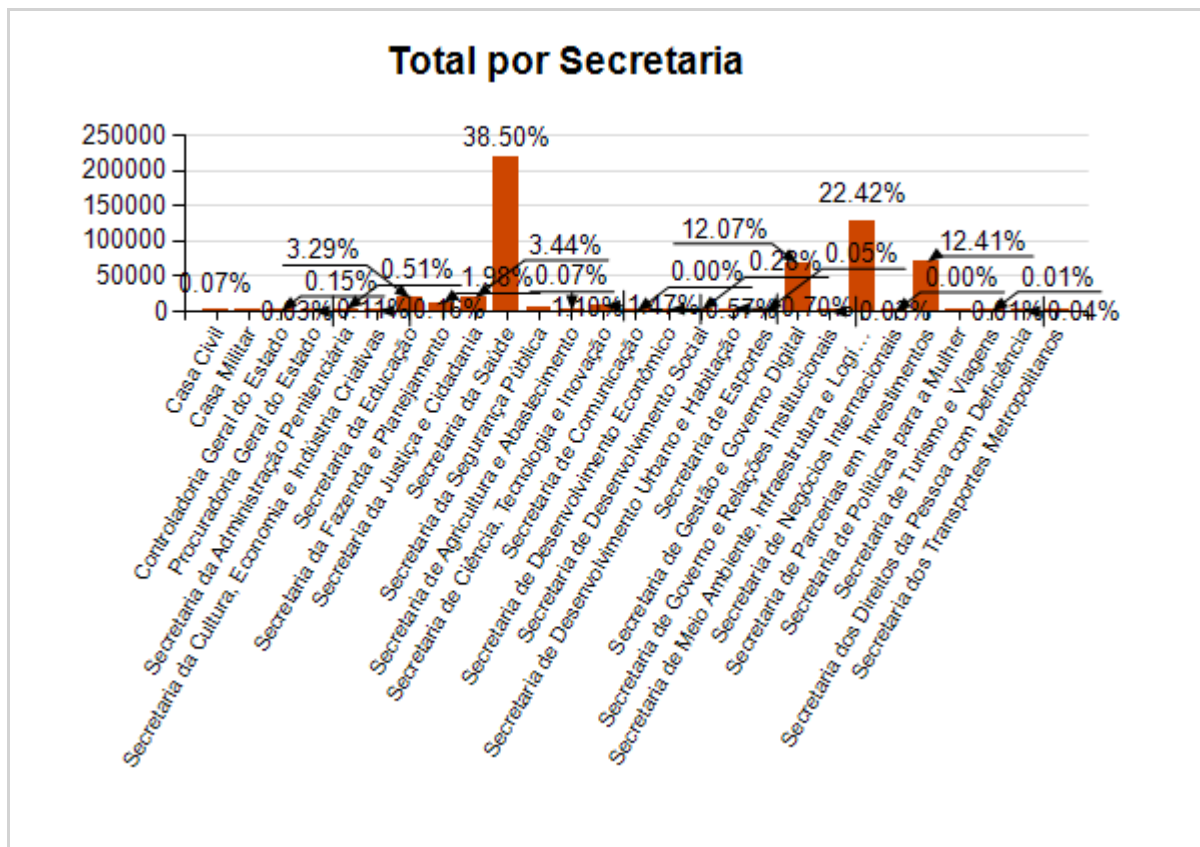


## Secretaria

SECRETARIAS		Quantidade
1	Secretaria da Saúde	217380
2	Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística	126575
3	Secretaria de Parcerias em Investimentos	70081
4	Secretaria de Gestão e Governo Digital	68177
5	Secretaria da Justiça e Cidadania	19443
6	Secretaria da Educação	18550
7	Secretaria da Fazenda e Planejamento	11177
8	Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação	8321
9	Secretaria da Segurança Pública	6188
10	Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação	3963
11	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	3196
12	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	2990
13	Secretaria da Administração Penitenciária	2878
14	Secretaria de Desenvolvimento Social	1579



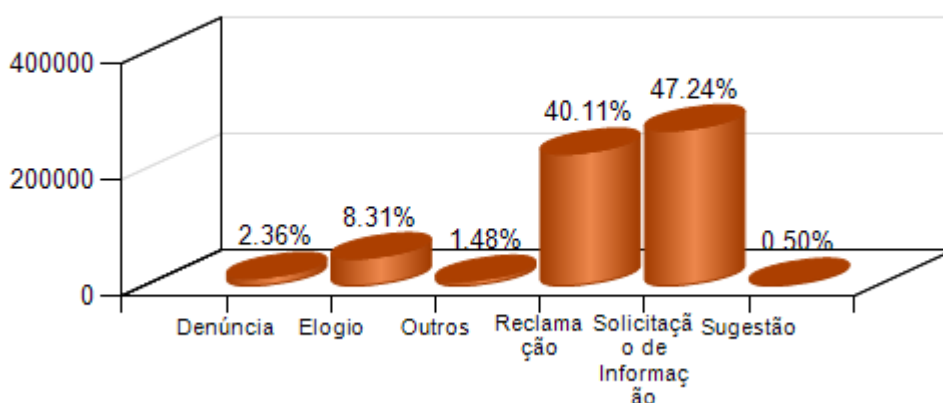
15	Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas	878
16	Controladoria Geral do Estado	839
17	Procuradoria Geral do Estado	623
18	Casa Civil	385
19	Secretaria de Agricultura e Abastecimento	378
20	Secretaria de Esportes	261
21	Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência	236
22	Casa Militar	188
23	Secretaria de Governo e Relações Institucionais	181
24	Secretaria de Políticas para a Mulher	73
25	Secretaria de Turismo e Viagens	68
26	Secretaria de Comunicação	21
27	Secretaria de Negócios Internacionais	1
Total:		564630



## Tipo de Manifestação

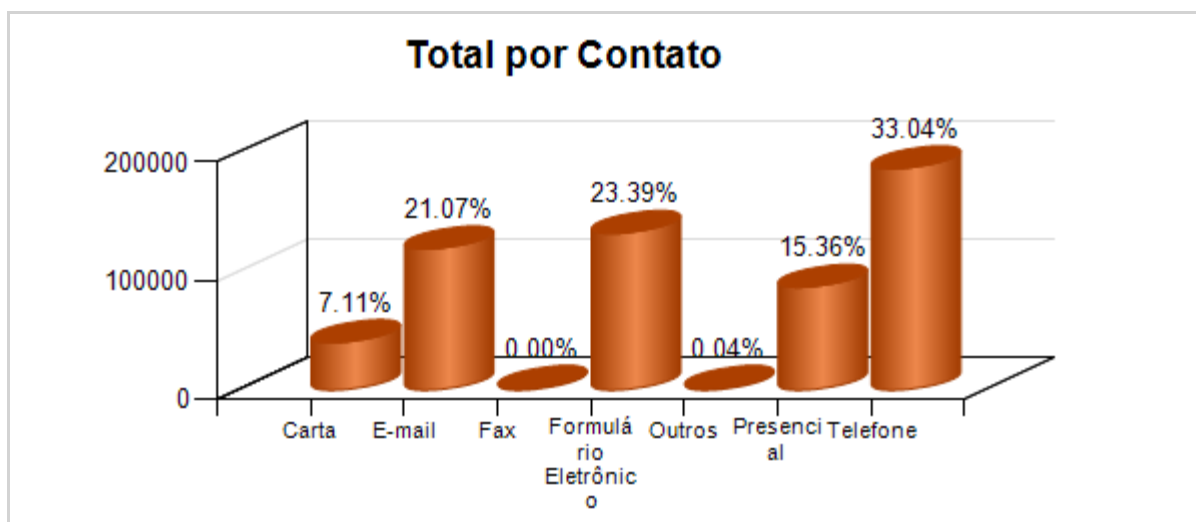
Tipo	Quantidade
Solicitação de Informação	266714
Reclamação	226479
Elogio	46919
Denúncia	13350
Outros	8366
Sugestão	2802
Total:	564630

### Total por Tipo



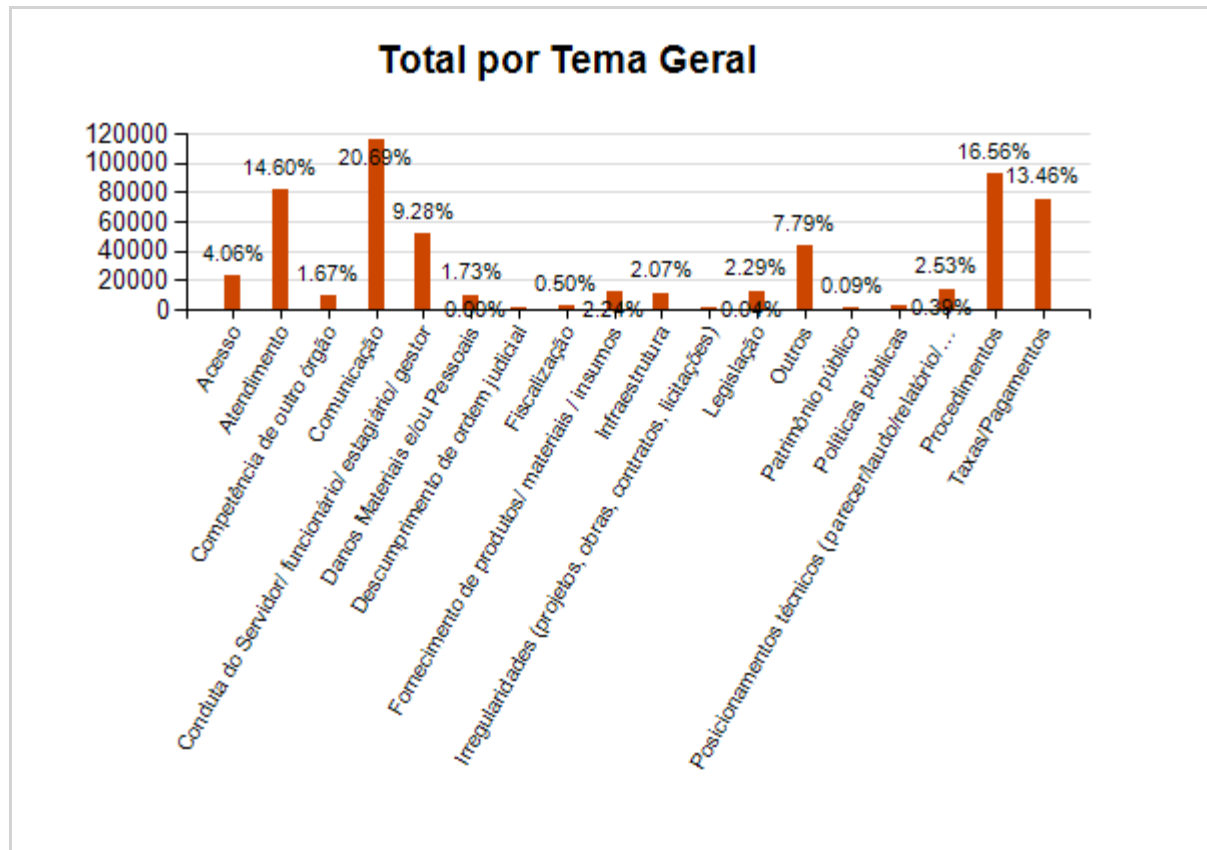
## Forma de Contato

Forma de Contato	Quantidade
Telefone	186567
Formulário Eletrônico	132040
E-mail	118976
Presencial	86700
Carta	40131
Outros	211
Fax	5
Total:	564630



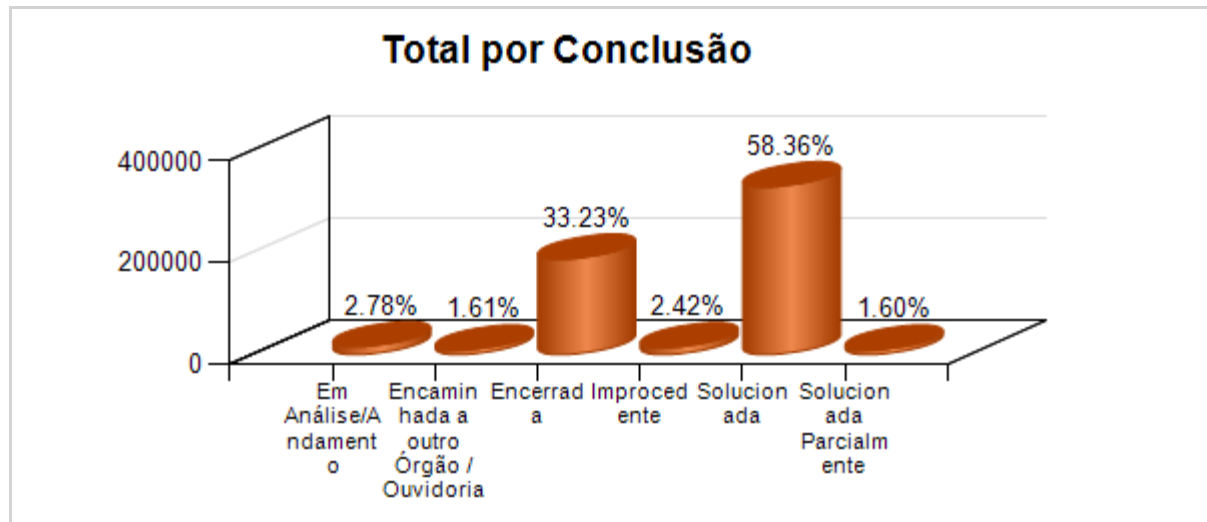
## Tema Geral

Tema Geral	Quantidade
Comunicação	115392
Procedimentos	92370
Atendimento	81411
Taxas/Pagamentos	75059
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	51721
Outros	43443
Acesso	22622
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	14105
Legislação	12774
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	12485
Infraestrutura	11551
Danos Materiais e/ou Pessoais	9624
Competência de outro órgão	9305
Fiscalização	2805
Políticas públicas	2185
Patrimônio público	515
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	249
Descumprimento de ordem judicial	15
<b>Total:</b>	<b>557631</b>



## Conclusão

Entrada	Quantidade
Solucionada	329444
Encerrada	187615
Em Análise/Andamento	15698
Improcedente	13682
Encaminhada a outro Órgão / Ouvidoria	9062
Solucionada Parcialmente	9033
<b>Total:</b>	<b>564534</b>



### Total por Secretaria/Tipo de Manifestação

Secretarias	N	Denúncia	Elogio	Outros	Sugestão	Reclamação	Informação
1 Casa Civil	385	103	10	36	53	130	53
2 Casa Militar	188	77	5	27	11	52	16
3 Controladoria Geral do Estado	839	411	3	63	7	291	66
4 Procuradoria Geral do Estado	623	98	2	18	2	241	262
5 Secretaria da Administração Penitenciária	2878	290	15	182	9	1374	1008
6 Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas	878	283	15	27	24	330	199
7 Secretaria da Educação	18550	1729	208	1	452	14905	1255
8 Secretaria da Fazenda e Planejamento	11177	1073	22	200	33	8116	1737

9	Secretaria da Justiça e Cidadania	19443	2292	109	1648	248	8351	6817
10	Secretaria da Saúde	217380	1070	40735	3	1064	43439	131069
11	Secretaria da Segurança Pública	6188	1309	398	77	31	1168	3205
12	Secretaria de Agricultura e Abastecimento	378	166	13	17	9	117	56
13	Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação	8321	1096	159	1066	119	3847	2040
14	Secretaria de Comunicação	21	1	0	4	0	8	8
15	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	3196	89	16	16	11	2287	777
16	Secretaria de Desenvolvimento Social	1579	99	6	83	29	1132	244
17	Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação	3963	1119	25	150	28	1473	1168
18	Secretaria de Esportes	261	25	5	21	10	150	50
19	Secretaria de Gestão e Governo Digital	68177	1091	560	609	118	61766	4065
20	Secretaria de Governo e Relações Institucionais	181	28	6	14	24	90	19
21	Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística	126575	661	151	164	112	53093	72406

22	Secretaria de Negócios Internacionais	1	0	0	0	0	1	0
23	Secretaria de Parcerias em Investimentos	70081	198	4255	3765	315	22253	39295
24	Secretaria de Políticas para a Mulher	73	17	0	16	8	21	11
25	Secretaria de Turismo e Viagens	68	7	0	1	4	16	40
26	Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência	236	16	0	11	3	103	103
27	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	2990	10	212	153	85	1767	766

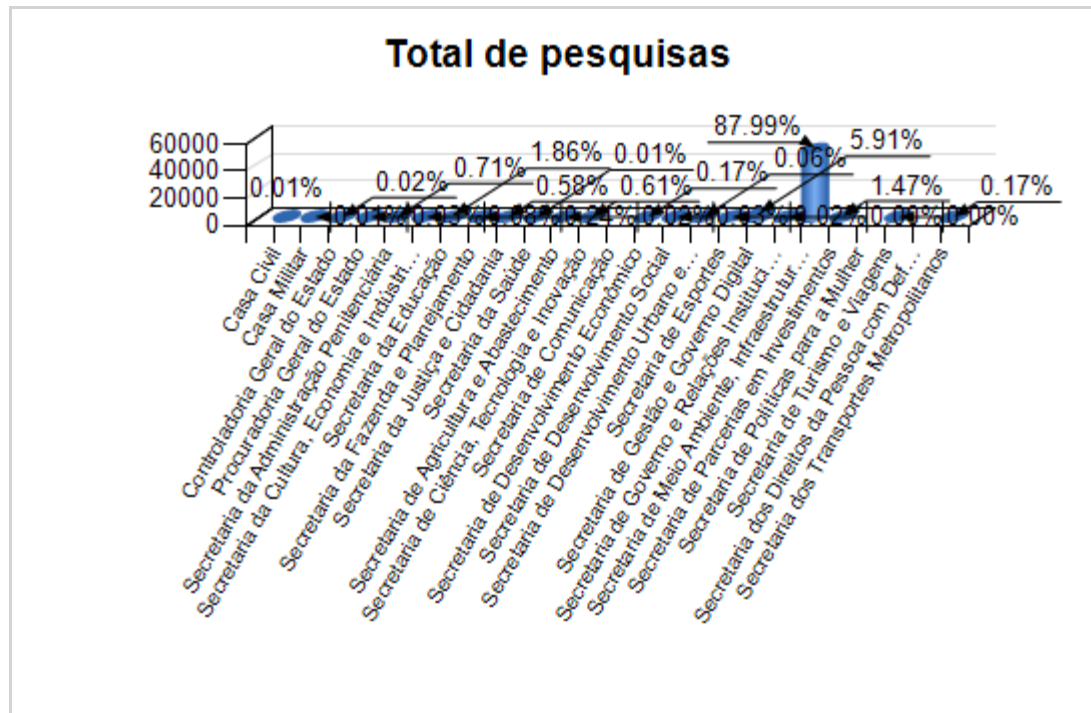
Total:  
564630

**Pesquisa de Satisfação**

Secretarias		Total de Manifestações respondidas	Total de Pesquisas respondidas
1	Casa Civil	95	6
2	Casa Militar	15	4
3	Controladoria Geral do Estado	234	12
4	Procuradoria Geral do Estado	422	19
5	Secretaria da Administração Penitenciária	2753	408
6	Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas	820	46
7	Secretaria da Educação	18550	1072
8	Secretaria da Fazenda e Planejamento	9184	137
9	Secretaria da Justiça e Cidadania	15254	334
10	Secretaria da Saúde	61	4
11	Secretaria de Agricultura e Abastecimento	302	13

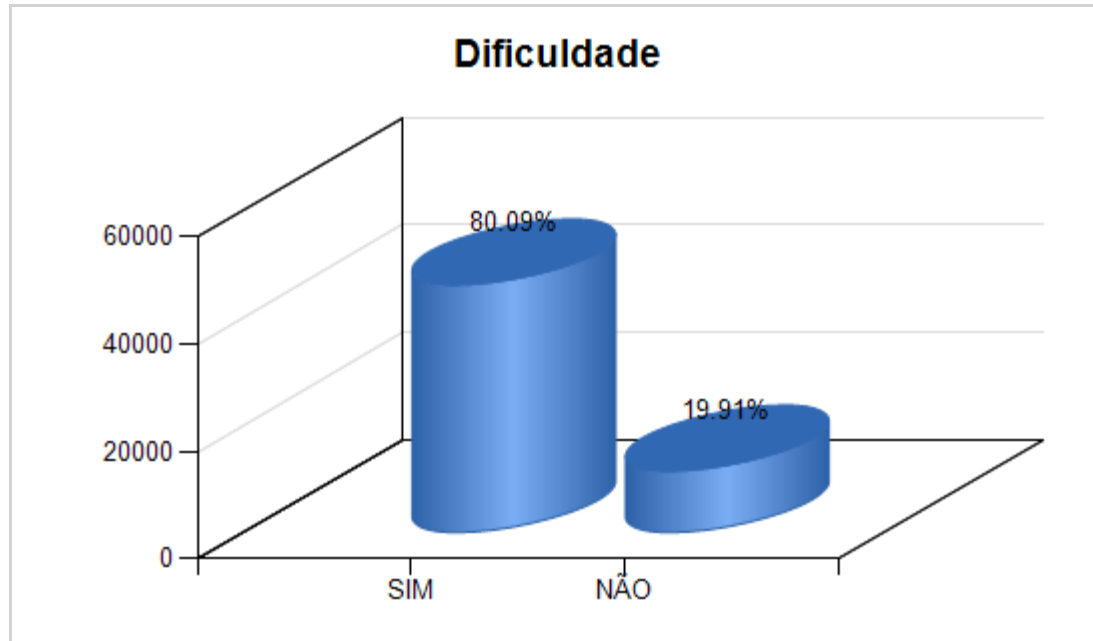


12	Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação	6358	351
13	Secretaria de Comunicação	2	0
14	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	2700	96
15	Secretaria de Desenvolvimento Social	1301	16
16	Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação	2558	36
17	Secretaria de Esportes	153	9
18	Secretaria de Gestão e Governo Digital	60562	3401
19	Secretaria de Governo e Relações Institucionais	28	1
20	Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística	125007	50619
21	Secretaria de Parcerias em Investimentos	51371	843
22	Secretaria de Políticas para a Mulher	25	0
23	Secretaria de Turismo e Viagens	49	1
24	Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência	175	0
25	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	1590	100
	Total:	299569	57528



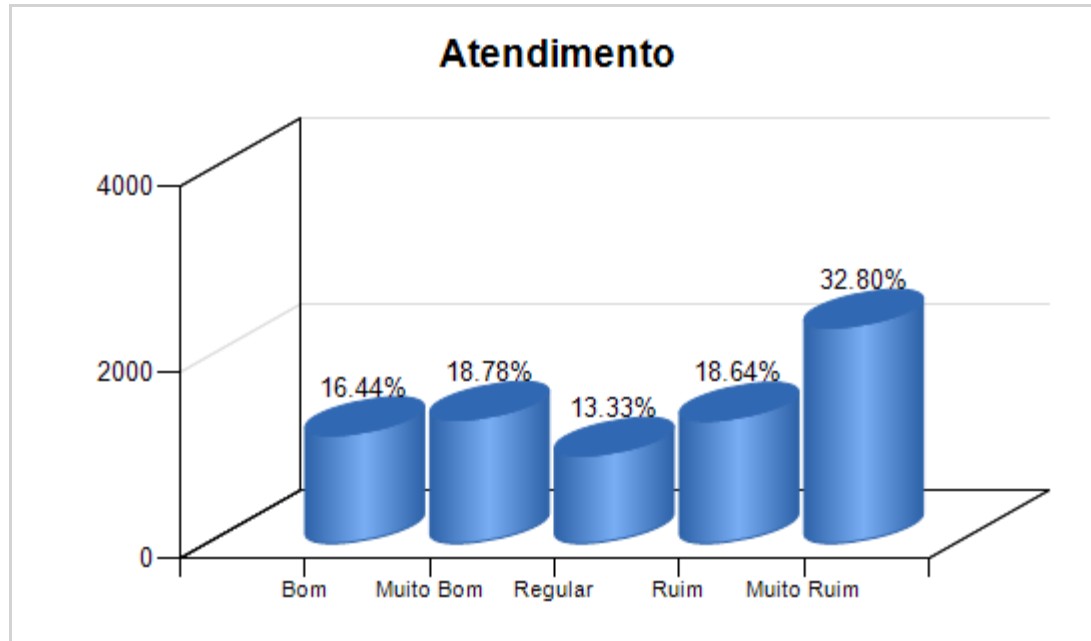
## Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
SIM	46051
NÃO	11449
<b>Total:</b>	<b>57500</b>



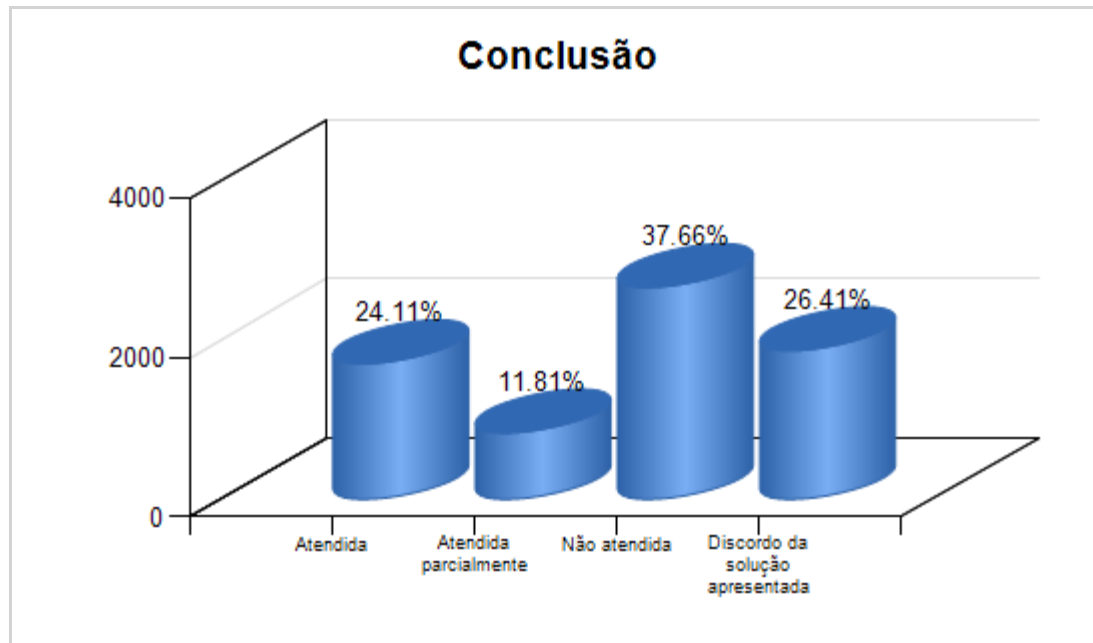
### Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Bom	1162
Muito Bom	1327
Regular	942
Ruim	1317
Muito Ruim	2318
Total:	7066



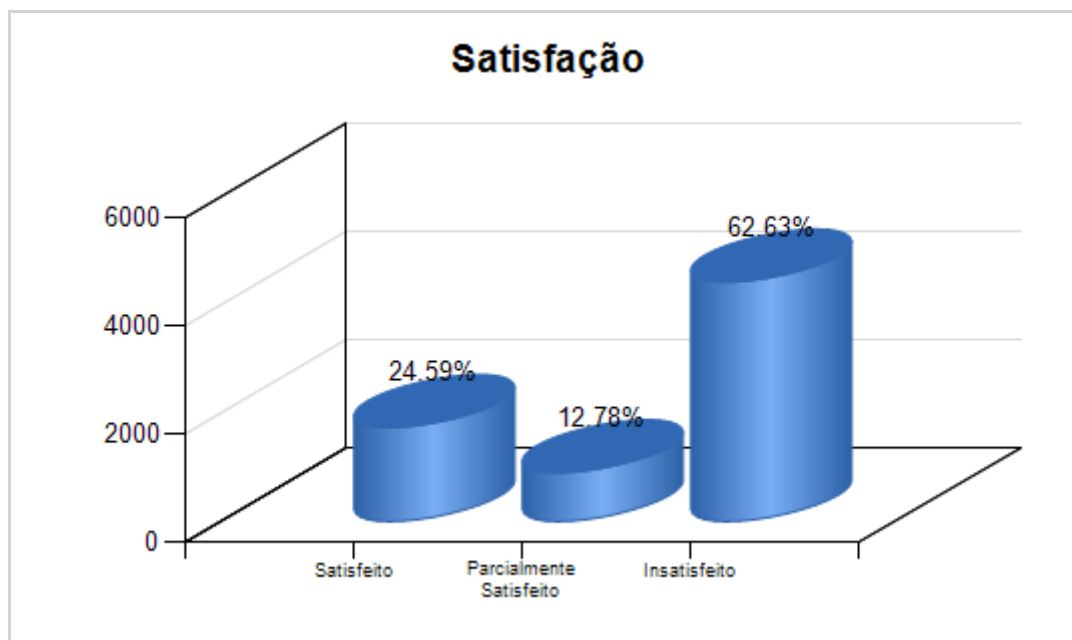
### Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	1704
Atendida parcialmente	835
Não atendida	2662
Discordo da solução apresentada	1867
Total:	7068



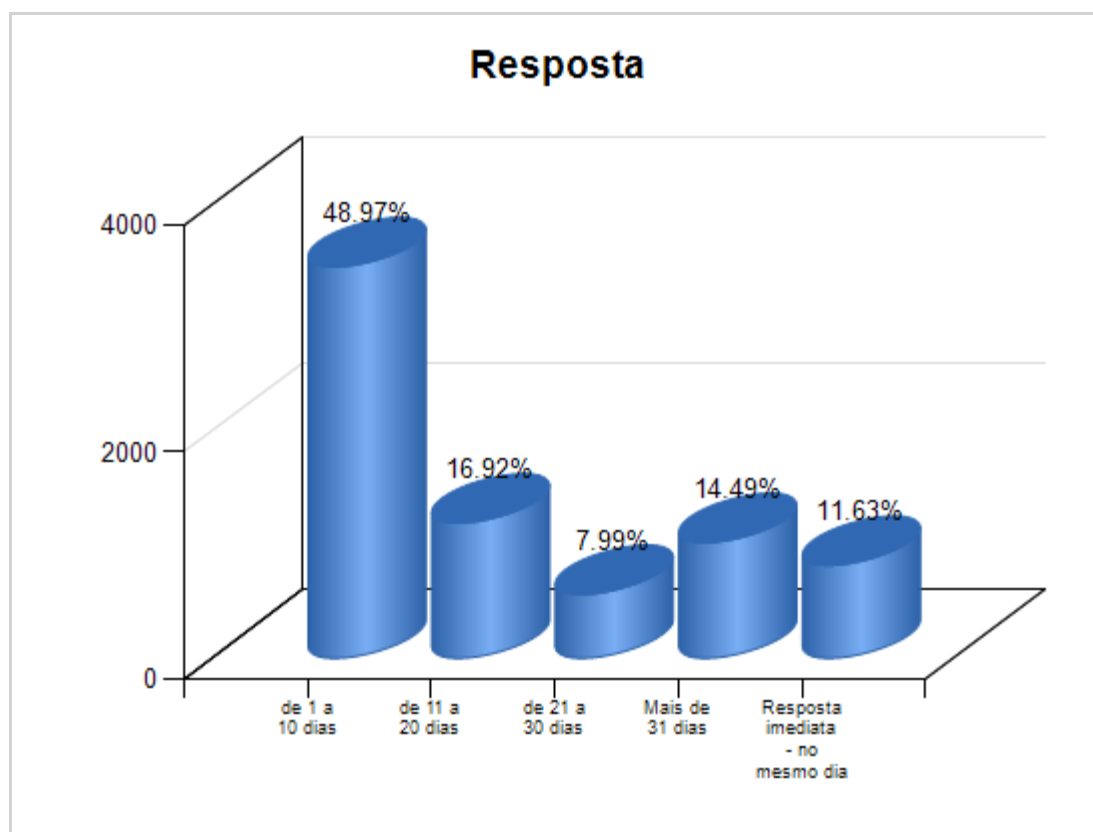
### Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	1738
Parcialmente Satisfeito	903
Insatisfeito	4427
<b>Total:</b>	<b>7068</b>



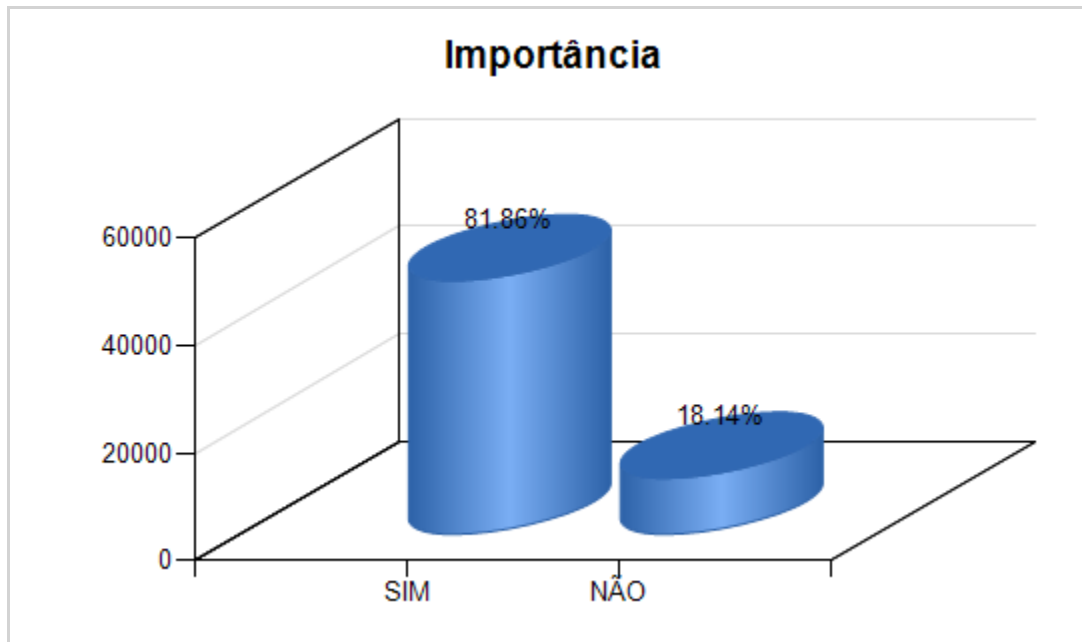
## Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	3461
de 11 a 20 dias	1196
de 21 a 30 dias	565
Mais de 31 dias	1024
Resposta imediata - no mesmo dia	822
Total:	7068



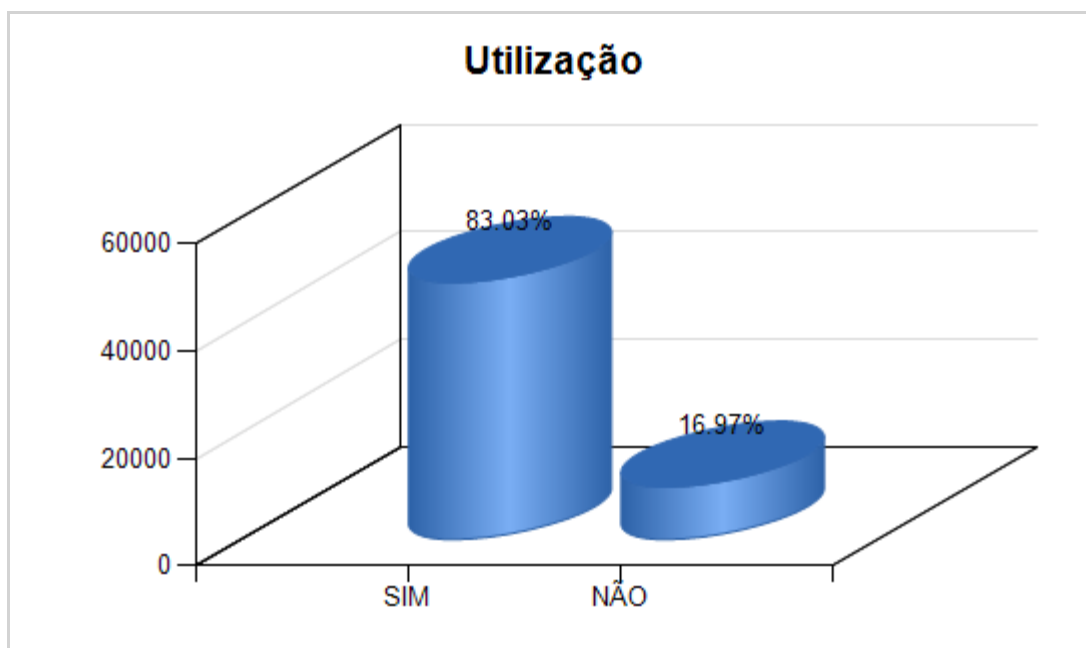
## Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
SIM	47095
NÃO	10433
Total:	57528



### Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
SIM	47766
NÃO	9762
Total:	57528

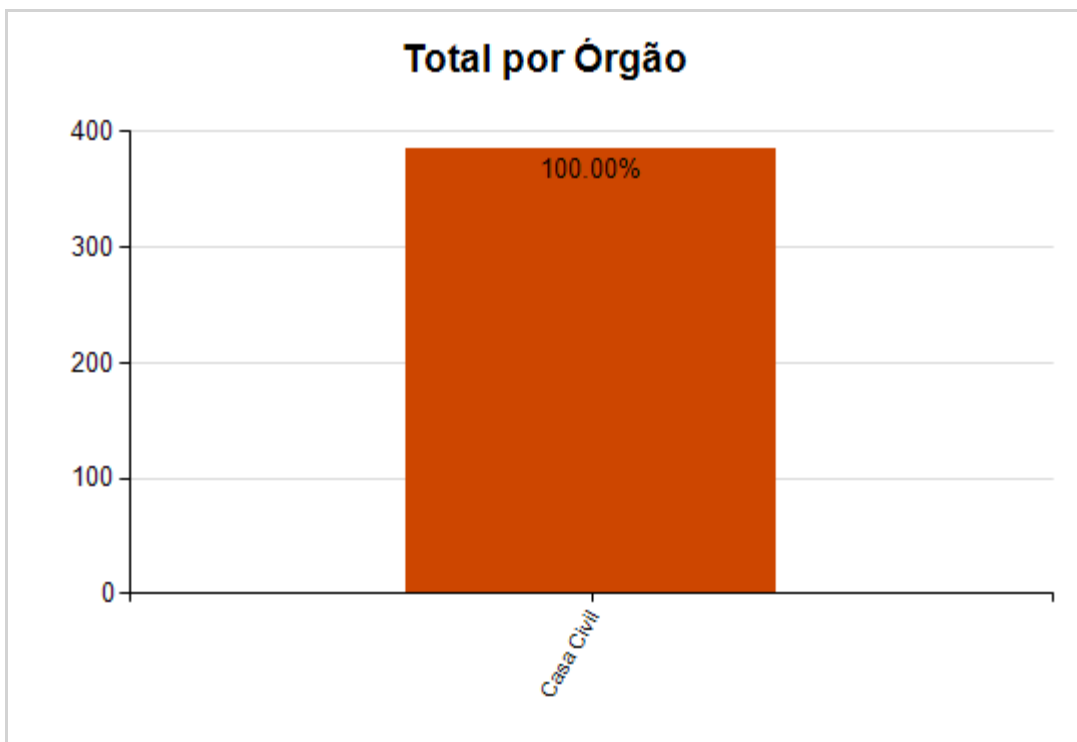




## Dados por Secretaria

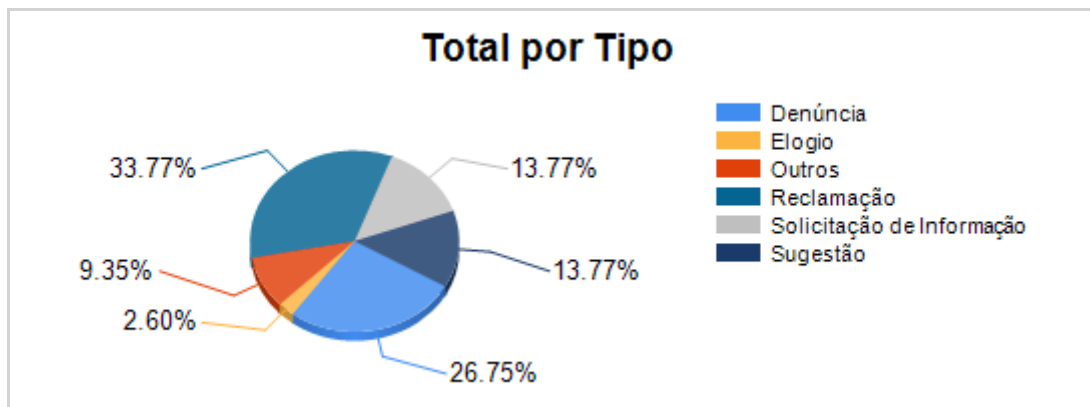
### Casa Civil

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Casa Civil	385
Total:		385



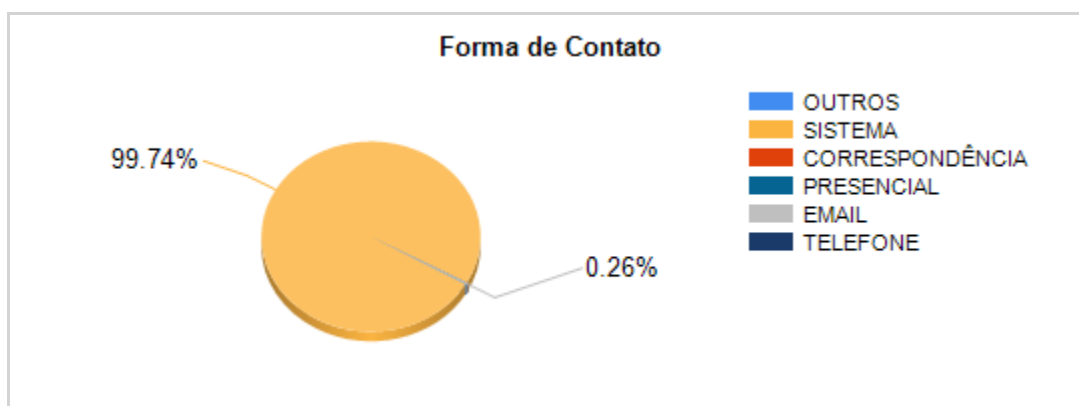
### Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	103
Elogio	10
Outros	36
Reclamação	130
Solicitação de Informação	53
Sugestão	53
Total:	385



### Forma de Contato

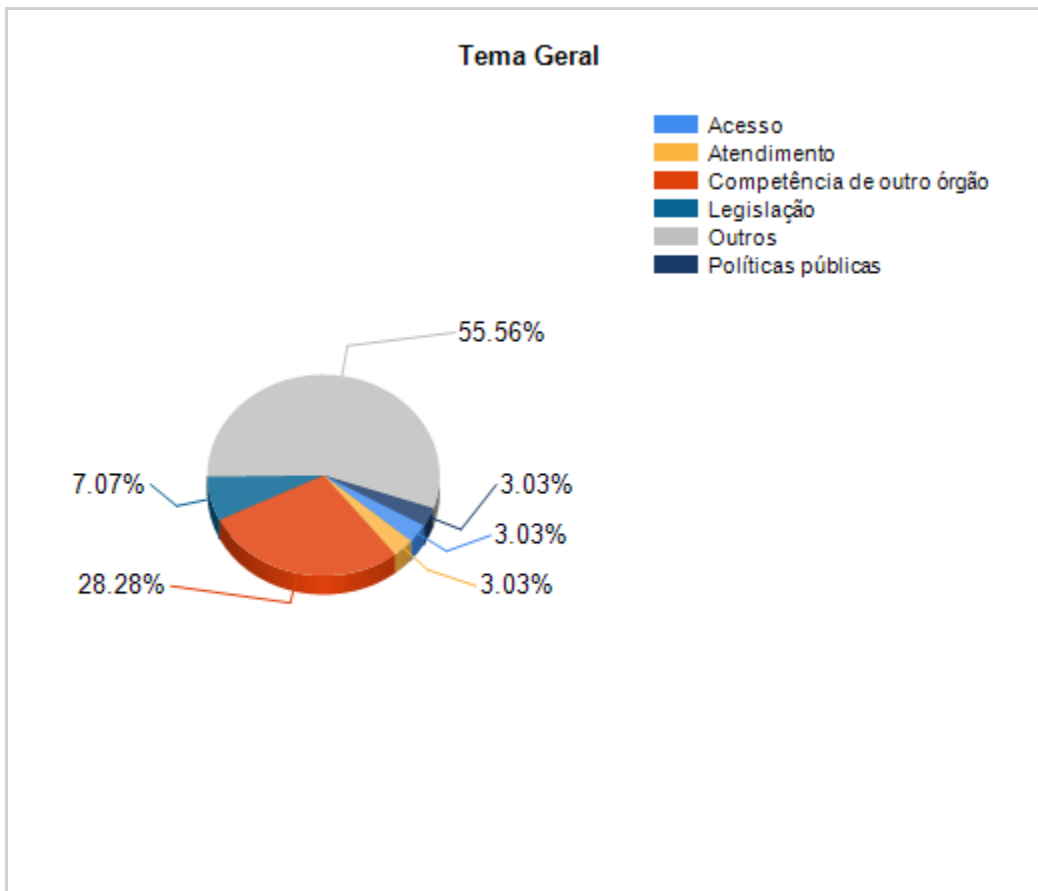
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Reclamação	0	0	1	0	129	0	130
Denúncia	0	0	0	0	103	0	103
Elogio	0	0	0	0	10	0	10
Outros	0	0	0	0	36	0	36
Solicitação de Informação	0	0	0	0	53	0	53
Sugestão	0	0	0	0	53	0	53
Total	0	0	1	0	384	0	385



### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	3	0	0	3
Atendimento	0	1	0	0	2	0	3

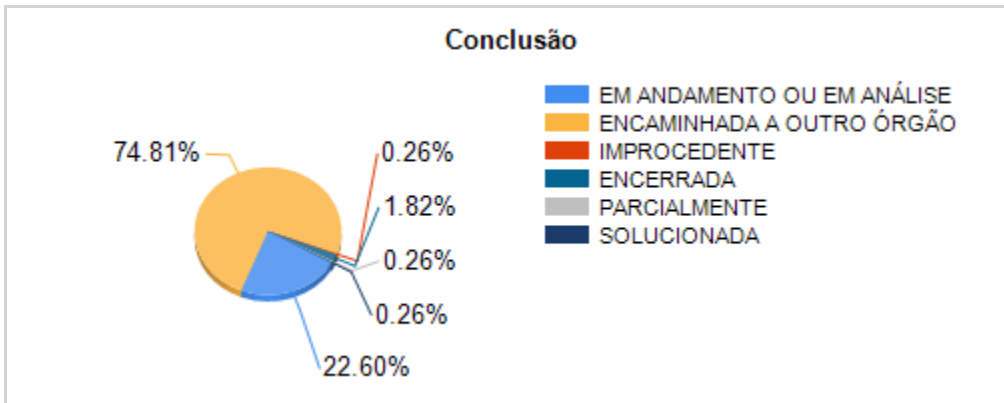
Competência de outro órgão	3	0	2	14	9	0	28
Legislação	0	0	1	1	1	4	7
Outros	2	5	14	9	13	12	55
Políticas públicas	0	0	0	2	1	0	3
Total	5	6	17	29	26	16	99



## Conclusão

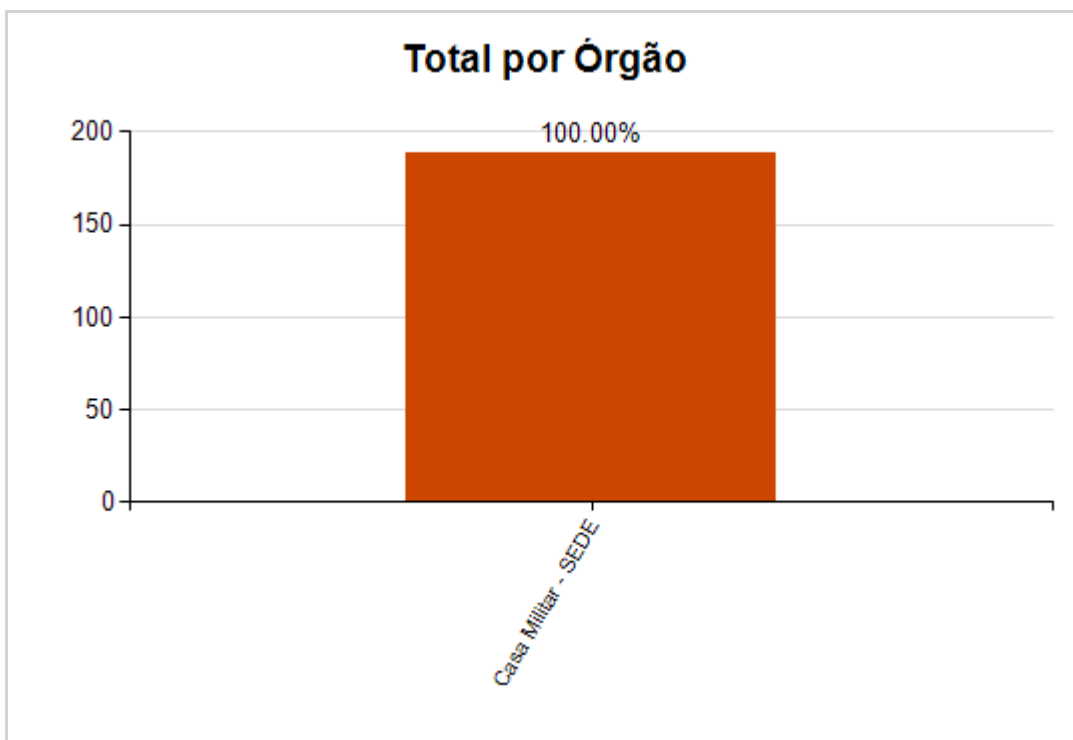
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	98	5	103
Elogio	0	0	0	0	4	6	10
Outros	0	0	4	1	19	12	36
Reclamação	0	0	2	0	101	27	130
Solicitação de Informação	1	1	0	0	29	22	53
Sugestão	0	0	1	0	37	15	53

Total	1	1	7	1	288	87	385
-------	---	---	---	---	-----	----	-----



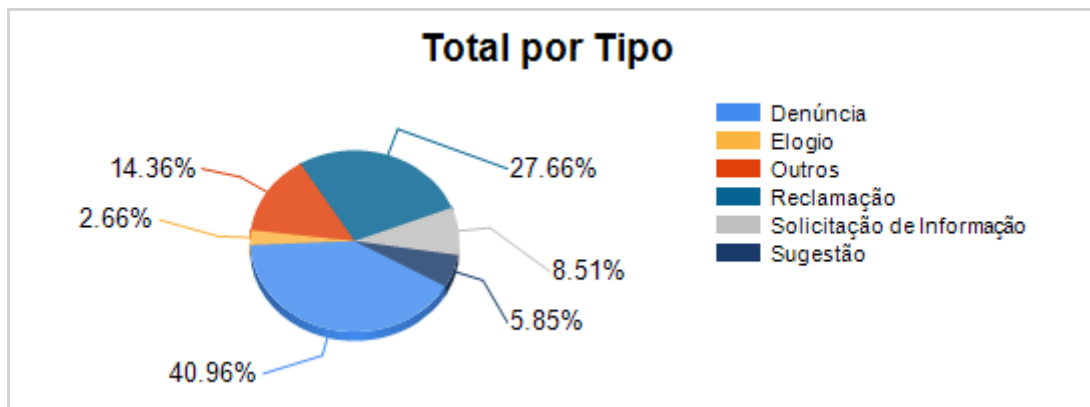
**Casa Militar**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Casa Militar - SEDE	188
Total:		188



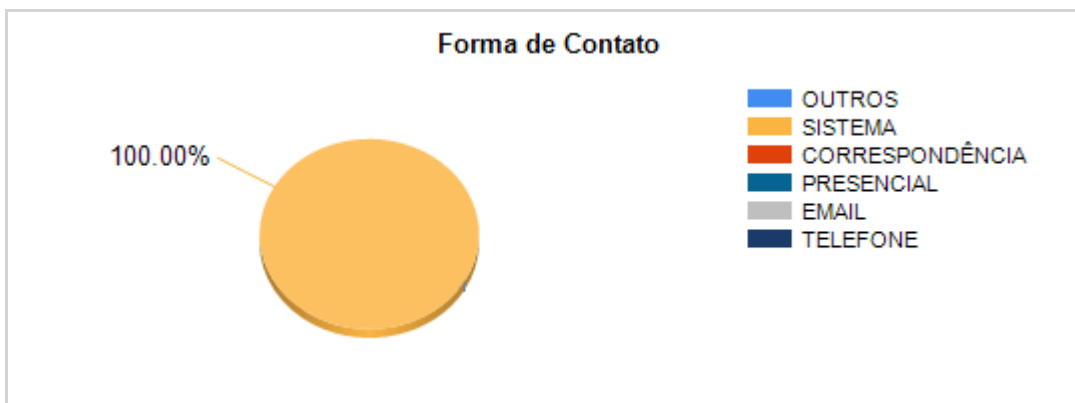
**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	77
Elogio	5
Outros	27
Reclamação	52
Solicitação de Informação	16
Sugestão	11
Total:	188



### Forma de Contato

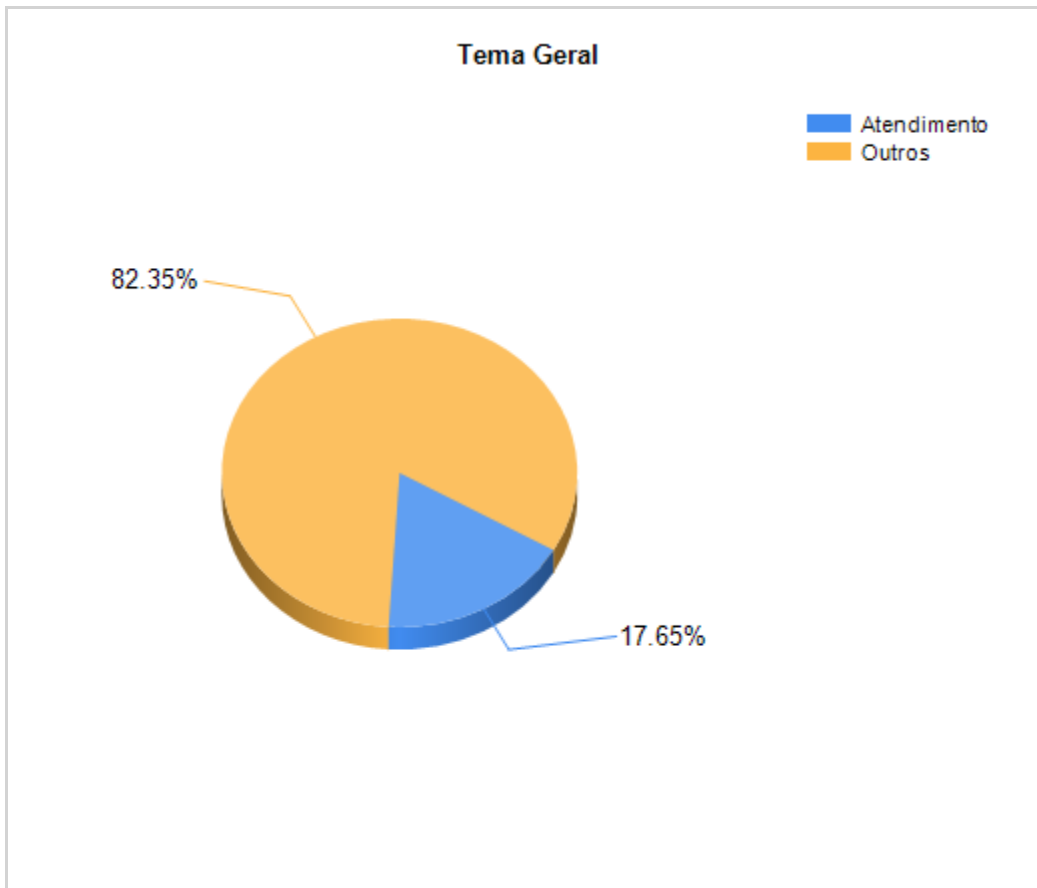
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	77	0	77
Elogio	0	0	0	0	5	0	5
Outros	0	0	0	0	27	0	27
Solicitação de Informação	0	0	0	0	16	0	16
Sugestão	0	0	0	0	11	0	11
Reclamação	0	0	0	0	52	0	52
Total	0	0	0	0	188	0	188



### Tema Geral

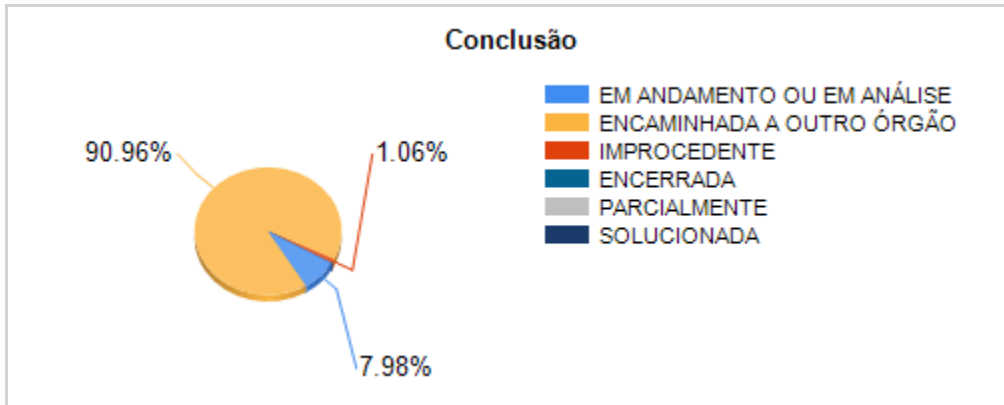
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	1	1	1	3
Outros	4	2	5	0	2	1	14

Total	4	2	5	1	3	2	17
-------	---	---	---	---	---	---	----



## Conclusão

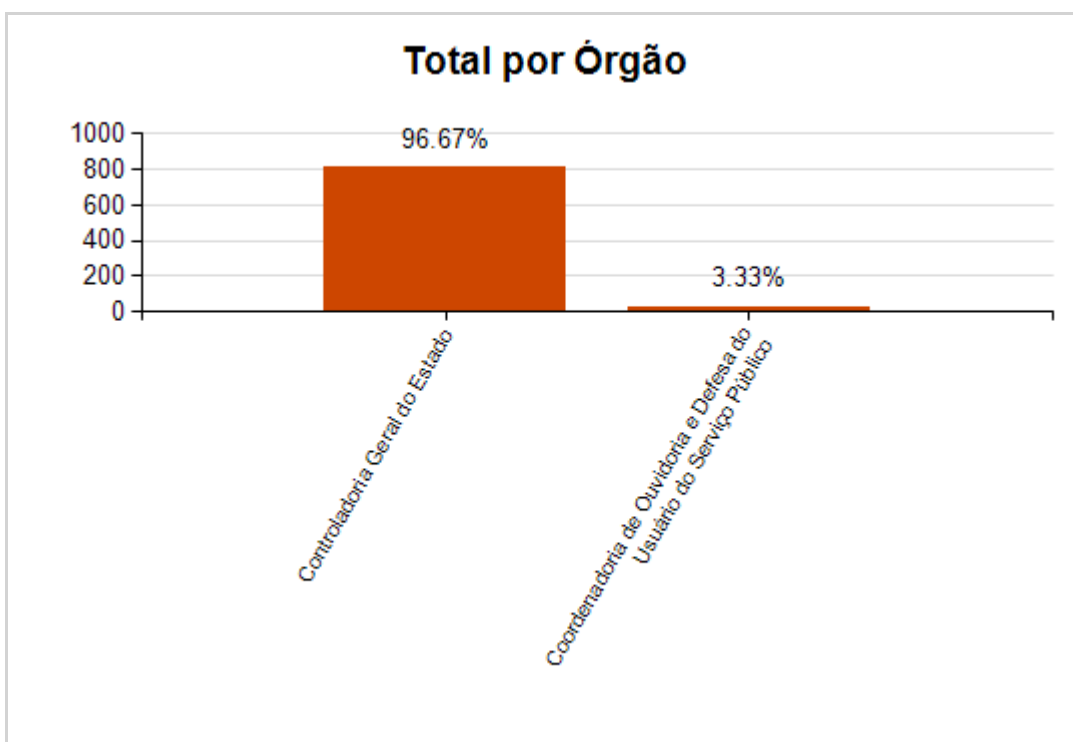
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	73	4	77
Elogio	0	0	0	1	3	1	5
Outros	0	0	0	1	22	4	27
Reclamação	0	0	0	0	51	1	52
Solicitação de Informação	0	0	0	0	13	3	16
Sugestão	0	0	0	0	9	2	11
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>171</b>	<b>15</b>	<b>188</b>



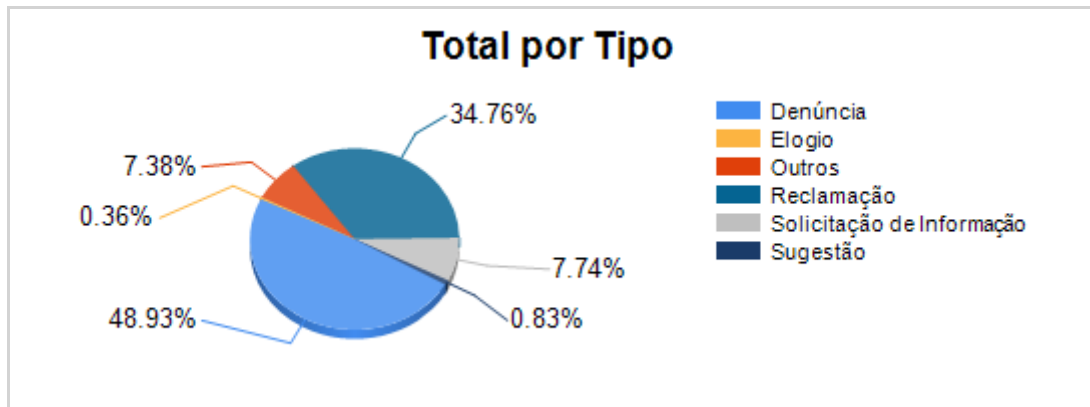


**Controladoria Geral do Estado**

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Controladoria Geral do Estado	812
2	Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público	28
Total:		840

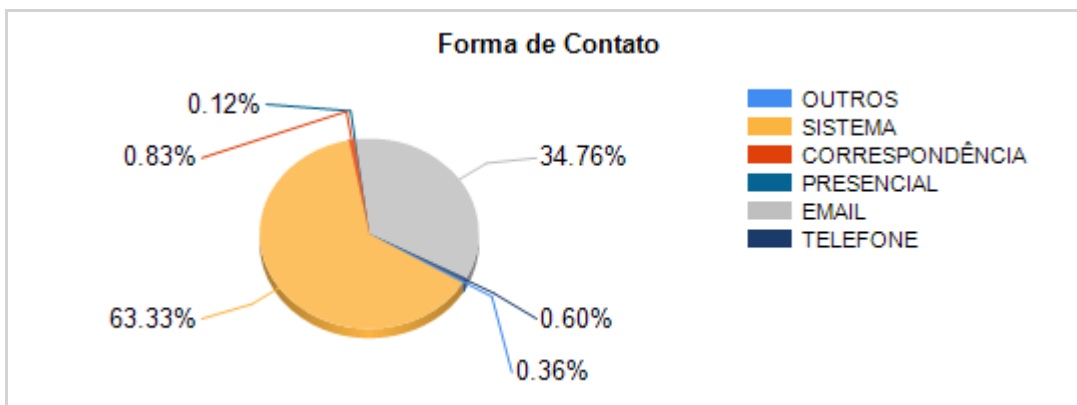

**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	411
Elogio	3
Outros	62
Reclamação	292
Solicitação de Informação	65
Sugestão	7
Total:	840



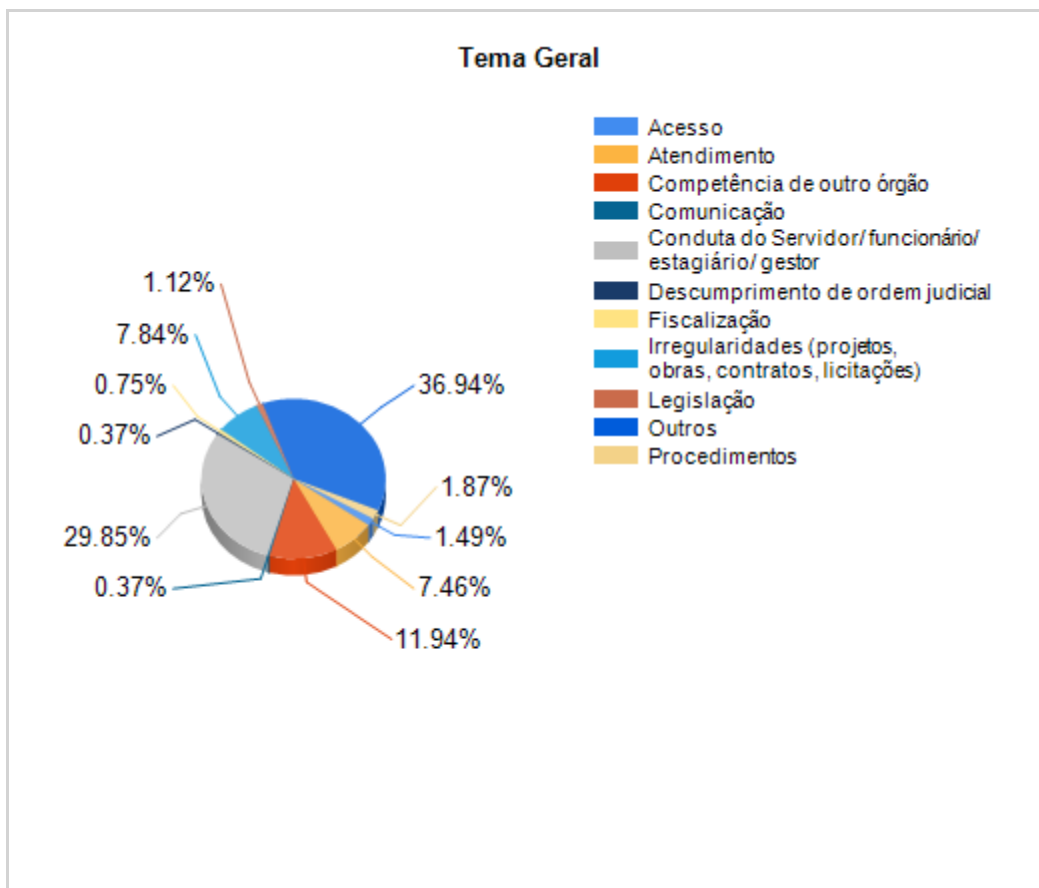
### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Solicitação de Informação	0	0	17	0	48	0	65
Denúncia	1	2	135	6	264	3	411
Reclamação	0	3	118	1	170	0	292
Elogio	0	0	2	0	1	0	3
Outros	0	0	20	0	42	0	62
Sugestão	0	0	0	0	7	0	7
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>292</b>	<b>7</b>	<b>532</b>	<b>3</b>	<b>840</b>



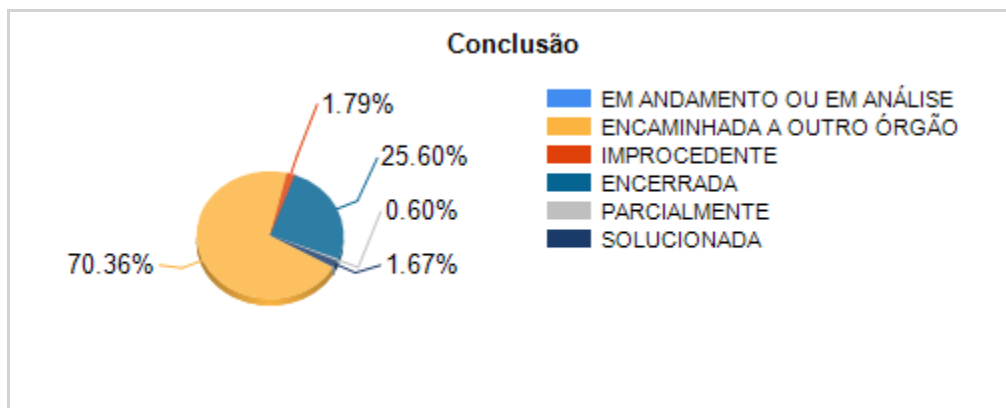
### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	1	3	0	4
Atendimento	6	0	0	12	2	0	20
Competência de outro órgão	5	1	8	12	5	1	32
Comunicação	0	0	0	0	1	0	1
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	79	0	0	1	0	0	80
Descumprimento de ordem judicial	1	0	0	0	0	0	1
Fiscalização	1	0	0	1	0	0	2
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	21	0	0	0	0	0	21
Legislação	1	0	0	0	2	0	3
Outros	29	0	26	30	13	1	99
Procedimentos	2	0	2	0	1	0	5
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>1</b>	<b>36</b>	<b>57</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>268</b>



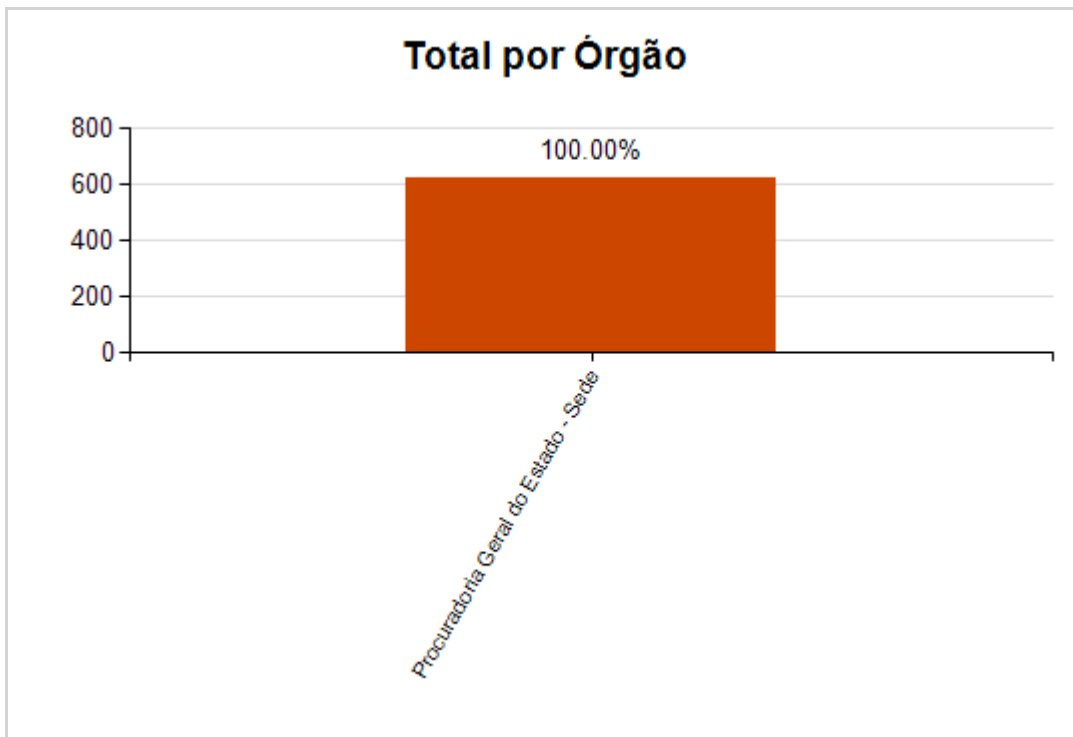
## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	4	130	5	271	0	411
Elogio	0	0	1	0	2	0	3
Outros	3	0	26	5	28	0	62
Reclamação	2	1	41	5	243	0	292
Solicitação de Informação	7	0	16	0	42	0	65
Sugestão	1	0	1	0	5	0	7
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>215</b>	<b>15</b>	<b>591</b>	<b>0</b>	<b>840</b>



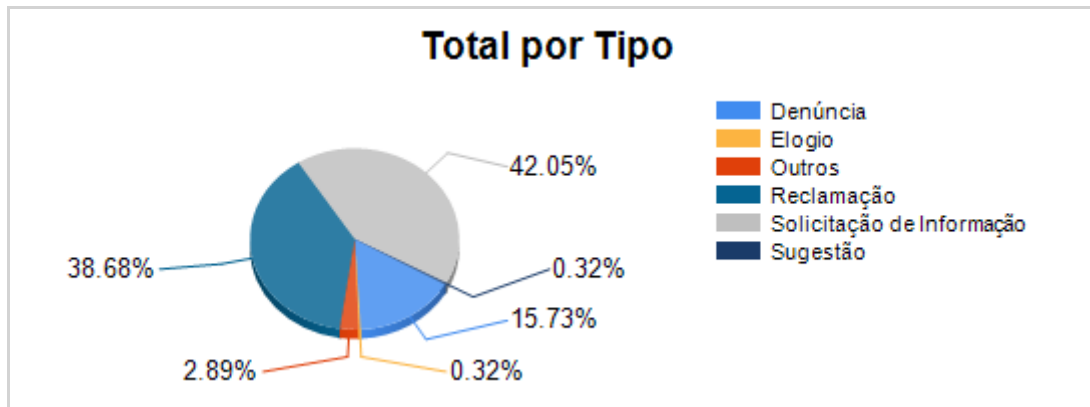
**Procuradoria Geral do Estado**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Procuradoria Geral do Estado - Sede	623
Total:		623



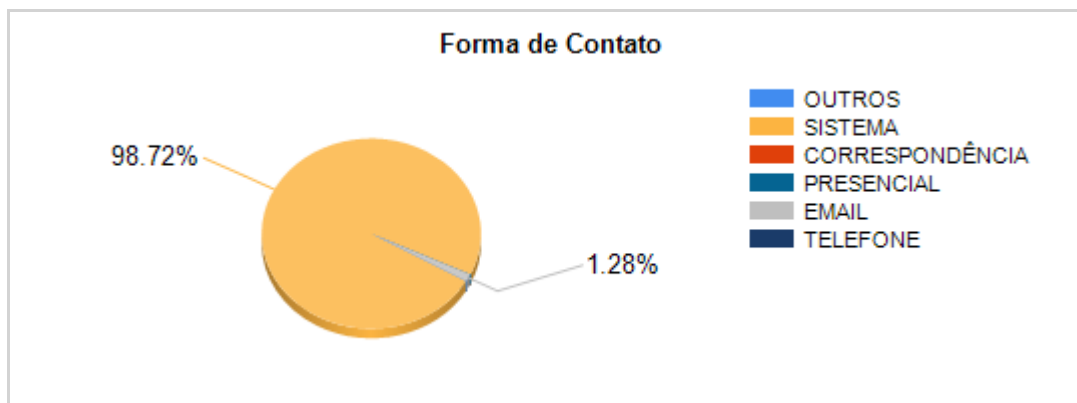
**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	98
Elogio	2
Outros	18
Reclamação	241
Solicitação de Informação	262
Sugestão	2
Total:	623



### Forma de Contato

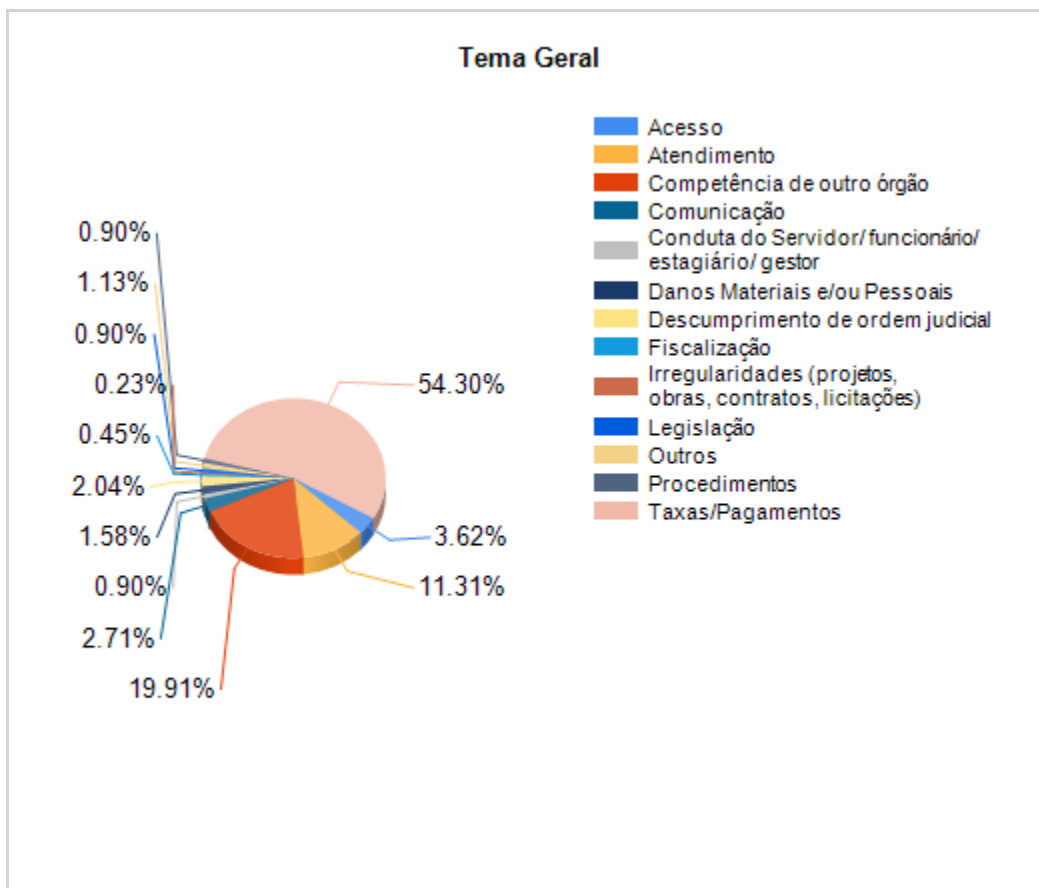
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Reclamação	0	0	3	0	238	0	241
Sugestão	0	0	0	0	2	0	2
Elogio	0	0	0	0	2	0	2
Outros	0	0	0	0	18	0	18
Solicitação de Informação	0	0	5	0	257	0	262
Denúncia	0	0	0	0	98	0	98
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>615</b>	<b>0</b>	<b>623</b>



### Tema Geral

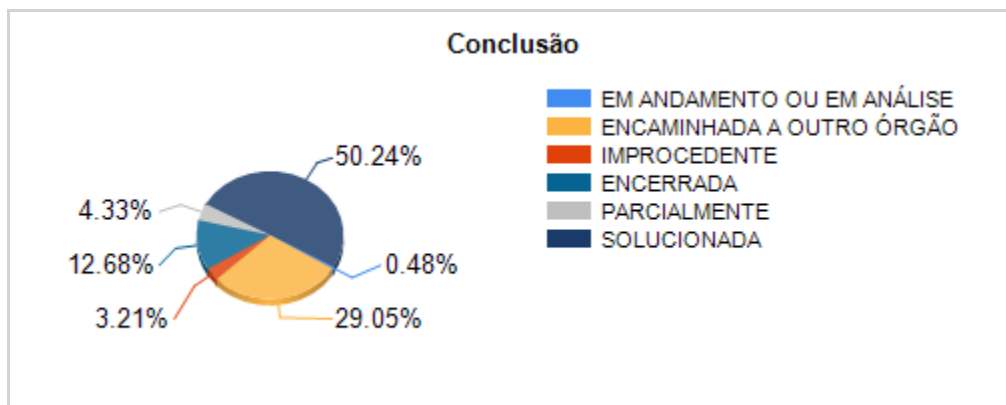
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	6	10	0	16
Atendimento	1	1	1	24	23	0	50

Competência de outro órgão	13	0	9	28	38	0	88
Comunicação	0	0	0	5	7	0	12
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	3	0	0	1	0	0	4
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	2	5	0	7
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	5	4	0	9
Fiscalização	0	0	0	2	0	0	2
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	1	0	1
Legislação	0	0	0	1	3	0	4
Outros	1	0	0	1	2	1	5
Procedimentos	0	0	0	0	3	1	4
Taxas/Pagamentos	2	0	0	92	146	0	240
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>167</b>	<b>242</b>	<b>2</b>	<b>442</b>



## Conclusão

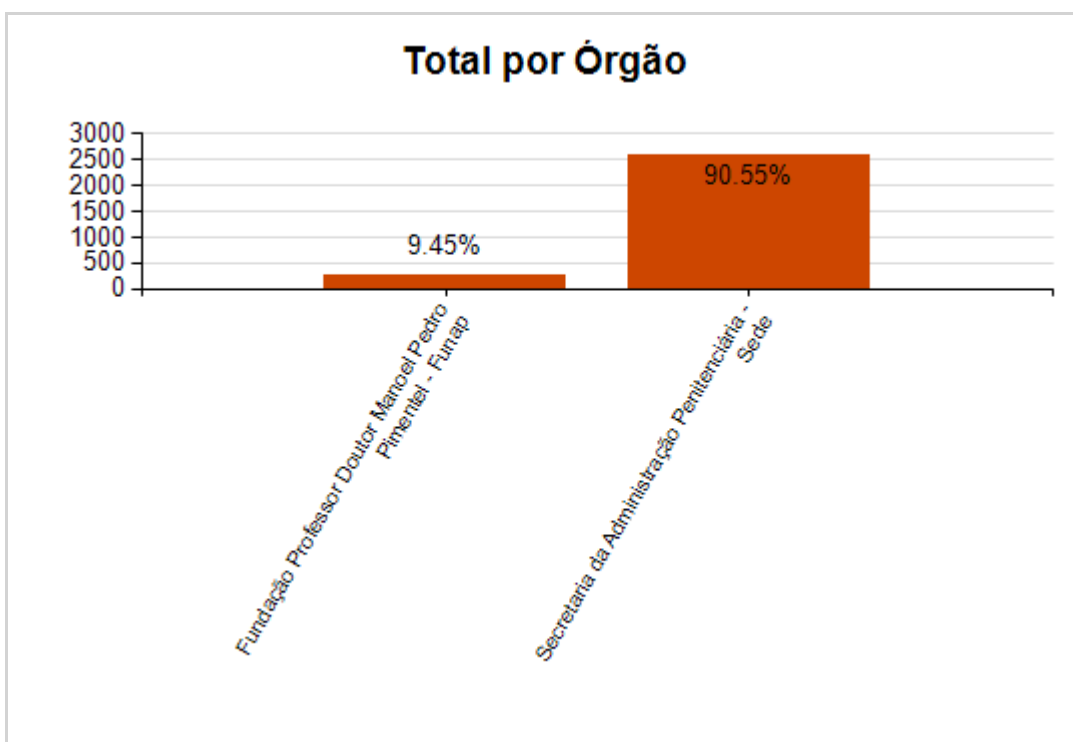
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	10	1	7	2	78	0	98
Elogio	1	0	0	0	1	0	2
Outros	0	2	0	8	8	0	18
Reclamação	129	8	27	3	74	0	241
Solicitação de Informação	171	16	45	7	20	3	262
Sugestão	2	0	0	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>27</b>	<b>79</b>	<b>20</b>	<b>181</b>	<b>3</b>	<b>623</b>



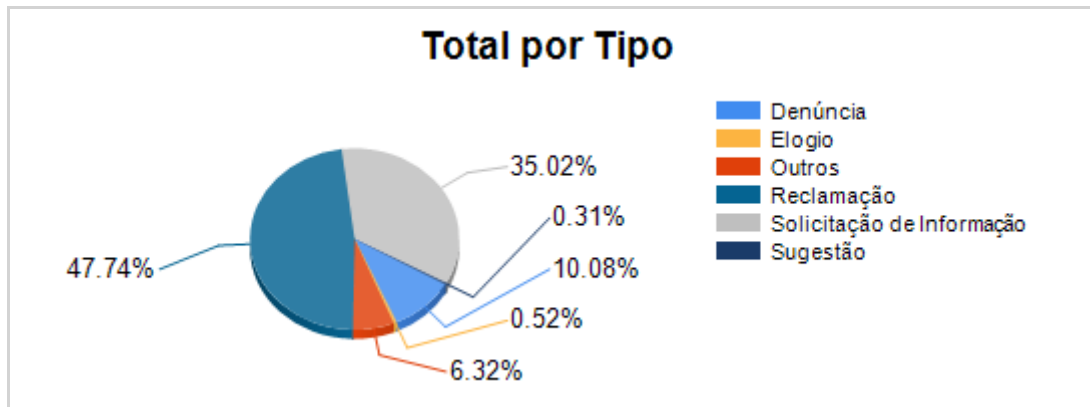


**Secretaria da Administração Penitenciária**

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap	272
2	Secretaria da Administração Penitenciária - Sede	2606
Total:		2878

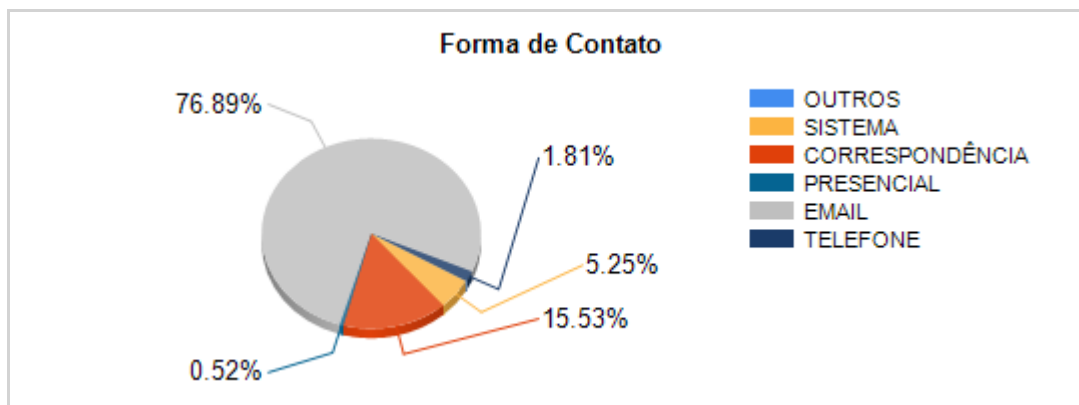

**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	290
Elogio	15
Outros	182
Reclamação	1374
Solicitação de Informação	1008
Sugestão	9
Total:	2878



### Forma de Contato

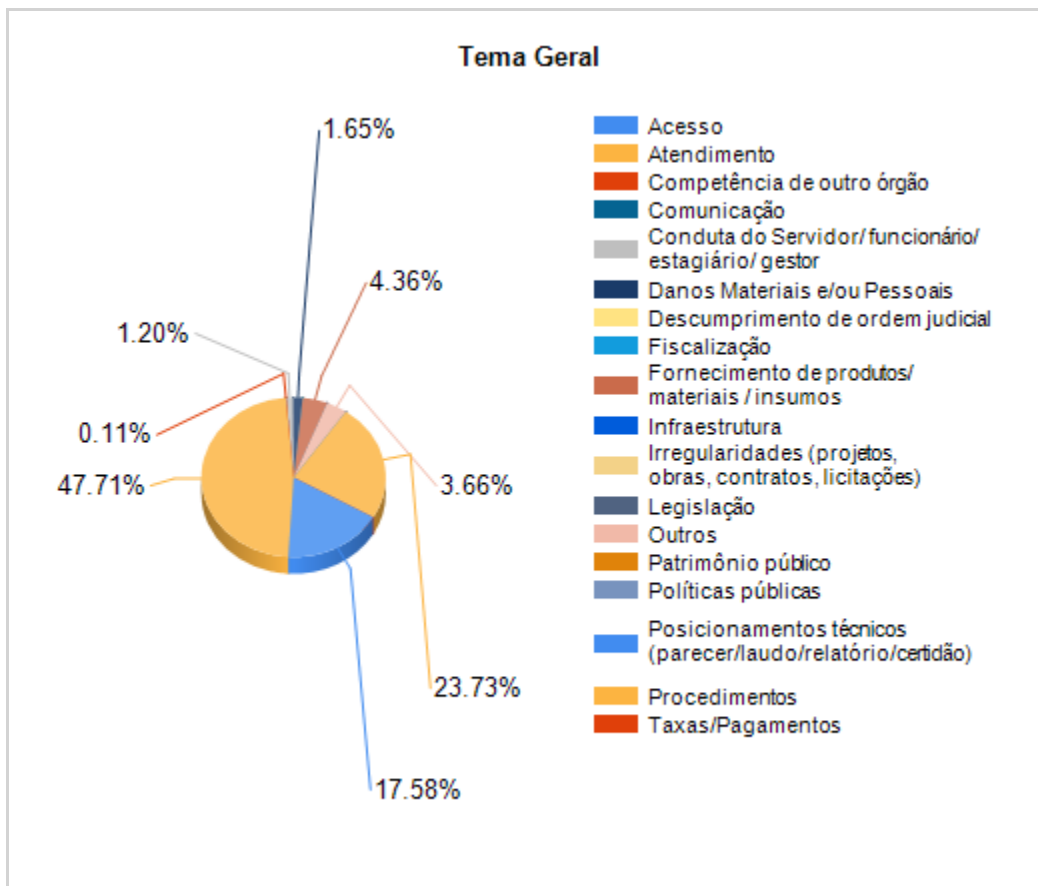
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	3	260	25	1	0	290
Outros	0	0	72	0	110	0	182
Solicitação de Informação	3	25	762	196	22	0	1008
Reclamação	11	24	1095	226	18	0	1374
Elogio	0	0	15	0	0	0	15
Sugestão	0	0	9	0	0	0	9
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>52</b>	<b>2213</b>	<b>447</b>	<b>151</b>	<b>0</b>	<b>2878</b>



### Tema Geral

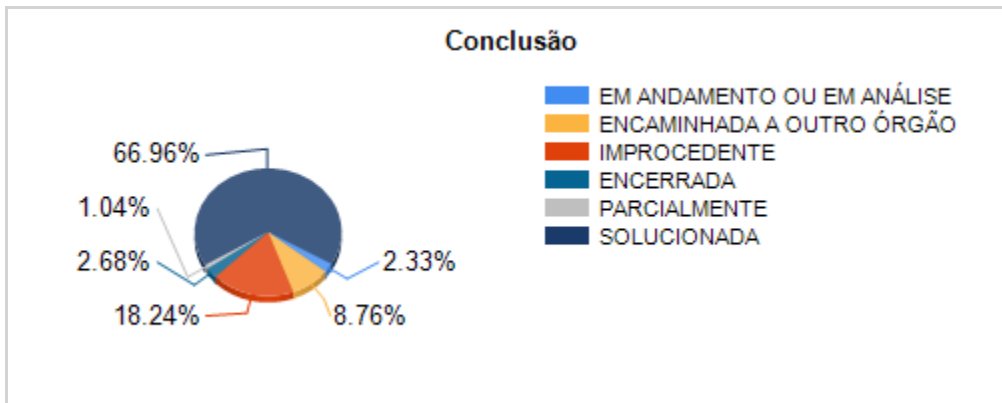
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	16	0	1	403	79	1	500
Atendimento	172	14	9	656	500	6	1357

Competência de outro órgão	0	0	1	0	2	0	3
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	30	0	0	4	0	0	34
Danos Materiais e/ou Pessoais	43	0	0	4	0	0	47
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	4	0	0	119	1	0	124
Infraestrutura	0	0	0	0	0	0	0
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	101	0	3	0	104
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	24	1	64	172	412	2	675
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>289</b>	<b>15</b>	<b>176</b>	<b>1358</b>	<b>997</b>	<b>9</b>	<b>2844</b>



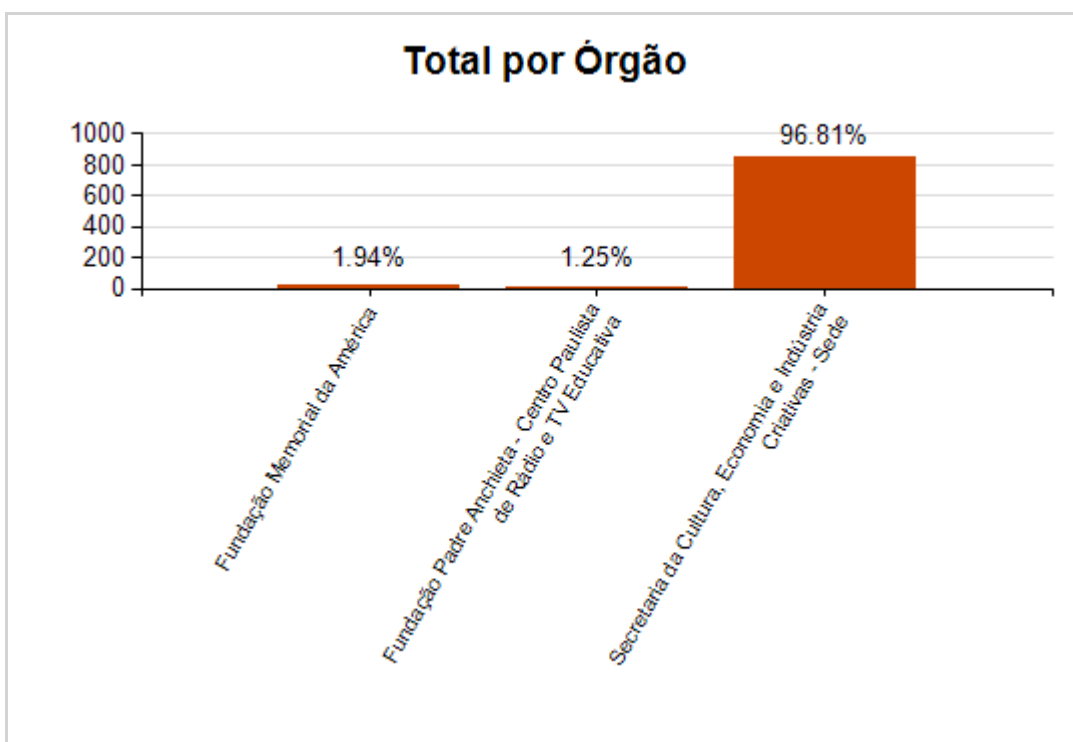
## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	15	0	3	210	58	4	290
Elogio	15	0	0	0	0	0	15
Outros	22	1	48	65	8	38	182
Reclamação	906	29	23	230	165	21	1374
Solicitação de Informação	962	0	1	20	21	4	1008
Sugestão	7	0	2	0	0	0	9
<b>Total</b>	<b>1927</b>	<b>30</b>	<b>77</b>	<b>525</b>	<b>252</b>	<b>67</b>	<b>2878</b>

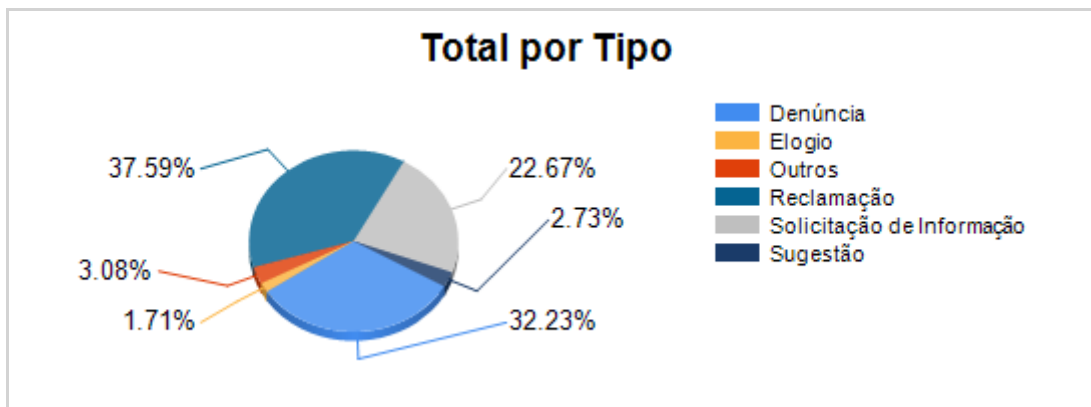


**Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas**

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Fundação Memorial da América	17
2	Fundação Padre Anchieta - Centro Paulista de Rádio e TV Educativa	11
3	Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas - Sede	850
Total:		878

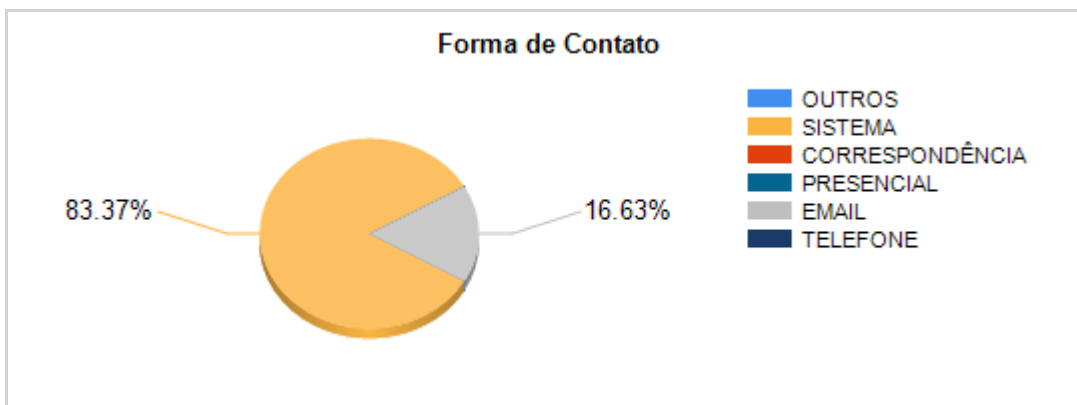

**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	283
Elogio	15
Outros	27
Reclamação	330
Solicitação de Informação	199
Sugestão	24
Total:	878



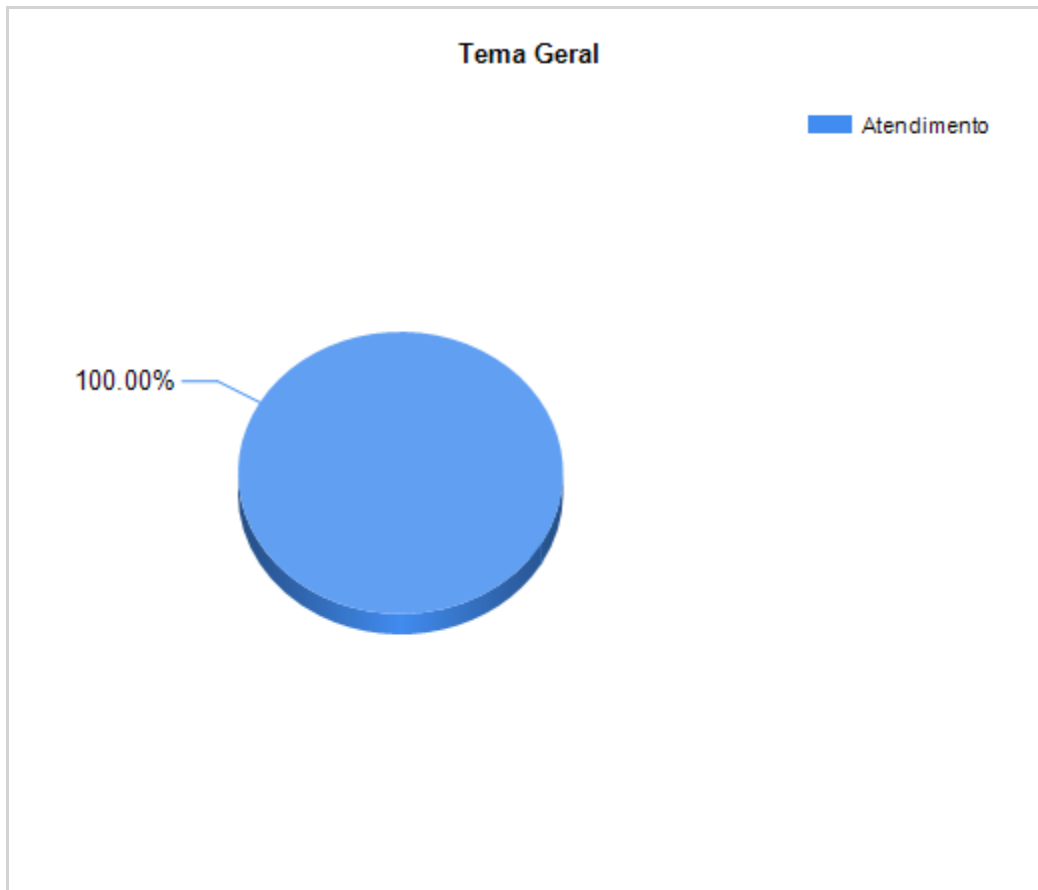
### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	9	0	274	0	283
Reclamação	0	0	76	0	254	0	330
Solicitação de Informação	0	0	47	0	152	0	199
Elogio	0	0	6	0	9	0	15
Outros	0	0	2	0	25	0	27
Sugestão	0	0	6	0	18	0	24
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>146</b>	<b>0</b>	<b>732</b>	<b>0</b>	<b>878</b>



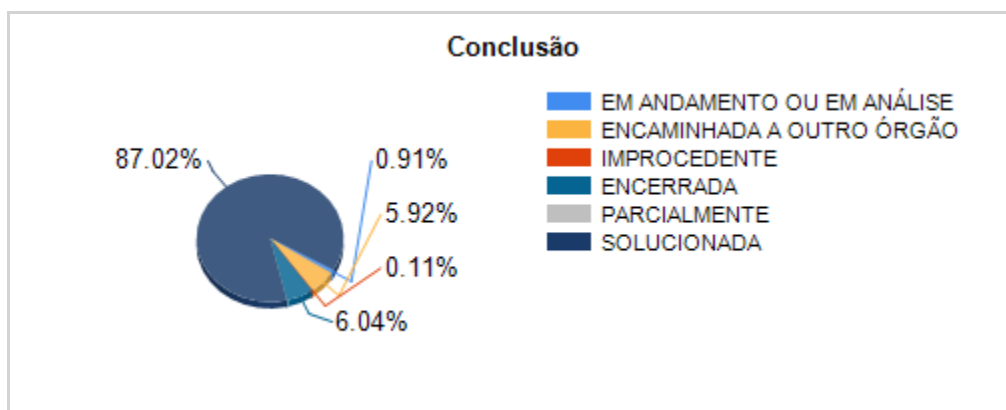
### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	267	14	25	304	193	23	826
<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>304</b>	<b>193</b>	<b>23</b>	<b>826</b>



## Conclusão

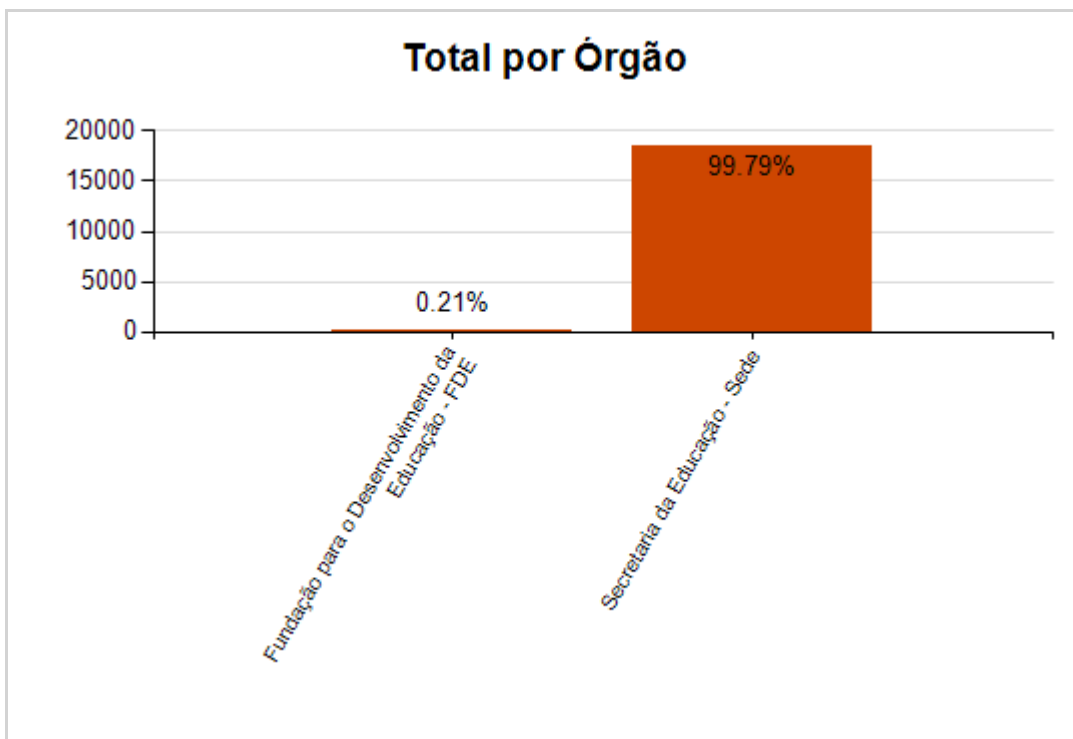
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	252	0	11	0	16	4	283
Elogio	13	0	1	0	1	0	15
Outros	23	0	2	0	2	0	27
Reclamação	283	0	18	0	26	3	330
Solicitação de Informação	171	0	20	1	6	1	199
Sugestão	22	0	1	0	1	0	24
<b>Total</b>	<b>764</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>1</b>	<b>52</b>	<b>8</b>	<b>878</b>



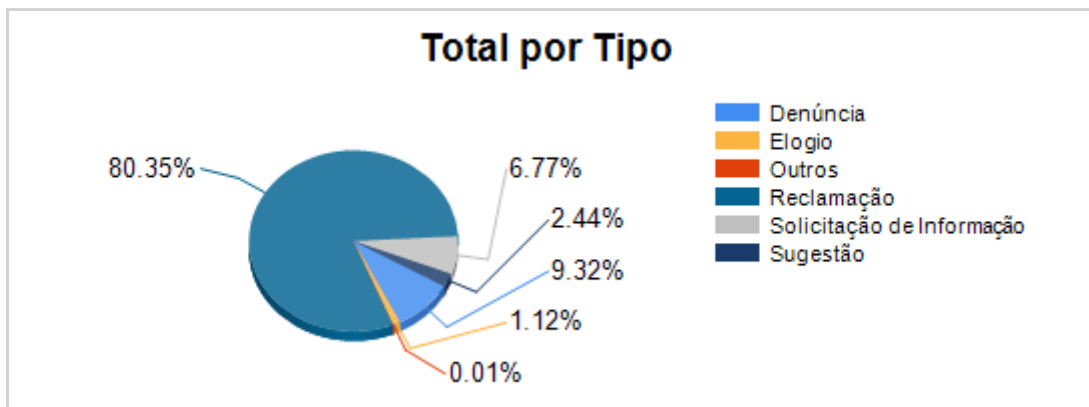


**Secretaria da Educação**

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	39
2	Secretaria da Educação - Sede	18511
Total:		18550

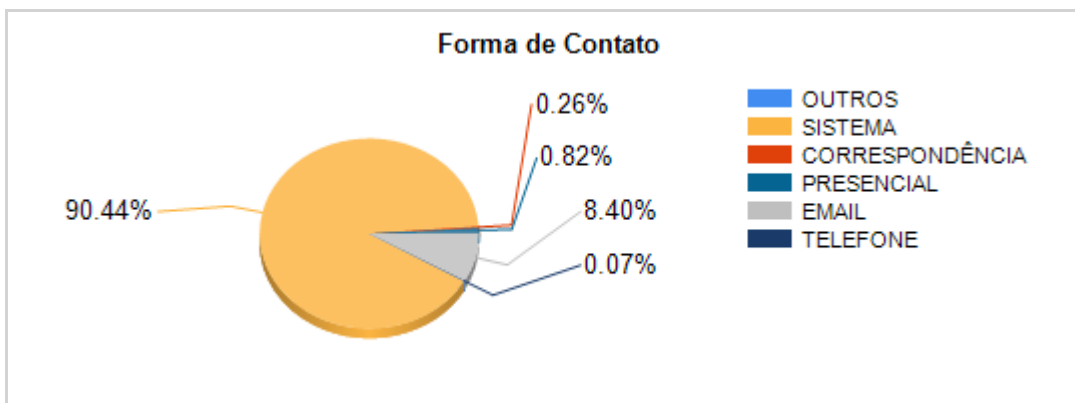

**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	1729
Elogio	208
Outros	1
Reclamação	14905
Solicitação de Informação	1255
Sugestão	452
Total:	18550



### Forma de Contato

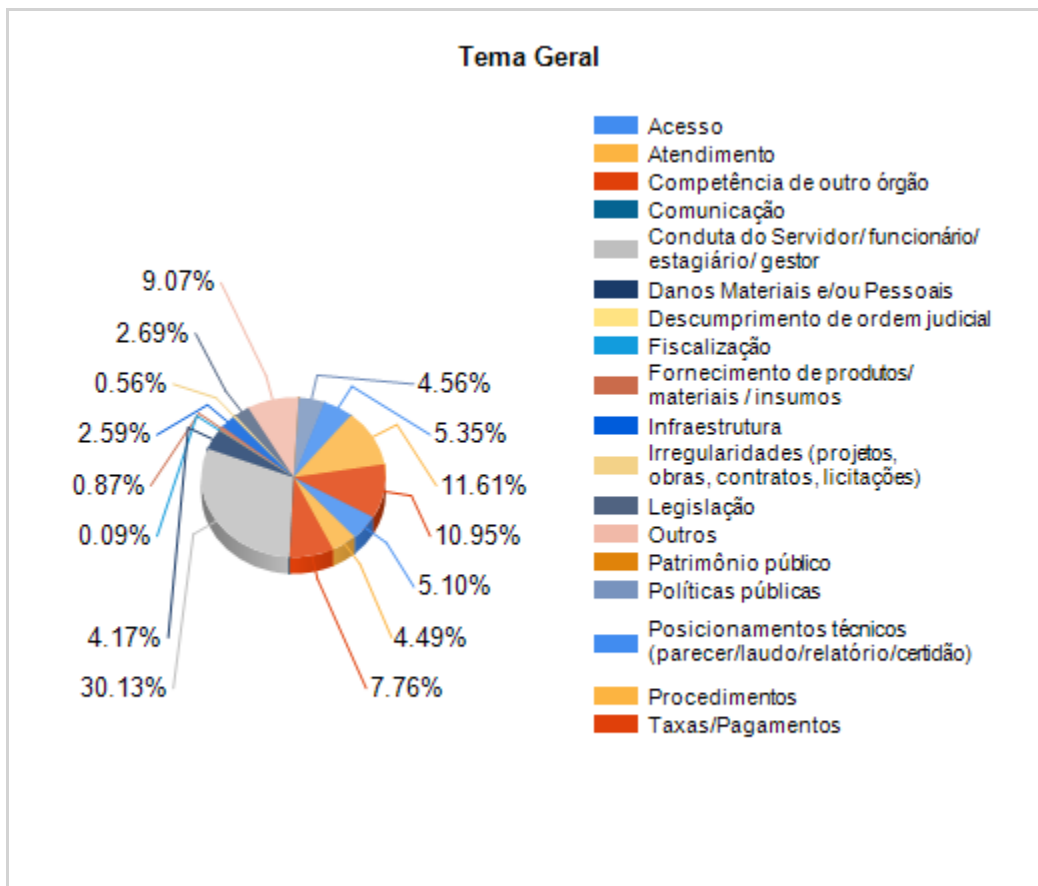
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Sugestão	3	0	67	1	381	0	452
Elogio	0	0	1	0	207	0	208
Denúncia	20	0	259	17	1433	0	1729
Reclamação	124	9	1113	30	13629	0	14905
Solicitação de Informação	6	4	118	1	1126	0	1255
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>13</b>	<b>1558</b>	<b>49</b>	<b>16777</b>	<b>0</b>	<b>18550</b>



### Tema Geral

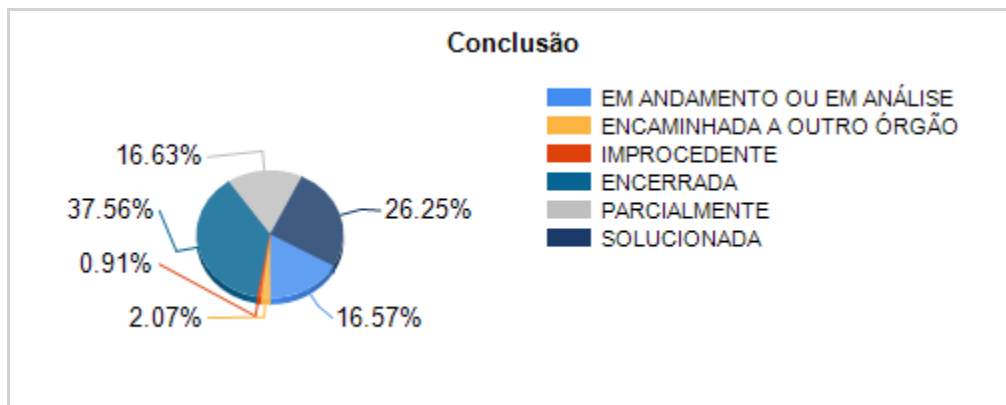
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	0	0	829	98	18	946
Atendimento	4	8	0	653	159	9	833

Competência de outro órgão	40	6	0	1332	52	10	1440
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	827	150	0	4609	3	0	5589
Danos Materiais e/ou Pessoais	365	0	0	398	6	5	774
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	17	0	0	0	0	0	17
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	5	0	0	114	4	39	162
Infraestrutura	0	0	1	464	11	5	481
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	73	0	0	29	1	0	103
Legislação	9	1	0	315	140	34	499
Outros	363	19	0	966	238	97	1683
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	2	1	0	662	109	71	845
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	3	0	0	828	155	6	992
Procedimentos	19	23	0	1716	238	158	2154
Taxas/Pagamentos	1	0	0	1990	41	0	2032
<b>Total</b>	<b>1729</b>	<b>208</b>	<b>1</b>	<b>14905</b>	<b>1255</b>	<b>452</b>	<b>18550</b>



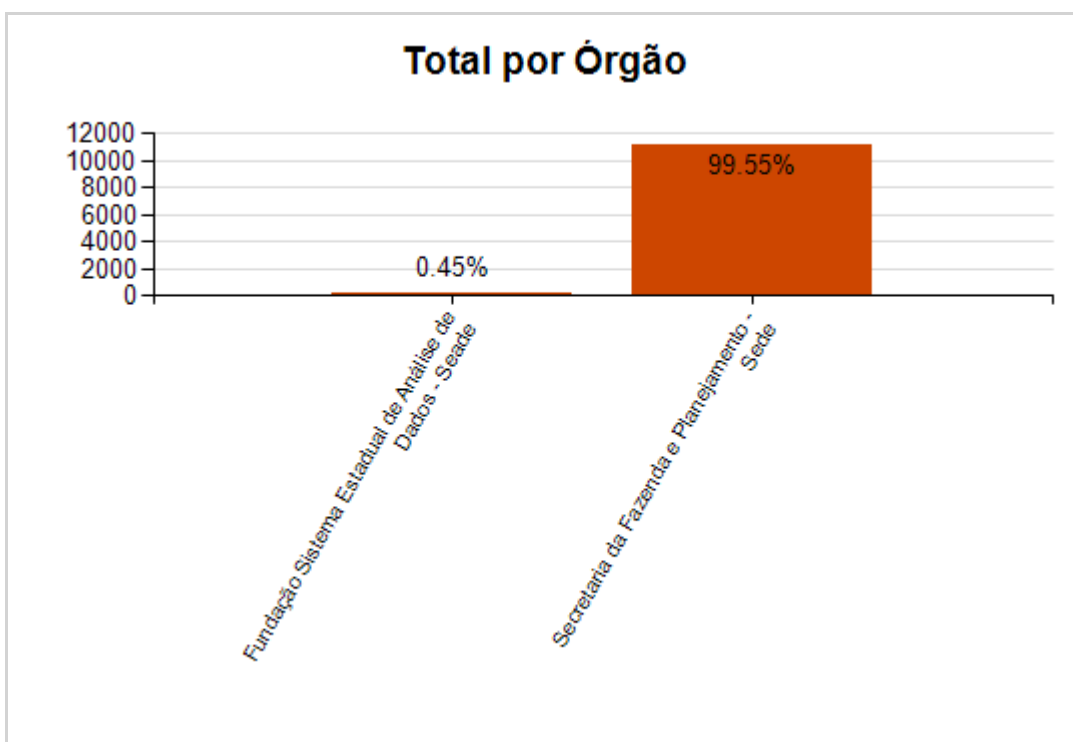
## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	474	405	282	41	13	514	1729
Elogio	131	2	23	1	1	50	208
Outros	1	0	0	0	0	0	1
Reclamação	3773	2515	6073	124	343	2077	14905
Solicitação de Informação	337	95	505	3	23	292	1255
Sugestão	154	68	85	0	4	141	452
<b>Total</b>	<b>4870</b>	<b>3085</b>	<b>6968</b>	<b>169</b>	<b>384</b>	<b>3074</b>	<b>18550</b>

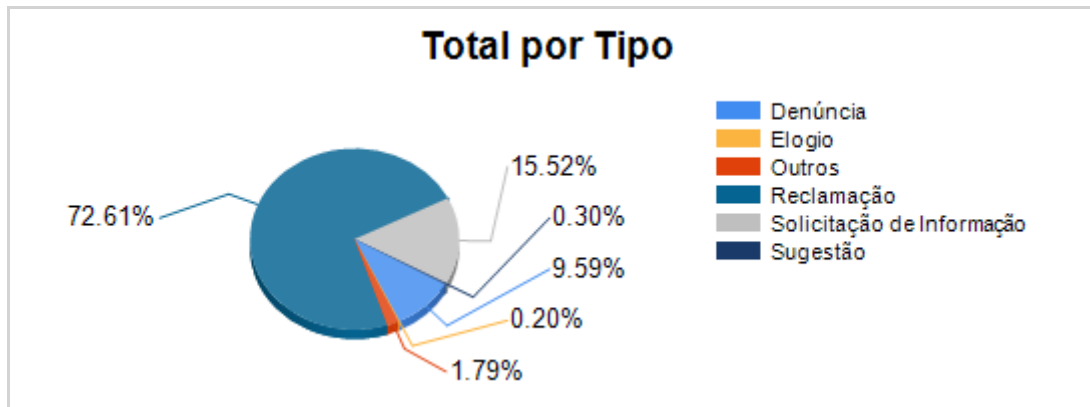


**Secretaria da Fazenda e Planejamento**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade	50
2	Secretaria da Fazenda e Planejamento - Sede	11126
Total:		11176

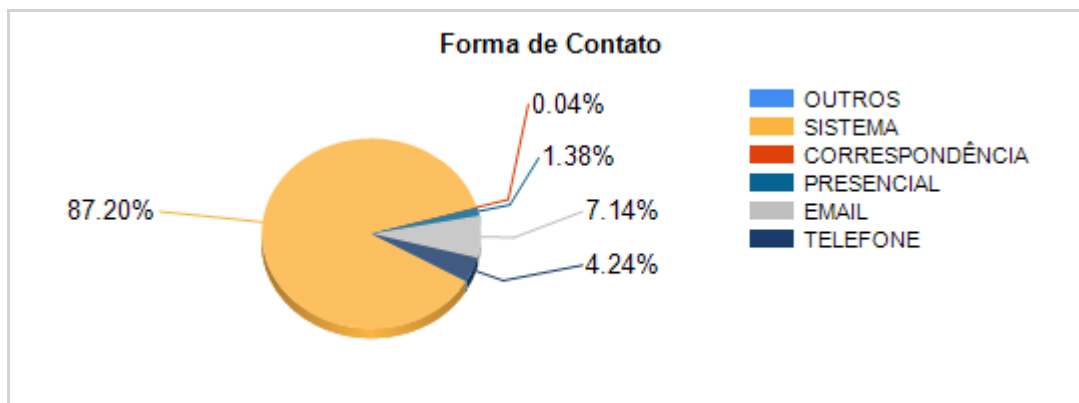

**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	1072
Elogio	22
Outros	200
Reclamação	8115
Solicitação de Informação	1734
Sugestão	33
Total:	11176



### Forma de Contato

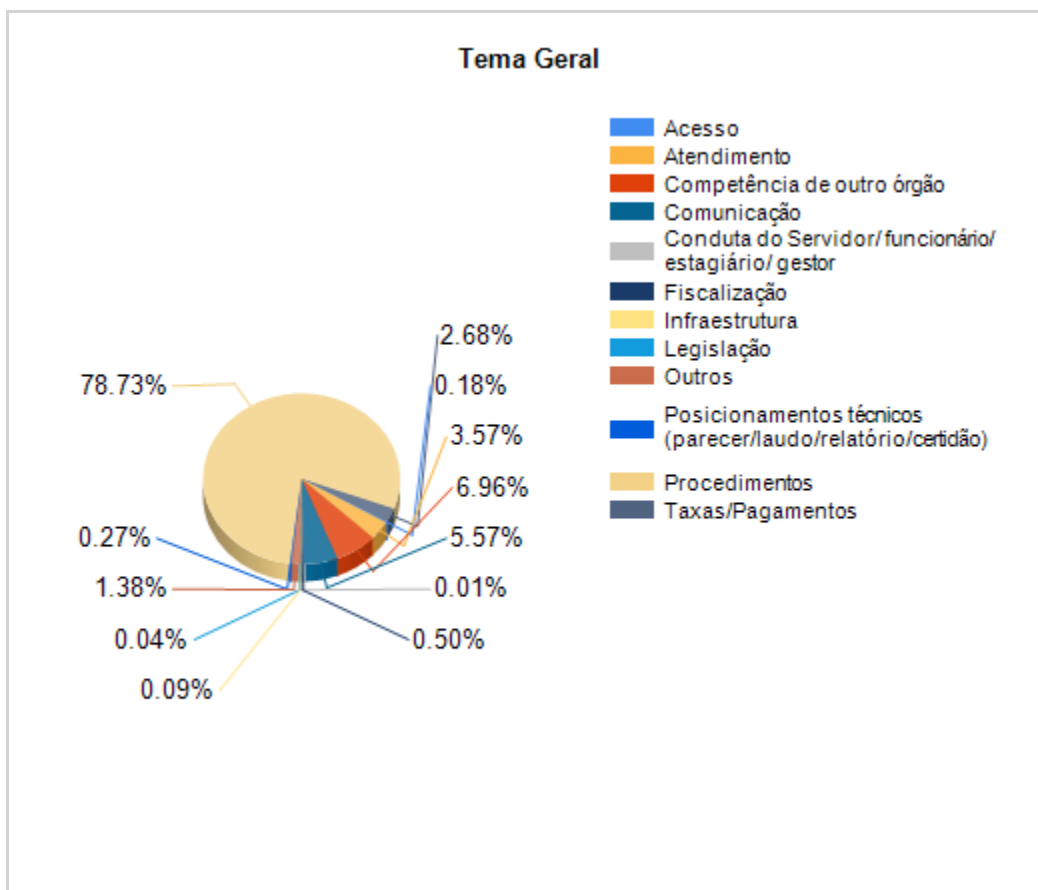
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Elogio	0	0	1	0	21	0	22
Sugestão	0	0	2	0	31	0	33
Solicitação de Informação	87	472	130	0	1045	0	1734
Reclamação	67	1	293	1	7753	0	8115
Denúncia	0	0	364	2	706	0	1072
Outros	0	1	8	1	190	0	200
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>474</b>	<b>798</b>	<b>4</b>	<b>9746</b>	<b>0</b>	<b>11176</b>



### Tema Geral

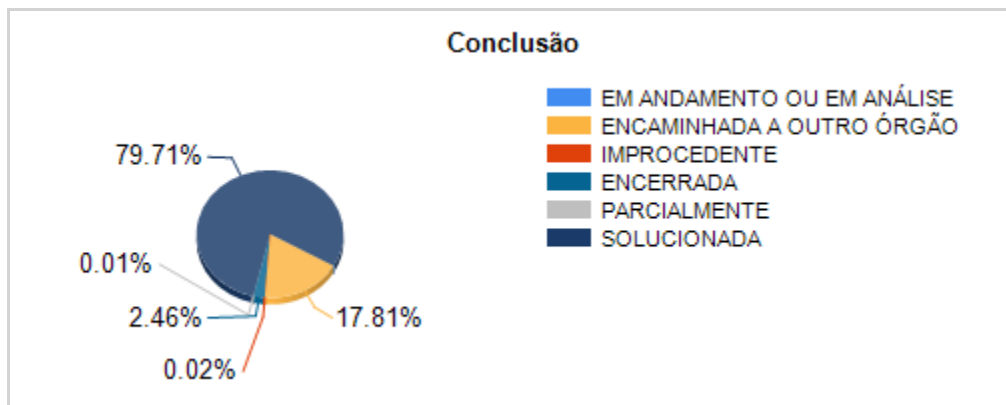
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	7	10	0	17
Atendimento	1	15	3	217	91	2	329

Competência de outro órgão	62	0	5	478	94	2	641
Comunicação	3	0	0	0	510	0	513
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	0	0	0	0	0	1
Fiscalização	46	0	0	0	0	0	46
Infraestrutura	1	0	0	7	0	0	8
Legislação	0	0	0	2	2	0	4
Outros	14	0	20	51	41	1	127
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	11	6	8	0	25
Procedimentos	687	2	8	5926	612	12	7247
Taxas/Pagamentos	0	0	1	202	44	0	247
<b>Total</b>	<b>815</b>	<b>17</b>	<b>48</b>	<b>6896</b>	<b>1412</b>	<b>17</b>	<b>9205</b>



## Conclusão

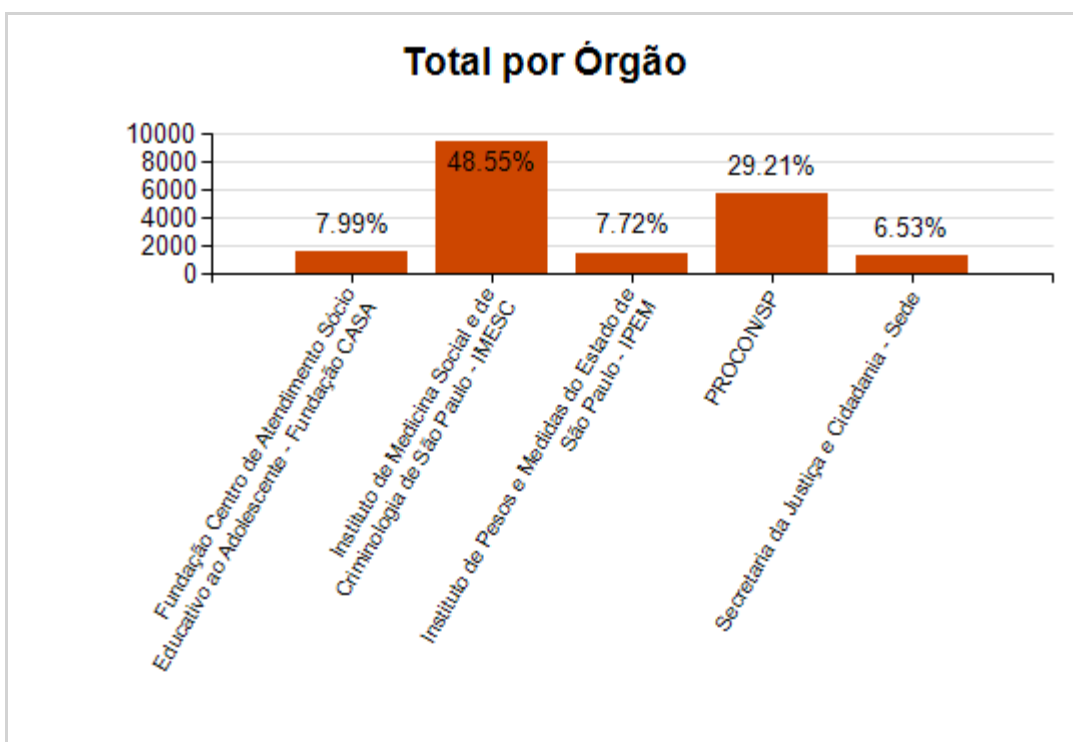
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	710	1	102	0	259	0	1072
Elogio	14	0	3	0	5	0	22
Outros	46	0	1	1	152	0	200
Reclamação	6716	0	163	1	1235	0	8115
Solicitação de Informação	1406	0	5	0	323	0	1734
Sugestão	16	0	1	0	16	0	33
<b>Total</b>	<b>8908</b>	<b>1</b>	<b>275</b>	<b>2</b>	<b>1990</b>	<b>0</b>	<b>11176</b>





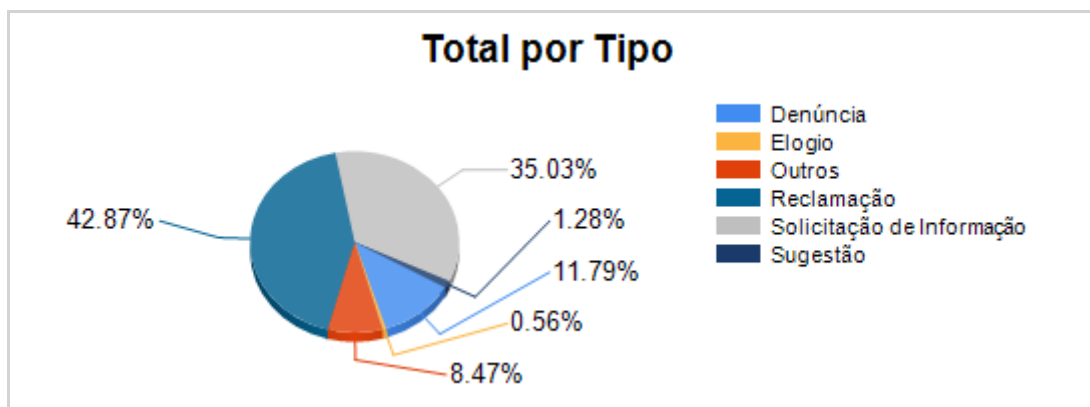
**Secretaria da Justiça e Cidadania**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA	1552
2	Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC	9436
3	Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM	1501
4	PROCON/SP	5676
5	Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede	1269
Total:		19434



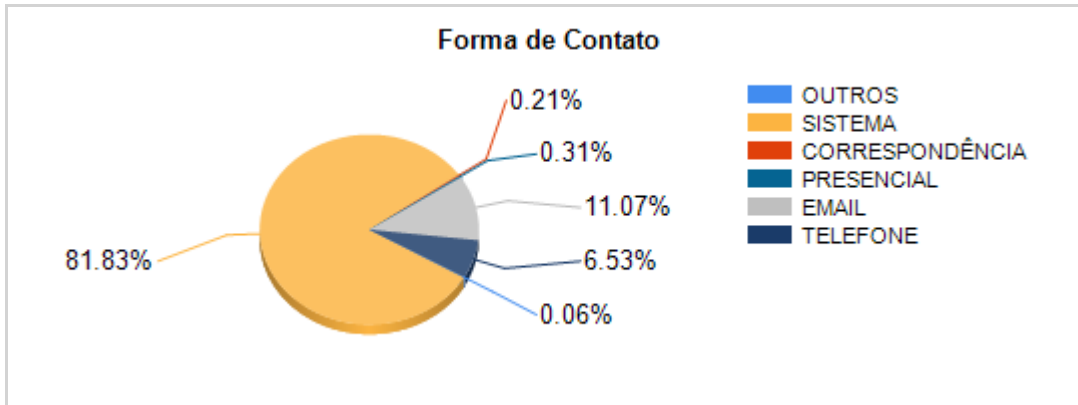
### Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	2292
Elogio	109
Outros	1646
Reclamação	8331
Solicitação de Informação	6808
Sugestão	248
Total:	19434



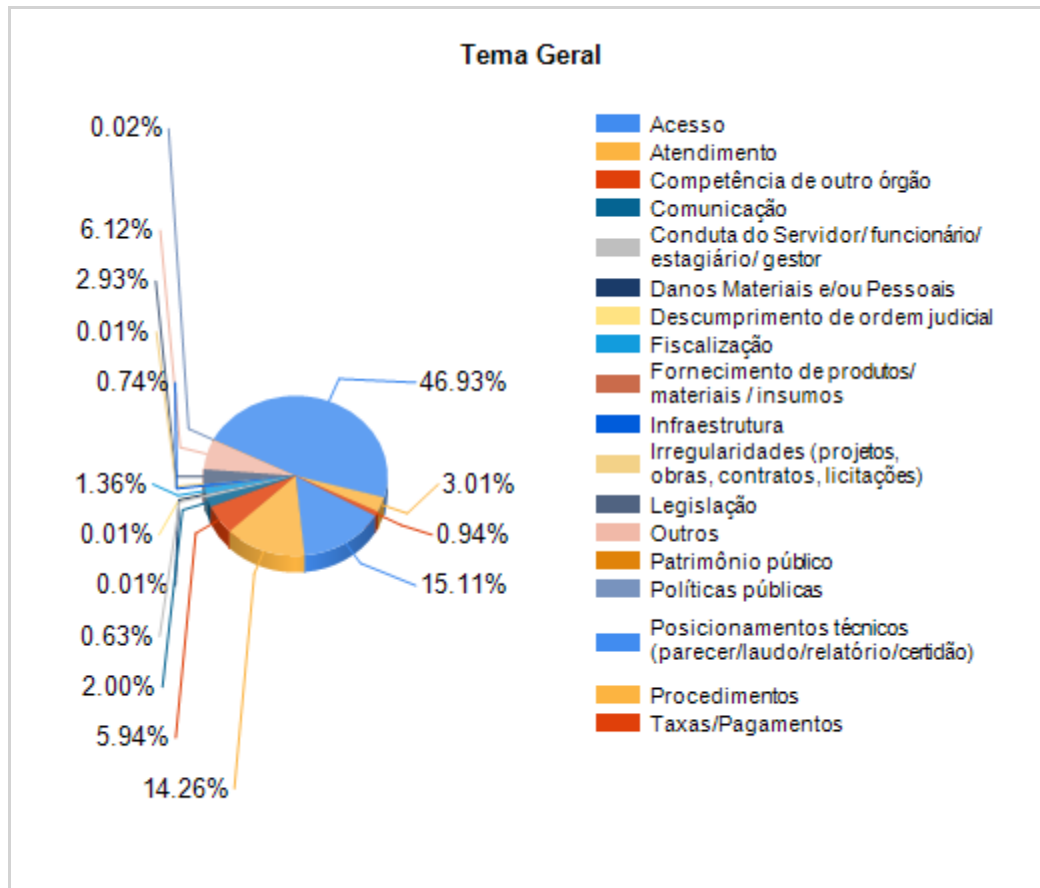
### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Solicitação de Informação	19	954	1173	0	4662	0	6808
Elogio	1	10	28	28	38	4	109
Outros	3	3	40	1	1598	1	1646
Sugestão	0	0	226	0	22	0	248
Denúncia	17	151	450	5	1665	4	2292
Reclamação	20	151	234	6	7918	2	8331
Total	60	1269	2151	40	15903	11	19434



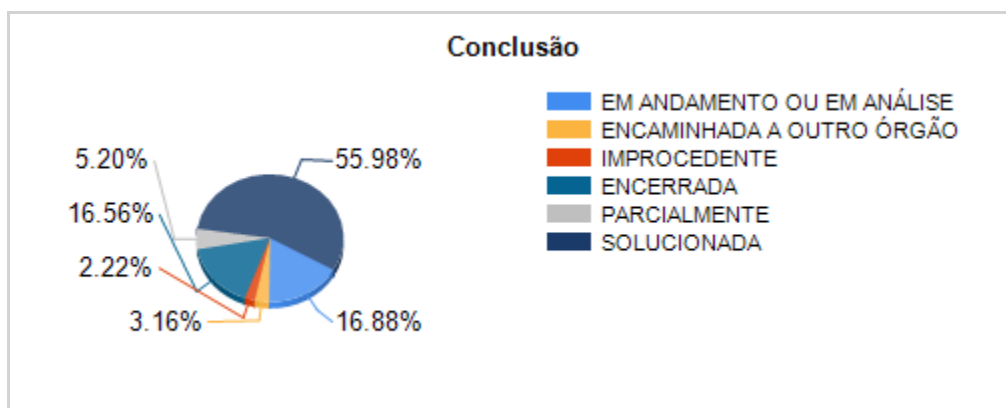
### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	0	1	142	2748	0	2892
Atendimento	1240	22	20	867	348	233	2730
Competência de outro órgão	447	1	65	137	484	2	1136
Comunicação	135	0	1	2	243	1	382
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	20	80	0	16	4	0	120
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	1	1
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	2	0	0	2
Fiscalização	1	0	0	19	241	0	261
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	3	138	0	141
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	351	0	1	0	208	0	560
Outros	45	1	814	44	266	1	1171
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	1	0	1	1	0	3
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	9	1	724	6564	1683	0	8981
Procedimentos	0	0	8	346	221	2	577
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	180	0	180
<b>Total</b>	<b>2250</b>	<b>106</b>	<b>1634</b>	<b>8143</b>	<b>6765</b>	<b>240</b>	<b>19138</b>



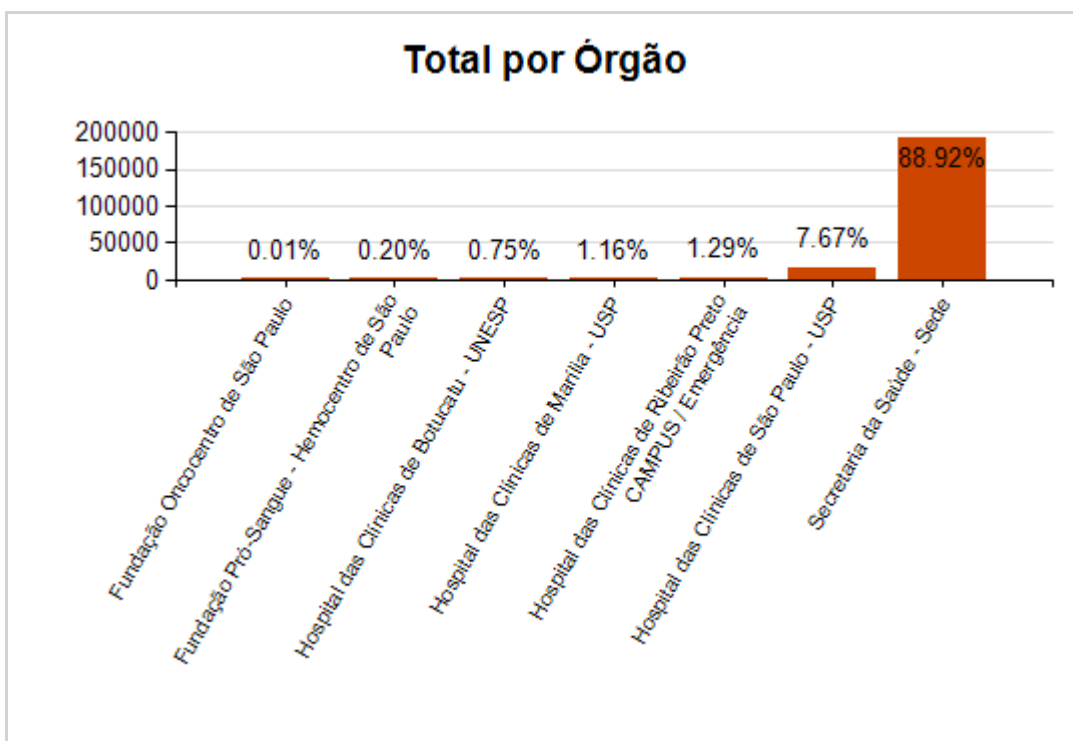
## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	798	5	965	27	258	239	2292
Elogio	93	0	7	0	5	4	109
Outros	514	64	743	17	19	289	1646
Reclamação	3920	737	660	357	256	2401	8331
Solicitação de Informação	5484	203	779	29	67	246	6808
Sugestão	71	1	64	1	9	102	248
<b>Total</b>	<b>10880</b>	<b>1010</b>	<b>3218</b>	<b>431</b>	<b>614</b>	<b>3281</b>	<b>19434</b>



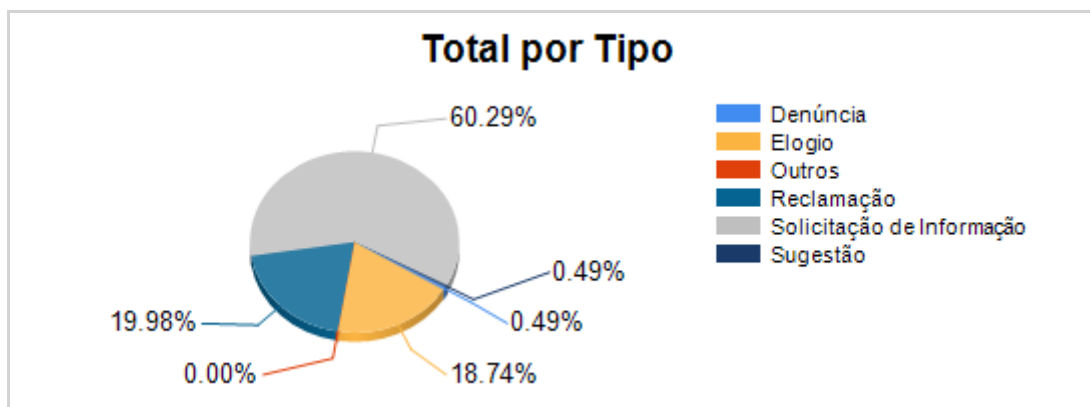
**Secretaria da Saúde**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Fundação Oncocentro de São Paulo	14
2	Fundação Pró-Sangue - Hemocentro de São Paulo	433
3	Hospital das Clínicas de Botucatu - UNESP	1630
4	Hospital das Clínicas de Marília - USP	2525
5	Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto CAMPUS / Emergência	2799
6	Hospital das Clínicas de São Paulo - USP	16676
7	Secretaria da Saúde - Sede	193303
Total:		217380



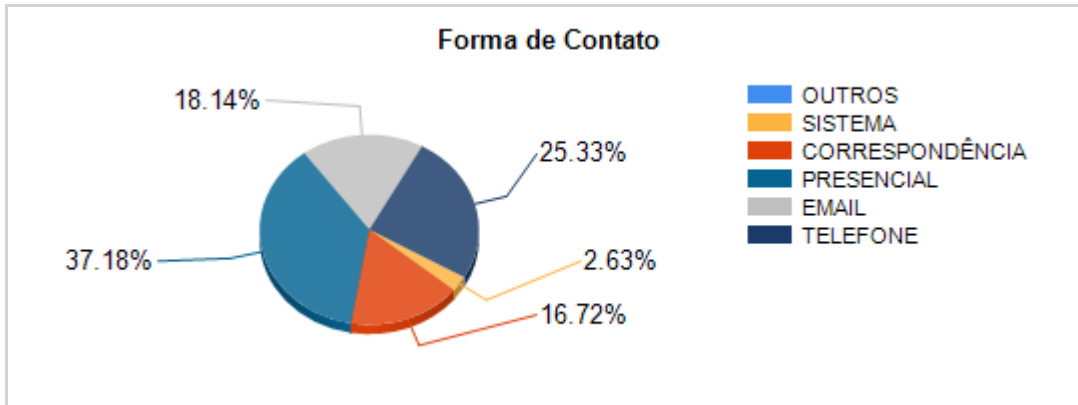
### Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1070
Elogio	40735
Outros	3
Reclamação	43439
Solicitação de Informação	131069
Sugestão	1064
Total:	217380



### Forma de Contato

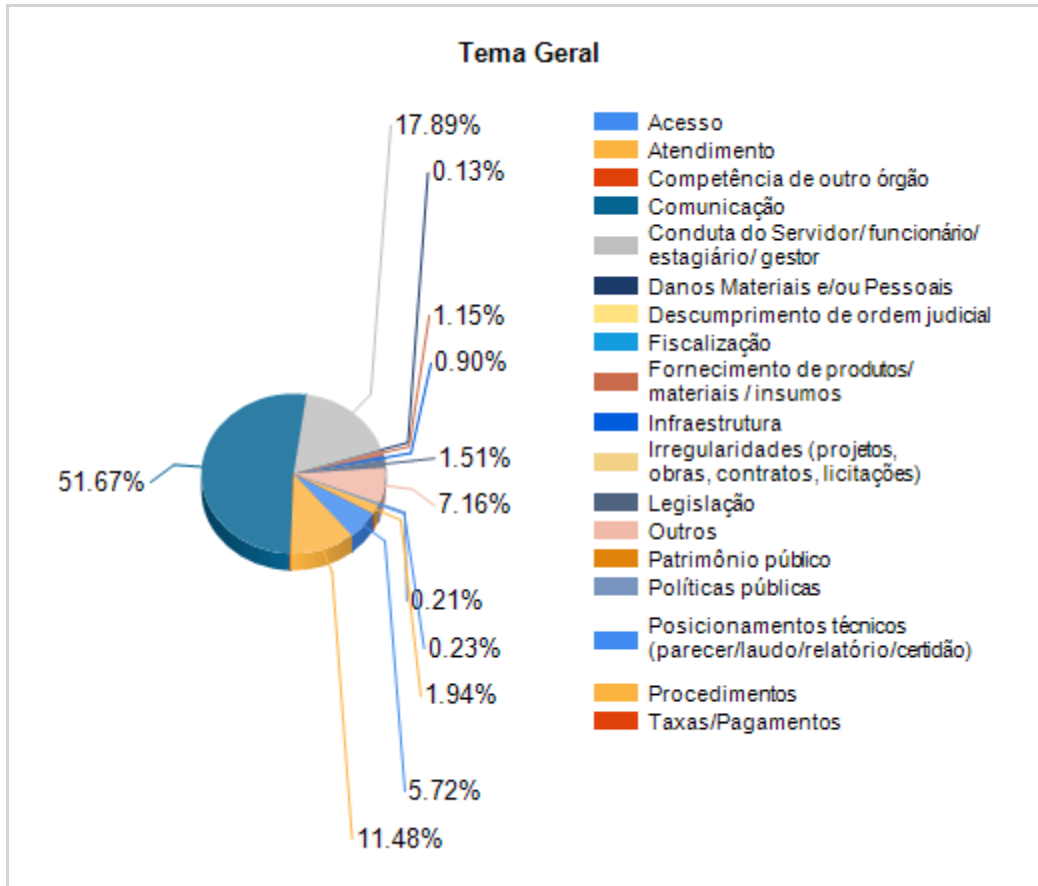
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	93	24	820	34	99	0	1070
Outros	0	0	0	0	3	0	3
Solicitação de Informação	57622	45426	23756	1883	2382	0	131069
Elogio	5998	2034	3344	28792	567	0	40735
Sugestão	148	53	68	768	27	0	1064
Reclamação	16958	7533	11446	4866	2636	0	43439
Total	80819	55070	39434	36343	5714	0	217380



### Tema Geral

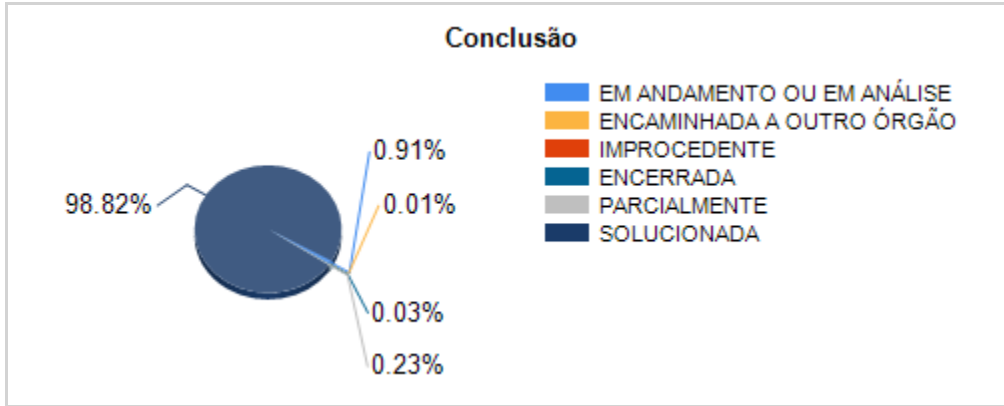
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	375	0	0	12060	0	12435
Atendimento	40	153	1	22522	2093	146	24955
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	0	16543	0	0	95773	0	112316
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	449	19410	0	17971	210	853	38893
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	98	0	127	0	51	276
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	6	0	0	2431	58	10	2505
Infraestrutura	2	5	0	54	1888	2	1951
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	11	0	0	3272	0	3283
Outros	572	4130	0	320	10545	2	15569
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	1	0	0	463	0	464
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	5	0	0	485	0	490
Procedimentos	0	4	0	0	4218	0	4222
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1069</b>	<b>40735</b>	<b>1</b>	<b>43425</b>	<b>131065</b>	<b>1064</b>	<b>217359</b>





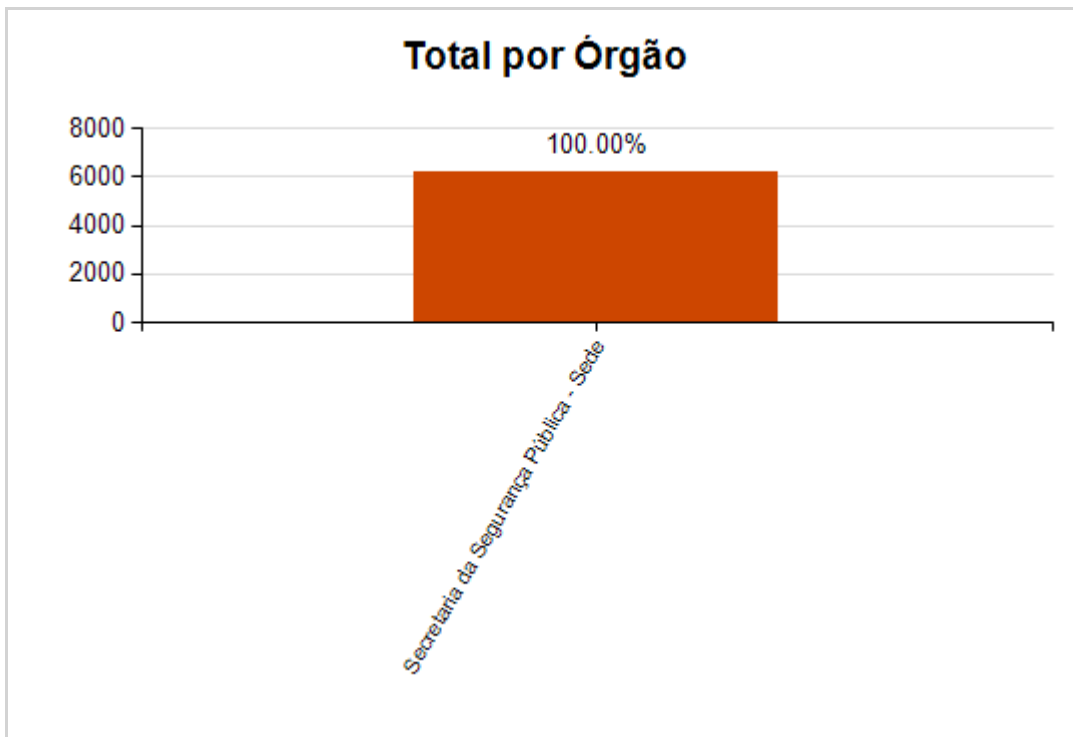
## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	415	7	0	0	1	647	1070
Elogio	40570	119	0	0	0	46	40735
Outros	0	0	0	0	3	0	3
Reclamação	41811	372	0	0	14	1242	43439
Solicitação de Informação	130969	6	61	0	2	30	131068
Sugestão	1056	4	0	0	0	4	1064
<b>Total</b>	<b>214821</b>	<b>508</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>1969</b>	<b>217379</b>



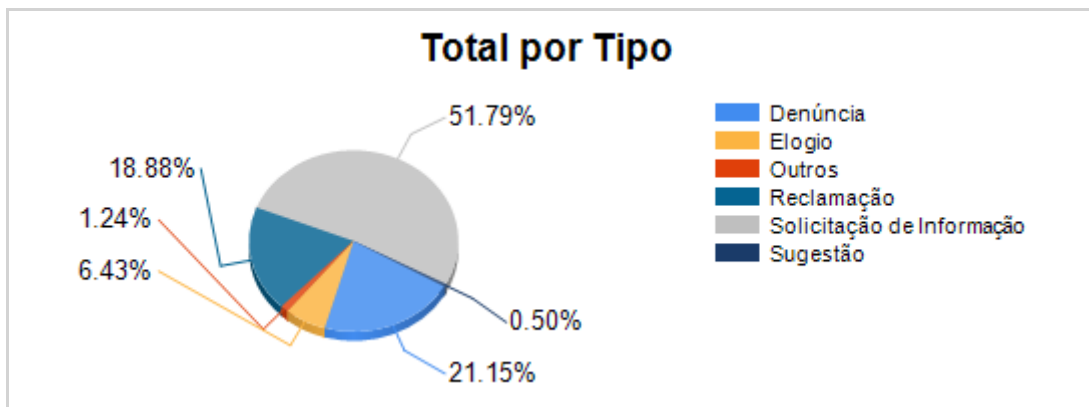
**Secretaria da Segurança Pública**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Segurança Pública - Sede	6188
Total:		6188



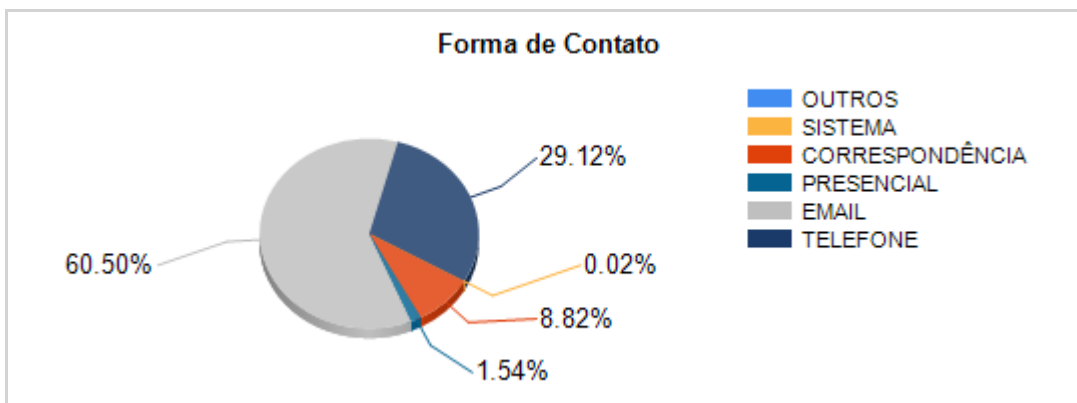
**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	1309
Elogio	398
Outros	77
Reclamação	1168
Solicitação de Informação	3205
Sugestão	31
Total:	6188



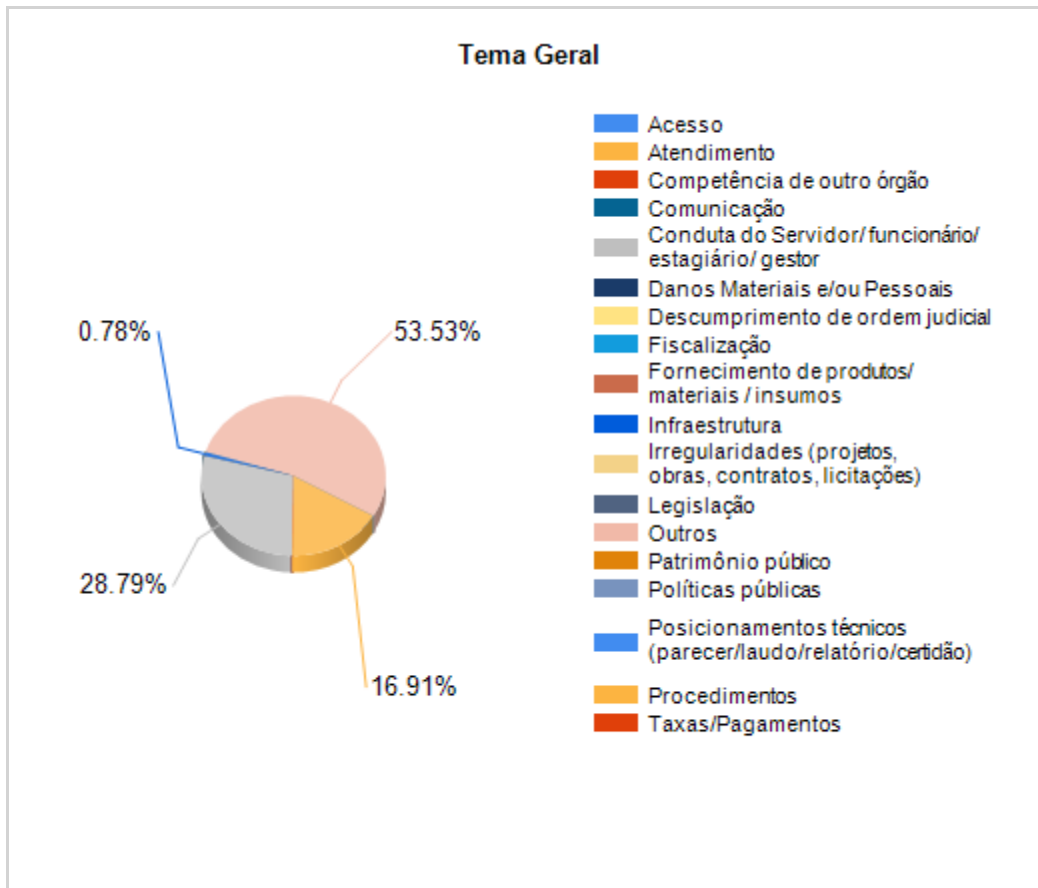
### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Elogio	2	28	362	6	0	0	398
Outros	3	7	53	13	1	0	77
Solicitação de Informação	44	1359	1570	232	0	0	3205
Sugestão	0	2	29	0	0	0	31
Reclamação	14	263	884	7	0	0	1168
Denúncia	32	143	846	288	0	0	1309
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>1802</b>	<b>3744</b>	<b>546</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6188</b>



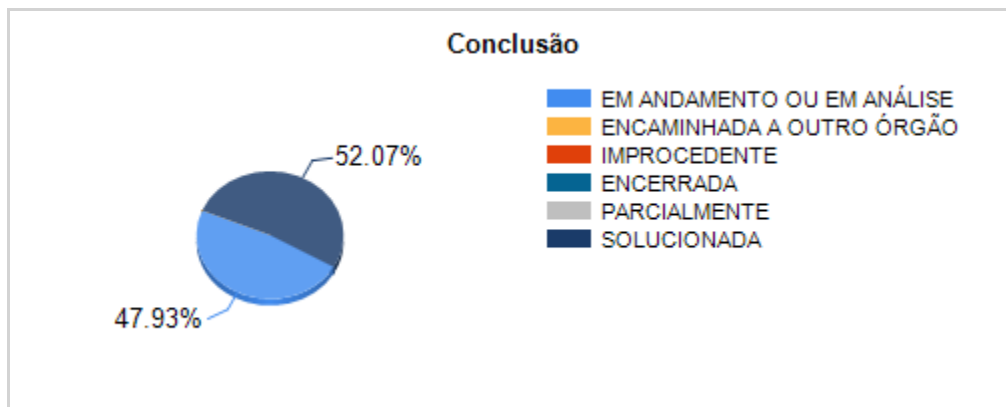
**Tema Geral**

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	77	0	0	969	0	0	1046
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1232	398	0	151	0	0	1781
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	48	0	0	48
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	76	0	3205	31	3312
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	0	0	0	0	0	0	0
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	1309	398	76	1168	3205	31	6187



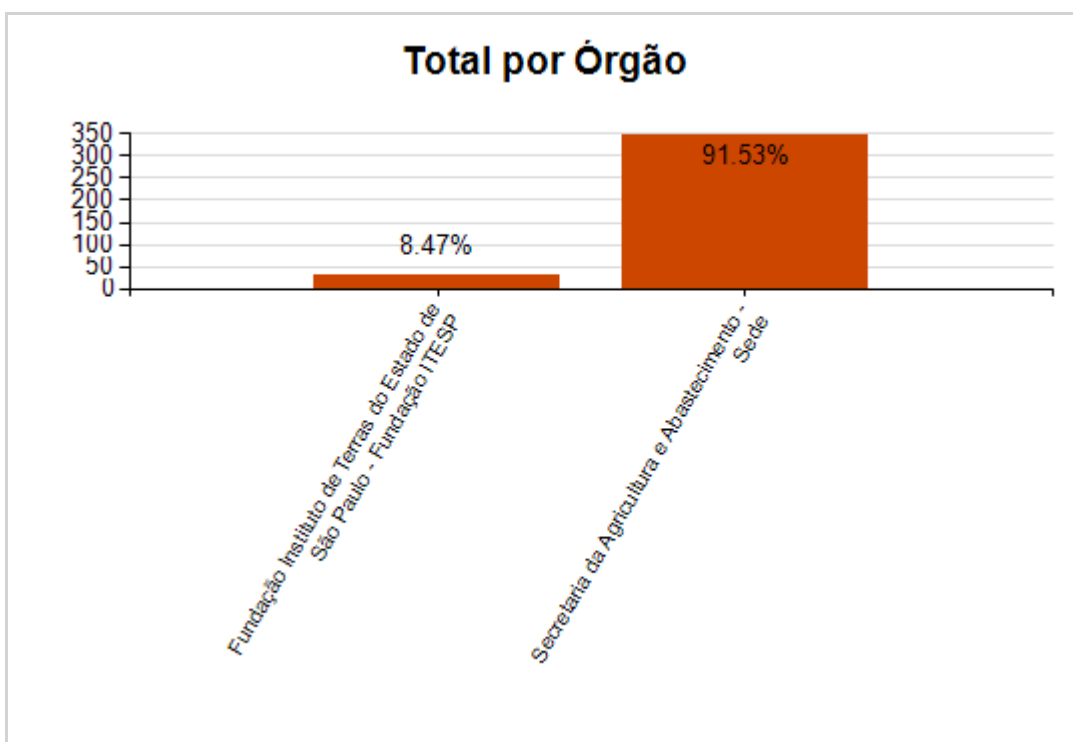
## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	11	0	0	0	0	1298	1309
Elogio	0	0	0	0	0	398	398
Outros	2	0	0	0	0	75	77
Reclamação	3	0	0	0	0	1165	1168
Solicitação de Informação	3205	0	0	0	0	0	3205
Sugestão	1	0	0	0	0	30	31
<b>Total</b>	<b>3222</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2966</b>	<b>6188</b>



**Secretaria de Agricultura e Abastecimento**

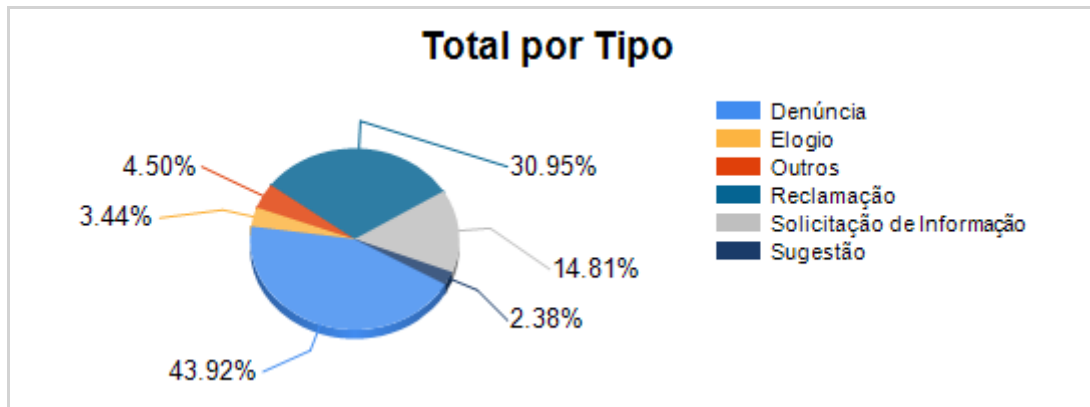
ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP	32
2	Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	346
Total:		378



**Tipo de Manifestação**

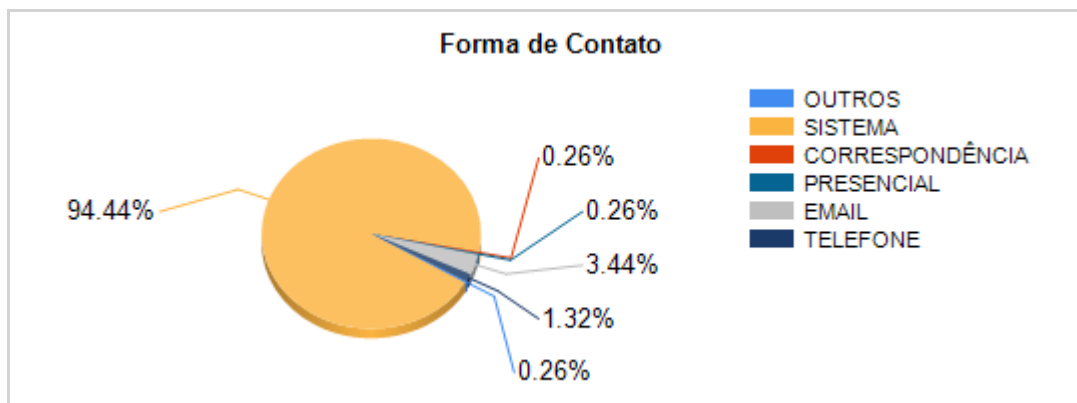
Tipo	Quantidade
Denúncia	166
Elogio	13
Outros	17
Reclamação	117
Solicitação de Informação	56
Sugestão	9
Total:	378





### Forma de Contato

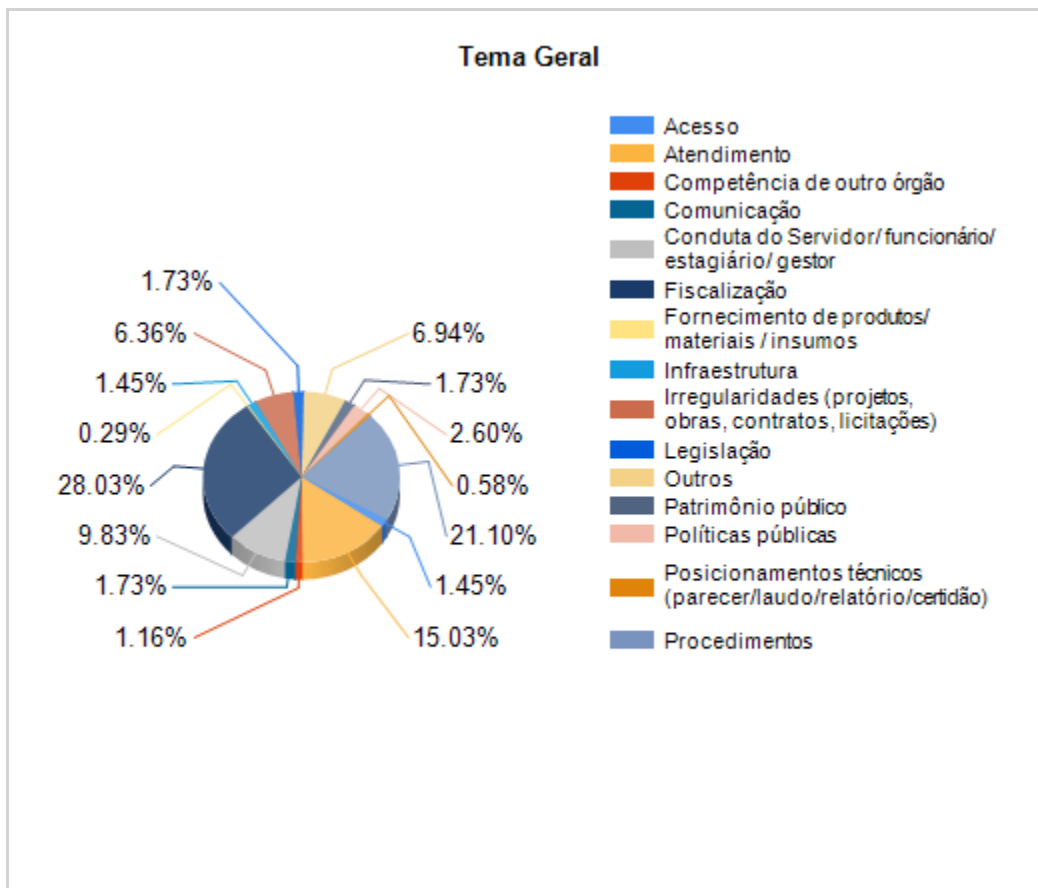
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Elogio	0	0	0	0	13	0	13
Sugestão	0	0	2	0	7	0	9
Solicitação de Informação	0	0	3	1	52	0	56
Reclamação	0	2	5	0	110	0	117
Denúncia	1	3	2	0	159	1	166
Outros	0	0	1	0	16	0	17
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>357</b>	<b>1</b>	<b>378</b>



### Tema Geral

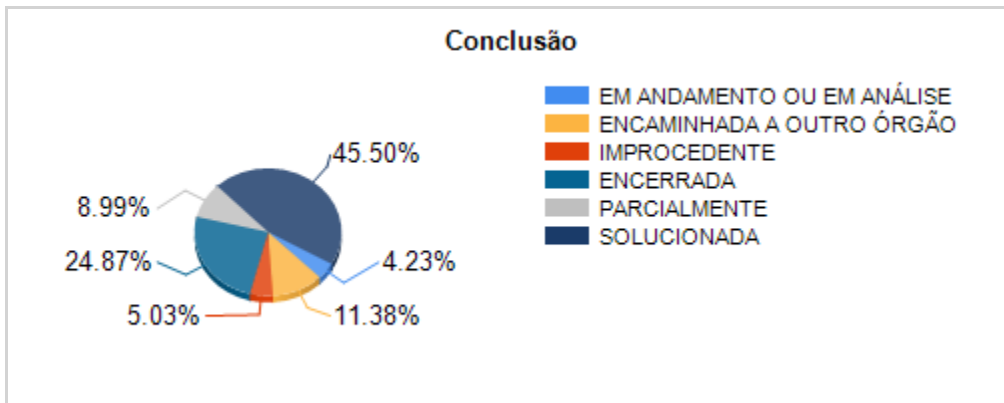
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	0	3	1	5
Atendimento	2	8	3	26	13	0	52

Competência de outro órgão	4	0	0	0	0	0	4
Comunicação	3	0	1	0	2	0	6
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	26	2	0	5	1	0	34
Fiscalização	87	1	0	8	0	1	97
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	1	0	0	1
Infraestrutura	0	0	0	4	1	0	5
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	6	0	0	12	3	1	22
Legislação	1	0	0	1	2	2	6
Outros	3	0	6	5	10	0	24
Patrimônio público	5	0	0	1	0	0	6
Políticas públicas	3	0	0	3	2	1	9
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	2	0	0	0	0	0	2
Procedimentos	11	2	4	40	15	1	73
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>106</b>	<b>52</b>	<b>7</b>	<b>346</b>



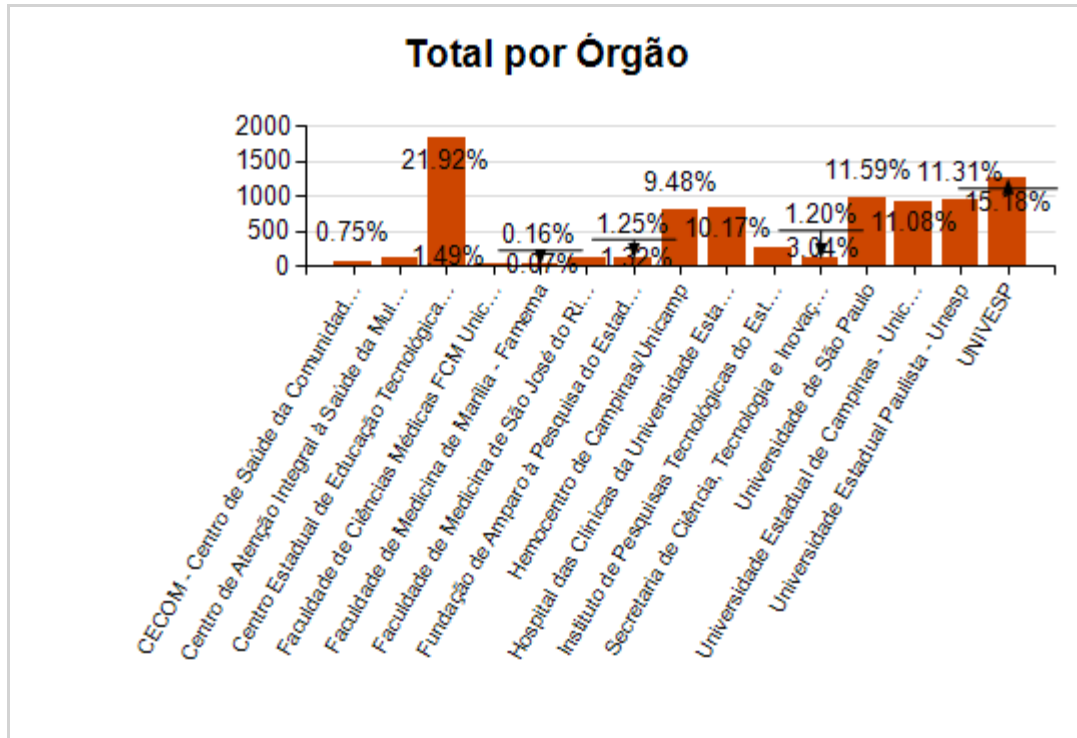
## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	65	18	40	14	24	5	166
Elogio	13	0	0	0	0	0	13
Outros	7	2	5	0	2	1	17
Reclamação	48	12	36	3	11	7	117
Solicitação de Informação	35	2	11	1	4	3	56
Sugestão	4	0	2	1	2	0	9
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>34</b>	<b>94</b>	<b>19</b>	<b>43</b>	<b>16</b>	<b>378</b>



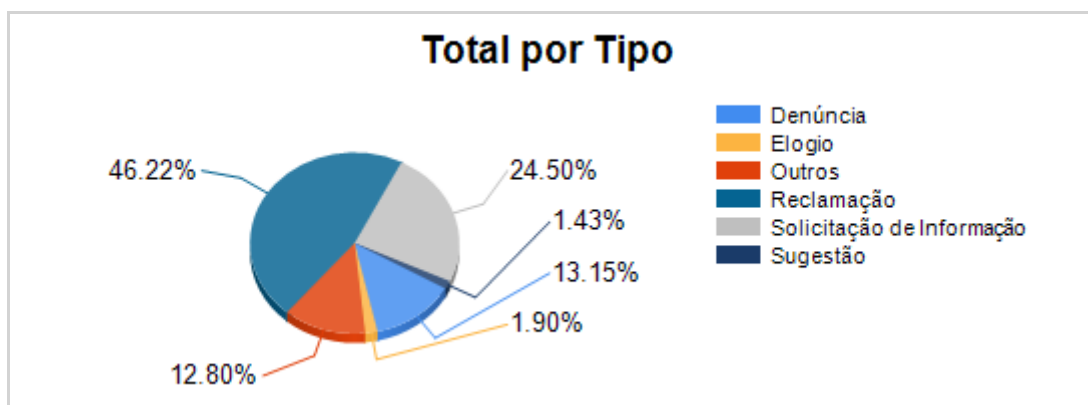
**Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	62
2	Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	124
3	Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	1824
4	Faculdade de Ciências Médicas FCM Unicamp	6
5	Faculdade de Medicina de Marília - Famema	13
6	Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp	110
7	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp	104
8	Hemocentro de Campinas/Unicamp	789
9	Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	846
10	Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT	253
11	Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação - SEDE	100
12	Universidade de São Paulo	964
13	Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	922
14	Universidade Estadual Paulista - Unesp	941
15	UNIVESP	1263
Total:		8321



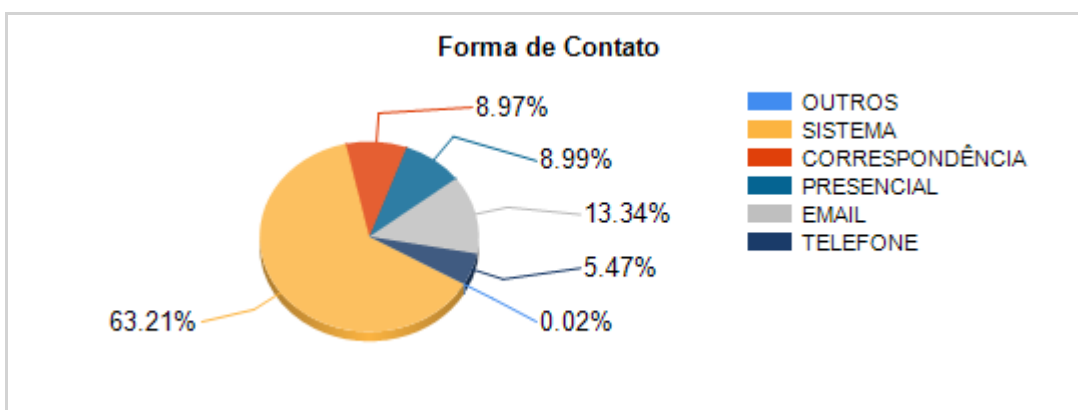
### Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1094
Elogio	158
Outros	1065
Reclamação	3846
Solicitação de Informação	2039
Sugestão	119
Total:	8321



## Forma de Contato

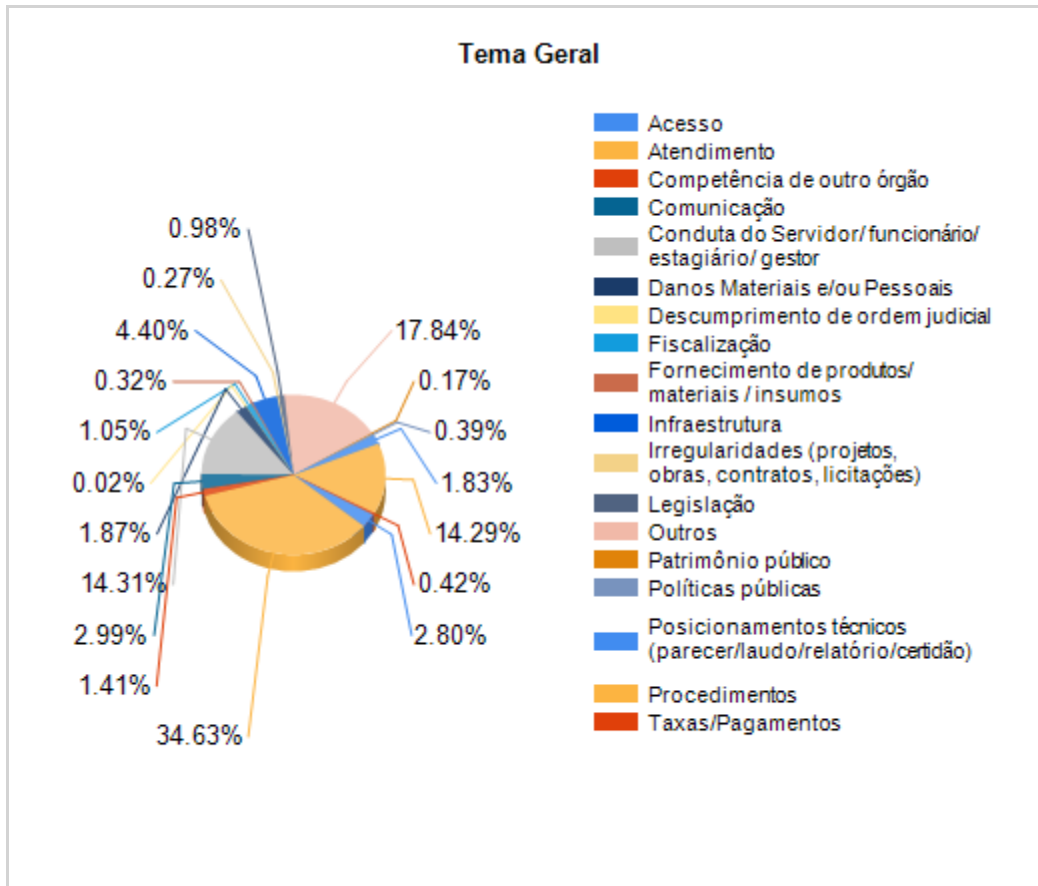
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	9	2	96	8	978	1	1094
Outros	6	5	131	703	220	0	1065
Elogio	52	1	48	2	55	0	158
Sugestão	18	1	20	2	77	1	119
Reclamação	457	20	507	29	2833	0	3846
Solicitação de Informação	206	426	308	2	1097	0	2039
<b>Total</b>	<b>748</b>	<b>455</b>	<b>1110</b>	<b>746</b>	<b>5260</b>	<b>2</b>	<b>8321</b>



## Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	6	0	22	101	91	5	225
Atendimento	38	107	45	1313	1264	14	2781
Competência de outro órgão	1	0	15	43	51	3	113
Comunicação	2	0	13	158	57	10	240
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	555	27	8	531	26	2	1149
Danos Materiais e/ou Pessoais	67	0	10	71	2	0	150
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	2	0	0	2
Fiscalização	29	0	6	24	22	3	84
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	1	0	1	22	2	0	26
Infraestrutura	45	3	4	265	18	18	353
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	10	0	1	3	8	0	22
Legislação	3	0	4	42	29	1	79

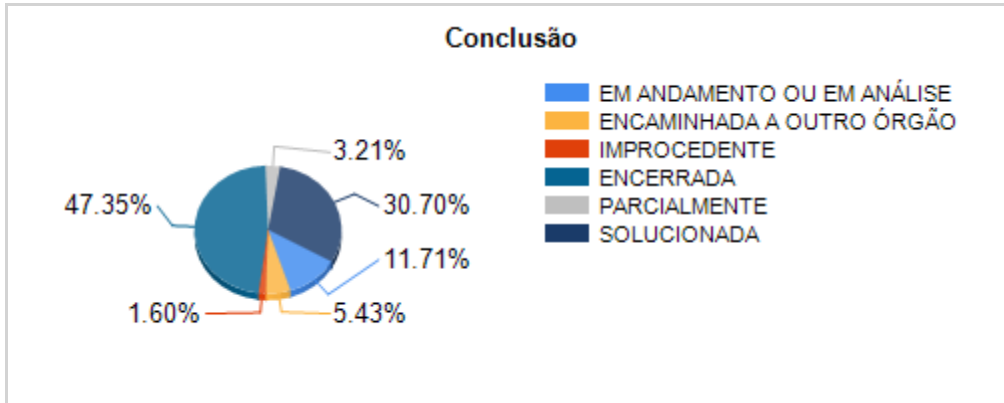
Outros	153	11	904	243	108	14	1433
Patrimônio público	1	0	3	8	1	1	14
Políticas públicas	1	0	4	16	6	4	31
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	135	12	0	147
Procedimentos	126	5	10	695	275	37	1148
Taxas/Pagamentos	1	0	1	26	6	0	34
<b>Total</b>	<b>1039</b>	<b>153</b>	<b>1051</b>	<b>3698</b>	<b>1978</b>	<b>112</b>	<b>8031</b>



### Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	173	24	601	29	60	207	1094
Elogio	53	1	43	2	53	6	158
Outros	735	7	170	13	29	16	970
Reclamação	665	95	2227	61	190	608	3846
Solicitação de	859	134	797	25	106	118	2039

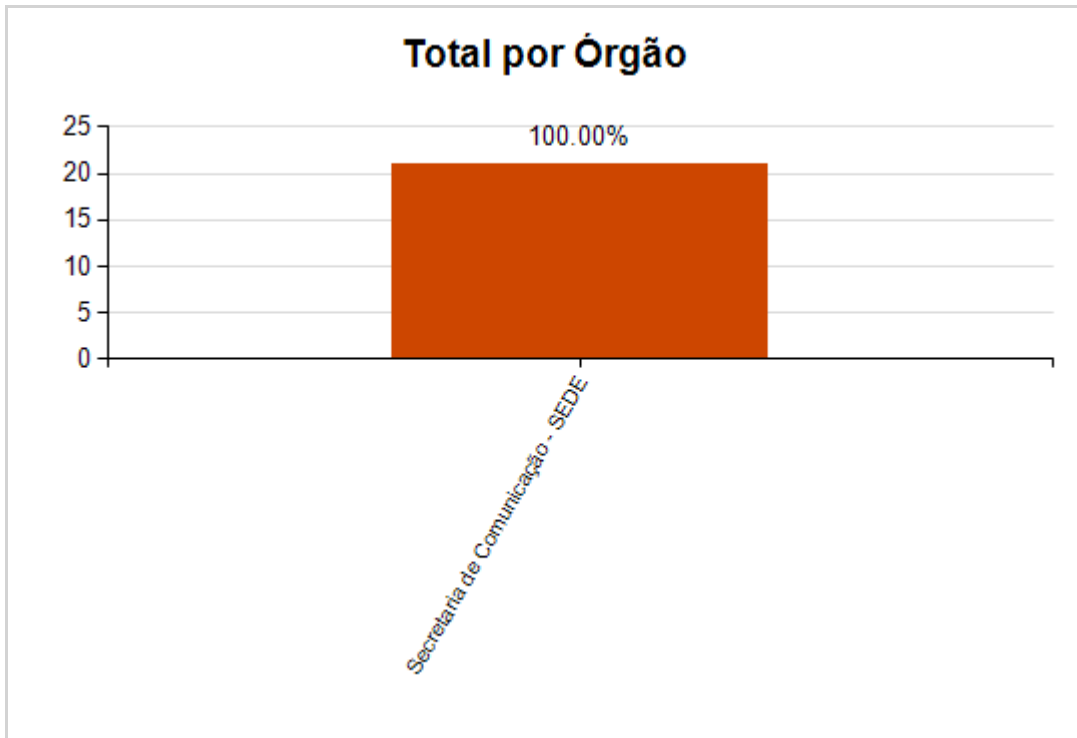
Informação							
Sugestão	40	3	57	2	9	8	119
Total	2525	264	3895	132	447	963	8226





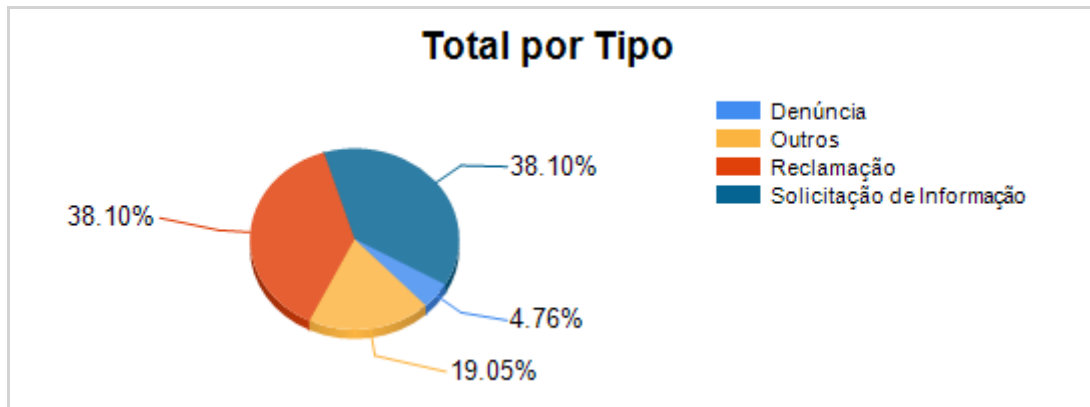
### Secretaria de Comunicação

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Comunicação - SEDE	21
Total:		21



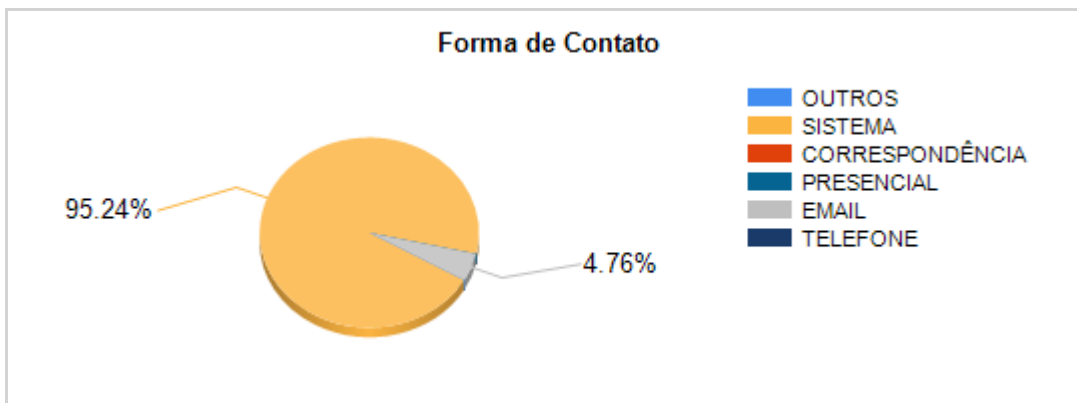
### Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1
Outros	4
Reclamação	8
Solicitação de Informação	8
Total:	21



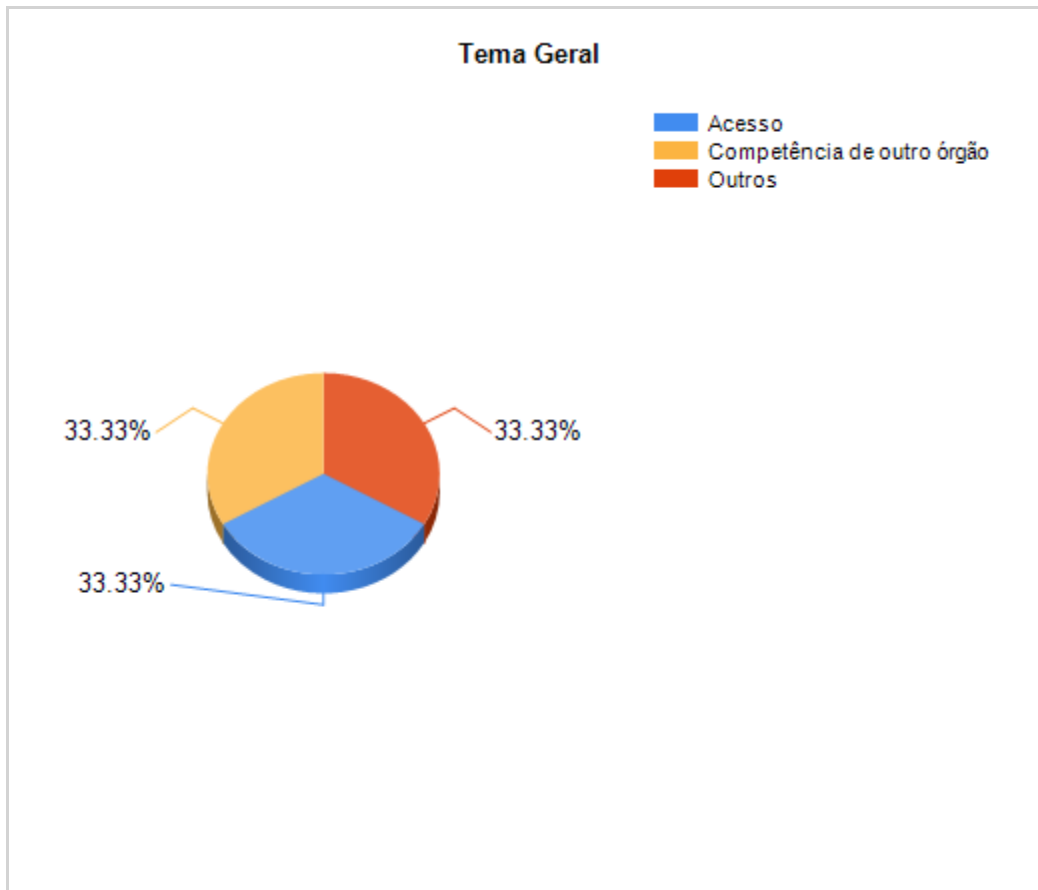
### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Reclamação	0	0	0	0	8	0	8
Solicitação de Informação	0	0	0	0	8	0	8
Denúncia	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	1	0	3	0	4
Total	0	0	1	0	20	0	21



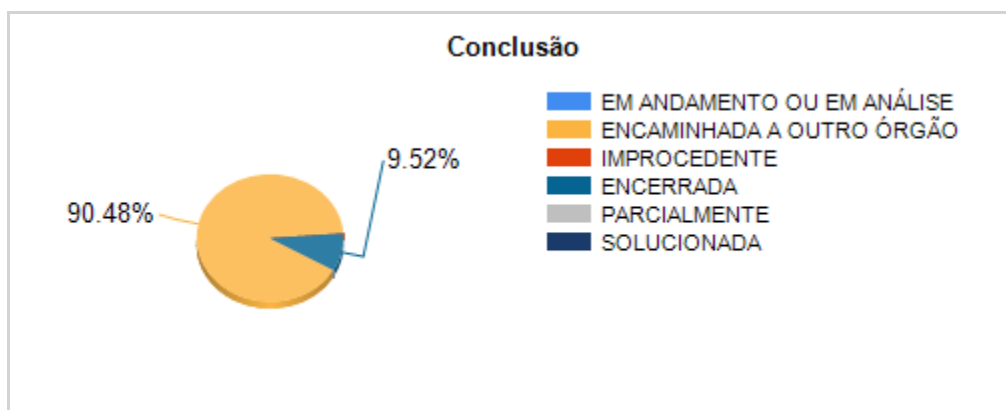
### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	0	0	0	1
Competência de outro órgão	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	1	0	0	0	1
Total	0	0	2	0	1	0	3



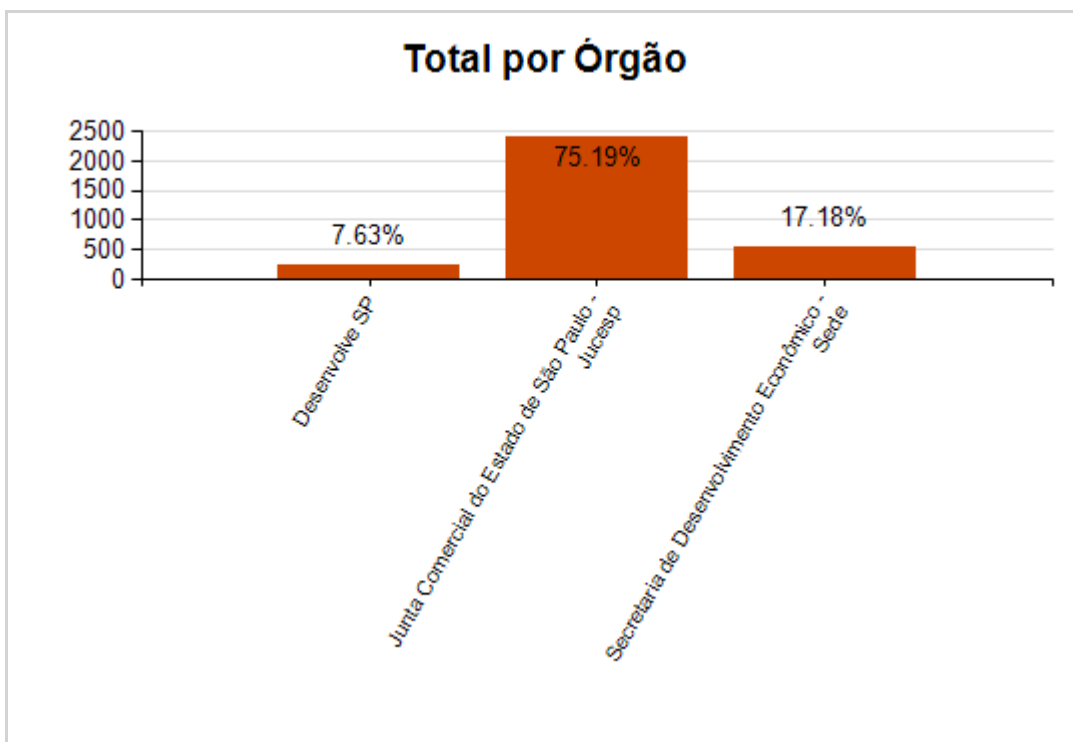
## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	1	0	3	0	4
Reclamação	0	0	0	0	8	0	8
Solicitação de Informação	0	0	1	0	7	0	8
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>21</b>

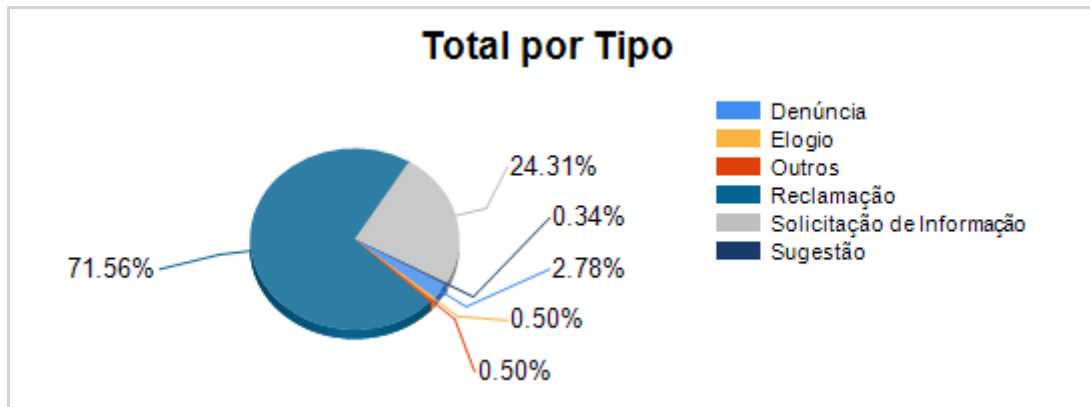


**Secretaria de Desenvolvimento Econômico**

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Desenvolve SP	244
2	Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp	2403
3	Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Sede	549
Total:		3196

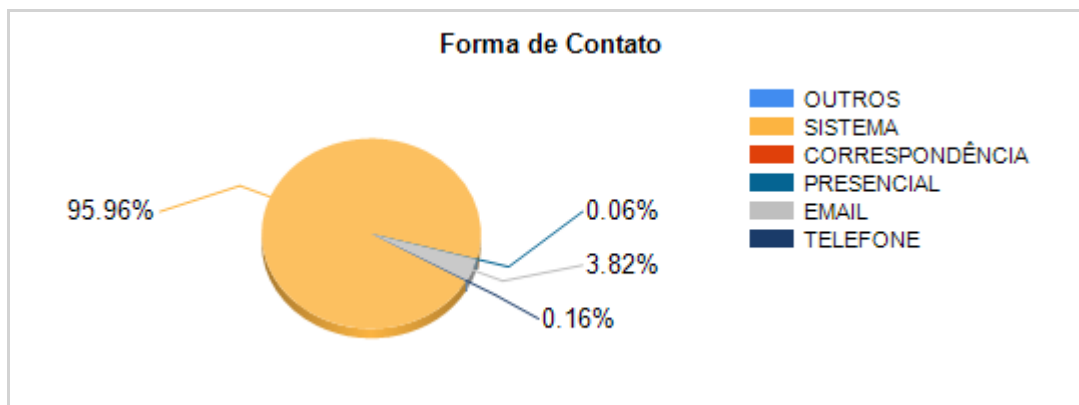

**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	89
Elogio	16
Outros	16
Reclamação	2287
Solicitação de Informação	777
Sugestão	11
Total:	3196



### Forma de Contato

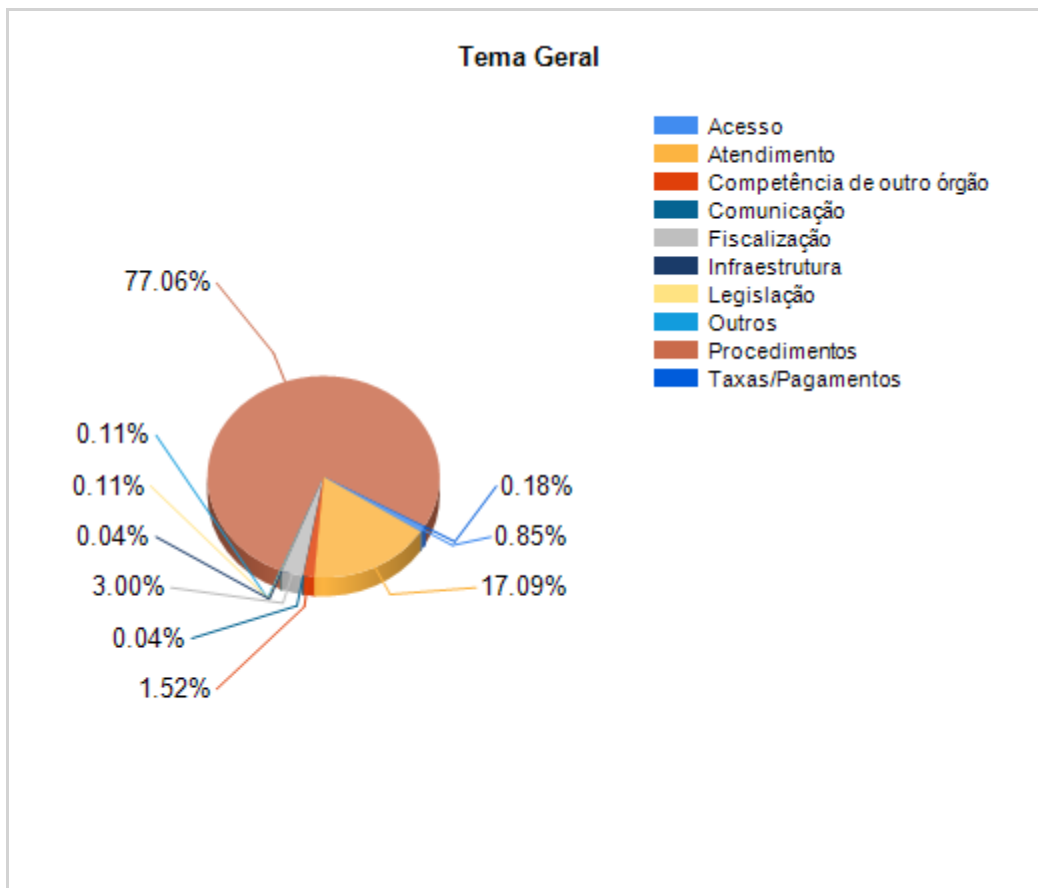
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Elogio	0	0	1	0	15	0	16
Outros	0	0	0	0	16	0	16
Sugestão	0	0	0	0	11	0	11
Denúncia	2	0	2	0	85	0	89
Solicitação de Informação	0	1	18	0	758	0	777
Reclamação	0	4	101	0	2182	0	2287
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>122</b>	<b>0</b>	<b>3067</b>	<b>0</b>	<b>3196</b>



### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	8	14	0	23
Atendimento	0	4	3	360	92	3	462

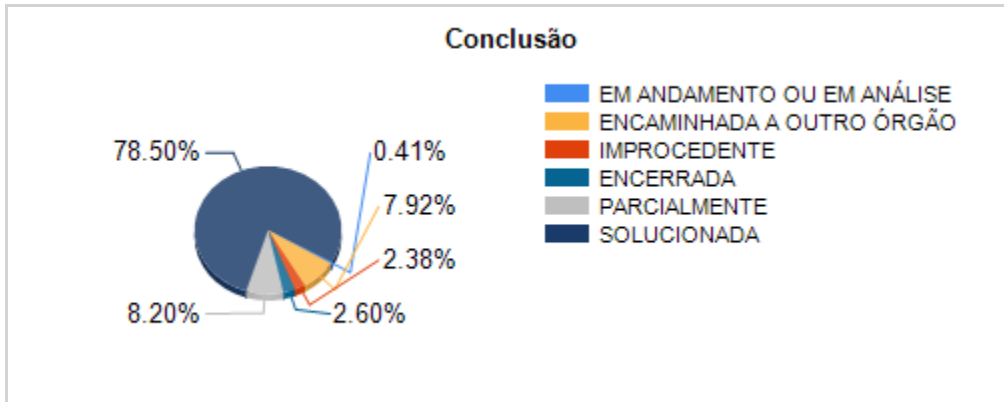
Competência de outro órgão	3	0	1	23	14	0	41
Comunicação	0	1	0	0	0	0	1
Fiscalização	31	0	0	26	23	1	81
Infraestrutura	0	0	0	1	0	0	1
Legislação	0	0	0	0	3	0	3
Outros	0	0	0	2	1	0	3
Procedimentos	9	3	1	1515	553	2	2083
Taxas/Pagamentos	0	0	0	4	1	0	5
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>1939</b>	<b>701</b>	<b>6</b>	<b>2703</b>



## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	41	1	0	1	42	4	89
Elogio	8	0	4	0	4	0	16
Outros	4	0	0	2	10	0	16

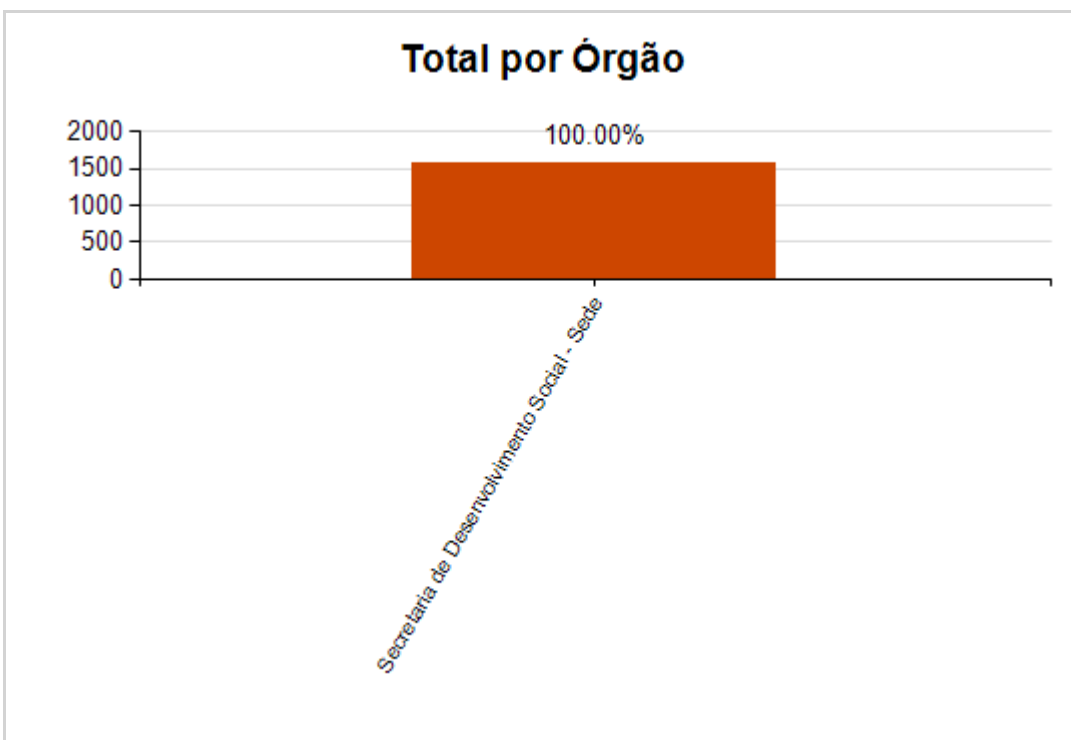
Reclamação	1711	252	67	73	175	9	2287
Solicitação de Informação	744	9	6	0	18	0	777
Sugestão	1	0	6	0	4	0	11
Total	2509	262	83	76	253	13	3196



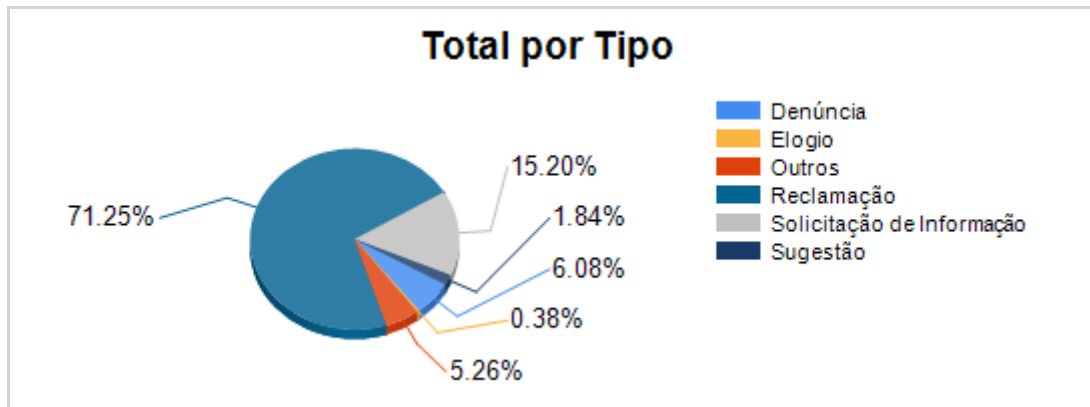


**Secretaria de Desenvolvimento Social**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	1579
Total:		1579

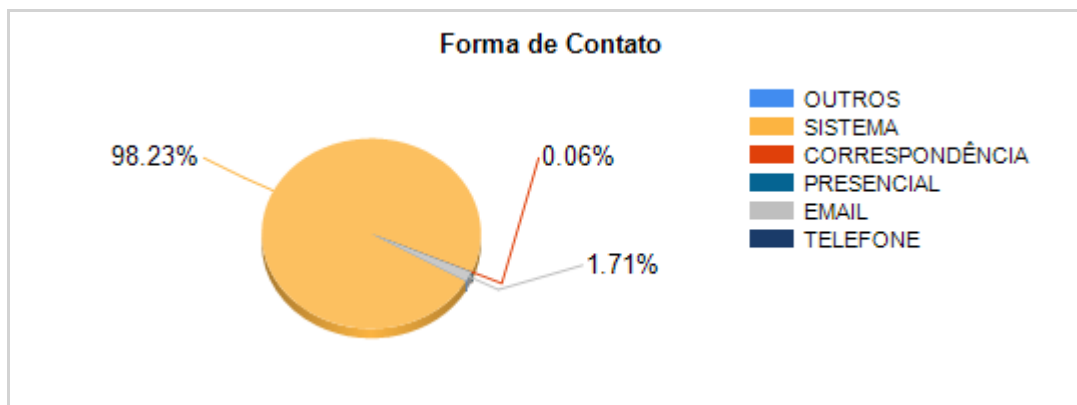

**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	96
Elogio	6
Outros	83
Reclamação	1125
Solicitação de Informação	240
Sugestão	29
Total:	1579



### Forma de Contato

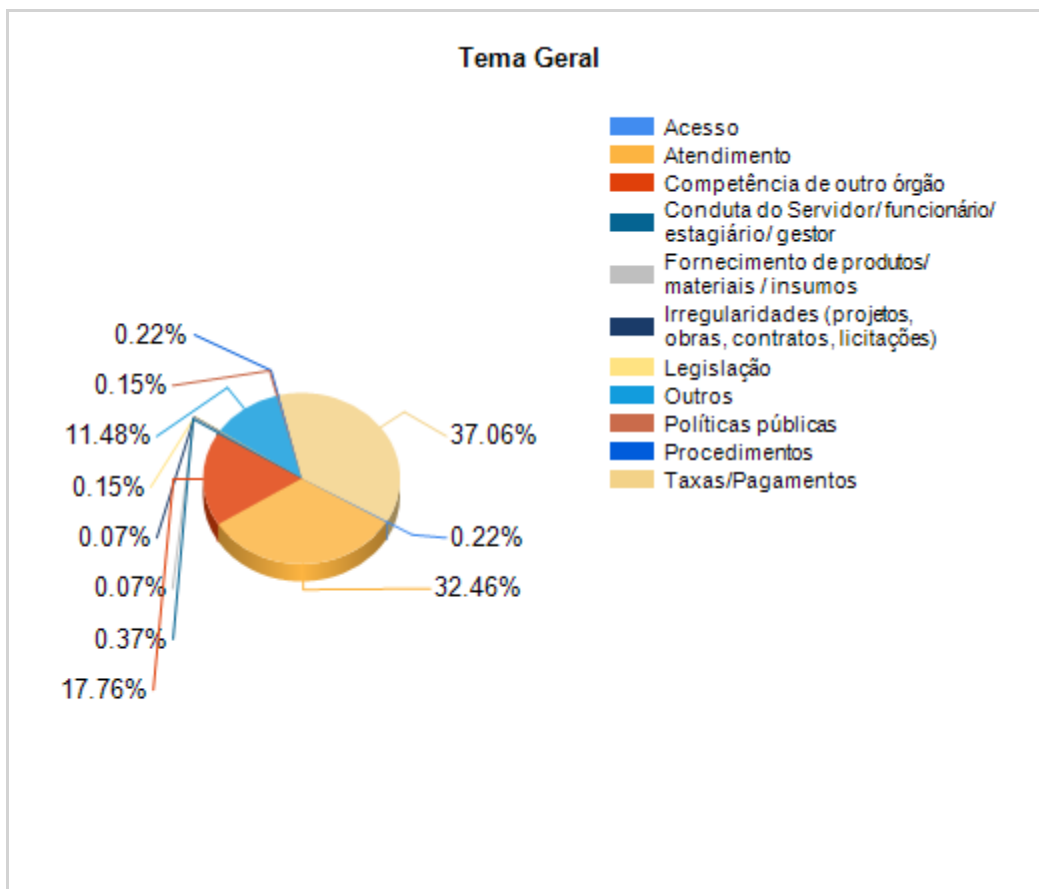
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Elogio	0	0	0	0	6	0	6
Outros	0	0	1	0	82	0	83
Sugestão	0	0	0	0	29	0	29
Denúncia	0	0	4	0	92	0	96
Reclamação	0	0	20	1	1104	0	1125
Solicitação de Informação	0	0	2	0	238	0	240
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>1551</b>	<b>0</b>	<b>1579</b>



### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	2	1	0	3
Atendimento	27	2	8	274	114	19	444

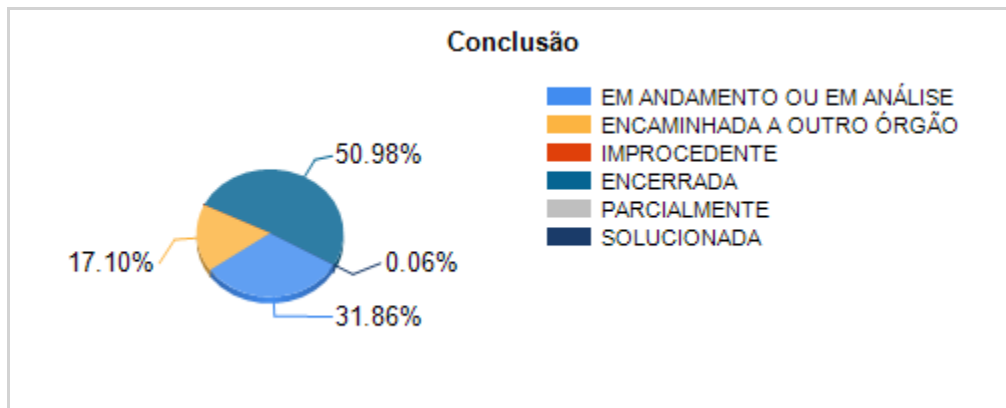
Competência de outro órgão	20	1	15	151	54	2	243
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	4	0	0	1	0	0	5
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	1	0	1
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	0	0	1	1	0	0	2
Outros	7	0	52	82	15	1	157
Políticas públicas	1	0	0	0	1	0	2
Procedimentos	0	0	0	2	1	0	3
Taxas/Pagamentos	0	0	0	477	30	0	507
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>3</b>	<b>76</b>	<b>990</b>	<b>217</b>	<b>22</b>	<b>1368</b>



## Conclusão

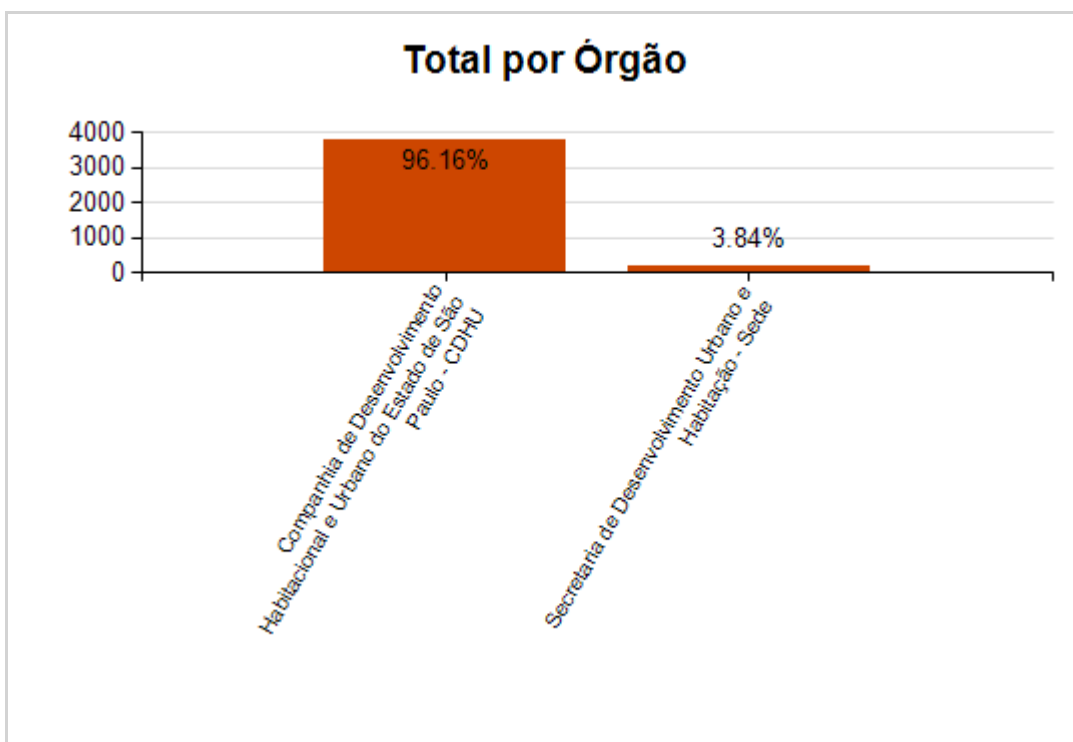
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro	Em andamento	Total
----------------------	-------------	--------------------------	-----------	--------------	---------------------	--------------	-------

					Órgão	ou Em Análise	
Denúncia	1	0	31	0	43	21	96
Elogio	0	0	1	0	3	2	6
Outros	0	0	30	0	7	46	83
Reclamação	0	0	664	0	177	284	1125
Solicitação de Informação	0	0	71	0	33	136	240
Sugestão	0	0	8	0	7	14	29
Total	1	0	805	0	270	503	1579

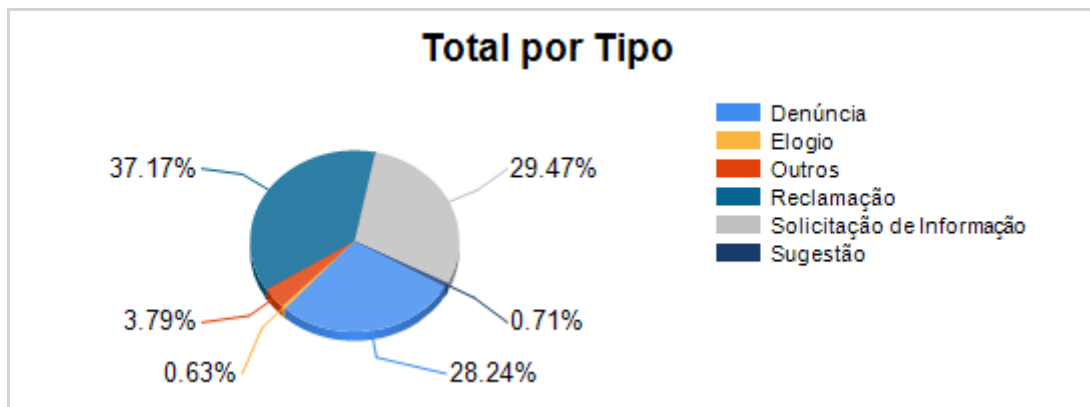


**Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação**

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	3811
2	Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação - Sede	152
Total:		3963

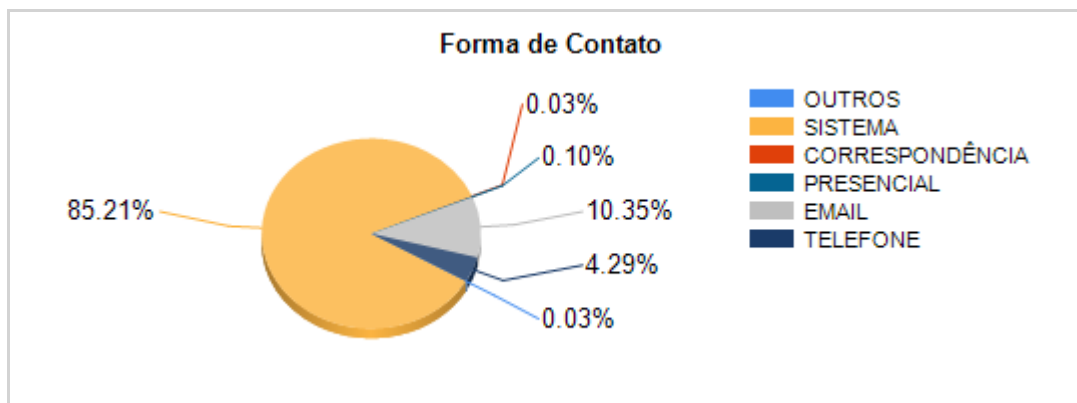

**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	1119
Elogio	25
Outros	150
Reclamação	1473
Solicitação de Informação	1168
Sugestão	28
Total:	3963



### Forma de Contato

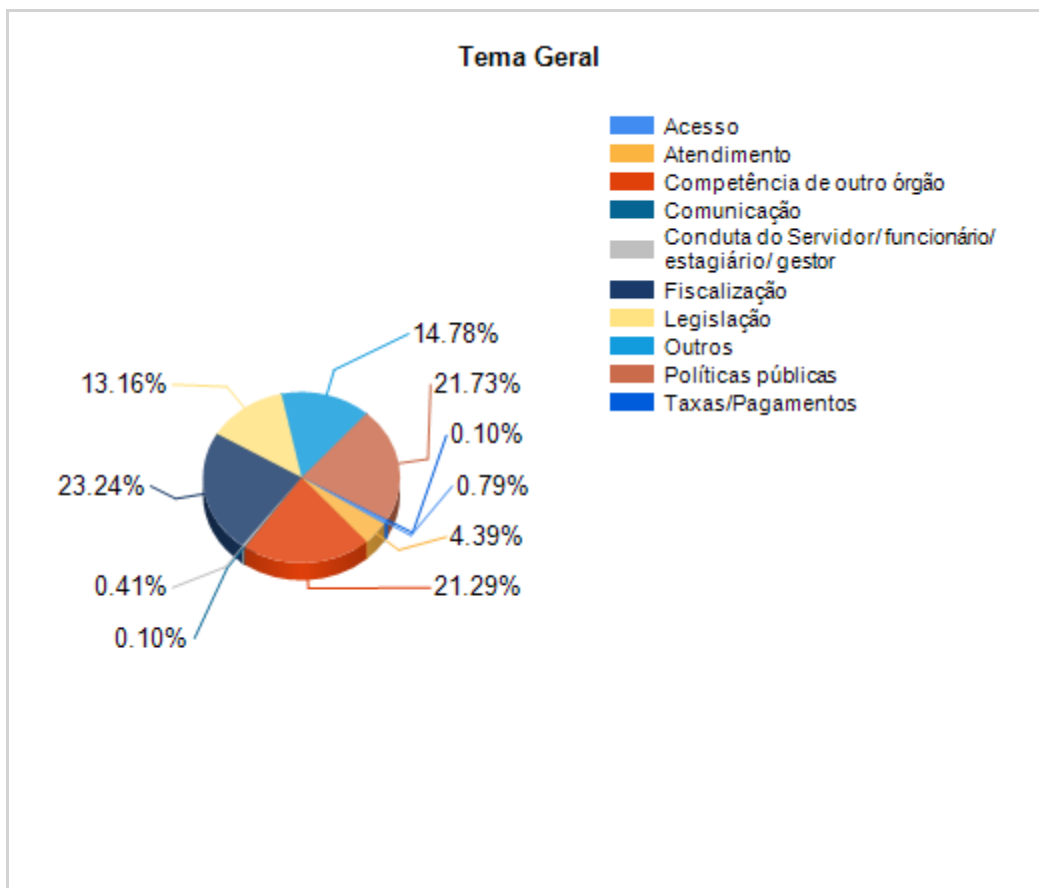
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Reclamação	1	15	81	1	1375	0	1473
Sugestão	0	0	0	0	28	0	28
Elogio	0	0	1	0	24	0	25
Outros	0	0	0	0	150	0	150
Solicitação de Informação	2	10	36	0	1120	0	1168
Denúncia	1	145	292	0	680	1	1119
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>170</b>	<b>410</b>	<b>1</b>	<b>3377</b>	<b>1</b>	<b>3963</b>



### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	13	10	0	23
Atendimento	9	1	1	12	104	1	128

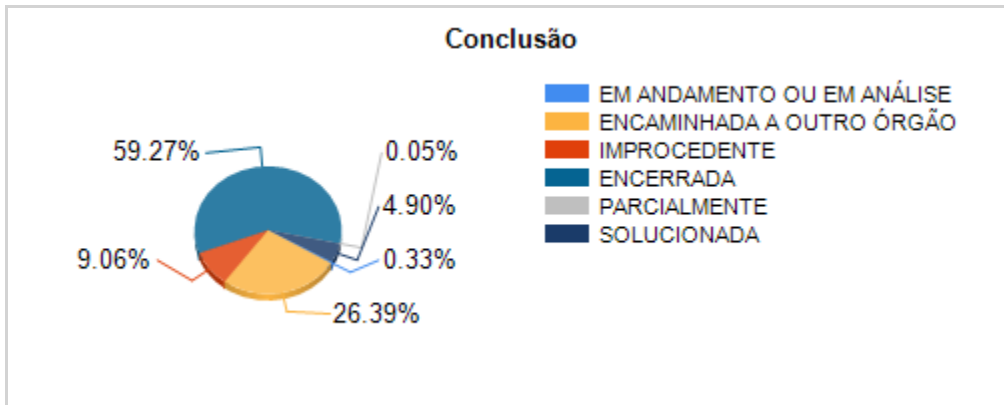
Competência de outro órgão	165	9	27	265	148	7	621
Comunicação	0	0	0	3	0	0	3
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	1	3	0	8	0	0	12
Fiscalização	543	0	0	102	31	2	678
Legislação	16	0	0	215	153	0	384
Outros	150	0	8	167	105	1	431
Políticas públicas	60	0	16	148	409	1	634
Taxas/Pagamentos	0	0	0	2	1	0	3
<b>Total</b>	<b>944</b>	<b>13</b>	<b>52</b>	<b>935</b>	<b>961</b>	<b>12</b>	<b>2917</b>



### Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	3	1	787	153	175	0	1119
Elogio	0	0	13	0	12	0	25

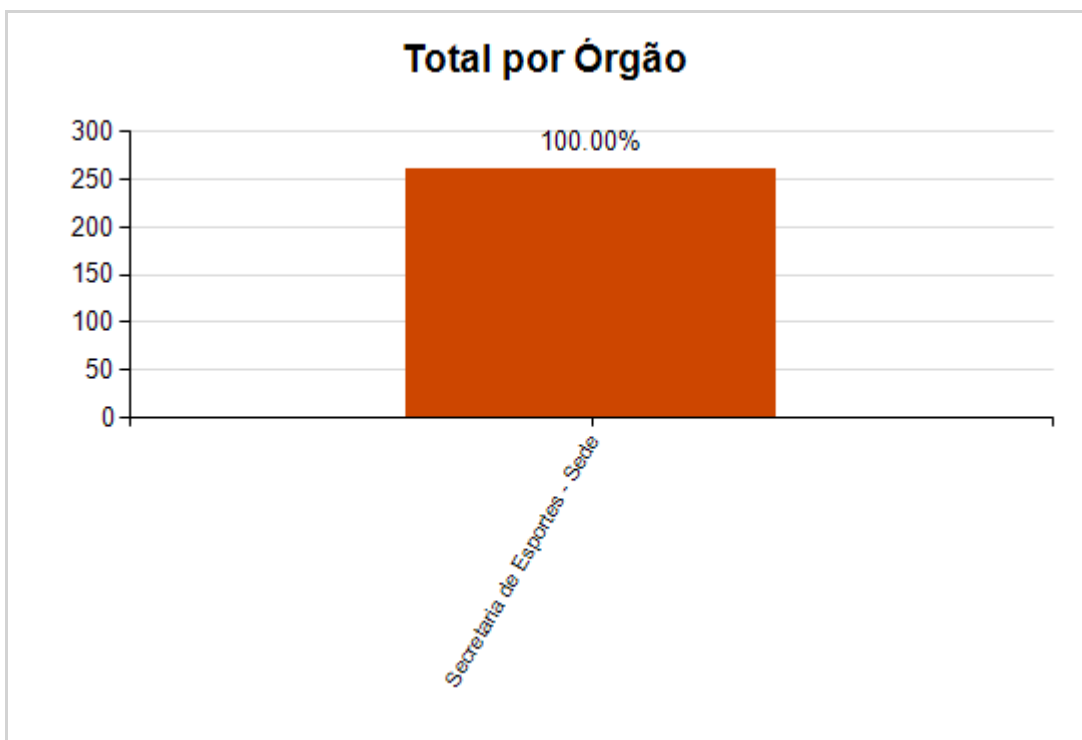
Outros	0	0	51	0	98	1	150
Reclamação	57	0	670	205	538	3	1473
Solicitação de Informação	133	1	817	1	207	9	1168
Sugestão	1	0	11	0	16	0	28
Total	194	2	2349	359	1046	13	3963





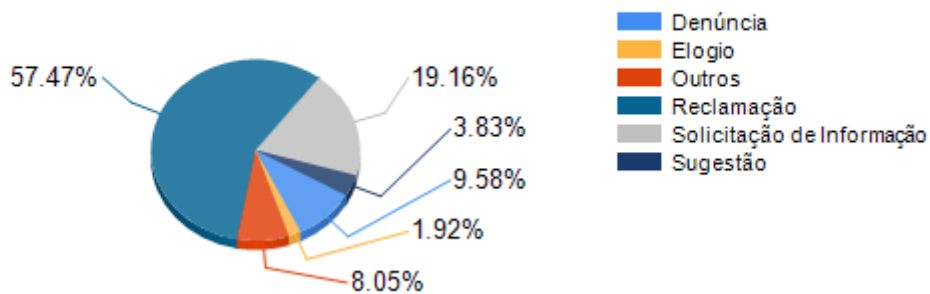
**Secretaria de Esportes**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Esportes - Sede	261
Total:		261


**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	25
Elogio	5
Outros	21
Reclamação	150
Solicitação de Informação	50
Sugestão	10
Total:	261

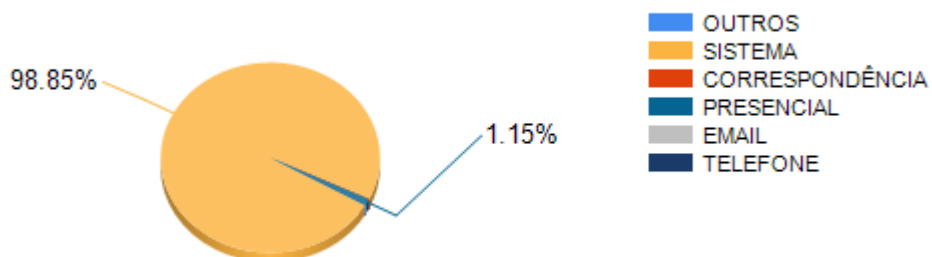
### Total por Tipo



### Forma de Contato

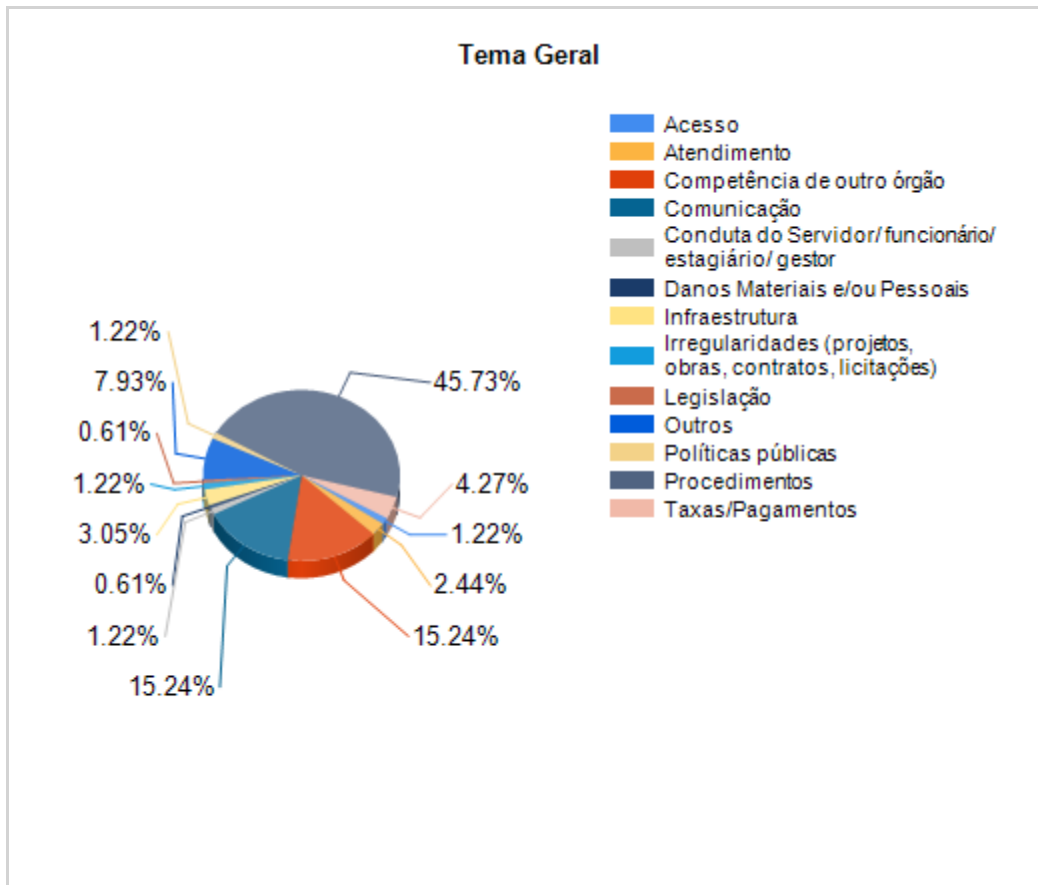
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Reclamação	2	0	0	0	148	0	150
Denúncia	0	0	0	0	25	0	25
Outros	0	0	0	0	21	0	21
Solicitação de Informação	0	0	0	0	50	0	50
Elogio	0	0	0	0	5	0	5
Sugestão	1	0	0	0	9	0	10
Total	3	0	0	0	258	0	261

### Forma de Contato



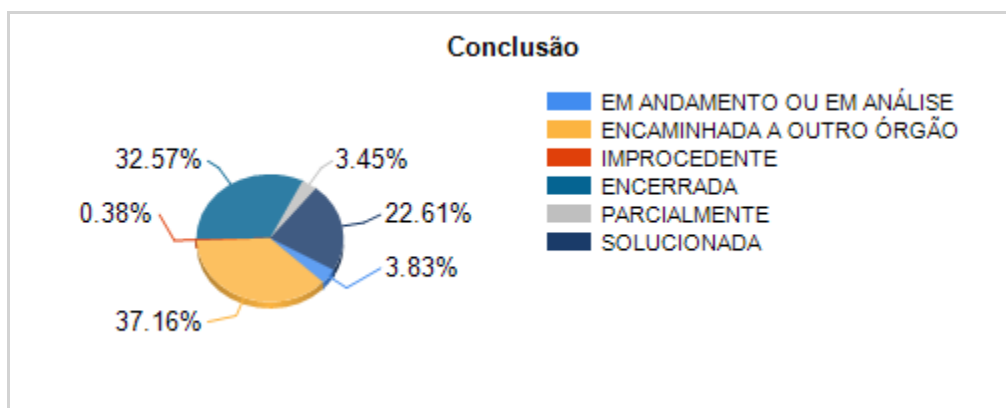
### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	2	0	0	0	2
Atendimento	0	1	0	3	0	0	4
Competência de outro órgão	6	0	1	11	5	2	25
Comunicação	0	0	2	4	19	0	25
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	2	0	0	0	0	0	2
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	1	0	0	1
Infraestrutura	0	0	0	4	0	1	5
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	1	0	0	2
Legislação	1	0	0	0	0	0	1
Outros	1	2	5	1	3	1	13
Políticas públicas	0	0	0	2	0	0	2
Procedimentos	3	0	3	61	4	4	75
Taxas/Pagamentos	0	0	0	6	1	0	7
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>94</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>164</b>



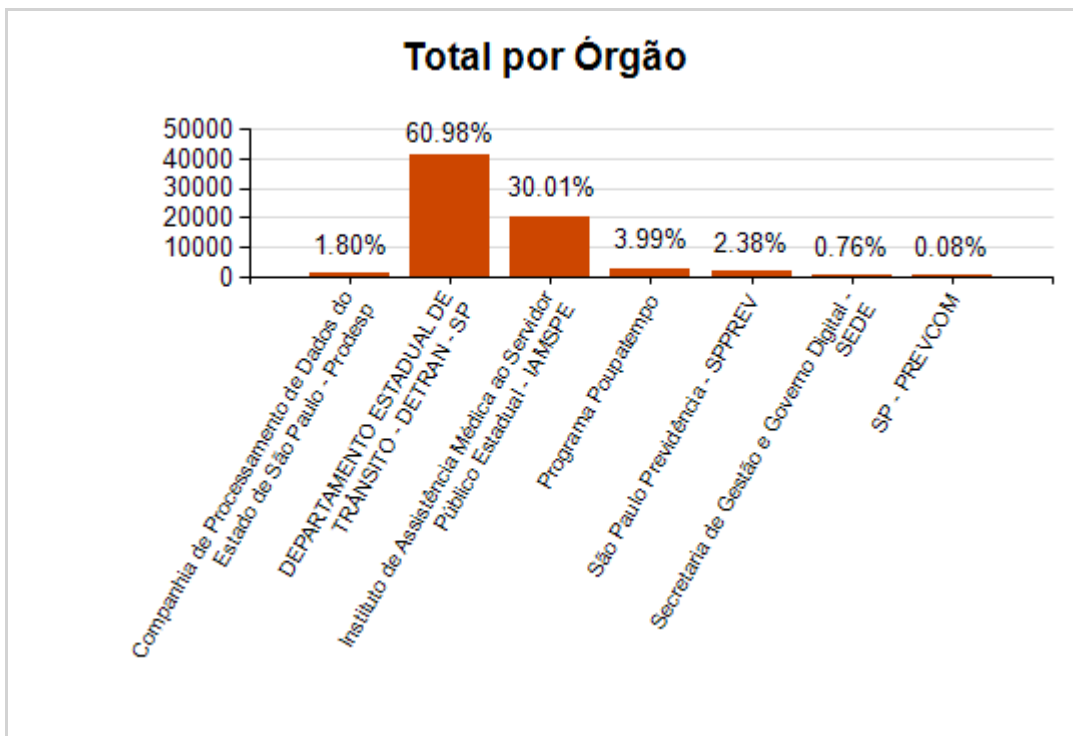
## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	4	0	9	1	11	0	25
Elogio	2	0	1	0	2	0	5
Outros	3	1	9	0	8	0	21
Reclamação	36	6	43	0	56	9	150
Solicitação de Informação	11	2	19	0	18	0	50
Sugestão	3	0	4	0	2	1	10
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>9</b>	<b>85</b>	<b>1</b>	<b>97</b>	<b>10</b>	<b>261</b>



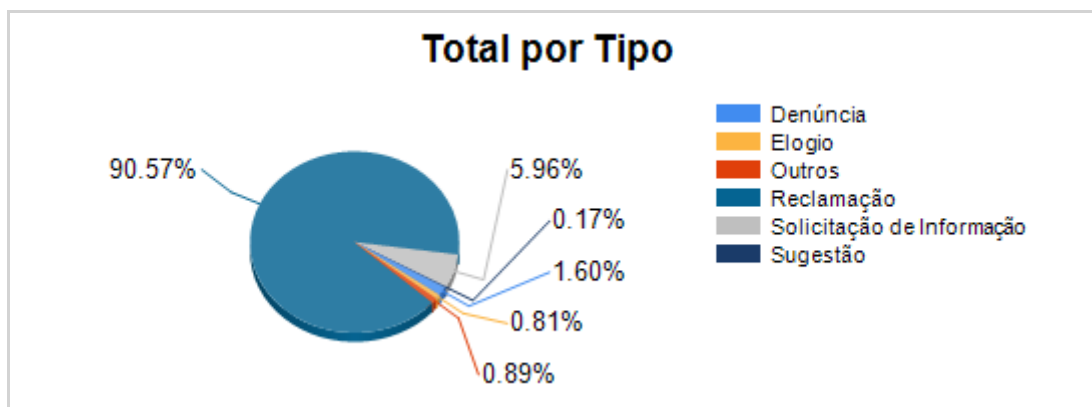
**Secretaria de Gestão e Governo Digital**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp	1224
2	DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP	41574
3	Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE	20463
4	Programa Poupatempo	2723
5	São Paulo Previdência - SPPREV	1621
6	Secretaria de Gestão e Governo Digital - SEDE	516
7	SP - PREVCOM	57
Total:		68178



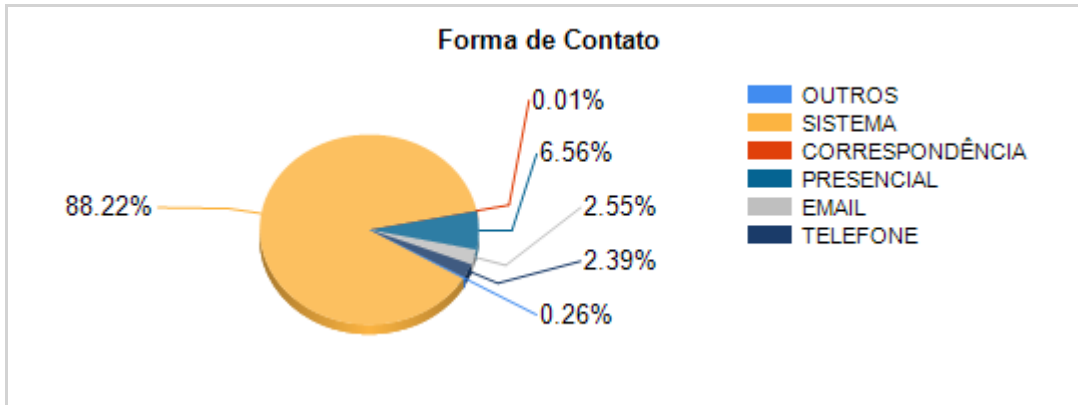
### Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1091
Elogio	550
Outros	609
Reclamação	61752
Solicitação de Informação	4062
Sugestão	114
Total:	68178



### Forma de Contato

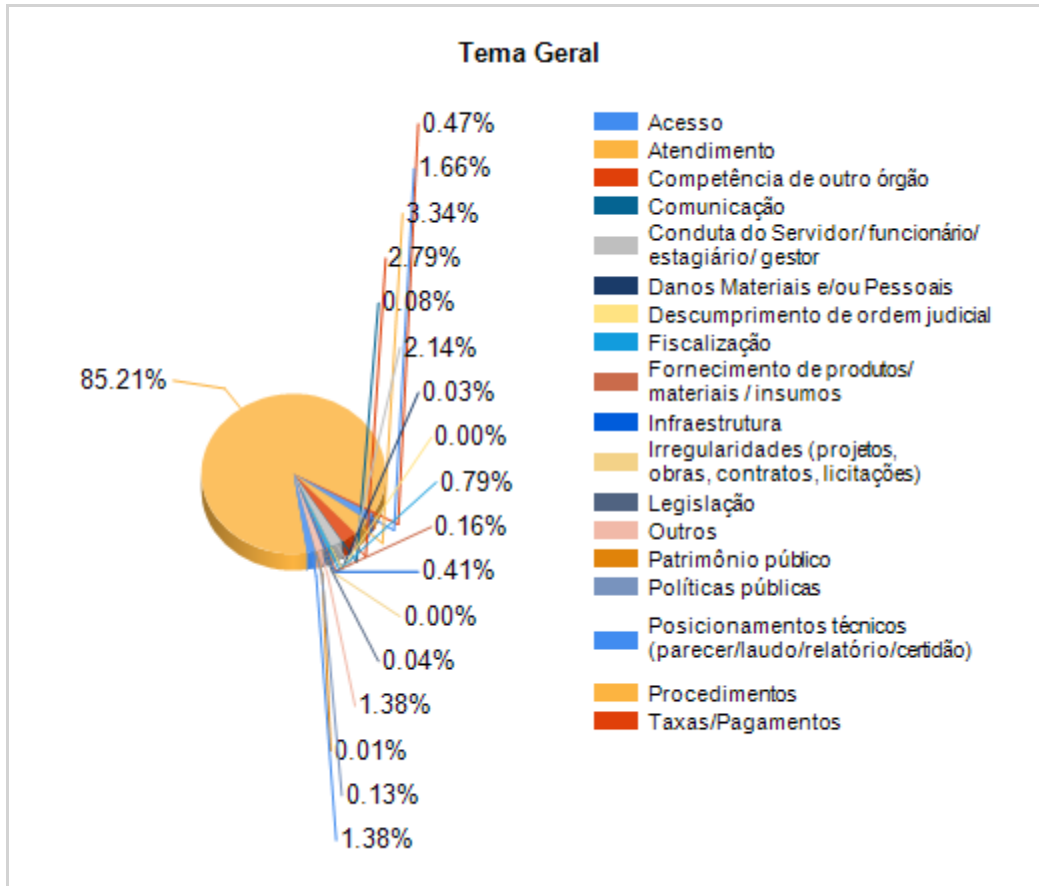
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Outros	3	4	3	0	599	0	609
Solicitação de Informação	89	68	232	1	3668	4	4062
Sugestão	4	3	7	0	100	0	114
Elogio	52	9	26	0	463	0	550
Reclamação	4319	1543	1465	7	54253	165	61752
Denúncia	6	0	8	1	1065	11	1091
Total	4473	1627	1741	9	60148	180	68178



### Tema Geral

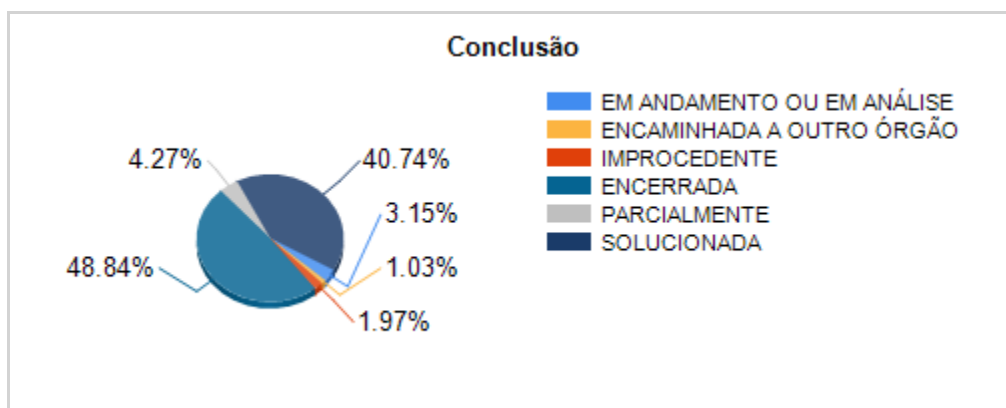
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	3	64	960	88	8	1124
Atendimento	261	342	24	1275	352	6	2260
Competência de outro órgão	25	0	15	1643	196	11	1890
Comunicação	0	0	1	30	19	1	51
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	151	197	1	1098	0	0	1447
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	0	20	2	0	23
Descumprimento de ordem judicial	1	0	0	0	0	0	1
Fiscalização	422	0	1	108	1	0	532
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	106	0	0	106
Infraestrutura	0	2	0	262	8	5	277
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	1	0	0	23	0	0	24
Outros	89	3	131	370	334	9	936
Patrimônio público	0	0	0	2	0	3	5
Políticas públicas	0	0	0	86	0	1	87
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	18	0	2	135	776	1	932
Procedimentos	78	11	318	55079	2156	61	57703
Taxas/Pagamentos	0	0	6	263	47	1	317
<b>Total</b>	<b>1049</b>	<b>558</b>	<b>563</b>	<b>61460</b>	<b>3979</b>	<b>107</b>	<b>67716</b>





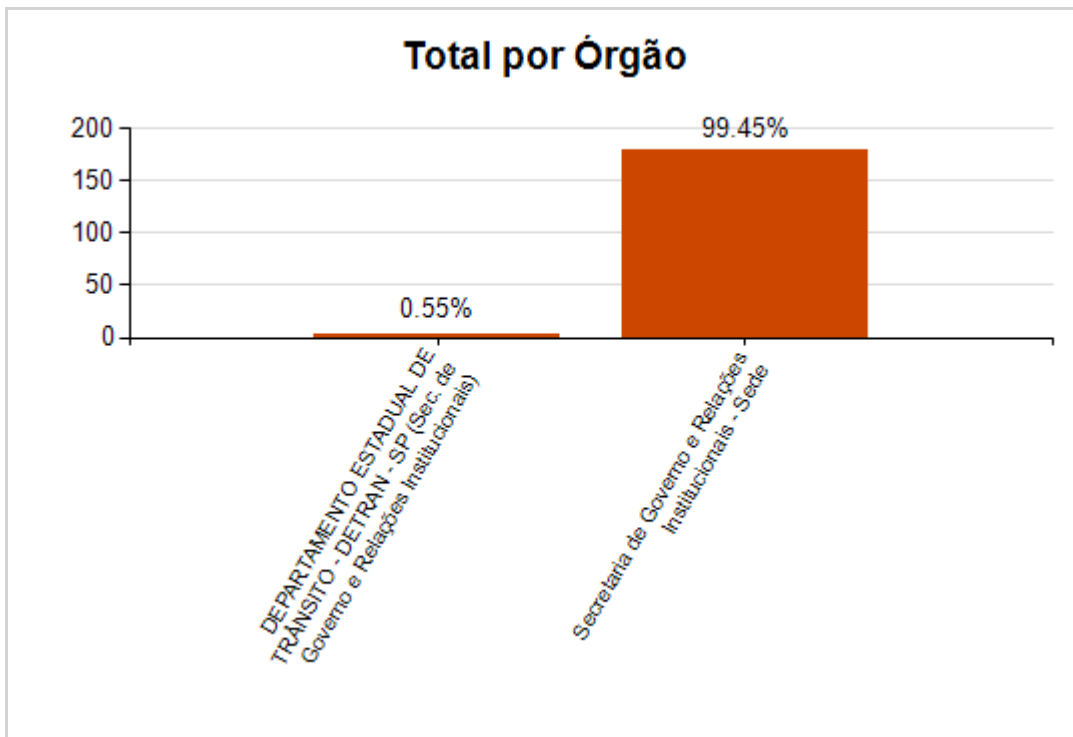
### Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	339	324	289	46	43	50	1091
Elogio	324	2	163	0	2	59	550
Outros	283	8	247	18	47	6	609
Reclamação	25409	2259	30540	1169	430	1945	61752
Solicitação de Informação	1387	280	2038	102	168	87	4062
Sugestão	33	35	23	10	11	2	114
<b>Total</b>	<b>27775</b>	<b>2908</b>	<b>33300</b>	<b>1345</b>	<b>701</b>	<b>2149</b>	<b>68178</b>



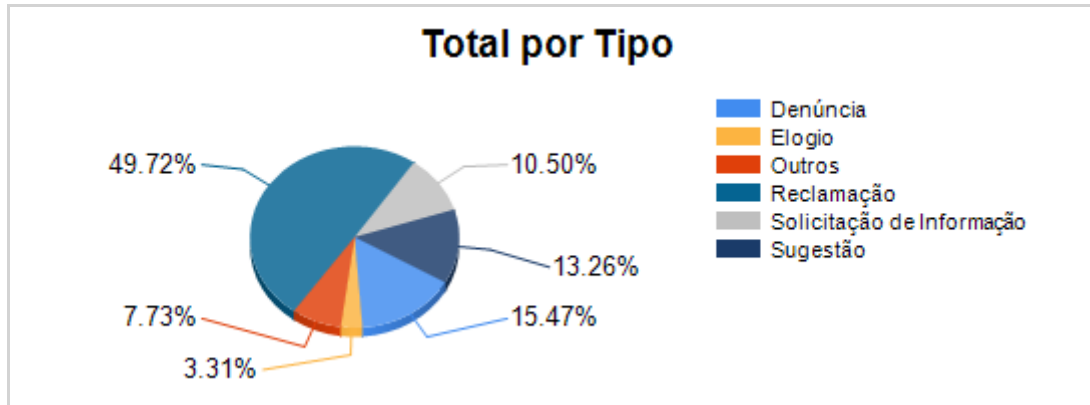
**Secretaria de Governo e Relações Institucionais**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Governo e Relações Institucionais - Sede	180
Total:		180



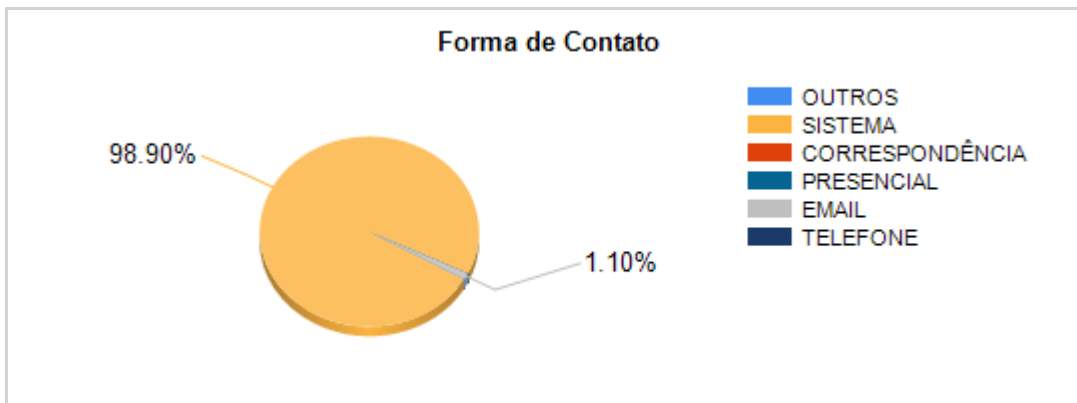
**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	28
Elogio	6
Outros	14
Reclamação	90
Solicitação de Informação	19
Sugestão	24
Total:	181



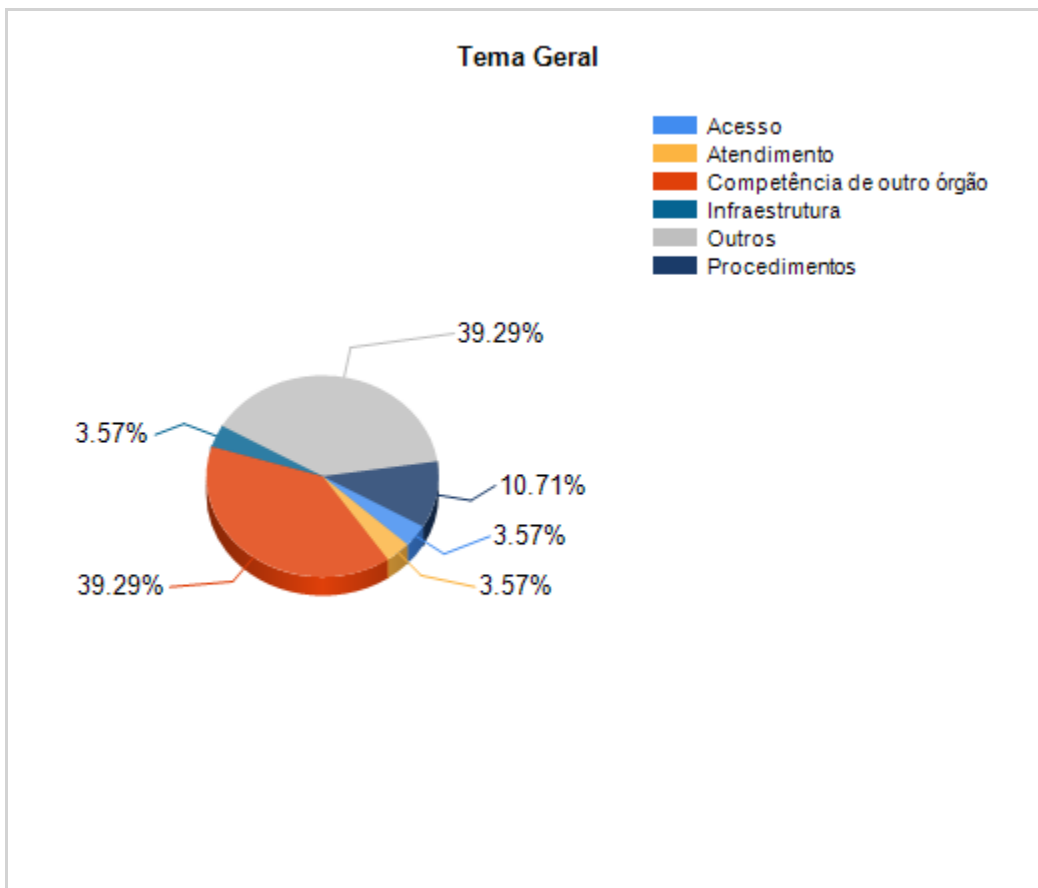
### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Reclamação	0	0	0	0	90	0	90
Sugestão	0	0	1	0	23	0	24
Elogio	0	0	0	0	6	0	6
Outros	0	0	0	0	14	0	14
Solicitação de Informação	0	0	1	0	18	0	19
Denúncia	0	0	0	0	28	0	28
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>179</b>	<b>0</b>	<b>181</b>



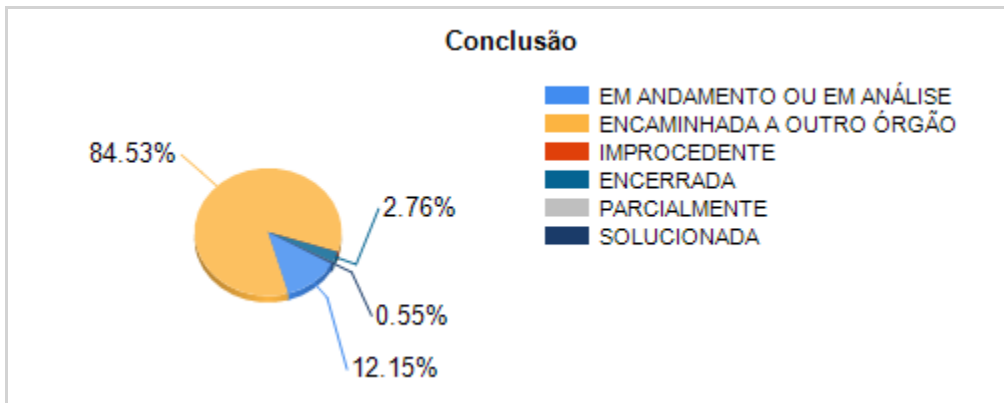
### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	1	0	1
Atendimento	0	1	0	0	0	0	1
Competência de outro órgão	0	0	1	7	1	2	11
Infraestrutura	0	0	0	0	0	1	1
Outros	0	0	4	3	2	2	11
Procedimentos	2	0	0	1	0	0	3
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>28</b>



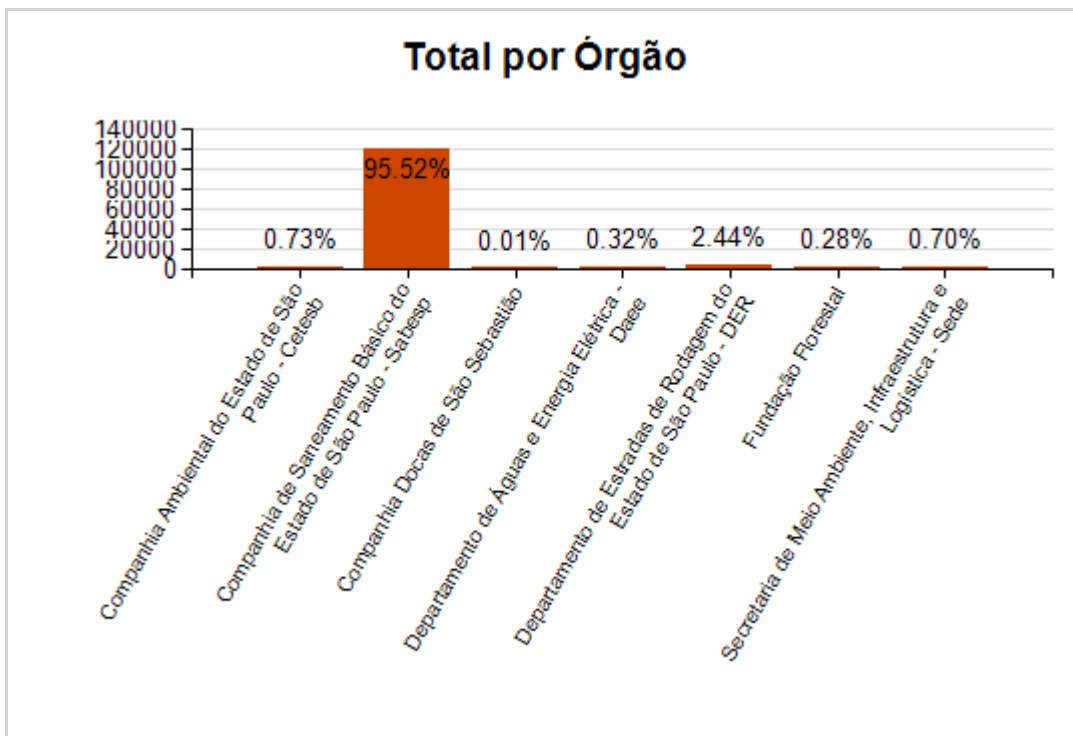
## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	0	0	0	26	1	28
Elogio	0	0	0	0	5	1	6
Outros	0	0	2	0	9	3	14
Reclamação	0	0	1	0	79	10	90
Solicitação de Informação	0	0	1	0	15	3	19
Sugestão	0	0	1	0	19	4	24
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>153</b>	<b>22</b>	<b>181</b>



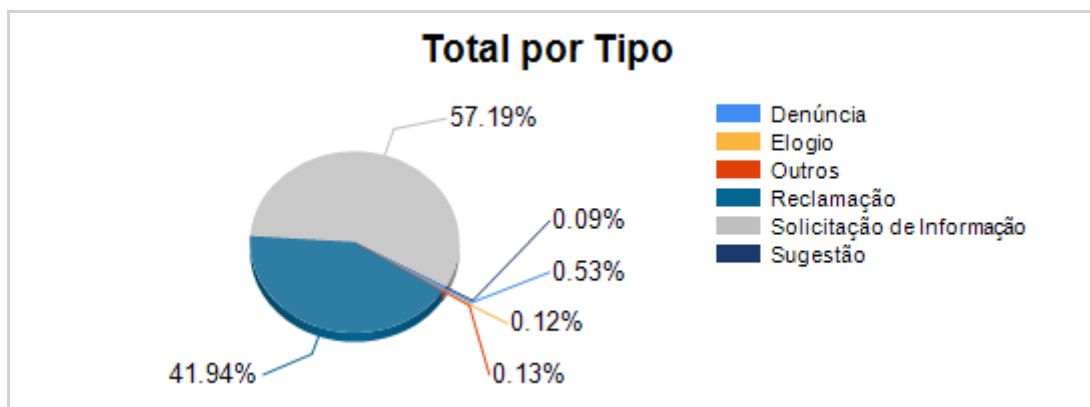
**Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	923
2	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	120931
3	Companhia Docas de São Sebastião	12
4	Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee	410
5	Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER	3083
6	Fundação Florestal	356
7	Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística - Sede	889
Total:		126604



### Tipo de Manifestação

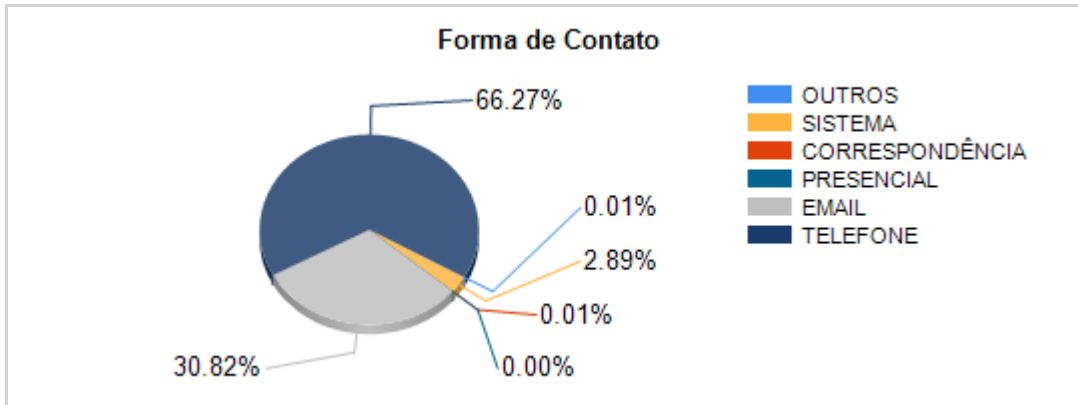
Tipo	Quantidade
Denúncia	672
Elogio	151
Outros	163
Reclamação	53101
Solicitação de Informação	72406
Sugestão	111
Total:	126604



### Forma de Contato

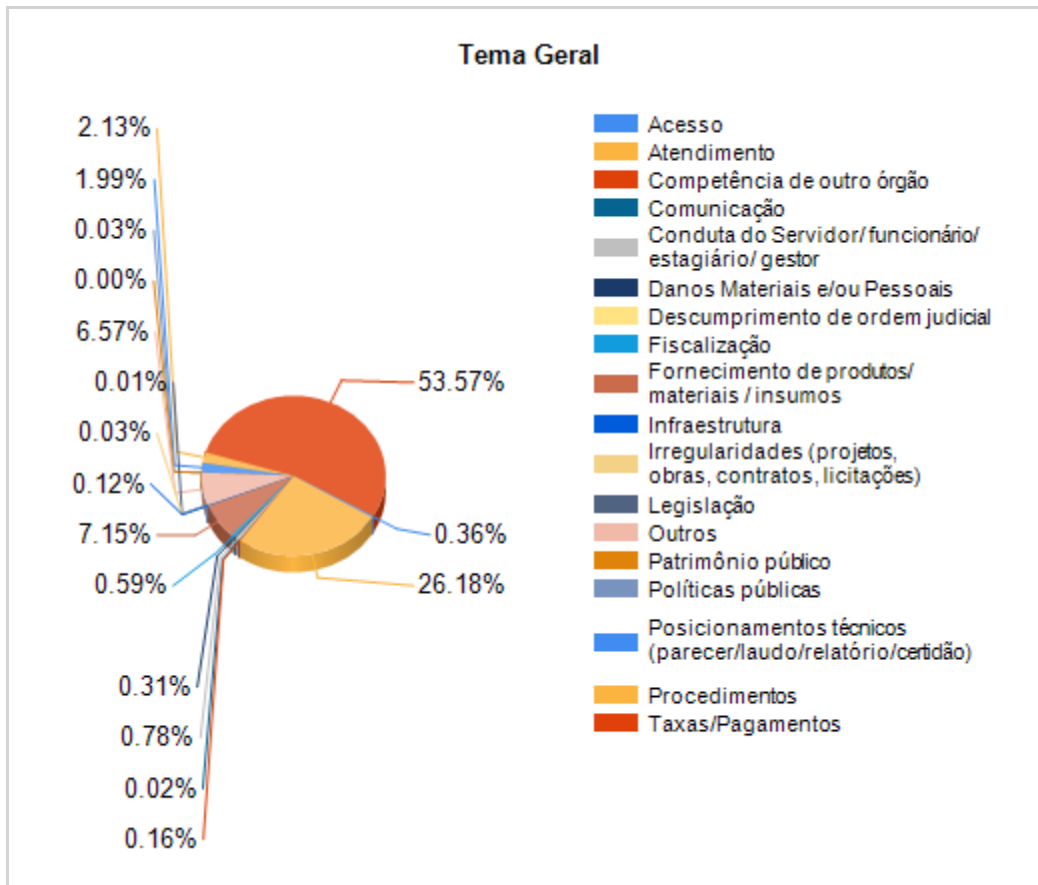
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	4	90	334	11	233	0	672
Reclamação	1	27617	23591	0	1889	3	53101
Elogio	0	5	106	0	40	0	151
Solicitação de Informação	1	56180	14911	0	1305	9	72406
Outros	0	3	45	0	115	0	163
Sugestão	0	0	32	0	79	0	111
Total	6	83895	39019	11	3661	12	126604





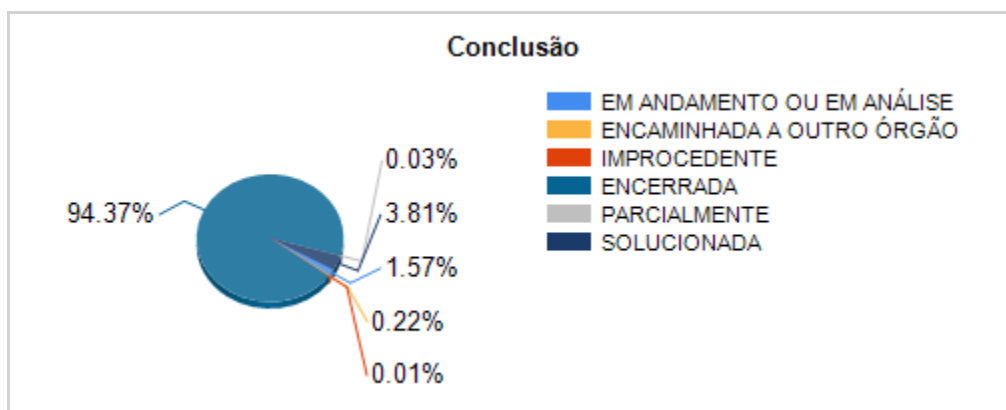
### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	25	2	8	114	300	3	452
Atendimento	6	73	31	16086	16877	5	33078
Competência de outro órgão	25	1	6	125	44	7	208
Comunicação	0	0	0	13	7	1	21
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	212	18	1	623	128	0	982
Danos Materiais e/ou Pessoais	3	0	8	307	76	0	394
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	143	1	25	424	112	35	740
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	8	0	6130	2891	1	9030
Infraestrutura	3	0	5	91	48	10	157
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	10	0	1	19	4	0	34
Legislação	0	0	0	0	11	0	11
Outros	30	9	8	4761	3494	6	8308
Patrimônio público	1	0	0	3	1	0	5
Políticas públicas	2	0	1	18	16	4	41
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	1	1	7	1212	1291	0	2512
Procedimentos	106	8	11	604	1933	29	2691
Taxas/Pagamentos	4	29	45	22480	45135	4	67697
<b>Total</b>	<b>571</b>	<b>150</b>	<b>157</b>	<b>53010</b>	<b>72368</b>	<b>105</b>	<b>126361</b>



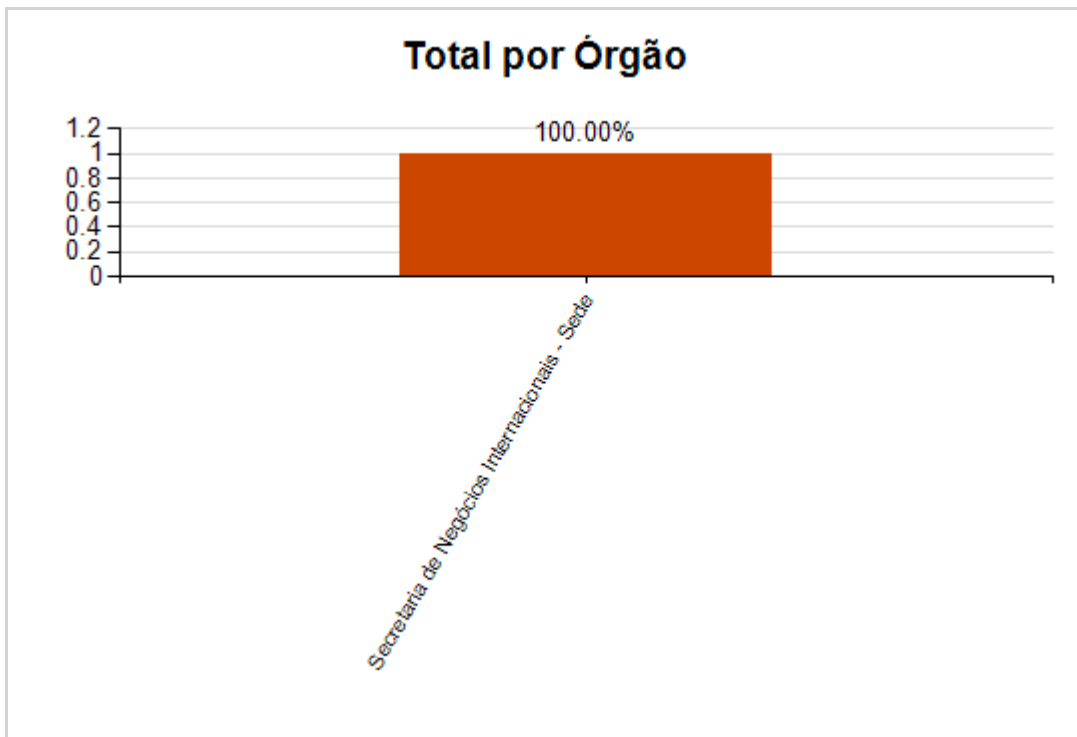
## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	341	6	69	2	108	146	672
Elogio	62	0	87	0	1	1	151
Outros	143	1	9	1	8	1	163
Reclamação	2264	16	48949	7	103	1762	53101
Solicitação de Informação	1938	14	70342	0	46	66	72406
Sugestão	81	0	15	0	7	8	111
<b>Total</b>	<b>4829</b>	<b>37</b>	<b>119471</b>	<b>10</b>	<b>273</b>	<b>1984</b>	<b>126604</b>



### Secretaria de Negócios Internacionais

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Negócios Internacionais - Sede	1
Total:		1



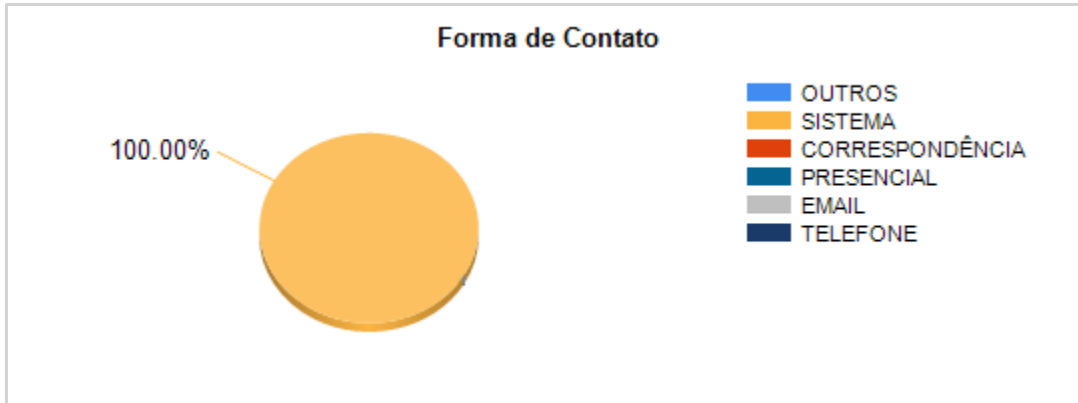
### Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Reclamação	1
Total:	1



## Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Reclamação	0	0	0	0	1	0	1
Total	0	0	0	0	1	0	1



## Conclusão

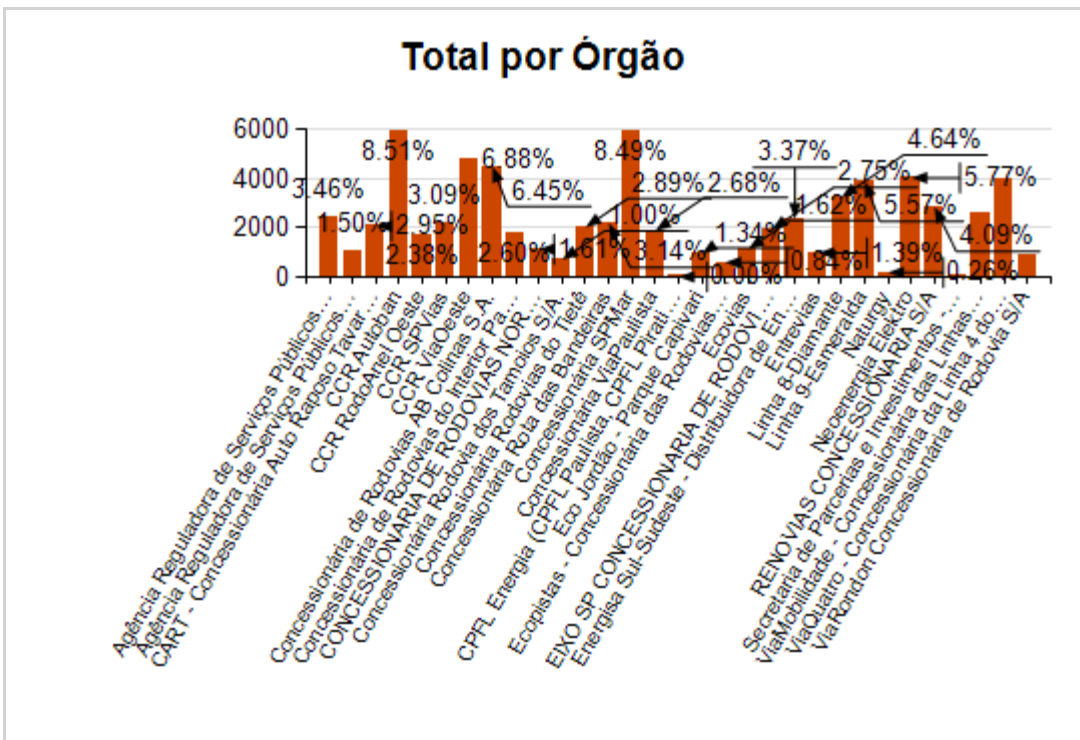
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Reclamação	0	0	0	0	1	0	1
Total	0	0	0	0	1	0	1



**Secretaria de Parcerias em Investimentos**

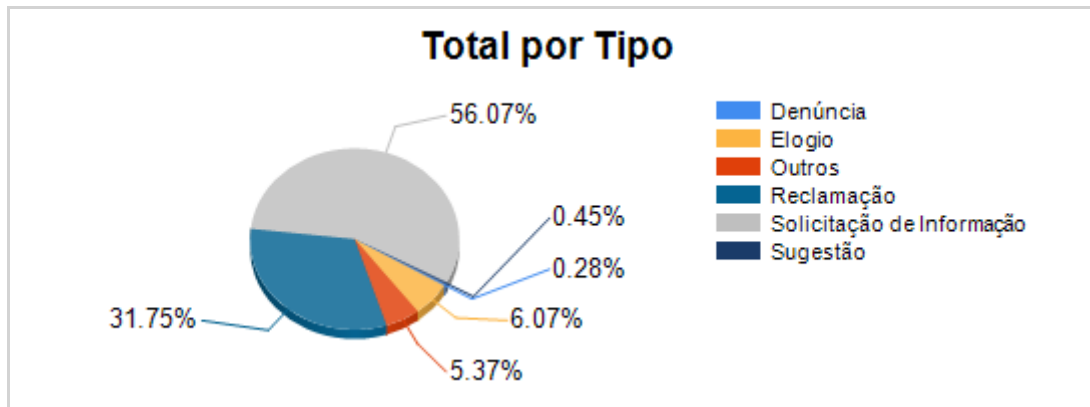
ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp	2422
2	Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo- Arsesp	1051
3	CART - Concessionária Auto Raposo Tavares	2068
4	CCR Autoban	5964
5	CCR RodoAnel Oeste	1670
6	CCR SPVias	2163
7	CCR ViaOeste	4820
8	Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.	4517
9	Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A	1819
10	CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS NOROESTE PAULISTA S.A. (Econoroeste)	1127
11	Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.	701
12	Concessionária Rodovias do Tietê	2025
13	Concessionária Rota das Bandeiras	2199
14	Concessionária SPMar	5953
15	Concessionária ViaPaulista	1877
16	CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)	1
17	Eco Jordão - Parque Capivari	940
18	Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A	586
19	Ecovias	1134
20	EIXO SP CONCESSIONARIA DE RODOVIAS S.A	1930
21	Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A	2365
22	Entrevias	975
23	Linha 8-Diamante	3255
24	Linha 9-Esmeralda	3907
25	Naturgy	181
26	Neoenergia Elektro	4043
27	RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A	2863
28	Secretaria de Parcerias e Investimentos - SEDE	36
29	ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A	2627
30	ViaQuatro - Concessionária da Linha 4 do Metrô de São	3983

	Paulo	
31	ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A	879
Total:		70081



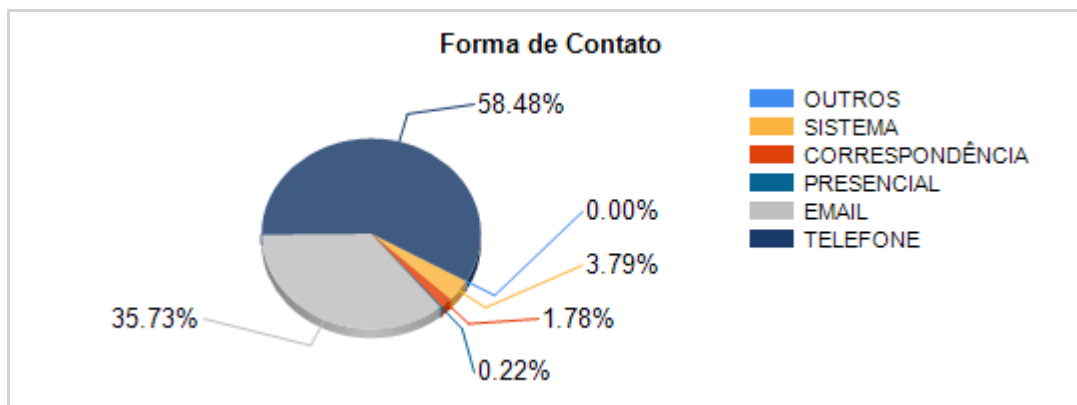
### Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	198
Elogio	4255
Outros	3765
Reclamação	22253
Solicitação de Informação	39295
Sugestão	315
Total:	70081



### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Reclamação	29	10354	8784	869	2216	1	22253
Denúncia	0	103	58	0	37	0	198
Outros	18	2863	829	1	54	0	3765
Elogio	5	3675	535	28	12	0	4255
Sugestão	0	129	142	8	36	0	315
Solicitação de Informação	104	23860	14693	338	300	0	39295
Total	156	40984	25041	1244	2655	1	70081

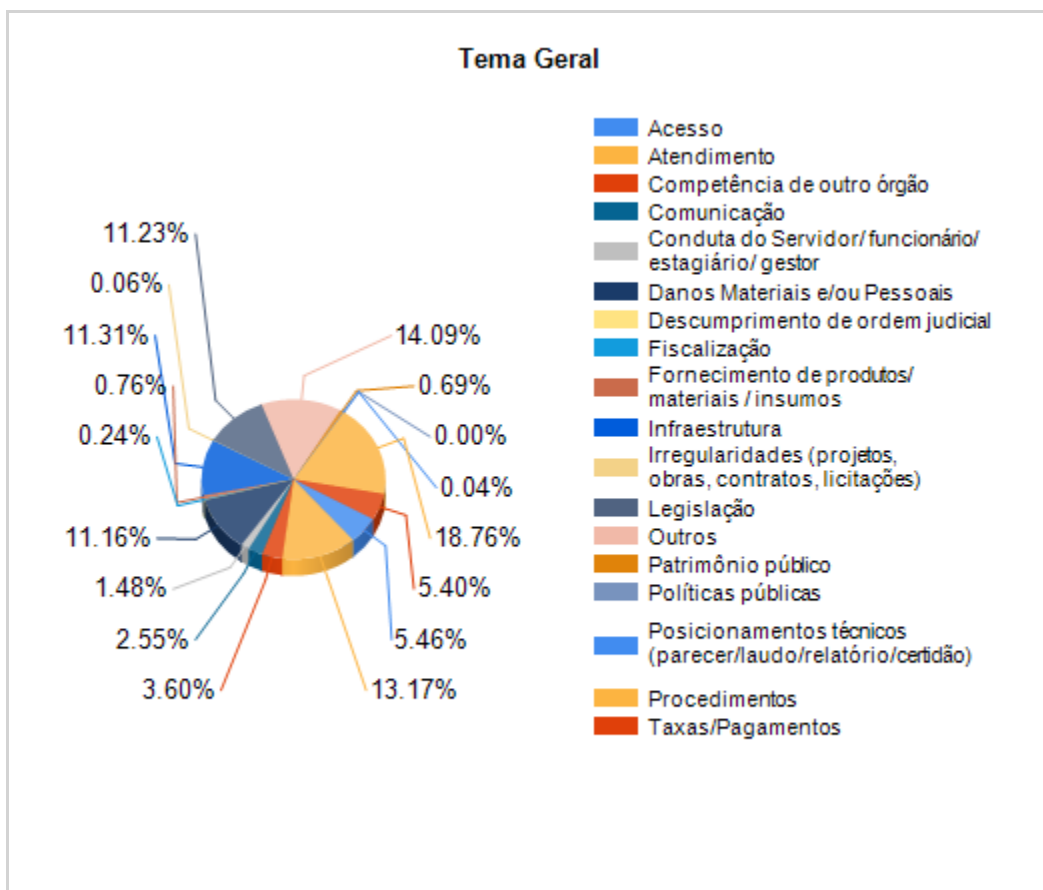


### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	4	11	381	3397	23	3816
Atendimento	15	3622	172	1817	3570	13	9209

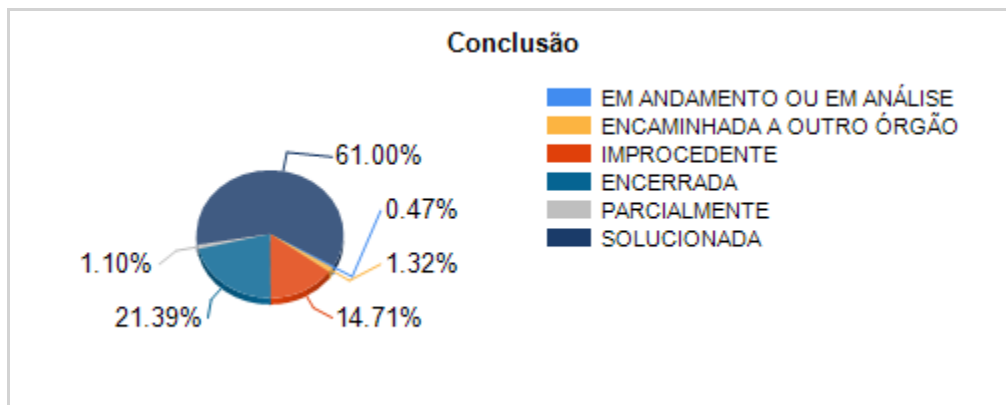


Competência de outro órgão	13	0	10	1111	1376	9	2519
Comunicação	5	3	18	55	1657	49	1787
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	35	292	0	392	316	2	1037
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	210	3511	4086	0	7807
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	156	13	0	169
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	0	0	0	228	302	0	530
Infraestrutura	4	19	104	3940	3718	125	7910
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	6	0	14	18	2	0	40
Legislação	4	3	26	2380	5421	18	7852
Outros	39	365	1599	3877	3940	37	9857
Patrimônio público	0	0	0	0	483	0	483
Políticas públicas	0	0	0	0	0	2	2
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	11	2	15	0	28
Procedimentos	4	2	111	3038	9930	35	13120
Taxas/Pagamentos	0	0	1473	1247	1056	0	3776
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>4310</b>	<b>3759</b>	<b>22153</b>	<b>39282</b>	<b>313</b>	<b>69942</b>



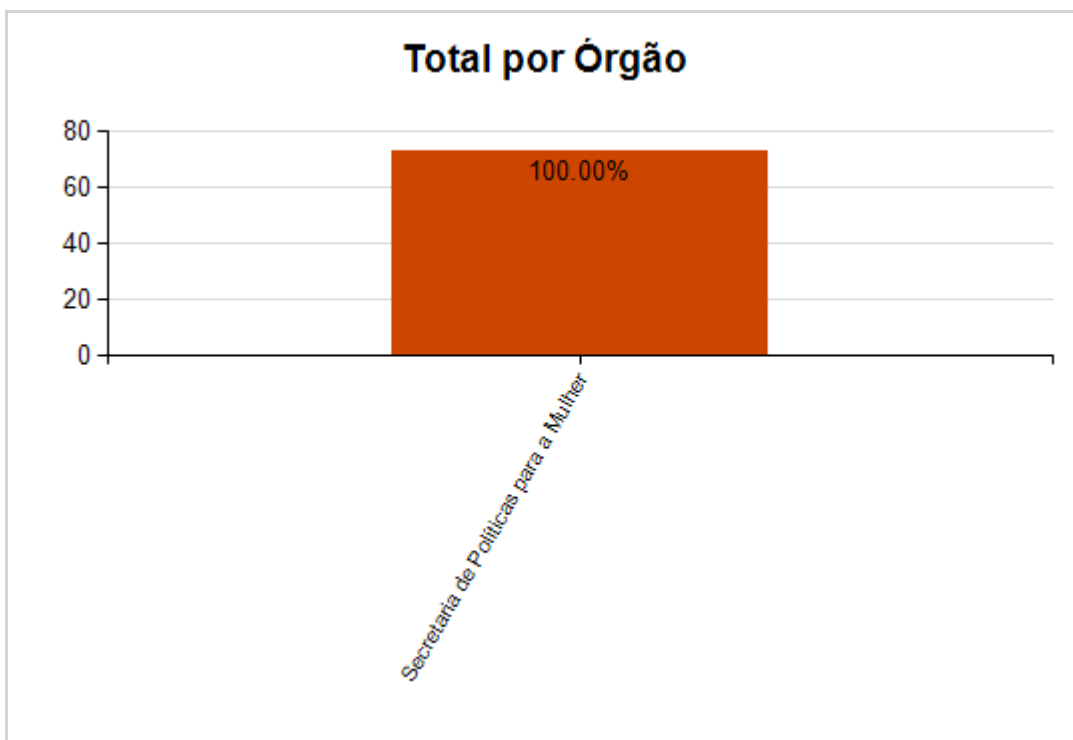
## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	61	1	21	30	27	1	141
Elogio	3603	0	357	349	2	1	4312
Outros	2645	38	979	72	22	9	3765
Reclamação	9690	404	2972	8254	679	245	22244
Solicitação de Informação	26591	325	10551	1578	186	61	39292
Sugestão	162	4	110	25	11	15	327
<b>Total</b>	<b>42752</b>	<b>772</b>	<b>14990</b>	<b>10308</b>	<b>927</b>	<b>332</b>	<b>70081</b>

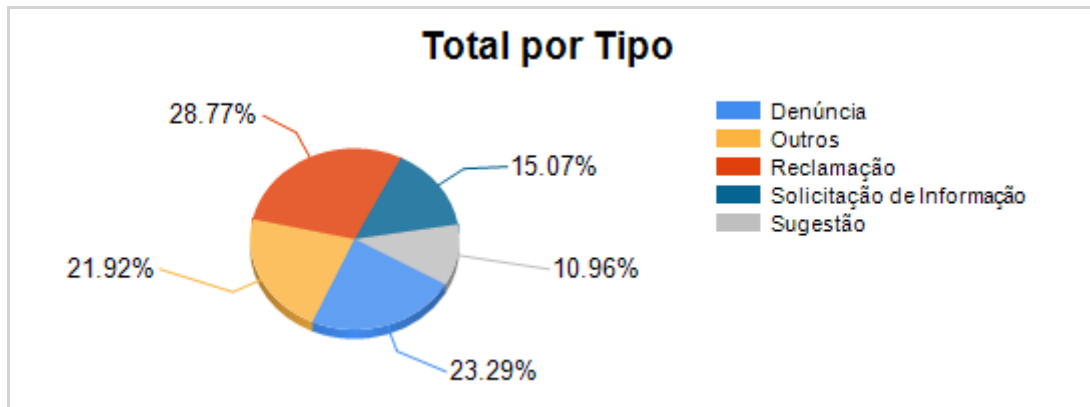


**Secretaria de Políticas para a Mulher**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Políticas para a Mulher	73
Total:		73

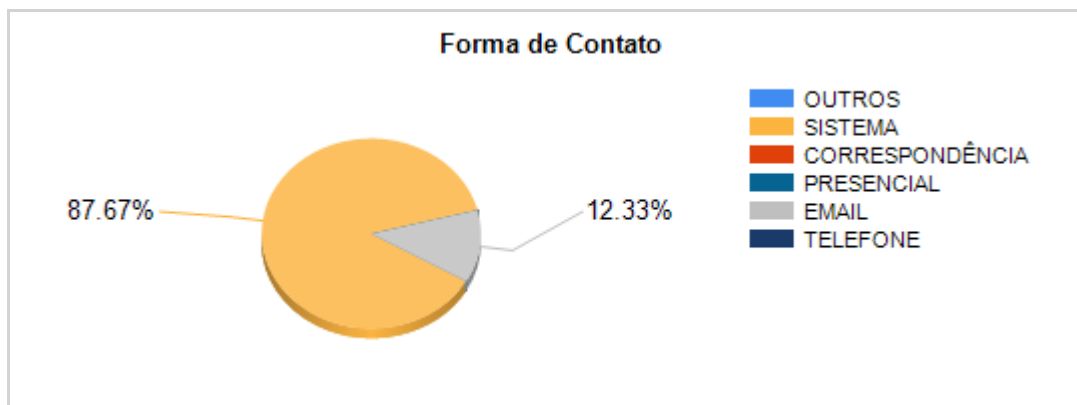

**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	17
Outros	16
Reclamação	21
Solicitação de Informação	11
Sugestão	8
Total:	73



### Forma de Contato

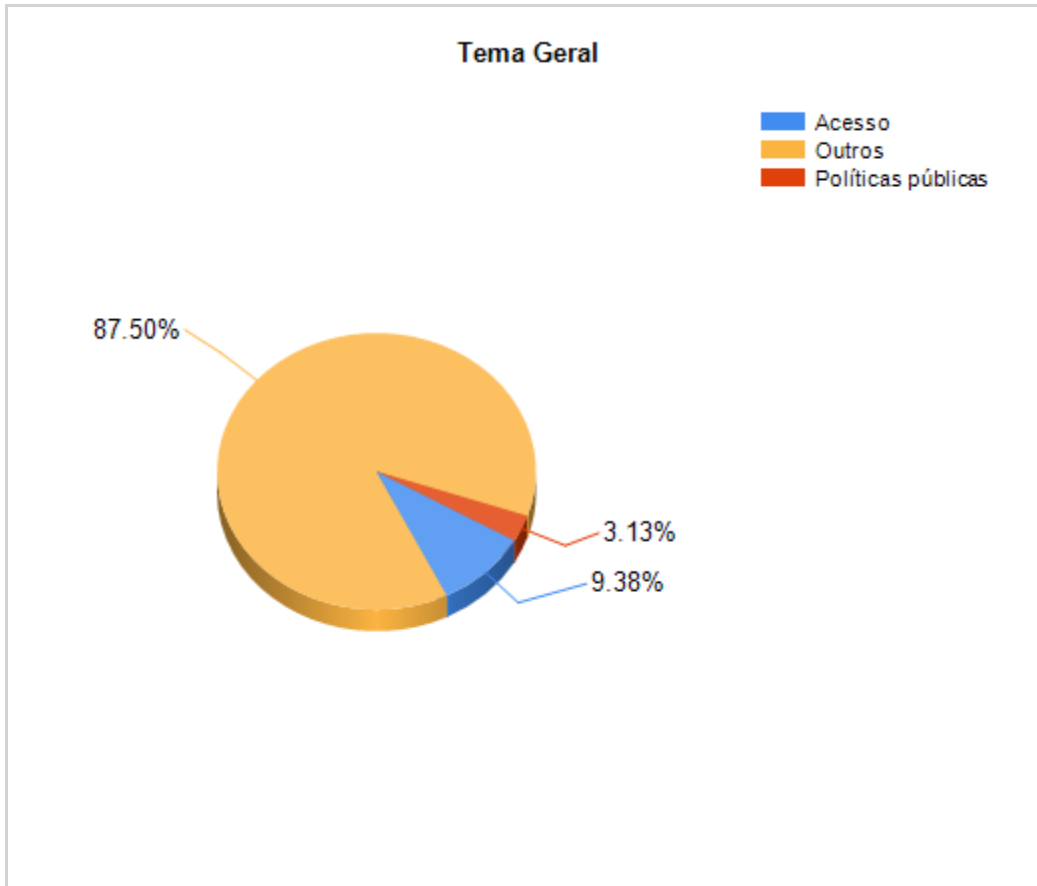
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	9	0	8	0	17
Outros	0	0	0	0	16	0	16
Sugestão	0	0	0	0	8	0	8
Reclamação	0	0	0	0	21	0	21
Solicitação de Informação	0	0	0	0	11	0	11
Total	0	0	9	0	64	0	73



### Tema Geral

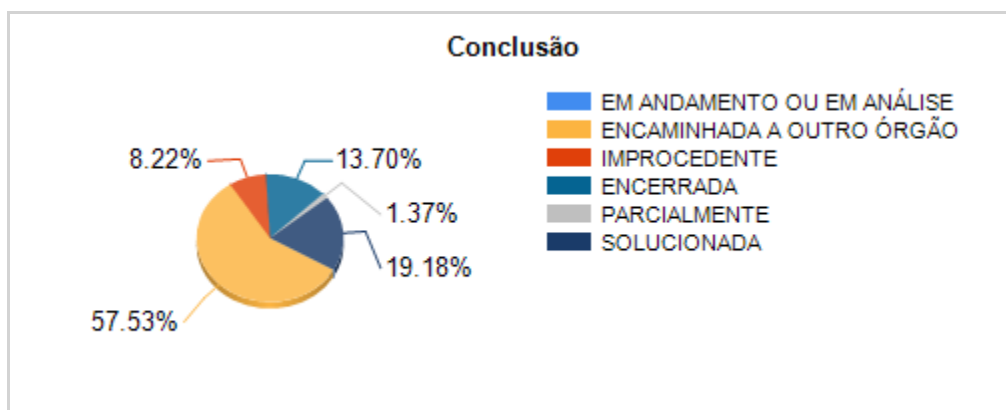
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	3	0	3
Outros	4	0	15	4	4	1	28
Políticas públicas	1	0	0	0	0	0	1

Total	5	0	15	4	7	1	32
-------	---	---	----	---	---	---	----



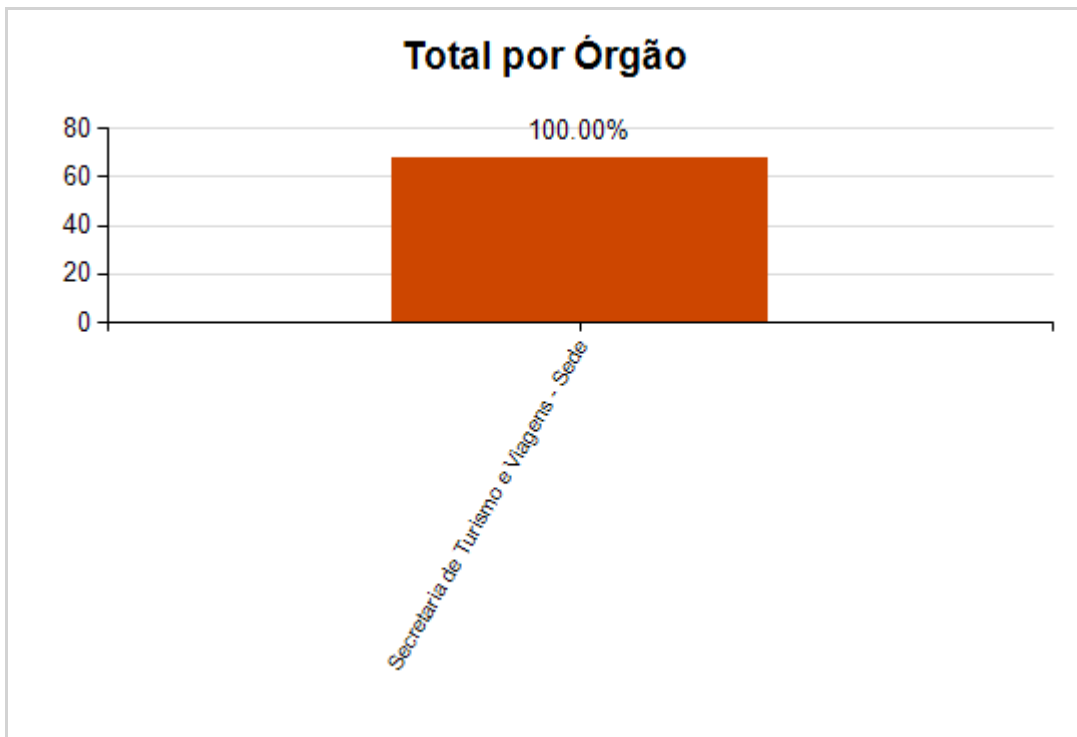
## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	1	1	2	13	0	17
Outros	8	0	6	1	1	0	16
Reclamação	1	0	2	1	17	0	21
Solicitação de Informação	5	0	1	1	4	0	11
Sugestão	0	0	0	1	7	0	8
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>73</b>



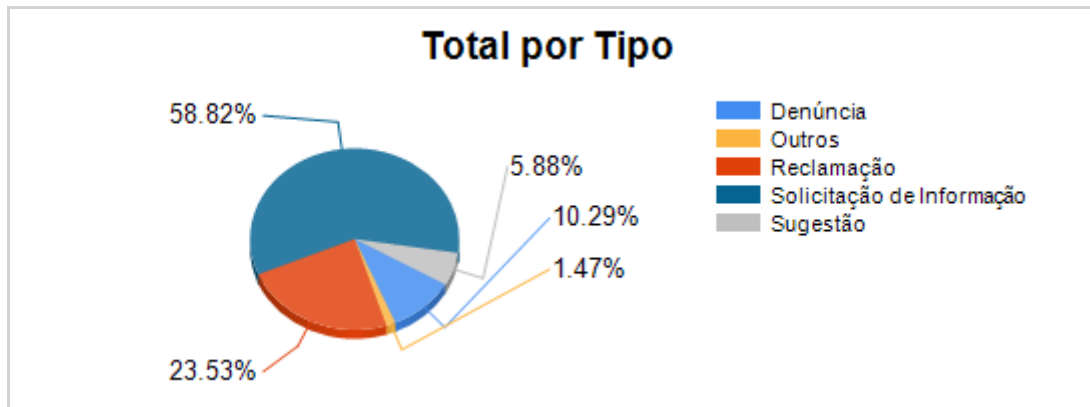
**Secretaria de Turismo e Viagens**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Turismo e Viagens - Sede	68
Total:		68



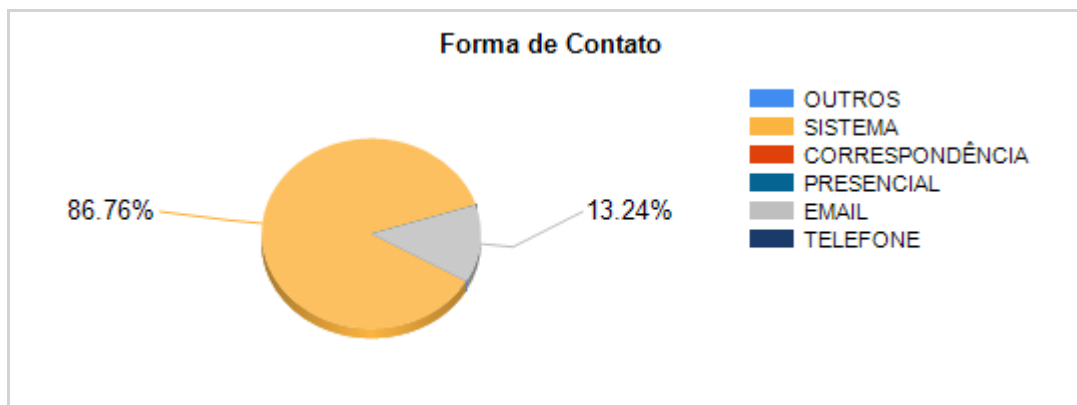
**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	7
Outros	1
Reclamação	16
Solicitação de Informação	40
Sugestão	4
Total:	68



### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Solicitação de Informação	0	0	7	0	33	0	40
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Sugestão	0	0	1	0	3	0	4
Denúncia	0	0	0	0	7	0	7
Reclamação	0	0	1	0	15	0	16
Total	0	0	9	0	59	0	68

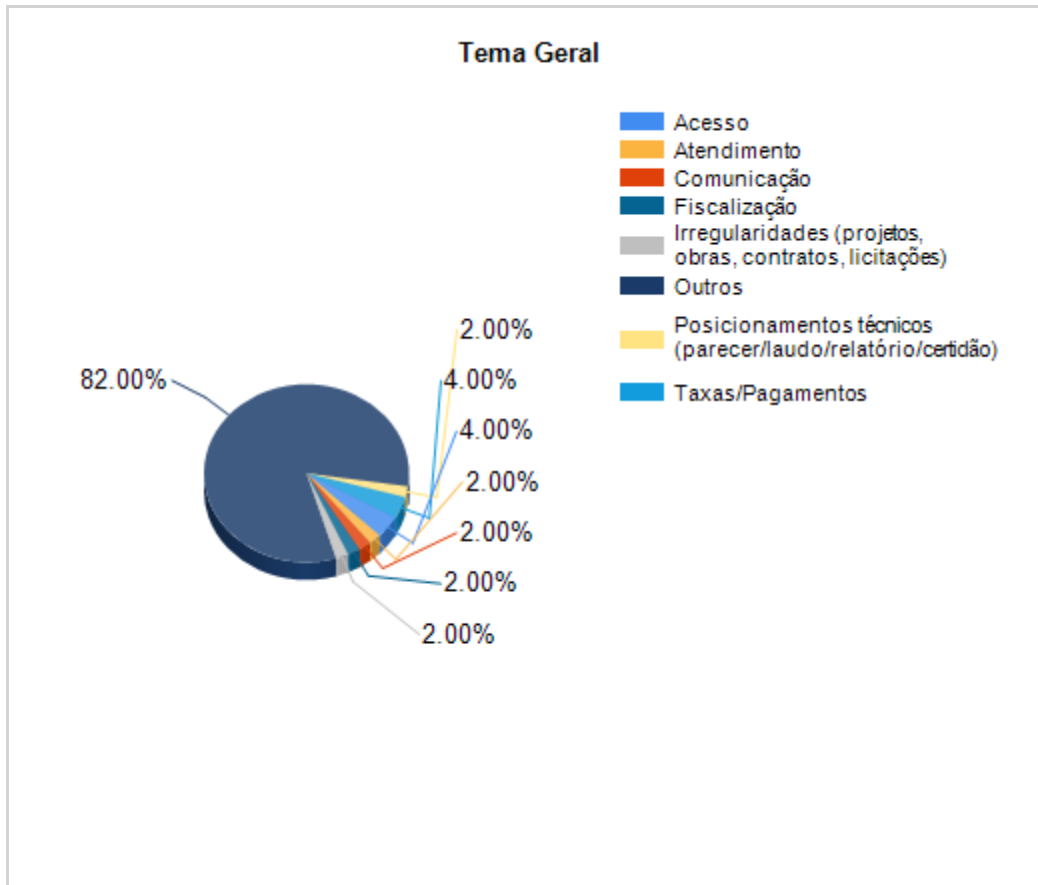


### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	1	0	1	2
Atendimento	0	0	0	0	1	0	1
Comunicação	0	0	0	0	1	0	1



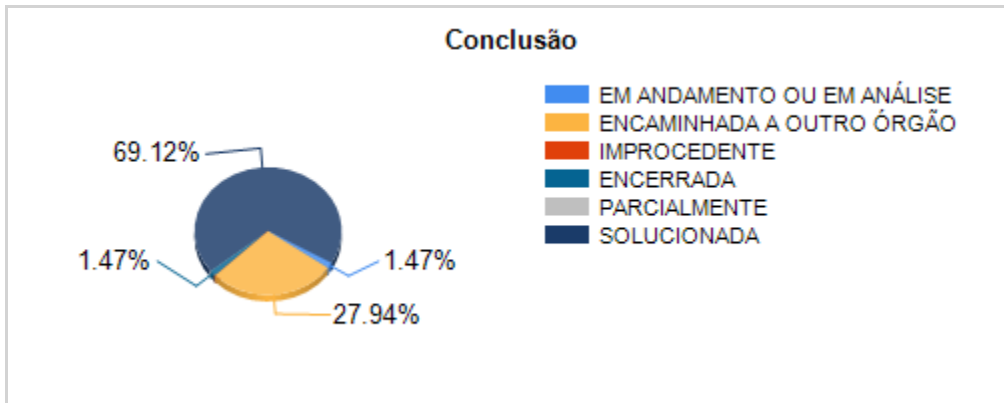
Fiscalização	1	0	0	0	0	0	1
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Outros	1	0	0	3	36	1	41
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	1	0	0	1
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1	1	0	2
Total	3	0	0	6	39	2	50



## Conclusão

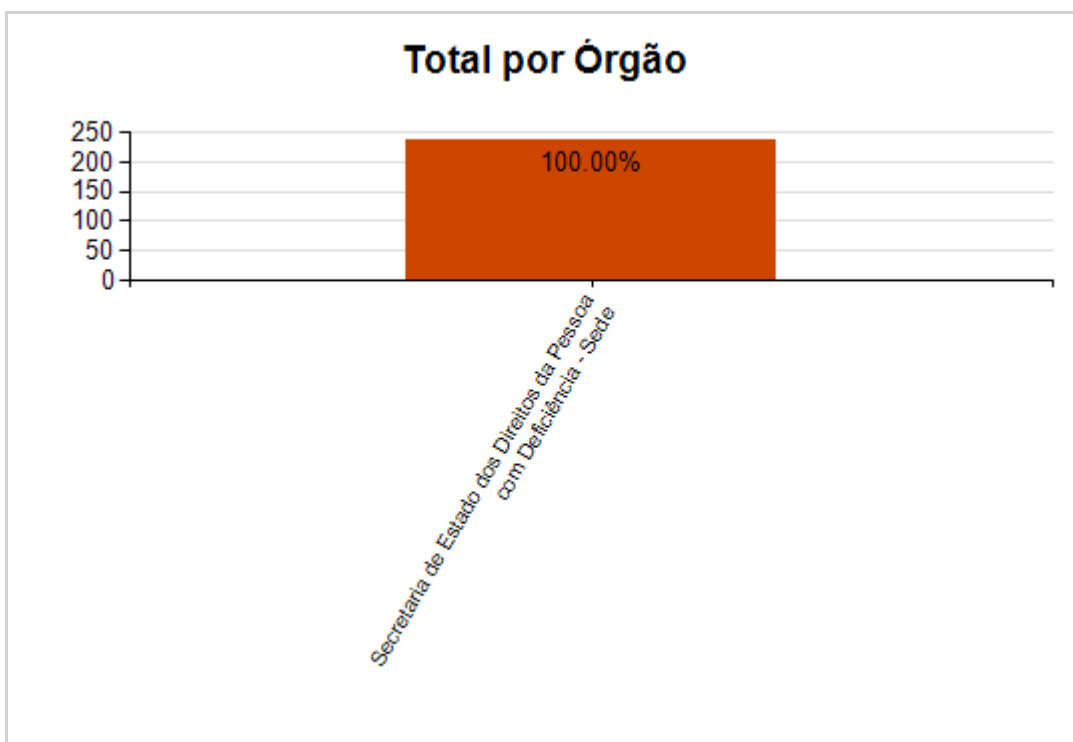
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	0	1	0	5	0	7
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Reclamação	6	0	0	0	10	0	16
Solicitação de Informação	38	0	0	0	1	1	40
Sugestão	2	0	0	0	2	0	4

Total	47	0	1	0	19	1	68
-------	----	---	---	---	----	---	----



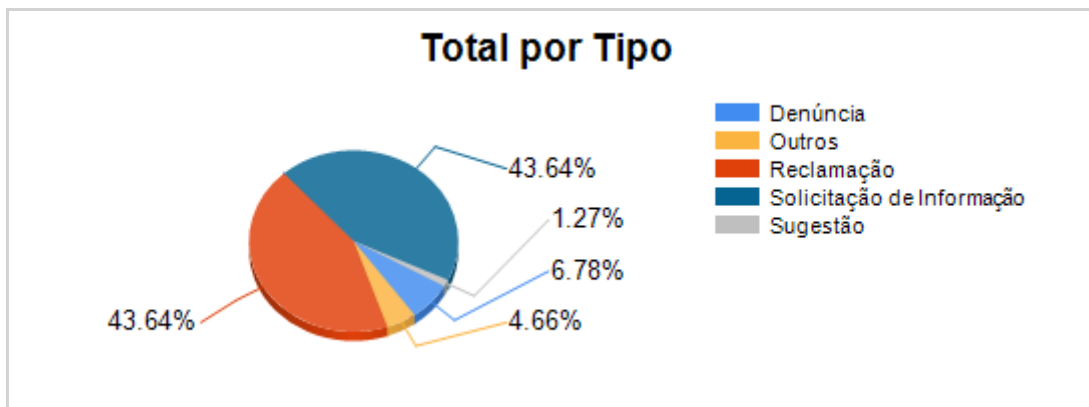
**Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	236
Total:		236



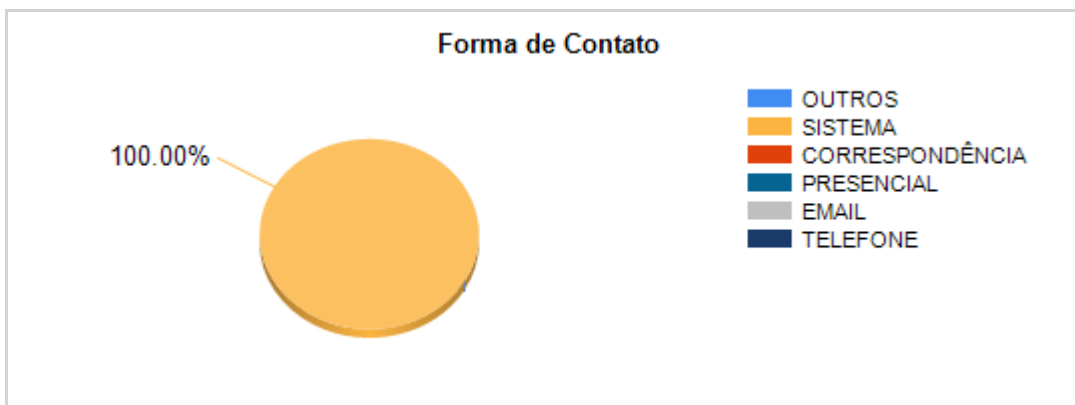
**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	16
Outros	11
Reclamação	103
Solicitação de Informação	103
Sugestão	3
Total:	236



### Forma de Contato

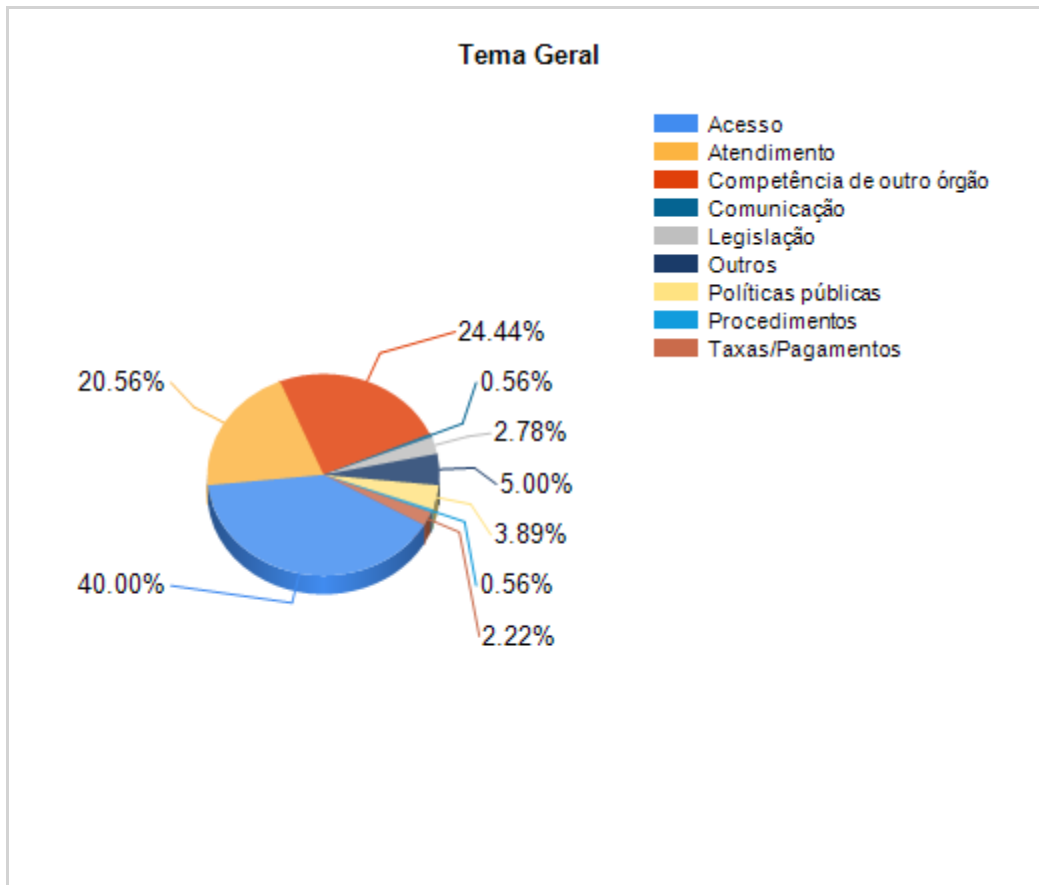
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Sugestão	0	0	0	0	3	0	3
Outros	0	0	0	0	11	0	11
Denúncia	0	0	0	0	16	0	16
Reclamação	0	0	0	0	103	0	103
Solicitação de Informação	0	0	0	0	103	0	103
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>236</b>	<b>0</b>	<b>236</b>



### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	2	31	39	0	72
Atendimento	1	0	0	11	24	1	37
Competência de outro órgão	0	0	3	19	21	1	44

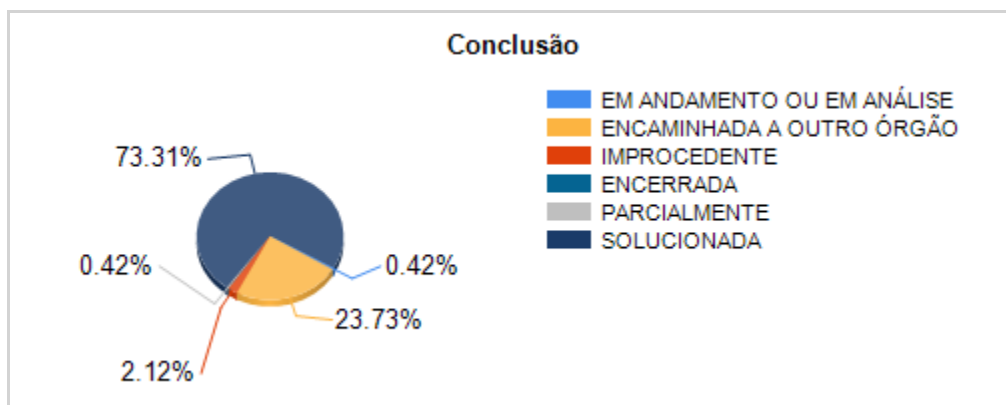
Comunicação	0	0	0	0	1	0	1
Legislação	0	0	0	3	2	0	5
Outros	0	0	4	4	1	0	9
Políticas públicas	0	0	0	4	3	0	7
Procedimentos	0	0	0	1	0	0	1
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	4	0	4
Total	1	0	9	73	95	2	180



## Conclusão

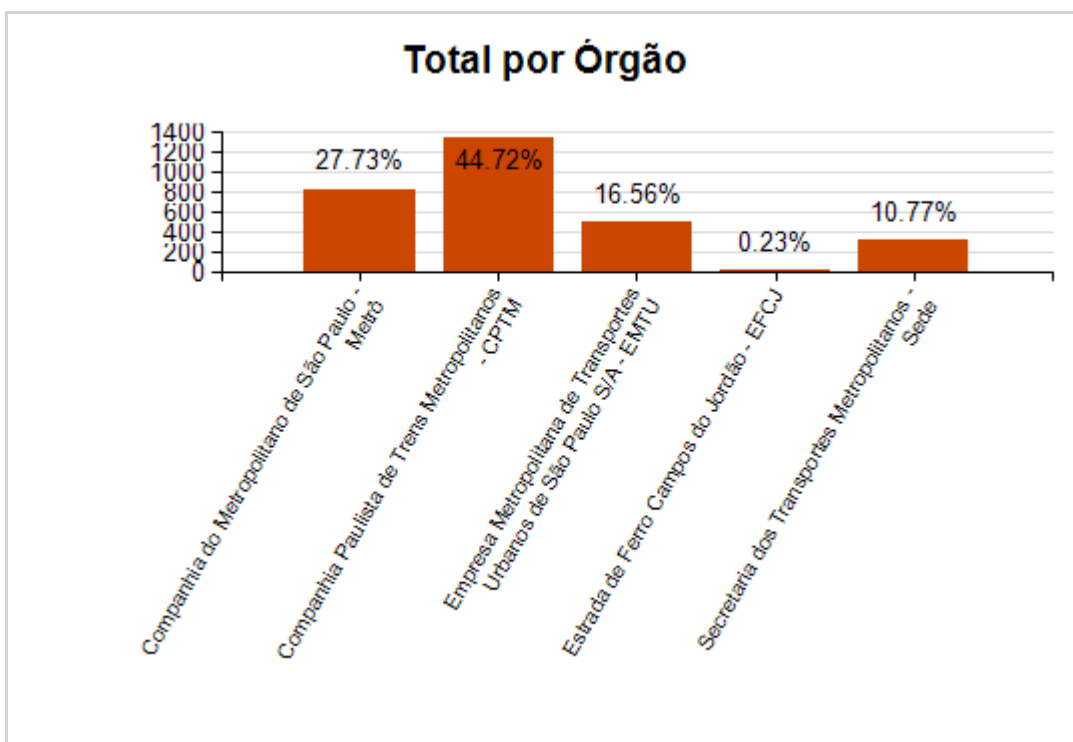
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	0	0	0	15	0	16
Outros	5	0	0	4	2	0	11
Reclamação	72	0	0	1	30	0	103
Solicitação de Informação	93	1	0	0	8	1	103

Sugestão	2	0	0	0	1	0	3
Total	173	1	0	5	56	1	236



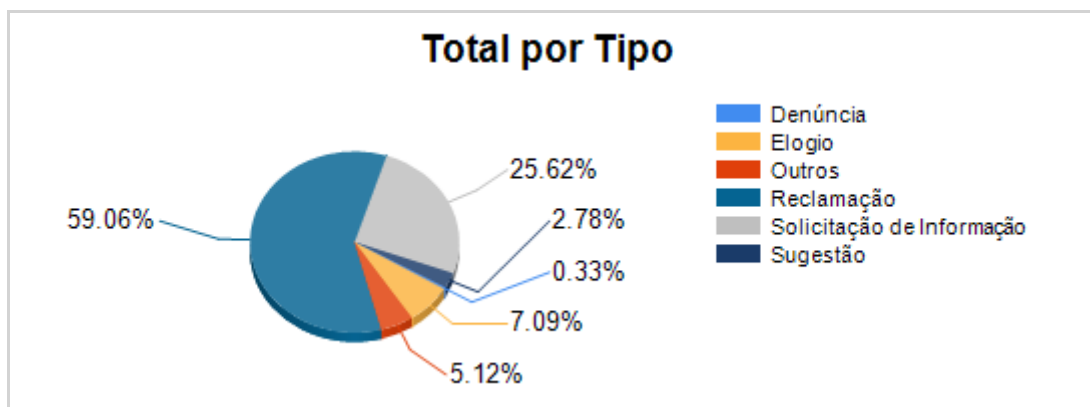
**Secretaria dos Transportes Metropolitanos**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô	829
2	Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM	1337
3	Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU	495
4	Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ	7
5	Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede	322
Total:		2990



### Tipo de Manifestação

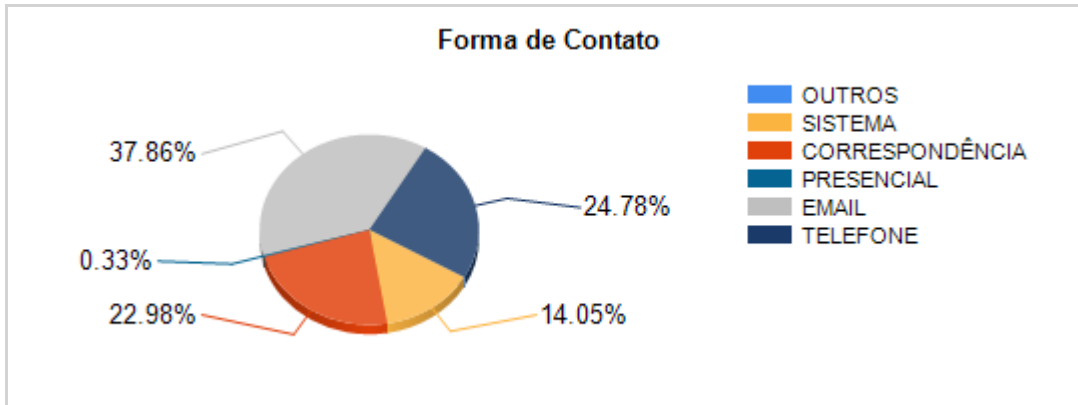
Tipo	Quantidade
Denúncia	10
Elogio	212
Outros	153
Reclamação	1766
Solicitação de Informação	766
Sugestão	83
Total:	2990



### Forma de Contato

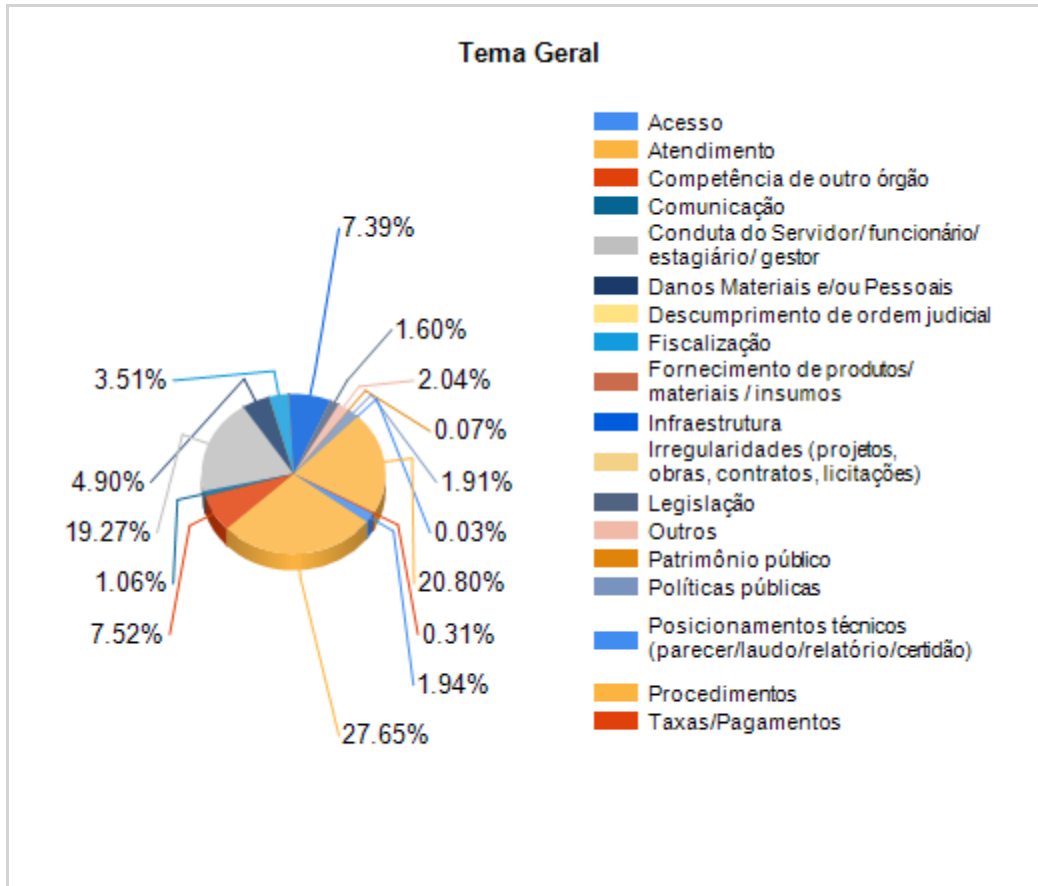
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Elogio	0	68	53	28	63	0	212
Outros	1	19	19	103	11	0	153
Solicitação de Informação	5	333	281	96	51	0	766
Sugestão	1	1	47	7	27	0	83
Denúncia	0	0	3	0	7	0	10
Reclamação	3	320	729	453	261	0	1766
Total	10	741	1132	687	420	0	2990





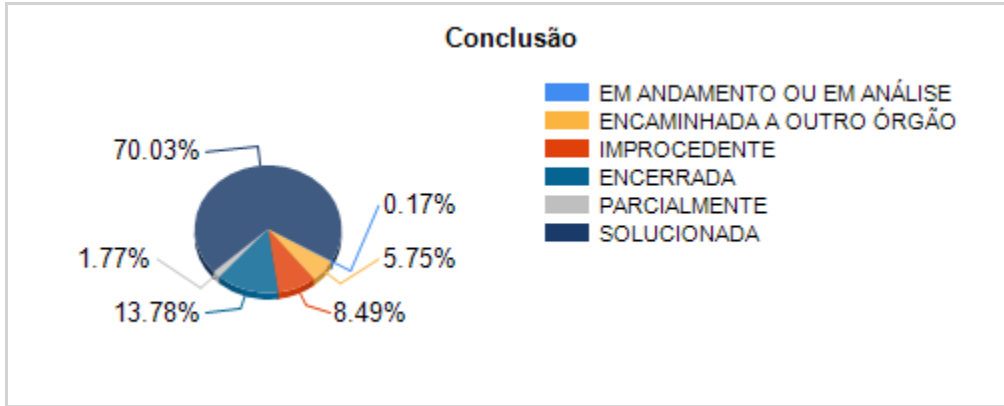
### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	30	26	0	57
Atendimento	1	57	24	365	347	18	812
Competência de outro órgão	1	5	2	162	41	10	221
Comunicação	0	2	0	24	1	4	31
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	105	90	350	20	1	566
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	108	36	0	144
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	2	98	3	0	103
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	4	17	141	49	6	217
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	2	0	0	21	24	0	47
Outros	0	5	7	23	22	3	60
Patrimônio público	0	0	0	2	0	0	2
Políticas públicas	0	1	0	11	13	31	56
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	1	0	0	1
Procedimentos	0	33	7	389	176	6	611
Taxas/Pagamentos	0	0	1	2	6	0	9
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>212</b>	<b>151</b>	<b>1727</b>	<b>764</b>	<b>79</b>	<b>2937</b>



## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	3	0	0	1	6	0	10
Elogio	140	0	64	4	4	0	212
Outros	98	0	42	11	2	0	153
Reclamação	1132	44	259	200	128	3	1766
Solicitação de Informação	660	7	42	38	17	2	766
Sugestão	61	2	5	0	15	0	83
<b>Total</b>	<b>2094</b>	<b>53</b>	<b>412</b>	<b>254</b>	<b>172</b>	<b>5</b>	<b>2990</b>



## Manifestações Relevantes

Os dados abaixo referem-se as informações inseridas pelas Ouvidorias Setoriais.

### Casa Civil

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Casa Civil	<p>- Muitas críticas com relação à dificuldade de resolver a situação da Cracolândia e a crescente escalada da violência no centro da capital.</p> <p>- Muitas reclamações a respeito dos atendimentos do Detran e Poupatempo continuam ocorrendo. O maior alvo das reclamações é sobre a precariedade de funcionamento dos sistemas, dificuldade nos agendamentos e lentidão nas respostas.</p> <p>- Frequente cobrança ao governador a respeito das falhas nos trens do Metrô e CPTM, falha nos sistemas deixando a população sem o ar-condicionado em vagões super lotados</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>1 – Solicitação de informações e relatório de atividades concernentes a tragédia de São Sebastião;</p> <p>2 – Requerimento de atendimento e dúvidas de demandas de Defesa Civil – usualmente demandas tipicamente municipais;</p> <p>3 – Solicitações originariamente típicas de Secretaria de Segurança Pública, relatos de possíveis</p>	<p>Orientações expressivas quanto ao prazo de retorno e atendimento e detalhamento de respostas – todas usualmente acatadas pelos dirigentes.</p>	<p>Direcionamento indevido de demandas típicas da Secretaria de Segurança Pública – o nome “Casa Militar”, eventualmente sugere equivocadamente que apurações disciplinares ou inconformidades de atendimento policial seriam responsabilidade típica desta Pasta – o que</p>

	inconformidades – todas retransmitidas à respectiva Secretaria.		não ocorre, visto que as atribuições da Casa Militar estão taxativamente descritas no DECRETO Nº 48.526, DE 04 DE MARÇO DE 2004
--	---	--	---

### Controladoria Geral do Estado

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Controladoria Geral do Estado	DETRAN; SSECRETARIA DA SAÚDE; E SECRETARIA DA EDUCAÇÃO.	Nada o observar	Nada o observar

### Procuradoria Geral do Estado

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Procuradoria Geral do Estado - Sede	<p><b>Reclamação sobre valor do Imposto de Renda no informe de rendimentos decorrente de precatórios.</b></p> <p>"A Ouvidoria/PGE não possui acesso sistêmico ou atribuição para verificar informe de rendimentos, inclusive pelo sigilo da matéria envolvida. Orientamos sempre consultar o "portal de precatórios" pelo site "https://www.precatorios.pge.sp.gov.br:8443/ppr/inicio.do". Lá existem informações precisas e acessos que podem auxiliar na solução de sua solicitação. Caso ainda persista necessidade de solução, inclusive para correção do informe de rendimentos, de "tributado" para "não tributado (verbas de caráter indenizatório)", o canal correto para solicitar orientação é por meio do email "precatoriospgeatendimento@sp.gov.br". Atenciosamente, Ouvidoria/PGE"</p> <p>*****</p> <p><b>Reclamação sobre pagamento não vinculado ao IPVA</b></p> <p>"A Ouvidoria/PGE não possui acesso sistêmico ou</p>	Nenhuma recomendação encaminhada aos órgãos superiores da PGE no segundo semestre/2023.	Há impossibilidade de colar print de tela nas respostas enviadas através do "Sistema Ouvidorias". Essa limitação operacional demanda o envio de e-mail fora do Sistema ao usuário.

atribuição para conciliação de arrecadação de débitos inscritos de IPVA.  
Orientamos consultar o [www.dividaativa.pge.sp.gov.br](http://www.dividaativa.pge.sp.gov.br), menu "Requerimentos", e preencher o formulário de verificação de pagamento decorrente da conciliação de GARE IPVA e DARE de Honorários, instruído com a tela do débito e com a GARE IPVA, DARE de Honorários e os respectivos comprovantes de pagamento, encaminhando tudo em arquivo PDF para o canal eletrônico do órgão especializado "pfatendimento@sp.gov.br".  
Atenciosamente,  
Ouvidoria/PGE"

\*\*\*\*\*

**Pedido de informação sobre como solicitar parcelamento de IPVA**

"O parcelamento de IPVA pode ser realizado diretamente no [www.dividaativa.pge.sp.gov.br](http://www.dividaativa.pge.sp.gov.br), mediante consulta de CPF do proprietário ou RENAVAM do veículo.  
Acesse [www.dividaativa.pge.sp.gov.br](http://www.dividaativa.pge.sp.gov.br), menu "Consultas">>"Consultar débitos", e escolha o tipo de pesquisa, por CPF ou RENAVAM.  
Quando a consulta aparecer, click na palavra "IPVA" destacada na cor azul (são links que descrevem o débito e permitem a opção de pagamento integral, pagamento parcial ou parcelamento).  
Para formalizar o parcelamento, click bem em cima da palavra "Parcelar", também destacada na cor azul, para disponibilizar a tela de parcelamento, devendo ser indicada a quantidade de parcelas, inclusive podendo ser feita simulação.  
Depois imprima a GARE IPVA e realize o pagamento na rede bancária autorizada.  
Atenção: Somente imprima a GARE IPVA da parcela do parcelamento no [www.dividaativa.pge.sp.gov.br](http://www.dividaativa.pge.sp.gov.br), pois qualquer outro site é fraude e o valor pago não irá baixar o débito inscrito.  
Atenciosamente,  
Ouvidoria/PGE"

\*\*\*\*\*

**Secretaria da Administração Penitenciária**

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap	Apoio jurídico ao preso, consistente em pedidos de atendimento dos advogados da FUNAP em virtude da dificuldade de acesso dentro do presídio por parte dos familiares e pela pessoa	Todas as recomendações encaminhadas aos dirigentes foram acatadas no sentido de verificar e propiciar o atendimento ao	A principal dificuldade é em obter o retorno da pesquisa de satisfação

	<p>privada de liberdade</p> <p>Manifestações encaminhadas a outros órgãos com pedidos reiterados de aproximação familiar</p> <p>Dificuldades em obter o certificado de conclusão ade cursos através das unidades prisionais</p>	manifestante	
Secretaria da Administração Penitenciária - Sede	<p>As solicitações mais presentes nesta Ouvidoria-SAP refere-se a: atendimento ao público interno nas unidades prisionais (visitantes, advogados, etc...), atendimento médico nas unidades prisionais e solicitações de transferências de unidades prisionais.</p> <p>No tocante a transferência de presos de unidades prisionais temos que a sistemática do perfil carcerário, vagas em estabelecimentos prisionais, tipo de condenação, por vezes, impossibilita a permanência de presos em estabelecimentos prisionais mais próximo de seus familiares. Destarte, esse fator não é visto como uma violação, já que está amparado na lei de execução penal e a movimentação carcerária se faz necessária devido ao fluxos de vagas no sistema.</p> <p>No tocante ao atendimento médico nas unidades prisionais, a principal dificuldade está no nível secundário do atendimento, ou seja, atendimentos especializados, que normalmente dependem das redes sus para serem realizados. Verificamos que administração penitenciária tem evoluído em projetos para atender a necessidade de assistência médica da</p>	<p>No tocante a problemática das transferências, entendemos que a administração penitenciária tem cumprido seu papel na custódia do preso e as movimentações fazem parte dessa função, desse modo deixamos de propor recomendações.</p> <p>Já em relação ao atendimento à saúde observamos práticas exitosas como o Telemedicina que é o atendimento realizado de forma virtual nas unidades prisionais do Estado, deixamos de propor recomendações.</p> <p>No tocante ao atendimento ao público externo deixamos como recomendações o aumento do prazo para as unidades prisionais confeccionarem as carteirinhas das visitantes, uma vez que acreditamos que isso irá melhorar a prestação do serviço público.</p>	<p>Não enfrentamos dificuldades na nossa atuação e temos recebido valoroso apoio dos dirigentes da Pasta.</p>

	<p>população prisional, com ampliação das formas de atendimentos e mesmo com a compactuação da CIB62 com os municípios.</p> <p>O atendimento ao público externo nas unidades prisionais tem tido pontos positivos como a criação do atendimento via whatsapp, com regras mais claras de atendimento ao público. A diminuição do quadro funcional tem contribuído para as dificuldades em torno dessa forma de atendimento.</p>		
--	--	--	--

**Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas**

<b>Órgão</b>	<b>Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes</b>	<b>Recomendações</b>	<b>Dificuldades</b>
Fundação Memorial da América	<p>A Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas do Estado de São Paulo recebeu, no 2º semestre de 2023, um total de 17 manifestações.</p> <p>Destas, 01 Denúncia não se referia ao Memorial da América Latina, por este motivo ela foi registrada e reencaminhada ao respectivo Órgão.</p> <p>Já as pertinentes ao Memorial da América Latina foram: 15 Reclamações que trataram sobre o excesso de barulho durante os eventos; 01 reclamação sobre agendamento para realização de eventos.</p>	Não Houve.	Não houve dificuldades neste sentido.
Fundação Padre Anchieta - Centro Paulista de Rádio e TV Educativa	<p>A Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas do Estado de São Paulo recebeu, no 2º semestre de 2023, um total de 11 manifestações relativas à Fundação Padre Anchieta -</p>	Não Houve.	Não houve dificuldades neste sentido.



	<p>Centro Paulista de Rádio e TV Educativa.</p> <p>Destas, 01 Denúncia foi encerrada por falha no sistema e uma reclamação não se referia à Fundação Padre Anchieta - Centro Paulista de Rádio e TV Educativa, por este motivo ela foi registrada e reencaminhada ao respectivo Órgão.</p> <p>Já as pertinentes a Fundação Padre Anchieta foram: 06 Reclamações que trataram sobre a programação da emissora; 03 Sugestões também relativas à programação da emissora.</p>		
<p>Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas - Sede</p>	<p>A Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas do Estado de São Paulo recebeu, no 2º semestre de 2023, um total de 850 manifestações. Destas, 79 não se referiam à Secretaria, motivo pelo qual foram devidamente registradas, classificadas primariamente e reencaminhadas aos respectivos Órgãos. Excluindo-se as manifestações de Outros Órgãos, são pertinentes a esta Pasta o total de 711 manifestações.</p> <p>Destas a Unidade de Formação Cultural apresentou o maior número de manifestações registradas, somando o total de 325 manifestações, entre 165 denúncias e 121 reclamações, muitas delas tratavam sobre o mesmo assunto, em sua grande maioria estavam relacionadas à denúncias e reclamações voltadas ao Projeto Guri e ao Conservatório de Tatuí;</p> <p>- As demandas reincidentes relacionadas ao Projeto Guri, se deram em decorrência de ajustes realizados pela nova</p>	<p>A interação da Ouvidoria com a Chefia de Gabinete, Coordenadores e Dirigentes das demais áreas com as quais mantemos contato é boa, sendo que nossas sugestões, de modo geral, costumam ser acatadas.</p> <p>A Ouvidoria estabelece um canal direto de comunicação entre o cidadão e o órgão público, é possível identificar nas críticas as oportunidades de melhoria e a possibilidade de inovar constantemente nossos processos, produtos e serviços. Ter e oferecer essa importante ferramenta representa para a organização, acima de tudo, humanizar e estreitar o relacionamento com o usuário. Significa buscar soluções práticas e efetivas para os principais problemas da organização sob a ótica do cidadão.</p>	<p>Não houve dificuldades neste sentido.</p>

	<p>Gestora do Projeto a Organização Social Santa Marcelina.</p> <p>Nota-se que houve um descontentamento dos funcionários em relação a administração da Organização Social Santa Marcelina, com relação às mudanças aplicadas pela nova gestão. Para tratar desse assunto foram realizadas reuniões entre a Organização Social e seus colaboradores para o devido encaminhamento de tais questões.</p> <p>- As demandas reincidentes relacionadas ao Conservatório de Tatuí, ocorreram devido a destinação de verba para continuidade dos Alojamentos e manutenção dos Bolsistas. Podemos verificar também neste caso que existe um descontentamento dos alunos em relação à administração da Organização Social Sustenidos com relação ao Conservatório de Tatuí, em vista das mudanças praticadas.</p> <p>Temos registrado também ocorrências de assédio moral em Equipamentos Culturais.</p> <p>De modo geral as manifestações referentes a informações ou reclamações sobre os serviços e programas oferecidos por esta Secretaria, continuam sendo o item de maior representatividade, entre eles podemos destacar os pedidos de informação sobre os Editais relacionados a Lei Paulo Gustavo; as aulas e inscrições em cursos nos Equipamentos Culturais; informações sobre a gestão dos Equipamentos Culturais; compra e trocas de ingressos para eventos; informações sobre exposições, agendamento de visitas e correlatas; informações sobre imigrantes; e, andamentos processuais no PROAC e no</p>	<p>Considerando a singularidade de cada caso para a grande maioria das manifestações recebidas, pois normalmente tratam-se de situações distintas, atualmente cabe a cada área técnica responsável pelo Contrato de Gestão correspondente ao Equipamento Cultural relacionado à demanda recebida, analisar o caso junto à Organização Social correspondente e emitir a resposta a ser direcionada aos usuários do serviço público. Embora as Unidades e os Equipamentos Culturais prestem esclarecimentos sobre as Demandas da Ouvidoria, torna-se necessário que a Secretaria da Cultura, através de mecanismos próprios de acompanhamento, instaure em cada unidade gestora, métodos para averiguação in loco das denúncias recebidas, realizando oitivas e avaliação das situações relatadas através das denúncias, pois temos registrado reincidências de denúncias e reclamações relacionadas a assédio moral.</p>	
--	--	---	--

	<p>CONDEPHAAT.</p> <p>Percebe-se que as manifestações mais frequentes foram as “reclamações”, seguidas de “denúncias”, “solicitações de informações” e “outros”.</p>		
--	--	--	--

### Secretaria da Educação

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	<p>1 – Denúncias sobre assédio (moral) contra empregados em destituições de suas funções gerenciais e/ou no tratamento desrespeitoso por parte do respectivo diretor da área em que atuam (Diretoria de Obras e Serviços – DOS).</p> <p>2 – Denúncia sobre contratações irregulares no âmbito da DOS, com interferência na gestão dos contratos vigentes de gerenciamento – terceirização inadequada.</p> <p>3 – Pedido de informação, com viés de denúncia, sobre questões relacionadas aos dois itens anteriores, inclusive com perfis de terceirizados, no linkedin, atribuindo-se cargos de Superintendentes Técnicos da FDE (que não existem na estrutura da Fundação).</p>	<p>No envio das questões consideradas relevantes, especialmente as denúncias, após manifestação da área intermediária (Diretoria Administrativa e Financeira - DAF), declarando-se incompetente para tratar do assunto - ainda que na etapa de análise preliminar -, foi sugerido à Presidência que determinasse as correspondentes investigações, já que somente a ela compete tal decisão, uma vez que as áreas averiguatórias (Auditoria e Comissão Processante) estão subordinadas a ela. Sugestão não acatada, com resposta evasiva de que, se coubesse, seria feita a apuração interna. Deduz-se que o entendimento foi de que "não coube".</p>	<p>Não há área apuratória ligada à Ouvidoria. Também não há previsão para que a Ouvidoria encaminhe diretamente ou determine ela mesma que se procedam investigações. Quando entende pertinente, ocorre o encaminhamento do caso à Presidência com a sugestão de que se determine a averiguação. Nos casos citados, tidos como relevantes, a resposta da Presidência foi de que, caso entendesse cabível, seriam tomadas as providências internas de continuidade na apuração dos fatos. Nada foi feito! Além disso, as respostas foram demoradas, prejudicando o retorno aos interessados (manifestantes) por parte da Ouvidoria, ainda que esta o tenha feito tempestivamente, considerando-se as prorrogações de prazo previstas nas legislações vigentes.</p>

Secretaria da Educação - Sede	<p>1ª - Tipo de manifestação: Reclamação</p> <p>Assunto - Recursos Humanos</p> <p>Problema - quantitativo: Conduta do servidor em relação à gestão escolar, postura profissional, dentre outras situações relatadas nos 4.608 registros de manifestações do 2º semestre de 2023.</p>	<p>Em atendimento ao previsto no Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023,</p> <p><i>Artigo 10º - As unidades setoriais de ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo têm as seguintes atribuições:</i> <i>VI – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos, no seu âmbito de atuação;</i></p>	
	<p>2ª - Tipo de manifestação: Reclamação</p> <p>Assunto: Procedimento Operacional</p> <p>Problema - quantitativo: Procedimentos que envolveram ações relacionadas à regularização da vida funcional dos servidores e esses dados foram obtidos por meio do registro de 1.990 manifestações.</p>	<p>a Ouvidoria da SEDUC-SP propôs as recomendações abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· o estreitamento das relações entre os diversos setores da SEDUC-SP;</li><li>· a busca do fortalecimento institucional da Ouvidoria na estrutura da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo;</li><li>· que, sobre os assuntos que mais se destacaram, sejam promovidas ações formativas e de acompanhamento pelos órgãos centrais da SEDUC-SP junto às DER que mais manifestações receberam.</li></ul>	
	<p>3ª - Tipo de manifestação: Reclamação</p> <p>Assunto: Procedimento Operacional</p> <p>Problema - quantitativo: Procedimentos que envolveram ações relacionadas à Programas e Projetos da rede e da vida escolar dos alunos da Rede Pública de Ensino, esses dados foram obtidos por meio do registro de 1.714 manifestações.</p>		

**Secretaria da Fazenda e Planejamento**

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade</p>	<p>· Cinco reclamações relativas às pesquisas telefônicas automatizadas (BOT), em curso no Estado, sobre percepção de serviços do Governo de São Paulo, o que representa significativo aumento em relação ao semestre anterior, quando foi registrada apenas uma manifestação sobre a pesquisa realizada pela Fundação Seade (no segundo semestre de 2022, período com o maior número de ocorrências referentes à pesquisa, foram recebidas dez reclamações). Os manifestantes – pessoas físicas e jurídicas –, além de não desejarem responder à pesquisa, alegam que recebem inúmeras chamadas no mesmo dia e pedem para não ser importunados por tais ligações. As solicitações foram atendidas, mediante a exclusão dos números das respectivas linhas telefônicas do cadastro da pesquisa. Apenas uma manifestação foi encerrada, pois não obtivemos retorno do manifestante, informando</p>	<p>· Com relação às reclamações sobre a pesquisa telefônica, continuam sendo atendidas as recomendações da Ouvidoria para que os números das respectivas linhas telefônicas sejam excluídos do cadastro da pesquisa.</p>	<p>· Não há dificuldades a relatar. · Novamente, nesse semestre, as manifestações referentes a serviços prestados por outros órgãos – tanto as respondidas como as encaminhadas – ocorreram em maior número do que aquelas pertinentes ao Seade. Com isso, o total de reclamações e denúncias recebidas (32) superou o registrado no 1º semestre de 2023 (20), sendo que, destas, apenas cinco referem-se ao Seade.</p>

	<p>o número do telefone para que fosse excluído.</p> <p>- Em segundo lugar, estão as manifestações relacionadas aos produtos do Seade, de modo geral, contendo solicitação de informações e/ou sugestões.</p>		
Secretaria da Fazenda e Planejamento - Sede	<p>a) Folha de Pagamento: divergência de valores nos proventos da carreira de Professor (Secretaria da Educação).</p> <p>b) IPVA: manifestações referentes a pedidos de isenção do IPVA para um único veículo de propriedade de pessoa portadora de transtorno do espectro do autismo em grau moderado, grave ou gravíssimo, ou com deficiência física, sensorial, intelectual ou mental, moderada, grave ou gravíssima, ou de seu representante legal, na forma e nas condições estabelecidas pelo Poder Executivo.</p> <p>c) ITCMD: demora na análise e homologação de processos de ITCMD.</p>	Diminuir o tempo de resposta das unidades de atendimento fazendárias aos usuários do serviço público.	<p>I. Sistemas de gerenciamento de dados e informações da área tributária necessitou ajustes e atualizações.</p> <p>II. Falta de informação do órgão setorial de recursos humanos (Secretaria da Educação) para melhor orientação sobre a composição da folha de pagamento, principalmente da carreira de Professor.</p>

### Secretaria da Justiça e Cidadania

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA	<p>(1) Denúncia (656)</p> <p>(2) Reclamação (517)</p> <p>(3) Sugestão (236)</p>	As informações contendo dados quantitativos, são apresentadas à Presidência para subsidiar nas reformulações de normas, procedimentos técnicos e administrativos e avaliação de	Conscientizar e sensibilizar os dirigentes de todas as áreas da instituição quanto ao acesso à informação e cumprimento de prazos legais, nas devolutivas

		<p>desempenho de gestores. Compondo-se de apontamentos, em observância às demandas diárias, as quais são de ordem operacional, gerencial, infraestrutura, atendimento socioeducativo, entre outros, diretamente ligados aos centros subordinados às suas respectivas Divisões Regionais que compõem a estrutura organizacional da Fundação CASA.</p> <p>Complementamos que as referidas informações são encaminhadas através de relatório gerencial semanal ao Gabinete da Presidência para subsídio na Gestão e no Planejamento Estratégico Institucional.</p> <p>Recentemente o relatório gerencial passou por reformulações visando o aprimoramento na gestão de informações.</p> <p>A instituição realizou uma campanha de enfrentamento ao absenteísmo, onde a Ouvidoria desempenhou um papel fundamental neste projeto, gerenciando o canal desenvolvido pela comissão de enfrentamento ao absenteísmo da Fundação CASA para receber sugestões de melhoria no atendimento ao servidor com o objetivo da redução do absenteísmo e aprimoramento do atendimento à saúde dos servidores.</p>	aos usuários.
--	--	---	---------------

<p>Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Denúncias que não são pertinentes às atividades deste órgão, relatando problemas com a tratativa de servidores junto à população;</li> <li>2. Reclamações de atraso sobre a demora no agendamento em Medicina Legal. Esse problema ocorre devido ao excesso de demanda;</li> <li>3. Reclamação sobre a devolução do sistema Laudos (IMESC), referente aos ofícios enviados pelo Portal E- saj, que estão com preenchimentos incorretos. As manifestações solicitam esclarecimentos sobre o motivo da devolução;</li> <li>4. Reclamação sobre o IPVA, referente a laudos indeferidos relatados como portador de deficiência grau leve.</li> </ol>	<p>Recomendamos um Mutirão para solucionar demanda parada no sistema de ouvidoria.</p> <p>Ao assumir o setor em 13/11/2023, havia 1.679 manifestações a classificar, em torno 6.573 manifestações aguardando resposta das áreas responsáveis e 35 casos já respondidos não finalizados pela ouvidoria, com a força tarefa coordenada pela Chefia de Gabinete, juntamente com a ouvidoria, conseguimos reduzir a quantidade de manifestações pendentes de classificação e de retorno ao requerente.</p> <p>Instituímos uma equipe de ouvidoria permanente, assim, conseguimos obter resultados mais efetivos nas classificações das manifestações, sendo que essa atividade em sua maioria ocorre em tempo real.</p>	<p>Devido a grande demanda de atividades do IMESC, a sobrecarga de trabalho e o déficit de servidores, há um atraso na devolução de retornos das manifestações no que se refere às áreas competentes, fazendo com que as repostas desta ouvidoria sejam morosas.</p> <p>A administração do IMESC já solicitou o afastamento de servidores da Segurança Pública, atualmente lotados no DETRAN.</p> <p>Atualmente a equipe de ouvidoria esta reencaminhando a demanda de 5600 manifestações que estão no status “Aguardando resposta da área responsável”, para que as áreas retornem com maior celeridade e urgência de cada caso.</p>
<p>Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM</p>	<p>A Ouvidoria do IPEM-SP atua com sua equipe, além do recebimento das manifestações de denúncias, reclamações, elogios e sugestões, também no atendimento ao cidadão em relação às denúncias de irregularidades em instrumentos de medição, produtos pré-medidos (são aqueles que são medidos e embalados sem a presença do consumidor e que se encontram em condições de comercialização.), produtos e serviços que exigem a avaliação da conformidade que são expostos à venda no comércio e na indústria, denominadas como demandas metrológicas que obedecem a legislação do</p>	<p>Mensalmente a Ouvidoria comunica a Alta Direção da Instituição sobre o total de demandas e seus respectivos resultados, sejam elas Metrológicas-DM (envolvem os instrumentos de medição e produtos e serviços que exigem avaliação da conformidade, fiscalizados pelo IPEM-SP) ou Institucionais-DI (que envolvem cortesia no atendimento e qualidade dos serviços prestados pelo IPEM-SP).</p> <p>Para as demandas metrológicas utilizamos o Ranking Mensal Acumulado de</p>	<p>Não observamos dificuldades na atuação da Ouvidoria do IPEM-SP durante o segundo semestre/2023.</p>



	<p>INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia. Mediante ao atendimento a essas denúncias apuramos para o segundo semestre/2023, por meio do Ranking Mensal Acumulado a verificação dos quinze produtos ou serviços mais denunciados ou reclamados pelos cidadãos.</p> <p>O primeiro lugar, foi ocupado pelo "Instrumento de Medição": "BOMBA MEDIDORA DE COMBUSTÍVEIS", o qual a Ouvidoria recebeu 101 denúncias no segundo semestre de queixas de cidadãos/consumidores que não concordaram com a quantidade abastecida nos Postos Revendedores de Combustíveis. Os cidadãos procuram a Ouvidoria do IPEM-SP porque desconfiam da existência de fraudes nas bombas medidoras, ou seja que a quantidade de combustível registrada na bomba no momento do abastecimento não seja a mesma que entrou no tanque de combustíveis de seu automóvel. Das 250 denúncias registradas no ano, 221 foram atendidas/concluídas e dessas 21 eram procedentes, ou seja, 9,5% das reclamações tinham fundamento. O IPEM-SP adota para coibir essas irregularidades, além da verificação desses instrumentos em sua rotina diária também realiza sistematicamente Operações Especiais denominada "Olhos de Lince" que visa o combate as fraudes em bombas medidoras de combustíveis objetivando à proteção ao cidadão.</p> <p>O segundo lugar com 53 denúncias registradas no semestre, coube aos produtos "Segurança de Aparelhos Eletrodomésticos e Similares",</p>	<p>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>que de acordo com as normas do INMETRO-INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA, só podem ser fabricados, comercializados ou importados se forem submetidas à Avaliação da Conformidade por um Organismo de Certificação Acreditado pelo INMETRO, que exige o atendimento aos requisitos de segurança e qualidade, devendo ostentar o selo da Avaliação da Conformidade, (selo do INMETRO) exigidas pela Portaria do INMETRO nº 371/2009. Das 81 demandas registradas durante o exercício de 2023, 19 denúncias resultaram procedentes, correspondentes à 46,3% do total registrado.</p> <p>E o terceiro lugar, com 41 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. utilizadas em transações comerciais. Cada uma delas é fabricada para capacidades de pesagem adequadas ao seu uso. Para operarem no comércio ou na indústria devem ter seus diferentes modelos aprovados pelo INMETRO. Os cidadãos procuram a Ouvidoria do IPEM-SP para denunciar as balanças utilizadas no comércio com suspeita de pesagens . Das 78 denúncias recebidas no decorrer do ano de 2023, foram concluídas 61 demandas, dessas 8 ou 27,6% foram reprovados, ou seja, a desconfiança do consumidor em relação a fidelidade nas pesagens realizadas pelo instrumento foi comprovada.</p>		
--	---	--	--

<p>PROCON/SP</p>	<p><b>a) Desconhecimento de canais de atendimento do Procon-SP: 2.721</b> consumidores encaminharam equivocadamente suas solicitações para a Ouvidoria Procon-SP, ao invés de direcioná-las aos canais das Diretorias e Assessorias do Procon-SP. Do total das manifestações: 93% são relativas aos atendimentos que deveriam ter sido solicitados na Diretoria de Atendimento; 2% sobre atendimentos que deveriam ter sido solicitados na Assessoria de Controle de Processos; 2% sobre atendimentos que deveriam ter sido solicitados na Diretoria de Fiscalização e os outros 3%, sobre os atendimentos que deveriam ter sido solicitados nos demais canais de atendimento da Instituição.</p> <p><b>b) Tentativas de golpes em nome do Procon-SP: foram registradas 378</b> manifestações, nas quais os usuários procuraram a Ouvidoria do Procon-SP para questionar se os contatos recebidos por e-mail, telefone e Whatsapp teriam sido realizados pela Fundação Procon-SP. Os usuários, em sua maioria, representam fornecedores que supostamente teriam sido notificados pelo Procon-SP.</p> <p><b>c) Discordância em relação aos posicionamentos: foram registradas 298</b> manifestações, nas quais os usuários discordaram do Procon-SP, sendo que: 55% foram questionamentos sobre a baixa da reclamação administrativa; 36% em relação a finalização em primeira fase de atendimento (CIP); 7% das orientações fornecidas pelos funcionários e 2% de assuntos diversos. Do total destas manifestações: 49% foram</p>	<p><b>a) Problema:</b> necessidade de atualização no site eletrônico da Fundação Procon-SP da retomada do serviço de atendimento telefônico (discando o número 151), que estava suspenso em razão da pandemia de Covid-19. No menu "Espaço Consumidor - Atendimento a distância" do site, ainda constava a informação de que o "Atendimento Telefônico (151) está suspenso". <b>Sugestão:</b> A Ouvidoria Procon-SP recomendou incluir informação única e atualizada sobre a retomada do atendimento telefônico (discando o número 151), em todas as áreas relevantes do site, para garantir a transparência das informações. <b>Situação:</b> Sugestão acatada. A Diretoria Executiva determinou a adequação das informações sugeridas no site, garantindo assim a uniformidade e transparência das informações disponíveis ao público.</p> <p><b>b) Problema:</b> necessidade de inserção da informação do horário de atendimento do serviço telefônico pelo número 151 na página principal de divulgação deste serviço constante do site eletrônico. Apesar da referida informação estar disponível em outra página no mesmo site eletrônico, não constava na página principal de divulgação do serviço. <b>Sugestão:</b> A Ouvidoria Procon-SP recomendou inserir a informação sobre o horário de atendimento do serviço telefônico (discando o</p>	<p><b>Atendimento por telefone</b></p> <p>Desde 20/03/20, considerando o contexto global decorrente do período de pandemia de COVID-19, a Ouvidoria Procon-SP passou a operar em regime de teletrabalho, o que levou à suspensão do atendimento telefônico prestado pelo (0800-3776266). Após o término do período de pandemia de COVID-19, mesmo com a retomada do atendimento presencial e a adoção do regime híbrido de teletrabalho pelo Procon-SP, a demanda por essa modalidade de contato ainda continua sendo mínima (foram registrados apenas 04 atendimentos telefônicos durante o ano de 2023), dada a natureza essencialmente eletrônica das tarefas. Todas as demandas foram atendidas dentro do prazo, sem prejuízo aos serviços prestados. É importante enfatizar que tanto o atendimento presencial quanto o telefônico representavam há vários anos uma pequena parcela dos atendimentos. A ausência do serviço telefônico prestado pelo (0800-3776266) não gerou impacto significativo ou mesmo trouxe à luz indícios que apontem a necessidade de sua retomada</p>
------------------	---	---	---

	<p>finalizadas como improcedentes; 23% como procedentes (resolvidas); 21% como encerradas; 5% como parcialmente procedente e 2% no ato da extração dos dados permanecia em andamento.</p>	<p>número 151), também na página principal do site que comunica a existência deste serviço.</p> <p><b>Situação:</b> Sugestão acatada. A Diretoria de Atendimento providenciou a alteração no texto e a inclusão da informação na página principal de divulgação deste serviço, garantindo assim, a consistência e a clareza das informações.</p> <p><b>c) Problema:</b> necessidade de adaptação e atualização constante do conteúdo do site eletrônico do Procon-SP, de acordo com a nova padronização constante do Guia Prático de Transparência Ativa da Controladoria Geral do Estado.</p> <p><b>Sugestão:</b> A Ouvidoria Procon-SP recomendou a criação de um Grupo de Trabalho (GT - LGPD e Transparência) para atualizar e adequar constantemente o conteúdo mínimo no site oficial, conforme as diretrizes do Guia Prático de Transparência Ativa, bem assim apresentou uma proposta de adaptação ao conteúdo mínimo do site ao respectivo guia. Recomendou, ainda, a elaboração de uma política de LGPD e Transparência e/ou Portaria para estabelecer fluxos de trabalho e premissas para todas as áreas da Fundação e solicitou a participação ativa de todas as Diretorias na análise, sugestões e validação da proposta.</p> <p><b>Situação:</b> Sugestão Acatada. A Diretoria Executiva acolheu a proposta de adaptação ao conteúdo mínimo do site de acordo com o</p>	
--	---	---	--

		<p>Guia recomendada pela Ouvidoria Procon-SP e criou o grupo "GT - LGPD e Transparência".</p> <p><b>d) Problema:</b> tentativas de golpe em nome do Procon-SP, via contato telefônico, em que um indivíduo solicita transferência financeira se passando por representantes da Fundação.</p> <p><b>Sugestão:</b> A Ouvidoria Procon-SP, após o recebimento das manifestações noticiando a tentativa de golpe acima referida, recomendou à Diretoria Executiva alertar os usuários diretamente no site eletrônico da Instituição, por meio de um "Pop Up", bem assim comunicar os relatos à Polícia Civil para investigação dos fatos, haja vista a indicação dos números de telefone e dados bancários dos golpistas.</p> <p><b>Situação:</b> Sugestão Acatada. A Diretoria Executiva solicitou à Assessoria de Imprensa as ações preventivas nos meios de comunicação disponíveis, bem assim a elaboração de um release que foi circulado no site eletrônico da Instituição e à Assessoria Técnica a abertura de processo para encaminhamento de ofício à Polícia Civil para garantia da proteção dos usuários e da Instituição.</p> <p><b>e) Problema:</b> circulação de falsos e-mails em nome do Procon-SP, com utilização de domínios que não são os adotados pela Instituição, a saber: "@procon.sp.gov.br".</p> <p><b>Sugestão:</b> a partir de</p>	
--	--	--	--

		<p>sugestão dada pelo Encarregado da LGPD, foi recomendado pela Ouvidoria Procon-SP acrescentar nos alertas aos usuários constantes do site eletrônico, a não acessarem mensagens eletrônicas que não contenham o domínio ".gov".</p> <p><b>Situação:</b> Sugestão ainda em análise, aguardando providências.</p> <p><b>f) Problema:</b> aumento significativo de manifestações no segundo semestre de 2023, comunicando tentativas de golpes em nome do Procon-SP no envio de falsas mensagens por e-mails.</p> <p><b>Sugestão:</b> Após a análise das manifestações individuais registradas no sistema, a Ouvidoria Procon-SP elaborou uma planilha com dados importantes para a apuração dos crimes denunciados e a partir destas informações, recomendou à Diretoria Executiva o encaminhamento da respectiva planilha à Polícia Civil - Divisão Especializada em Crimes Cibernéticos para investigação e apuração dos fatos narrados. A Ouvidoria Procon-SP recomendou, ainda, intensificar o alerta de golpe por meio de "Pop Up" e/ou carrossel no Portal da Instituição e nos perfis do Procon-SP nas redes sociais a fim de prevenir os usuários.</p> <p><b>Situação:</b> Sugestão acatada. A Diretoria Executiva solicitou as ações preventivas nos meios de comunicação disponíveis e à Assessoria Técnica o</p>	
--	--	---	--

		<p>envio da planilha por ofício à 4ª Delegacia da Polícia Civil, especializada em delitos cometidos por meios eletrônicos.</p> <p><b>g) Problema:</b> necessidade de adequação da Carta de Serviços da Instituição, segundo às novas diretrizes estabelecidas pelo Guia Prático de Transparência Ativa da Controladoria Geral do Estado e cadastro dos serviços no Portal de Serviços do Estado de São Paulo.</p> <p><b>Sugestão:</b> para otimização do processo, em razão do exíguo prazo conferido pela CGE para adaptação da Carta de Serviços às diretrizes do Guia Prático de Transparência Ativa e cadastro dos serviços no Portal de Serviços, a Ouvidoria Procon-SP, em parceria com as Diretorias/ Assessorias, coletou diretamente dos responsáveis indicados pelas Diretorias/Assessorias, informações atualizadas dos serviços prestados pela Instituição e sugeriu minuta de texto da atual Carta de Serviços, em linguagem cidadã, segundo os padrões definidos pelo Guia de Transparência Ativa e Portal de Serviços do Estado de São Paulo.</p> <p><b>Situação:</b> Sugestão acatada. As Diretorias do Procon-SP acataram o texto da atual Carta de Serviços que foi divulgada no site eletrônico da Instituição e os serviços, conseqüentemente cadastrados no Portal de Serviços do Estado de São Paulo.</p>	
--	--	---	--

<p>Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede</p>	<p>Os temas mais relevantes, de acordo com o quantitativo gerado pelo Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo, versam sobre Denúncias de Discriminação em razão de Orientação Sexual e/ou Identidade de Gênero, Discriminação Racial, Discriminação por Motivo Religioso e Discriminação aos portadores do vírus HIV ou às pessoas com Aids, considerando que é atribuição da Pasta sua apuração em âmbito administrativo, respectivamente, conforme as Leis estaduais nº 14.187/2.010, nº 10.948/2.001, nº 17.346/2.021 e nº 11.199/2.002; e temas cuja competência é de outro órgão.</p> <p>As mediações de conflitos relacionadas às denúncias de discriminação seguem ocorrendo virtualmente com êxito, sendo um meio mais econômico e célere, especialmente evitando-se o deslocamento físico de cidadãos residentes em outras regiões. Em casos excepcionais, em que o cidadão não possui acesso a computador e/ou apresenta dificuldades tecnológicas, disponibilizamos os recursos necessários na Pasta (tais como sala e computador), com toda a assistência da Ouvidoria para que o usuário do serviço público seja incluído e atendido com qualidade.</p> <p>Cumprе mencionar que a prevalência de manifestações enquadradas como "Competência de Outro Órgão", referentes a orientações fornecidas por esta Ouvidoria no âmbito do Sistema de Justiça no Brasil, integrado pelo Poder Judiciário, Ministério Público,</p>	<p>No relatório anterior (1º semestre/2.023), em apertada síntese, recomendou-se ao Dirigente o fortalecimento das atividades de educação em direitos humanos no âmbito interno da Pasta, de modo, que as Coordenações conforme temática específica de violações de direitos humanos, capacitassem os servidores, para atuarem sempre em respeito à dignidade humana e à defesa da cidadania, enquanto agentes multiplicadores das políticas adotadas pelo Estado de São Paulo. Nesse espeque, observa-se que a Coordenadoria Geral de Direitos Humanos (CGDH) promoveu a primeira capacitação.</p> <p>Assim, considerando que a cidadania deve ser compreendida como uma construção coletiva que almeja a realização dos direitos humanos e de uma sociedade mais justa e solidária, recomenda-se que seja dada continuidade ao trabalho, envolvendo as demais Coordenações, tais quais, a CPDS, a CPPN, a CPPI, bem como, o NETP, o PROVITA e o CRAVI, dada a importância das temáticas desenvolvidas pela Pasta.</p> <p>Por oportuno, sugere-se que as contratações/aditamentos que envolvam os terceirizados (limpeza, recepção e segurança), contemplem cláusula dispondo que tais funcionários serão</p>	<p>As demandas não pertencentes a esta Ouvidoria permanecem em alta pelo fato de a Secretaria da Justiça e Cidadania ser comumente confundida como integrante do Poder Judiciário ou do Poder Executivo Federal. Nesse sentido, essas manifestações são, sempre que possível, direcionadas às Ouvidorias de competência ou orientadas a entrar em contato com o Órgão competente.</p> <p>Em que se pese a autonomia inerente às Ouvidorias prevista em decreto estadual, a Ouvidoria da Sede muitas vezes é vista como a responsável por assuntos de competência das demais vinculadas, sendo frequentemente acionada, oportunidade em que os cidadãos são direcionados.</p> <p>Outra questão que merece atenção é que denúncias anônimas, quando carentes de dados obrigatórios, não permitem o prosseguimento do feito, havendo a necessidade de encerrá-las, visto que, dada a característica própria do anonimato, não temos dados para contatar o requerente e pedir complementações que são imprescindíveis.</p>
---	--	--	--



	<p>Defensoria Pública, dentre outros, revelam a falta de informações e/ou equívocos dos cidadãos em atribuir à Secretaria da Justiça e Cidadania, órgão do Poder Executivo do Estado de São Paulo, responsabilidades afetas ao Sistema de Justiça.</p>	<p>capacitados pelas coordenações da Pasta, visto que, lidam com o público e necessitam ter ciência do que configura atos discriminatórios.</p> <p>Outro ponto que merece destaque é a tramitação do 1º Termo de aditamento ao Termo de Cooperação, Processo SEI 019.00000292/2023-02, que trata de “CELEBRAÇÃO DE TERMO DE COOPERAÇÃO ENTRE A SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA E O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO, POR MEIO DO CEJUSC, COM A FINALIDADE DE DISPONIBILIZAR MEDIADORES PARA ATUAÇÃO NA RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS RELACIONADOS À VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS”, com o fito de formalizar a inclusão de mediações nas temáticas de discriminações religiosas e à mulher. Observa-se que houve manifestação favorável da Secretaria de Políticas para a Mulher (SPM).</p> <p>Ato contínuo, a Ouvidoria propôs ajustes no Plano de Trabalho, incluindo a SPM, com o fito de dar celeridade, eficiência e uma padronização nas Secretarias Estaduais.</p> <p>Ademais, sugere-se um fortalecimento intersecretarial através de parcerias com o auxílio das Coordenações e Programas da Pasta,</p>	
--	--	--	--

		<p>para que seja proporcionado aos servidores/terceirizados acesso à Cultura (p.ex. teatro, eventos, espetáculos, festivais, visita a museus). Na Secretaria da Educação os servidores, por vezes, eram contemplados com ingressos.</p> <p>Outrossim, verifica-se que alguns servidores apresentam TDHA, autismo leve e outras questões que merecem ser observadas. Assim, recomenda-se que sejam promovidas palestras sobre tais assuntos, para que, os gestores tenham um olhar consciente e humanizado, além de distribuírem as tarefas de forma que seja cada vez mais produtiva.</p> <p>Por fim, observa-se que a Fundação Casa dispõe de profissionais da área da saúde, serviço que seria interessante ter na Pasta, visto que, quando algum servidor da Sede passa mal, não há um pronto atendimento, tampouco um serviço de SAMU que seja rápido. Assim, sugere-se que a CGADM verifique a possibilidade de atendimento em tais casos na região Central.</p>	
--	--	---	--

**Secretaria da Saúde**

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Oncocentro de São Paulo	<p>Seguindo o relato da Rede de Ouvidorias do SUS - SES/SP, gestão estadual, identificamos:</p> <p>Reclamações referentes ao agendamento de consultas, exames e cirurgias.</p> <p>Elogios às equipes de saúde.</p> <p>Reclamação referente ao atendimento dos médicos.</p>	<p>A Ouvidorias da Rede informaram que os gestores recebem os relatórios e atendem a maioria das manifestações, porém a falta de clareza quanto as atividades da Ouvidoria ainda é citada na relação interna com os servidores das Unidades de Saúde.</p>	<p>A Rede de Ouvidoria Geral do SUS - SES/SP, gestão estadual, indica falta de clareza nas respostas recebidas pelas áreas, equipe reduzida que dificulta a saída de férias e a necessidade de relacionamento junto a rede municipal.</p>
Fundação Pró-Sangue - Hemocentro de São Paulo	<p>Seguindo o relato da Rede de Ouvidorias do SUS - SES/SP, gestão estadual, identificamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamações referentes ao agendamento de consultas, exames e cirurgias.</li> <li>• Elogios às equipes de saúde.</li> <li>• Reclamação referente ao atendimento dos médicos.</li> </ul>	<p>A Ouvidorias da Rede informaram que os gestores recebem os relatórios e atendem a maioria das manifestações, porém a falta de clareza quanto as atividades da Ouvidoria ainda é citada na relação interna com os servidores das Unidades de Saúde.</p>	<p>A Rede de Ouvidoria Geral do SUS - SES/SP, gestão estadual, indica falta de clareza nas respostas recebidas pelas áreas, equipe reduzida que dificulta a saída de férias e a necessidade de relacionamento junto a rede municipal.</p>
Hospital das Clínicas de Botucatu - UNESP	<p>Seguindo o relato da Rede de Ouvidorias do SUS - SES/SP, gestão estadual, identificamos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reclamações referentes ao agendamento de consultas, exames e cirurgias.</li> </ol>	<p>A Ouvidorias da Rede informaram que os gestores recebem os relatórios e atendem a maioria das manifestações, porém a falta de clareza quanto as</p>	<p>A Rede de Ouvidoria Geral do SUS - SES/SP, gestão estadual, indica falta de clareza nas respostas recebidas pelas áreas, equipe reduzida que</p>

	<p>2. Elogios às equipes de saúde.</p> <p>3. Reclamação referente ao atendimento dos médicos.</p>	<p>atividades da Ouvidoria ainda é citada na relação interna com os servidores das Unidades de Saúde.</p>	<p>dificulta a saída de férias e a necessidade de relacionamento junto a rede municipal.</p>
<p>Hospital das Clínicas de Marília - USP</p>	<p>Seguindo o relato da Rede de Ouvidorias do SUS - SES/SP, gestão estadual, identificamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamações referentes ao agendamento de consultas, exames e cirurgias.</li> <li>• Elogios às equipes de saúde.</li> <li>• Reclamação referente ao atendimento dos médicos.</li> </ul>	<p>A Ouvidorias da Rede informaram que os gestores recebem os relatórios e atendem a maioria das manifestações, porém a falta de clareza quanto as atividades da Ouvidoria ainda é citada na relação interna com os servidores das Unidades de Saúde.</p>	<p>A Rede de Ouvidoria Geral do SUS - SES/SP, gestão estadual, indica falta de clareza nas respostas recebidas pelas áreas, equipe reduzida que dificulta a saída de férias e a necessidade de relacionamento junto a rede municipal.</p>
<p>Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto CAMPUS / Emergência</p>	<p>Seguindo o relato da Rede de Ouvidorias do SUS - SES/SP, gestão estadual, identificamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamações referentes ao agendamento de consultas, exames e cirurgias.</li> <li>• Elogios às equipes de saúde.</li> <li>• Reclamação referente ao atendimento dos médicos.</li> </ul>	<p>A Ouvidorias da Rede informaram que os gestores recebem os relatórios e atendem a maioria das manifestações, porém a falta de clareza quanto as atividades da Ouvidoria ainda é citada na relação interna com os servidores das Unidades de Saúde.</p>	<p>A Rede de Ouvidoria Geral do SUS - SES/SP, gestão estadual, indica falta de clareza nas respostas recebidas pelas áreas, equipe reduzida que dificulta a saída de férias e a necessidade de relacionamento junto a rede municipal.</p>
<p>Hospital das Clínicas de São Paulo - USP</p>	<p>Seguindo o relato da Rede de Ouvidorias do SUS - SES/SP, gestão estadual, identificamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamações referentes ao agendamento de consultas, exames</li> </ul>	<p>A Ouvidorias da Rede informaram que os gestores recebem os relatórios e atendem a maioria das manifestações, porém a falta de clareza quanto as</p>	<p>A Rede de Ouvidoria Geral do SUS - SES/SP, gestão estadual, indica falta de clareza nas respostas recebidas pelas áreas, equipe reduzida que</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>e cirurgias.</li> <li>Elogios às equipes de saúde.</li> <li>Reclamação referente ao atendimento dos médicos.</li> </ul>	atividades da Ouvidoria ainda é citada na relação interna com os servidores das Unidades de Saúde.	dificulta a saída de férias e a necessidade de relacionamento junto a rede municipal.
Secretaria da Saúde - Sede	<p>Seguindo o relato da Rede de Ouvidorias do SUS - SES/SP, gestão estadual, identificamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reclamações referentes ao agendamento de consultas, exames e cirurgias.</li> <li>Elogios às equipes de saúde.</li> <li>Reclamação referente ao atendimento dos médicos.</li> </ul>	A Ouvidorias da Rede informaram que os gestores recebem os relatórios e atendem a maioria das manifestações, porém a falta de clareza quanto as atividades da Ouvidoria ainda é citada na relação interna com os servidores das Unidades de Saúde.	A Rede de Ouvidoria Geral do SUS - SES/SP, gestão estadual, indica falta de clareza nas respostas recebidas pelas áreas, equipe reduzida que dificulta a saída de férias e a necessidade de relacionamento junto a rede municipal.

### Secretaria da Segurança Pública

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Segurança Pública - Sede	SOLICITAÇÃO DE POLICIAMENTO 407 demandas MÁ QUALIDADE NO ATENDIMENTO 375 demandas INFRAÇÃO DISCIPLINAR/TRANSGRESSÃO 253 demandas		

### Secretaria de Agricultura e Abastecimento

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP	As manifestações mais relevantes versam sobre o público externo, atendidos	São realizados despachos com os dirigentes, buscando	Necessário realizar melhorias na divulgação dos

	<p>pela fundação, e também, acerca do público interno. Ademais, existem manifestações sobre a área administrativa da fundação e outras áreas do governo do estado, cujas manifestações são encaminhadas à respectivas áreas.</p>	<p>informações atualizadas sobre os procedimentos, que são atendidas de forma adequada. Ademais, as áreas da instituição cumprem os prazos solicitados, o que permite o responder a conteúdo os procedimentos e favorece o bom andamento do setor.</p>	<p>serviços, informando os cidadãos acerca de quais serviços são prestados pela instituição, e implementar ferramentas que facilitem o acesso da população, pois o cidadão deixa de completar os dados fundamentais do cadastro, o que acaba por dificultar o andamento dos procedimentos.</p>
<p>Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede</p>	<p>As manifestações mais relevantes foram manifestações de cidadãos descontentes com as estradas do programa Melhor Caminho. Também, relatos sobre estabelecimentos irregulares de comércio de mudas de citro, pomares com pragas (greening) e eventos com participação de animais.</p> <p>Ainda, no mês de dezembro foram registradas várias manifestações de empregados terceirizados da empresa KW Lima, que reclamaram sobre pagamentos atrasados.</p>	<p>Esta ouvidoria permanece em constante contato junto as áreas técnicas, monitorando as demandas mais frequentes; recomendando a melhora no atendimento ao cidadão e atualização das informações no sítio eletrônico da pasta e no portal de serviços. As área técnicas tem colaborado e acatado as recomendações sugeridas.</p>	<p>Houve relativa dificuldade no cumprimento dos prazos para o envio de resposta por parte da Coordenadoria de Defesa Agropecuária e Coordenação de Logística Rural, devido ao acúmulo de serviço e equipes enxutas e também por parte da coordenação do programa AgroSP.</p>

**Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação**

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	<p>- Atendimento do profissional: Insatisfação com o atendimento recebido - 10 manifestações</p> <p>- Agendamento por telefone: dificuldade de acesso - 5 manifestações</p>	<p>Quanto à dificuldade de acesso aos agendamento por telefone foi sugerido a implantação de um sistema de atendimento telefônico que informa ao usuário a sua classificação na lista de espera e o tempo para ser atendido. A sugestão foi bem aceita e a viabilidade está sendo analisada pela área de TI.</p>	Sem comentários
Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Queixas sobre lacuna na comunicação, por exemplo falta de clareza médica ao paciente durante a consulta, falta de acolhimento no momento de abordar notícias difíceis;</li> <li>• Queixas relacionadas ao sistema de climatização deficitário;</li> <li>• Organização do fluxo de atendimento e acolhimento.</li> </ul>	<p>Recomendações desta Ouvidoria à Superintendência do CAISM:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniões entre Ouvidoria e Coordenadores de Divisões e Serviços para apresentar e compartilhar principais demandas, sendo a Ouvidoria uma ferramenta que fornece dados que podem auxiliar na busca de alternativas de melhorias de processo de trabalho e satisfação para o usuário;</li> <li>• Apresentação da missão, processo de trabalho da Ouvidoria para a Alta Gestão;</li> <li>• Apresentação da Ouvidoria para a comunidade hospitalar, trazendo com mais clareza o papel da Ouvidoria/fluxo e a importância do engajamento desta comunidade</li> <li>• Promover encontros entre as equipes envolvidas no atendimento ao paciente, para fortalecer a Comunicação Não Violenta e estratégias para Notícias Difíceis;</li> </ul> <p>Seguem ações dos itens acatados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização de encontros periódicos entre a Ouvidoria e órgãos de Coordenação da assistência ( como Divisões Médicas e de enfermagem, por exemplo) para apresentação e compartilhamento de principais demandas a fim de obter respostas efetivas, juntamente com as tratativas, com validação da Superintendência;</li> <li>• realizado apresentação da missão e processo de trabalho da Ouvidoria para a Alta gestão, com presença dos Coordenadores de Divisões;</li> <li>• Realizado Web</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A falta de uma Central de Informação, leva usuários a entrarem em contato com a ouvidoria para todo e qualquer assunto;</li> <li>2. A ouvidoria é frequentemente acionada nas situações em que pacientes/familiares não conseguem contatar a Central de agendamento ( que existe e possui um telefone próprio);</li> <li>3. As eventuais dificuldades para obtenção de retorno de algumas áreas do hospital, problema geralmente causado pela indisponibilidade de tempo para elaborar essas respostas;</li> <li>4. Em algumas situações, as áreas acionadas pela Ouvidoria emitem respostas insatisfatórias para as manifestações que lhes foram enviadas. Dentre essas respostas, algumas limitam-se a afirmação de "ciente", ao passo que outras adotam um tom excessivamente defensivo, desconsiderando as eventuais oportunidades de melhorias apontadas nas manifestações das pacientes/familiares</li> </ol>

		<p>conferência em reunião aberta pela Ouvidoria a comunidade, alinhado com o Núcleo de Segurança do Paciente/ NSP, com o tema "Dar voz aos pacientes e familiares para o cuidado seguro", oportunidade de apresentar o significado e importância da Ouvidoria Hospitalar e seu processo de trabalho, foi observado uma boa receptividade, com oportunidades para perguntas e esclarecimentos das dúvidas;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sugestão da própria Superintendência em dar continuidade na capacitação para Comunicação Não Violenta/CNV e abordagem para Notícias Difíceis as equipes envolvidas no atendimento ao paciente; em fase de discussão e planejamento;</li> </ul>	
Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	<p>- Reclamações de Docentes de Etecs relacionadas à eventuais mas condutas, bem como questões pedagógicas;</p> <p>- Procedimentos relacionados ao vestibulinho para ingresso nas Etecs;</p> <p>- Problemas com as equipes gestoras das Fatecs.</p>	<p>As recomendações exaradas pela Ouvidoria à dirigente máxima da autarquia foram acolhidas e convertidas em diligências (apurações preliminares). Não bastando, também foram proferidas orientações decorrentes dos assuntos levados ao crivo da Superintendente.</p>	<p>- Os pedidos decorrentes das denúncias anônimas e sigilosas muitas vezes atravancam as demandas;</p> <p>- Muitas demandas acabam gerando respostas em duplicidade, via sistema e e-mail, o que, de certo modo acaba gerando trabalhos adicionais, lembrando que a quantidade de demandas é vasta.</p>
Faculdade de Ciências Médicas FCM Unicamp	<p>Durante o período, foram registradas seis manifestações, duas delas estão sob a responsabilidade de outro órgão, tornando impossível fornecer informações sobre as três manifestações mais comuns.</p>	<p>Não houve recomendações por serem manifestações isoladas.</p>	<p>Não houve.</p>
Faculdade de Medicina de Marília - Famema	<p>As manifestações mais frequentes são as solicitações de informações, representam 69% do total das manifestações, e referem à vestibular, transferência de outras faculdades, bolsa auxílio estudante, programa de estágios. As manifestações referentes à reclamação, 23% foram referentes à comunicação, conduta profissional e direito trabalhista. A manifestação de denúncia refere à questionamento de procedimentos administrativos. Todas as manifestações são analisadas e encaminhadas aos dirigentes para ciência e providências necessárias. As manifestações foram encerradas e respondidas aos manifestantes. A demanda da Ouvidoria reduziu em 13,33% em relação ao 1º semestre de 2023.</p>	<p>A Ouvidoria Famema está em busca constante de melhoria e as recomendações fazem parte do processo de trabalho desenvolvido em parceria com as Diretorias e Serviços, onde são discutidas as possibilidades ou não de viabilizar e quando possível são acatadas.</p> <p>A Ouvidoria continua recomendando à Diretoria, analisar a viabilidade de um espaço físico para a Ouvidoria e SIC com ampla visibilidade, identificação, privacidade para os usuários, pois acredita que proporcionará um aumento considerável no volume de manifestações e consequentemente na satisfação dos usuários. Porém a instituição continua sem espaço físico necessário para atender a recomendação.</p>	<p>A Ouvidoria Famema desenvolve seu trabalho em parceria com as Diretorias e Serviços, buscando de forma integrada atender e satisfazer os usuários.</p> <p>A Ouvidoria trabalha em parceria com a Comissão de Assédio Sexual e Moral da FAMEMA no acolhimento do(a) assediado(a).</p>



Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dúvidas, a respeito da prova de vestibular dos cursos de medicina, enfermagem e psicologia da Famerp;</li> <li>Informação, sobre aprova de transferência do curso de medicina;</li> <li>Inforamção a respeito da prova de residência médica da FAMERP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nada a declarar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nada a declarar</li> </ul>
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp	<p>As três manifestações mais recorrentes durante o segundo semestre de 2023 foram:</p> <p>Denúncias - na ordem de 33 ocorrências;</p> <p>Reclamações - na ordem de 31 ocorrências;</p> <p>Outros Atendimentos - na ordem de 23 ocorrências.</p>	Não houve.	Não houve.
Hemocentro de Campinas/Unicamp	<p>1) Demora no atendimento (permanência no serviço / agendamento);</p> <p>2) Infraestrutura, móveis antigos e ar condicionado com mau funcionamento;</p> <p>3) Comentários, reclamações de procedimentos que qualificam inaptidão para doar sangue.</p>	Não se aplica.	<p>Atender a solicitação do cidadão, uma vez que seus pedidos são em grande maioria para desconsiderar situações de inaptidão de candidatos para a doação de sangue, o que implicaria em não cumprir a Legislação Vigente.</p> <p>Ausência de informação e/ou informação incompleta do manifestante (e-mail errado, telefone inválido, endereço incompleto, nome incompleto para acessar o serviço de atendimento).</p>
Hemocentro de Campinas/Unicamp	<p>1) Demora no atendimento (permanência no serviço / agendamento);</p> <p>2) Infraestrutura, móveis antigos e ar condicionado com mau funcionamento;</p> <p>3) Comentários, reclamações de procedimentos que qualificam inaptidão para doar sangue.</p>	Não se aplica.	<p>Atender a solicitação do cidadão, uma vez que seus pedidos são em grande maioria para desconsiderar situações de inaptidão de candidatos para a doação de sangue, o que implicaria em não cumprir a Legislação Vigente.</p> <p>Ausência de informação e/ou informação incompleta do manifestante (e-mail errado, telefone inválido, endereço incompleto, nome incompleto para acessar o serviço de atendimento).</p>
Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	<p>1- Exames especializados na área de Radiologia:</p> <p>Pacientes com frequência na Ouvidoria registrando reclamação de falta de laudos nos exames de imagem.</p> <p>2-Comunicação:</p>	<p>1 -Melhorar a articulação com as áreas para organização dos fluxos de demanda;</p> <p>Acatada</p> <p>2- Realizar encontros com as áreas para melhor entendimento do trabalho da Ouvidoria;</p> <p>Acatada</p> <p>3- Elaborar de relatórios mensais visando atuar rapidamente na</p>	<p>1- Criar normatização interna da Ouvidoria( em elaboração);</p> <p>2- Revisar, atualizar e divulgar novos fluxos de encaminhamento das demandas, conforme a realidade do momento ( Em discussão com a áreas);</p> <p>3- Cumprir os prazos estabelecidos pela legislação e cada área ter a</p>

	<p>Registros frequentes de reclamação da população atendida no HC-Unicamp do atendimento e serviços prestados pelos servidores públicos desta instituição.</p> <p>3- Demanda superior á capacidade de atendimento:</p> <p>Demora no atendimento de Urgência e Emergencia, demora na internação eletiva, demora no agendamento dos casos, insuficiência de leitos para atender toda a demanda, morosidade para inclusão de pacientes para tratamento de radioterapia e quimioterapia entre outros</p>	<p>correção de possíveis falhas operacionais da instituição;</p> <p>Acatada</p> <p>4- Disponibilizar aos cidadãos canais de interlocução junto ao HC, para agilidade na obtenção de informações de interesse e também que possam manifestar suas opiniões e sugestões a respeito da atuação da instituição;</p> <p>Acatada</p> <p>5- Favorecer a participação social disponibilizando instrumentos ao cidadão para se fazer ouvir frente à gestão hospitalar;</p> <p>Acatada</p> <p>6- Apresentar dados e informações ao dirigente público responsável para que as ações desenvolvidas possam ser melhoradas, bem como corrigidas as possíveis falhas.</p> <p>Acatada</p>	<p>responsabilidades em responder as manifestações registradas pelos usuários;</p> <p>4- Disponibilizar e ampliar novos/diferentes canais de comunicação para melhor acolhimento das manifestações dos pacientes, familiares e/ou responsáveis, caso seja necessário, oferecer a opção de atendimento presencial;</p> <p>5- Ofertar capacitação e certificação de toda a equipe da Ouvidoria visando prepará-la para os desafios no desempenho da função;</p> <p>6- Sensibilizar internamente todas as áreas/serviços com objetivo de mostrar aos colaboradores e corpo diretivo a importância e benefícios da ouvidoria para a organização;</p> <p>7- Atualizar o sistema informatizado para melhor gestão e tratamento das manifestações.</p> <p>8- Adequar/ampliar o espaço físico respeitando a privacidade e sigilo das manifestações, bem como acessibilidade e infra estrutura tais como sala de espera adequada para todas as faixas etárias (com olhar especial para as crianças, pessoa idoso e pessoa com deficiência), banheiros e bebedouros para a demanda atendida nesta Ouvidoria;</p> <p>9- Modernização de equipamentos e programas informacionais que facilitem a elaboração de relatórios e compilação de dados estatísticos para gestão institucional</p>
<p>Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reclamações quanto aos aumentos salariais/promoções desalinhandos com ferramentas de avaliação de desempenho institucionais. E quanto à não utilização de ferramentas de avaliação de desempenho institucional para a totalidade dos empregados.</li> <li>· Reclamações relacionadas à qualidade da prestação de serviços do restaurante e de transporte fretado - ônibus.</li> <li>· Reclamações relacionadas a problemas de infraestrutura de acessibilidade, principalmente calçadas e rampas.</li> </ul>	<p>Todas as recomendações da ouvidoria foram bem recebidas e acatadas pelas diretorias/gerencias/coordenações do instituto. Algumas possuem planos de ação para atendimento de curto prazo e outras de médio/longo prazo. Destacamos algumas abaixo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Ações em andamento para atendimento a reclamações referentes à conservação do terreno IPT/IBAMA Jaguaré.</li> <li>· Ações para atendimento a reclamações referentes ao excesso de ruídos produzido pelo Laboratório de Infraestrutura em Energia.</li> <li>· Ações em andamento por recomendações acatadas sobre deficiência na execução da manutenção predial das dependências do prédio do restaurante: reforma interna da área de refeições e com criação de duas rampas para acesso por deficientes e correção de escada com problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Para a consolidação e o bom andamento dos serviços prestados por essa Ouvidoria há necessidade da difusão de seu papel no IPT, tanto para o público interno como para o público externo.</li> <li>· O apoio da Presidência, Diretoria, gestores e chefias bem como das áreas envolvidas nas resoluções dos problemas são fatores determinantes para que tenhamos as manifestações solucionadas, contribuindo assim para a satisfação dos usuários de nossos serviços.</li> </ul>

<p>Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação - SEDE</p>	<p>Como as vinculadas possuem Ouvidoria própria, as manifestações mais relevantes são da Comissão Processante de Regime de Tempo Integral - CPRTI referente à homologação de concurso de pesquisador</p>	<p>Esta Ouvidoria está sempre atenta para que todos os usuários tenham seus questionamentos solucionados e de maneira satisfatória, passando continuamente essas informações às unidades competentes a darem a melhor solução, averiguando ainda os prazos de resposta.</p>	<p>Não há dificuldade a ser apontada</p> <p>Esta Ouvidoria continua realizando seu trabalho de forma totalmente transparente, tanto para os dirigentes quanto para os usuários que solicitam ajuda, nos mais diversos assuntos.</p>
<p>Universidade de São Paulo</p>	<p>-Reclamações sobre ações de permanência estudantil; gestão e zeladoria da moradia estudantil;</p> <p>-Concursos de admissão: reclamações sobre políticas inclusivas, editais;</p> <p>-Informações e reclamações sobre adesão a planos de saúde e serviços oferecidos;</p> <p>-Reclamações ao Departamento de recursos humanos: prêmio, bônus, licenças, afastamentos</p> <p>-Heteroidentificação</p>	<p>- Incremento na comunicação e da abrangência das atividades, ações, planos e políticas da gestão;</p> <p>-Implementação de maior interação entre órgãos que gerenciam processos afins;</p>	<p>-Atraso por parte de órgãos e unidades em fornecer devolutiva.</p>
<p>Universidade Estadual de Campinas - Unicamp</p>	<p>ATENDIMENTO: O Serviço de Ouvidoria da Unicamp recebeu um elevado número de manifestações referentes aos atendimentos prestados, dentre eles, predominaram questões relativas à área de saúde: HC e CAISM e demais órgãos, principalmente no contato telefônico, não temos uma central telefônica específica, dentro dos Hospitais, assim sobrecarrega outros setores que precisam suprir esses atendimentos. Informações referentes abertura de concurso público para profissionais de administração nível superior gerou muitas informações. Como uma nova forma de ingresso no Vestibular/2024 aconteceu o provão SP, muita procura por informações.</p> <p>PROCEDIMENTOS: Deste modo, no segundo semestre continuaram as buscas por concessão de vagas na Moradia Estudantil e Bolsa Trabalho. Para melhorar a permanência estudantil nos campi a Universidade criou DEAPE (Diretoria Executiva de Permanência Estudantil), para garantir a não evasão estudantil Outra procura no segundo semestre, foram as manifestações referentes a Edital de Processos Seletivo para Mestrado e Doutorado (orientações diversas, editais, composição de bancas e divulgação de aprovados),</p> <p>CONDUTA DO SERVIDOR/FUNCIÓNÁRIO/ESTAGIÁRIO/GESTOR Continuamos com manifestações referentes à conduta de conflitos estabelecidos entre Aluno/Orientador e práticas abusivas, que por vezes podem ser tipificados como assédio moral ou assédio sexual, racismo, xenofobia etc. Nesse semestre passamos por um período de greve, parcial, realizada pelo Sindicato dos Trabalhadores e contou com adesão de alunos, principalmente na área de Humanas. Outra pauta foi a adesão do controle do cartão Ponto que a Universidade adotou por determinação do MPESP. Esse assunto provocou muita discussão e, finalmente começa a funcionar, gradativamente, a partir de janeiro 2024.</p>	<p>ATENDIMENTO: Estamos sempre em contato com os responsáveis pelas Ouvidorias locais da área da saúde realizando orientações para atualizar os contatos disponibilizados ao usuário, para que, na medida do possível, consigamos não redobrar o trabalho no sentido que o usuário possa ter um retorno adequado. Sugerimos que demandas sobre questão acadêmica possam ser resolvidas no âmbito da própria Diretoria, pois dessa forma evitamos o retrabalho e agilizamos os atendimentos. Acatado. Reuniões constantes</p> <p>PROCEDIMENTOS: Estamos sempre atualizando as informações para que no primeiro momento do acolhimento das manifestações recebidas, possamos apresentar informações fidedignas no que se refere às áreas envolvidas com a comunidade interna: Gabinete do Reitor, Unidades de Ensino e Pesquisa, Procuradoria Geral, Diretoria Acadêmica, Secretarias de Graduação e Pós-graduação, Pró Reitorias, Serviço de Apoio ao Estudante, Serviço Psicológico, responsáveis pelo cotidiano no campus. Participamos de vários Grupos de Trabalho. Isso reforça a atuação da Ouvidoria na Gestão Administrativa e parceria com todas as áreas envolvidas. Acatado. Reuniões bimestrais.</p> <p>CONDUTA DE SERVIDOR/FUNCIÓNÁRIO/GESTOR: Seguimos assim trabalhando em prol da construção da melhoria nas relações internas e da transparência. A Ouvidoria se consolida como uma ferramenta de gestão fazendo de cada manifestação uma oportunidade de melhoria. Desta forma o usuário conta com a certeza de sempre receber um retorno. Para tanto, reforçamos um elo cada vez mais forte com a</p>	<p>DIFICULDADES: Nossa equipe continua reduzida, mas continuamos os atendimentos em formato remoto e presencial. Desta forma, estamos conseguindo realizar cobranças das devolutivas das manifestações enviadas aos órgãos. Os dirigentes, em sua maioria, também retornam no prazo estabelecido, a depender do conteúdo exposto. A Universidade, no segundo semestre de 2023, começou a repor o quadro de servidores, e, pouco a pouco, vamos superando a defasagem de servidores. Registra-se que houve uma sensível melhora nos últimos meses, à vista disso, procuramos estabelecer contato diretamente com os setores visando conscientizar sobre a importância de um retorno mais eficaz aos usuários.</p>

		<p>Comunidade Universitária.</p> <p>Inicialmente agendamos reuniões com os autores das demandas objetivando colher outras informações e, com sua anuência, entramos em contato com a unidade de origem e se necessário realizamos reuniões em conjunto com todas as partes envolvidas. O objetivo dessas reuniões é estabelecer mediações para possíveis resoluções dos conflitos e prestar orientações pertinentes em cada caso específico. Acatado. Atendimento individual.</p>	
<p>Universidade Estadual Paulista - Unesp</p>	<p>As três manifestações mais frequentes no primeiro semestre de 2023, em ordem decrescente de quantidade de registros, foram:</p> <p><b>1) Reclamações.</b> Pela primeira vez, desde a criação da Ouvidoria de Serviços Públicos da Unesp, as reclamações foram em maior quantidade que as solicitações de informações. Das 321 reclamações, as mais frequentes, com 47 registros, foram as que tratavam de falta de professores, cumprimento de programa, cumprimento de horário. Em seguida, tivemos, assim como em 2022, os registros relacionados ao Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu, uma autarquia independente da Unesp e que possui Ouvidoria própria. Nesses casos, o cidadão foi orientado a registrar no próprio HC e recebeu todas as formas de contato coma Ouvidoria do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina. E, em terceiro lugar, dentre as mais frequentes, tivemos as que tratavam prestação de serviço em algum setor ou área da Unesp, de maneira genérica e sem preponderar um setor ou um serviço específico. Nesse sentido, é importante lembrar que a Unesp possui 34 unidades universitárias distribuídas em 24 municípios paulistas e uma comunidade de cerca 60/70 mil pessoas, incluindo estudantes e servidores técnicos-administrativos e docentes, além da comunidade externa atendida nos muitos projetos da instituição, e há prestação de serviços de ensino, pesquisa e extensão em todas as unidades.</p> <p><b>2) Solicitação de informações.</b> Das manifestações 273 que pediram algum tipo de informação, os assuntos mais frequentes nas três primeiras colocações, foram os constituídos de dúvidas sobre o Vestibular Unesp 2023, com 64 registros, apresentavam algum questionamento sobre cursos, notas de corte, funcionamento dos sistemas de reserva de vagas e do uso da nota do ENEM, dentre outros assuntos típicos de vestibulares. Em seguida, em segundo lugar em registros, tivemos as dúvidas sobre a graduação e pós-graduação na Unesp. Os assuntos desses questionamentos foram, especialmente, em relação à vida acadêmica, transferências externas para cursos de graduação e tipos de programas de pós-graduação ofertados pela Unesp e financiamentos da pós-graduação (bolsas CNPq, Fapesp etc). E, por fim, recebemos manifestações que solicitavam informações sobre prestação de serviço em algum setor ou área da Unesp, de maneira genérica e sem preponderar um setor ou um serviço específico.</p> <p><b>3) Denúncias.</b> Das 269 denúncias registradas, em primeiro lugar, com 29 registros, foram as que relatavam alguma ocorrência de relacionamento entre estudantes (brigas, assédios, etc.) , independentemente de gênero. Nessas, destacamos que os relatos apresentaram situações ocorridas, majoritariamente, em festas e repúblicas estudantis externas aos campi da Unesp e sem qualquer vínculo com as atividades institucionais. Acreditamos que essa alta foi decorrente das medidas adotadas em decorrência da instituição da Política Educativa de Enfrentamento às diversas formas de assédio, discriminações e preconceitos pela Unesp. Porém, precisamos destacar que das</p>	<p>As recomendações foram todas acatadas e, novamente, destacamos o espaço e a importância assumida pela Ouvidoria da Unesp como espaço de fortalecimento da transparência e qualidade na prestação de serviço público. O segundo semestre de 2023 foi bastante intenso com ações de consolidação da Política Educativa de Enfrentamento às diversas formas de assédio, discriminações e preconceitos. Foi um período de formação, elaboração de protocolos de apoio, de procedimentos e de compreensão da dimensão da violência na Unesp. A Ouvidoria participou de todas as ações e decisões que nortearam a temática na Unesp. Em paralelo, houve um trabalho intenso na construção de procedimentos específicos para cada tipo de manifestação de maneira a unificar as ações e aumentar efetividade das ações. A Ouvidoria fez apresentações em todos os Órgão Colegiados Centrais da Unesp de maneira a explicar sua natureza e a especificidade de suas ações institucionais.</p>	<p>A maior dificuldade da Ouvidoria de Serviços Públicos da Unesp continua sendo o desconhecimento por parte da comunidade acadêmica, especialmente dos estudantes, da natureza de suas ações. Um número significativo deles tem a expectativa que a Ouvidoria Da Unesp vai realizar apurações ou sanções disciplinares após denúncias ou reclamações e quando são informados que essas atribuições não podem ser executadas, questionam sua atuação. Assim, é preciso avançar nas ações de visibilidade e conhecimento da Ouvidoria da Unesp e de sua competência administrativa. Temos, por outro lado, evidências que atestam a eficiência do trabalho que vem sido desenvolvido por nossa ouvidoria, uma vez que o menor número de solicitação de informações indica que os mecanismos de informações gerais estão apresentando um melhor funcionamento, o aumento das reclamações, incluindo a de competência de outras ouvidorias, indica a confiança na eficácia de nossa atuação e o número maior de registro de denúncias ligadas à convivência estudantil, aponta que além da certeza que se encaminhará para devida apuração, o sigilo será garantido e o acolhimento, em seu caráter multidisciplinar, será concedido, com todo respeito e cuidado para as situações necessárias.</p>

	<p>29 manifestações que relataram algum conflito de relacionamentos entre estudantes, 30% delas foram registrados por, apenas, um único estudante da Unesp. Neste caso, a Ouvidoria, ao identificar a situação, solicitou o acolhimento do mesmo pelo serviço de saúde mental da Unesp e as denúncias foram agrupadas por temáticas e apuradas quando havia materialidade mínima. Em seguida, tivemos as denúncias que relatavam problemas de relacionamento entre estudantes e professores, alguns decorrentes de situações didáticas (nota, conteúdo ou metodologia de ensino) e outras de situações com componentes de condutas não éticas. Nesses casos, quando havia materialidade suficiente, essas manifestações foram o início de processos de sindicâncias e PAD pelos setores competentes. É preciso destacar que, no segundo semestre de 2023, houve demissão de servidores técnico-administrativos e de servidores docentes em decorrência de denúncias apresentadas à Ouvidoria da Unesp, após o devido processo legal conduzido pela área competente com o direito de defesa dos servidores em questão. Por fim, tivemos as que tratavam de questões trabalhistas.</p>		
<p>UNIVESP</p>	<p>1) Solicitação de Remanejamento de Polo - alunos que mudaram de residência necessitam de mudança de Polo de Atendimento para que façam suas provas e atividades com mais conforto;</p> <p>2) Oferta de disciplinas na modalidade de Dependência - alunos que não concluíram disciplinas pedem que todas sejam disponibilizadas em todos os semestres para que não comprometam o término do curso dentro do tempo normal de integralização;</p> <p>3) Celeridade nos processos de Estágio Obrigatório e Não Obrigatório - alunos pedem que os processos sejam mais ágeis para que as empresas e instituições que irão contratá-los não esperem tanto.</p>	<p>A Ouvidoria continua discutindo as manifestações mais relevantes mensalmente com o presidente da Univesp. Neste ano, o cargo passou a ser ocupado pelo Sr. Marcos Augusto Borges, Engenheiro e Doutor em Ciência da Computação.</p> <p>Foram adicionados à equipe da Presidência neste semestre a Sra. Lubienska Cristina Lucas Jaquiê Ribeiro (Chefe de Gabinete), bem como o Sr. Robson Giordano da Silva (Gerente de Controle Interno), que conheceram a Ouvidoria e seu funcionamento. Farão reuniões periódicas com a conosco no ano de 2024.</p> <p>Ações tomadas pela Ouvidoria e pelos colaboradores são relatadas, bem como nossas recomendações.</p> <p>Seguimos nossa rotina e no semestre em questão importantes acontecimentos ocorreram na Instituição:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingresso de mais de 25.000 alunos nos cursos de graduação no eixo de Licenciaturas (Licenciatura em Letras, Licenciatura em Matemática e Licenciatura em Pedagogia), Computação (Bacharel em Tecnologia da Informação, Bacharel em Ciência de Dados e Bacharel em Engenharia de Computação) e Negócios e Produção (Tecnólogo em Processos Gerenciais, Bacharel em Administração e Bacharel em Engenharia de Produção) - Vestibular 2023.2;</li> <li>- Transferência/Remanejamento de Polos deliberada pelo Conselho Técnico-Administrativo (CTA) em outubro/23;</li> <li>- Em novembro/23 a Univesp foi certificado com o Experience Awards 2023 como sendo instituição referência em recomendação dos clientes na área de Educação a Distância;</li> <li>- Formatura da primeira turma do protocolo Não Se Cale em defesa da mulher promovido pela Secretaria de</li> </ul>	<p>Não há.</p>

		<p>Políticas para a Mulher em parceria com a Univesp. Evento corrido no Palácio dos Bandeirantes em 04/12/23;</p> <p>- Acordo com a Secretaria da Educação do Estado de São Paulo para acolher alunos que participariam do Provão Paulista Seriado com início de seus estudos em 2024;</p> <p>- Presença da Ouvidoria no X Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil, realizado nos dias 8, 9 e 10 de novembro na Unicamp;</p> <p>- Presença da Ouvidoria no XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores Tema – “A Ouvidoria Estratégica e a Inclusão Cidadã: ações e inovações” (ABO) realizado nos dias 27, 28 e 29 de novembro em Brasília.</p>	
--	--	--	--

### Secretaria de Comunicação

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Comunicação - SEDE	<p>• Reclamações em relação aos atendimentos do Detran e Poupatempo, principalmente sobre a precariedade de funcionamento dos sistemas, dificuldade nos agendamentos e lentidão nas respostas;</p> <p>• Cobranças ao governador a respeito das mudanças das regras fiscais, especialmente quanto ao ICMS, regras de cobrança do IAMSPE e a diferença entre o piso salarial do Estado e do funcionalismo público;</p> <p>• Reclamações de usuários do sistema Secretaria Escolar Digital, da Secretaria de Educação, que estão enfrentando problemas de login e senha.</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>

**Secretaria de Desenvolvimento Econômico**

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Desenvolve SP	<p><b>Operações de Crédito - Relação Contratual:</b> Manifestantes relatam atrasos significativos nas operações de crédito, especialmente após a aprovação das operações. Eles destacam que não faz sentido para uma operação de capital de giro demorar mais de 30 dias após a comunicação de aprovação.</p>	<p><b>Cadastro de Usuário para Pedido de Financiamento:</b> Há problemas relatados com o cadastro de usuários no sistema. Usuários enfrentam dificuldades ao tentar cadastrar seus CNPJs, que às vezes já aparecem como cadastrados sem a sua autorização. Isso resulta em atrasos nos pedidos de financiamento de capital de giro, com documentação pendente por mais de 30 dias.</p>	<p><b>Cancelamento de Operações de Crédito:</b> Manifestantes estão enfrentando problemas para finalizar processos de capital de giro. Eles mencionam que o site não conclui o pedido e que não encontram soluções ao entrar em contato com o atendimento, levando a cancelamentos inesperados de operações de crédito.</p>
Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp	<p>Durante o período em análise, a Ouvidoria realizou uma avaliação detalhada das reclamações, destacando as principais dificuldades enfrentadas pelos usuários;</p> <p>1 - Cobrança e posicionamento de processos em andamento. Análise: Foi identificado uma expressiva quantidade de ocorrências nesta categoria, evidenciando a preocupação dos usuários em relação à eficiência do processo de análise de documentos digitais.</p> <p>2 - Via Rápida Empresa Digital - falhas técnicas Análise: Foi verificado um considerável número de registros apontando para problemas técnicos na plataforma digital, que acarretam impacto na efetividade do sistema.</p> <p>3 - Relatos de dificuldades na</p>		

	<p>emissão da Certidão de Inteiro Teor.</p> <p>Análise: As ocorrências nesta categoria evidenciam as dificuldades enfrentadas pelos usuários ao buscarem obter o documento específico, decorrentes de indisponibilidade ocasionada por problemas sistêmicos.</p> <p>Durante o processo de classificação das manifestações, a Ouvidoria produziu relatórios periódicos, sendo semanal, quinzenal e mensal, com detalhamentos técnicos das problemáticas identificadas. Esses relatórios especializados foram compartilhados com os gestores das respectivas áreas para que medidas corretivas e melhorias fossem consideradas.</p> <p>Com base nas evidências coletadas, foi observado que a maior parte dos problemas estão associados às questões técnicas do sistema. Verificou-se ainda com as áreas técnicas que está em desenvolvimento uma nova plataforma, visando solucionar os problemas destacados e aprimorar a experiência dos usuários.</p>		
<p>Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Sede</p>	<p>Com a desativação do Programa Bolsa do Povo, criado pela Lei 17.372/2021, o número de Reclamações diminuiu consideravelmente, passando para um lugar de destaque as reclamações do Banco do Povo, referente à atrasos nos pagamentos das parcelas devidas.</p> <p>Adicionalmente, ainda, os usuários registram dentro do sistema do Bolsa Trabalho reclamações sobre o auxílio moradia, vale gás, Acolhe SP, dentre outros, que não competem a esta Pasta. Por fim, ressalto a recorrente reclamação sobre falhas no funcionamento dos sítios</p>	<p>Esta Ouvidoria está sempre atenta para que todos os usuários tenham seus questionamentos solucionados e de maneira satisfatória, passando continuamente essas informações às unidades competentes a darem a melhor solução, averiguando ainda os prazos de resposta.</p> <p>Em sua maioria, temos um número considerável de respostas positivas e atendidas por completo.</p> <p>Com o intuito de aprimorar os serviços,</p>	<p>Esta Ouvidoria continua realizando seu trabalho de forma totalmente transparente, tanto para os dirigentes quanto para os usuários que solicitam ajuda, nos mais diversos assuntos.</p>



	<p>eletrônicos da Prodesp.</p> <p>As manifestações mais relevantes são referentes ao Programa Banco do Povo, sobre boletos em atraso, cobrança judicial, etc.. e dificuldade de contato telefônico com a sede</p>	<p>seria interessante que houvesse, de tempos em tempos, cursos e/ou palestras de reciclagem e atualização dos serviços.</p>	
--	---	--	--

### Secretaria de Desenvolvimento Social

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	<p>Solicitações referentes ao Programa Bolsa do Povo - Governo do Estado</p> <p>Dificuldades de agendamento na Prefeitura de São Paulo, visando a atualização no CADÚNICO do Governo Federal</p> <p>Informações referentes ao Programa Bolsa Família do Governo Federal</p>	<p>Reuniões periódicas com a equipe da PRODESP responsável pelos pagamentos, sendo que não houve retorno de resposta na maioria das solicitações</p> <p>Reunião com a SMADS, visando agilizar o agendamento para a atualização de cadastros no CADÚNICO. Vale salientar que a SMADS não consegue atender a demanda por falta de RH, desta forma os cidadãos não conseguem o agendamento.</p> <p>O Bolsa Família informa um contato de 0800 707 2003 que não atende aos usuários.</p>	<p>Dificuldades no retorno de respostas por parte da PRODESP relacionadas ao programa Bolsa do Povo, cabendo a esta Secretaria a gestão do programa.</p> <p>Dificuldades no cumprimento de prazos de resposta dentro dos prazos legais</p>

### Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	No decorrer do segundo semestre do ano de 2023, as		

	<p>manifestações mais frequentes registradas foram questões relacionadas a programas habitacionais (inscrição/sorteio/suplência), relacionadas a ocupação das unidades habitacionais (venda, locação, invasão, unidade vazia), financeiras e contratuais com mutuários (quitação, prestação, revisão de prestação, regularização, transferência, etc.).</p> <p>Ao final do relatório de atividade são feitas recomendações para que os prazos determinados pelo Decreto sejam cumpridos objetivando a busca da resposta ou solução para o problema, melhorando a prestação de serviço ao mutuário e/ou usuário do serviço público.</p>		
Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação - Sede	<p>1º Manifestações sobre as classificações dos sorteios realizados pelo Programa Parceria Público Privado - PPP, em que o cidadão questiona qual a sua posição e o motivo de não ter sido chamado.</p> <p>2º Reclamações de desclassificações do Programa Parceria Público Privado - PPP.</p> <p>3º Informações sobre o Programa Carta de Crédito - Nossa casa, em que o cidadão questiona como participar do programa.</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>Não houve nenhuma dificuldade, no período analisado.</p>

### Secretaria de Esportes

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Esportes - Sede	<p>1) Discriminar as 3 Manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes relatando</p>	<p>No SEGUNDO semestre de 2023, continuamos recebendo reclamações sobre o</p>	<p>Para o SEGUNDO semestre de 2023 não há uma NOVA dificuldade para mencionar neste</p>

	<p>assunto e problema.</p> <p>São os assuntos das manifestações e questões específicas mais frequentes e/ou mais relevante que chegaram ao conhecimento da Ouvidoria:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa "VidAtiva": reclamações diversas;</li> <li>2. Jogos Regionais: reclamações diversas;</li> <li>3. Pagamento dos árbitros: reclamações quanto ao atraso do pagamento.</li> </ol>	<p>programa "VidAtiva". Comparado ao número de reclamações do semestre anterior, a quantidade baixou, mas continuou significativa. No mês de Novembro, com a informação do setor responsável de que o programa precisou ser paralisado, a Ouvidoria começou a responder os cidadãos/interessados esclarecendo o motivo da paralisação: que o programa "VidAtiva" foi paralisado para ajustes visando melhor atender a população.</p> <p>Quanto às demandas que chegaram ao nosso conhecimento sobre os Jogos Regionais, informamos que são reclamações diversas, como: quanto ao cumprimento do regulamento dos jogos; descontentamento com atendimento por parte de atleta; troféus sem identificação; erro na classificação do jogo; problema de arbitragem. Ao entender desta Ouvidoria, nenhum dos casos é grave e neste sentido cabe a informar que, como de praxe, todos foram encaminhados para a área responsável para conhecimento e providências.</p>	<p>tópico. As dificuldades que foram mencionadas nos relatórios dos outros semestres permanecem. Porém, esta Ouvidoria vem observando mudanças positivas na gestão atual, entre elas, mudança na estrutura dos cargos em comissão e as funções de confiança, através da Lei Complementar 1395 de Dezembro de 2023, que irá, junto com as novas estruturas feitas pelos órgãos, assegurar uma remuneração justa e mais isonômica para os Ouvidores. Essa dificuldade foi mencionada em outros relatórios, vide relatórios do 2º semestre 2016; 1º semestre 2018 e 2º semestre 2019. Atualmente, para atualizar, os proventos do Ouvidor da Secretaria de Esportes do Estado de São Paulo está em 2.097,54, líquido (folha de Dezembro). Neste sentido, registro essa observação como um elogio e que a referida mudança traga efeitos positivos para um setor tão importante como é a Ouvidoria.</p>
--	---	---	---

		<p>Quanto ao atraso do pagamento dos árbitros, em contato com o setor responsável, foi informado que o atraso se deu por erro de planilha e do setor estar se adaptando com o Sistema Eletrônico de Informações - SEI. Todos os pagamentos foram realizados.</p>	
--	--	--	--

### Secretaria de Gestão e Governo Digital

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bolsa do Povo: problemas relacionados a cartões e pagamentos;</li> <li>Diário Oficial: solicitação de acesso ao Pubnet;</li> <li>Adesões Despachantes: Bilhetagem - clareza nas cobranças dos serviços acessados.</li> </ul>	Não houve para o período.	Capacitação da equipe.
Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dificuldade para agendamento de consultas novas;</li> <li>Demora para marcação de cirurgia;</li> <li>Dificuldade para agendamento de exames.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Verificamos junto ao Ambulatório a possibilidade de ofertar mais vagas para as especialidades mais procuradas e com o Departamento de Convênios o aumento da rede credenciada para consultas;</li> <li>Sugestão de credenciamento para cirurgias eletivas na rede credenciada, o Departamento de Convênios do IAMSPE está estudando essa possibilidade;</li> <li>Verificamos junto ao</li> </ol>	<p>Receber o retorno dentro do prazo legal de alguns setores;</p> <p>Explicitar para o usuário que a Ouvidoria não tem competência para fazer cirurgias, exames e/ou consultas médicas.</p>

		Ambulatório a possibilidade de ofertar mais vagas para exames e com o Departamento de Convênios para o aumento da rede credenciada para exames.	
Programa Poupatempo	Gestão Poupatempo: má qualidade do atendimento;  Detran: prazo de entrega de documentos CNH e Veículos;  IIRGD: prazo de entrega de RG, cancelamentos e necessidade de nova coleta biométrica.	Aperfeiçoamento dos treinamentos oferecido aos colaboradores terceirizados. Está em análise.	Capacitação da equipe.
São Paulo Previdência - SPPREV	Isenção de Imposto de Renda: Foi verificado um número de ocorrências de pedido de isenção de IR que extrapolou os números apresentados nos semestres anteriores, e entramos em contato com os setores responsáveis para minorar os transtornos aos usuários.  Concessão de Pensão por Porte: Devido a alteração nas regras de concessão pela Reforma Previdenciária, alguns casos aguardaram parecer da Procuradoria Geral do Estado sobre a aplicação e o entendimento da nova legislação.  Concessão de Aposentadoria: em virtude das alterações efetuadas na lei através da Reforma Previdenciária, houveram maiores questionamentos sobre as regras aplicadas e os mecanismos de transição do arcabouço legal.	Orientações sobre o registro de manifestações de Isenção de IR: em trabalho conjunto com os setores responsáveis, foi providenciado um fluxo de agilidade para os casos de Ouvidoria.	Com as novas ferramentas de produtividade e relacionamento entre os órgãos do Estado, esperamos uma maior integração entre as ferramentas e o Sistema de Ouvidorias.
SP - PREVCOM	- Imposto de renda - problemas com a retificação de imposto junto a receita federal.  - Resgate parcial: Requisitos para solicitação, prazo para	-Mais agilidade nos fluxos de tramitação interna. Contudo são fluxos estabelecidos por Regulamento.	- 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

	<p>retorno do atendimento e prazo para pagamento.</p> <p>- Benefício de risco: Manifestações gerais sobre os benefícios, valores, cobertura, ressarcimento de valores cobrados indevidamente.</p>		<p>da ouvidoria e relacionamento com as áreas</p>
--	---	--	---

**Secretaria de Governo e Relações Institucionais**

<b>Órgão</b>	<b>Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes</b>	<b>Recomendações</b>	<b>Dificuldades</b>
<p>Secretaria de Governo e Relações Institucionais - Sede</p>	<p>As manifestações mais frequentes recebidas pela Ouvidoria da SGRI são reclamações contra bailes funk (pancadões) em comunidades, que são encaminhadas à Secretaria de Segurança Pública, dificuldades de acessar os serviços digitais do Governo do Estado (estas envidas a SGGD) e assuntos diversos encaminhados aos órgãos responsáveis pelos serviços .</p>		<p>Por se tratar de uma Secretaria que não presta serviços diretamente ao cidadão, a Ouvidoria da Secretaria de Governo e Relações Institucionais (SGRI) recebe demandas de outros órgãos. Por esse motivo, muitas dessas demandas são encaminhadas a outros setores do Governo do Estado.</p> <p>Resumidamente, a SGRI só tem os assuntos "Indicações Parlamentares", "Convênios com municípios e entidades da sociedade civil" para se posicionar frente às demandas de cidadãos.</p> <p>Mesmo assim, quando aparecem manifestações não complexas de assuntos referentes a outros órgãos, o Ouvidor da SGRI realiza pesquisas para esclarecer ao cidadão sobre as dúvidas apresentadas nas demandas.</p>

**Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística**

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	<p>As manifestações mais frequentes neste semestre foram:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informações: referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais;</li> <li>- Reclamações: referentes a problemas de poluição ambiental;</li> <li>- Denúncias: referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais.</li> </ul>	<p>A Ouvidoria participou do Workshop de Imersão "Construindo um ambiente de trabalho saudável", bem como do encerramento de cada uma das cinco turmas, realizadas nos dias 19, 25 e 26 de setembro, oportunidades nas quais enfatizou-se a existência e disponibilidade de canal específico para denúncias relativas a desvios de conduta funcional. A atividade faz parte da iniciativa de capacitação do corpo funcional e dos esforços quanto à cultura</p>	<p>Na medida em que a empresa encontra-se com número de empregados bastante enxuto para fazer frente às suas atribuições legais e ao grande volume de demandas, a falta de respostas definitivas ou intermediárias de algumas áreas em tempo hábil permanece como a maior dificuldade no atendimento das manifestações no prazo previsto no Decreto Estadual nº 60.399, de 29/04/2014, que foi revogado pelo Decreto nº 68.156, de 9 de</p>

		de bem-estar da Companhia, em continuidade à mesa redonda “Conscientização e Combate ao Assédio”, promovida pela CETESB – Companhia Ambiental do Estado de São Paulo, em conjunto com a SEMIL – Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística, que ocorreu em junho de 2023.	dezembro de 2023. Vale destacar que foi autorizada a realização de concurso, o qual encontra-se em andamento.
Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	CONTA/FATURA 18877 ABASTECIMENTO 6125 CADASTRO 4971	A Sabesp passa por um processo de reestruturação realizado pela Alta Administração. Não foram enviadas novas recomendações de melhoria nesse período.	Identificamos, a partir da comparação dos resultados atuais com o semestre anterior, uma tendência sólida de redução no acatamento de manifestações dos clientes. Isso demonstra que a implantação do novo sistema, conforme mencionado nos relatórios anteriores, já não gera grande impacto aos nossos clientes.
Companhia Docas de São Sebastião	A Companhia Docas de São Sebastião recebeu 12 manifestações no 2º semestre de 2023. Porém, 10 pertenciam a outro órgão e foram encaminhadas em tempo.  Das 2 manifestações	Não há.	Não há.



	<p>pertencentes a Companhia, 1 foi solicitação de informação de acesso aos cais do Porto e 1 foi sugestão de ampliação do Porto.</p>		
<p>Departamento de Águas e Energia Elétrica - Dae</p>	<p>01- DENÚNCIA DE POÇOS CLANDESTINOS</p> <p>02- OUTORGA E INFORMAÇÕES SOBRE PROCESSOS DE OUTORGA</p> <p>03- INFORMAÇÕES SOBRE PROCESSOS E POSICIONAMENTO TÉCNICO</p>	<p>REESTRUTURAÇÃO DA OUVIDORIA NO ÓRGÃO.</p>	<p>A OUVIDORIA É MUITO BEM ATENDIDA PELOS GESTORES.</p>
<p>Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER</p>	<p>As manifestações mais frequentes recebidas pela Ouvidoria são reclamações e solicitações de informações referentes as multas e recursos, assim como, fiscalização dos serviços de manutenção em rodovias.</p> <p>A respeito do tema de multas e recursos, o cidadão questiona sobre a notificação e aplicação do auto de infração, indeferimento de recursos, indicação de condutor e o longo período entre a baixa no sistema e o pagamento do auto de infração.</p> <p>Considerando que o DER é um órgão atuador de infrações, ressalta-se que há muitas reclamações acerca dos indeferimentos de multas, em que a Ouvidoria não tem competência de alterar o julgamento proposto, ocasionando um índice de insatisfação dos cidadãos.</p> <p>Em razão do período chuvoso no Estado de São Paulo, ocasionou-se uma alta demanda de reclamações sobre o serviço de conservação nas rodovias administradas pelo DER, tais</p>	<p>Em virtude da identificação dos pontos relevantes apontados pelos cidadãos, a Ouvidoria propõe melhorias aos gestores das áreas envolvidas com maior demanda de reclamações, de modo a resultar em alterações de procedimentos que facilitam o acesso do usuário às informações solicitadas.</p> <p>A Ouvidoria realizou reuniões com os gestores e conscientizou sobre a importância do atendimento eficiente ao cidadão e demonstrou que os procedimentos aprimorados são eficazes na prestação de serviço.</p>	<p>O atendimento dentro do prazo estabelecido é uma dificuldade enfrentada pela Ouvidoria, tendo em vista a quantidade de demandas a serem trabalhadas por todas as áreas do departamento.</p> <p>Importante ressaltar que a utilização do sistema SEII pela Ouvidoria no tratamento das manifestações resultou em um controle de rastreamento e monitoramento eficaz nas manifestações encaminhadas às áreas responsáveis.</p> <p>A Ouvidoria tem alcançado o seu objetivo em diminuir o prazo de resposta ao cidadão, promovendo uma resposta conclusiva e resolutive nas manifestações encaminhadas.</p>

	como, sinalização, poda de árvores, implantação e aferição de radares.		
Fundação Florestal	<p>Informações</p> <p>Reclamações</p> <p>Denúncia</p> <p>Os assuntos mais frequentes são sobre informações de funcionamento das Unidades, localização de áreas e denuncia sobre desmatamento.</p>		
Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística - Sede	<p>1) Travessias Litorâneas: reclamações sobre tempo de fila e atendimento de funcionários</p> <p>2) Concurso de Promoção dos Especialistas Ambientais: pedidos de esclarecimentos e reclamações sobre a análise dos recursos</p> <p>3) Parques urbanos e concessão: pedidos de informações sobre uso de áreas e equipamentos e reclamações sobre gestão.</p>	<p>1) Elaboração de esclarecimentos sobre prioridades nas Travessias Litorâneas: em elaboração</p> <p>2) Melhoria das informações disponibilizadas aos usuários: realizada</p> <p>3) Fortalecimento da transparência ativa no site da Secretaria, por meio das dúvidas frequentes: realizado</p> <p>4) Capacitação e sensibilização dos funcionários sobre assédio moral, assédio sexual e outras condutas discriminatórias: foram iniciadas ações importantes em 2023, incluindo-se elaboração de cartilha e capacitação dos dirigentes.</p>	<p>Manifestações registradas de forma incompleta e genérica. Pedidos de informações que demandam tempo para atendimento.</p>

### Secretaria de Negócios Internacionais

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Negócios Internacionais - Sede	- Por ser uma Secretaria de	Não enviamos	Com relação às

	assuntos mais complexos e específicos as informações mais relevantes são solicitadas ao Serviço de Informações ao Cidadão, restando poucas ou quase nenhuma manifestação dirigida ao Sistema de Ouvidorias.	recomendações aos dirigentes, nossa ouvidoria, felizmente, sempre foi bem atendida pelos setores quando solicitados	dificuldades, não observamos problemas por parte de nossos interlocutores
--	---	---	---

**Secretaria de Parcerias em Investimentos**

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp	<p><b>MANIFESTAÇÕES MAIS RECORRENTES:</b></p> <p><b>1 – SERVIÇO INTERMUNICIPAL DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS:</b></p> <p>No que tange ao Serviço Intermunicipal De Transporte Coletivo De Passageiros, os 3 (três) tipos de manifestações mais recorrentes na Ouvidoria da ARTESP – Agência Reguladora de Transporte do Estado de São Paulo dizem respeito: a) alteração ou supressão de horários ou de itinerários nas linhas; b) os atrasos nas viagens; c) passagem com gratuidade do idoso, conforme discriminados abaixo:</p> <p>· Alteração/Supressão de horários e/ou itinerários: 184 (cento e oitenta e quatro) manifestações;</p>	<p><b>RECOMENDAÇÃO OUVIDORIA DA ARTESP Nº 03/2023</b> (Acolhida pela Direção)</p> <p>Considerando que o Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, estabelece, em seu artigo 4º, inciso XIII, como atribuição desse órgão fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;</p> <p>Considerando a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de</p>	<p><b>DIFICULDADES:</b></p> <p>Os reflexos negativos deixados pela pandemia COVID-19, como a diminuição da demanda de passageiros é um grande desafio para o setor regulatório de transporte coletivo de passageiros.</p> <p>Com a preocupação de manter o equilíbrio econômico-financeiro dos serviços prestados pelas empresas que operam o transporte coletivo de passageiros, e tendo em vista a queda acentuada na demanda de passageiros, a ARTESP, como já mencionado acima, entendeu por bem autorizar a redução temporária da oferta de horários nas linhas de ônibus. Tal situação, na prática, acaba por gerar a insatisfação dos usuários dos serviços delegados e o aumento no número de reclamações sobre alteração/supressão/atrasos.</p> <p>Ainda em relação ao serviço de transporte coletivo de</p>

	<p>· Atrasos nas viagens: 110 (cento e dez) manifestações;</p> <p>· Gratuidade do idoso 66 (sessenta e seis) manifestações.</p> <p>A crescente demanda verificada no aumento de reclamações relacionadas à alteração nos horários e itinerários das linhas, a nosso ver, se dá em razão dos reflexos negativos ainda deixados pela pandemia COVID-19, os quais continuam impactando diretamente diversos setores da nossa economia e de prestação de serviços públicos. Prova maior disso, reside no fato de que não tivemos até o momento a recuperação integral da demanda de passageiros reduzida com o início da pandemia.</p> <p>Tais circunstâncias levaram infelizmente as empresas permissionárias a requererem a redução operacional dos serviços de transportes por elas operados. Diante dessa realidade, a ARTESP emitiu autorização que possibilitasse readequação dos regimes operacionais.</p> <p>Nesse cenário, convém observar, a Diretoria de Procedimentos e Logística desta Agência vem mantendo inúmeros esforços perante as</p>	<p>2011 (Lei de Acesso à Informação), que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;</p> <p>Considerando o Decreto Estadual nº 58.052/2012, que regulamenta a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) no âmbito do Estado de São Paulo;</p> <p>Considerando que a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) prevê em seu artigo 8º, e o Decreto Estadual nº 58.052/2012 em seu art. 7º, o dever dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual em promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, de documentos, dados e informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas;</p> <p>Considerando o teor do ofício CGE nº 750, de 11 de agosto de 2023 (Processo SEI 009.00001762/2023-84), da Coordenadoria de</p>	<p>passageiros, há dificuldade de suprir a demanda por bilhete de passagens com gratuidade para idosos, nos dias e horários em que estes desejam obter o benefício. Isto porque, o serviço de transporte coletivo é autofinanciado pela tarifa cobrada e o equilíbrio econômico financeiro para prestação dos serviços depende exclusivamente da demanda de passageiros pagantes da tarifa.</p> <p>Assim o aumento da quantidade de assentos com gratuidade produziria reflexos na equação econômica financeira dos serviços prestados, os quais ainda se encontram sofrendo os impactos decorrente da redução de demanda que a Pandemia da Covid-19 ocasionou.</p> <p>Além disso, a alteração do instrumento normativo que regulamenta a gratuidade de passagem aos idosos (Lei nº 15.179/20123) excede a alçada de competência da ARTESP, uma vez que sua alteração demanda atuação legislativa e expedição de decreto pelo chefe do Poder Executivo.</p> <p>Outra dificuldade vivenciada por esta Ouvidoria é a dificuldade de suprir as expectativas do usuário no atendimento de reclamações relacionadas a pedidos de ressarcimento por danos materiais ou morais, decorrentes da utilização de serviços públicos prestados pelas empresas</p>
--	---	--	--

	<p>empresas de transporte intermunicipal para assegurar a prestação dos serviços de forma contínua e dentro dos padrões de qualidade e de segurança exigíveis, bem como da modicidade das. Referente aos atrasos nas viagens, a Diretoria de Procedimentos e Logística - DPL realizou, no decorrer do semestre, diversas operações de fiscalização com vistas às irregularidades apontadas, notificando administrativamente e/ou lavrando autos de infração em desfavor das empresas cujas irregularidades foram constatadas.</p> <p>Quanto ao bilhete de passagem com gratuidade ao idoso, o a Lei nº 15.179/2013 prevê a reserva de dois assentos por veículo para bilhetes com gratuidade. Ocorre que a demanda por esse benefício é bem maior que a oferta prevista em norma. Tal circunstância gera insatisfação dos usuários que não logram êxito em obter o bilhete de passagem com gratuidade para os dias e horários desejados.</p> <p><b>2 – SERVIÇOS PÚBLICOS MEDIANTE CONTRATO DE CONCESSÃO RODOVIÁRIA</b></p>	<p>Controle Estratégico e Promoção da Integridade, por meio do qual a Controladoria Geral do Estado, com fundamento no artigo 8º da LAI, c/c Decreto nº 58.052/2012, em especial os art. 23 e 25, solicita a esta Agência a adoção das providências necessárias para que sejam disponibilizadas no sítio eletrônico oficial da instituição as informações elencadas no “Guia Prático de Transparência Ativa”;</p> <p>A OUVIDORIA da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - ARTESP, neste ato, no uso das suas atribuições legais, recomenda o quanto segue abaixo:</p> <p>1. Como é cediço, os dispositivos legais que regulam o acesso à informação respaldam expressamente os direitos do cidadão ao acesso de informações públicas e deveres do Estado no fornecimento de tais informações, garantia, a priori, consagrada pelo texto</p>	<p>delegatárias. Nesse sentido, merecem destaque os pedidos de ressarcimento por danos havidos nos veículos quando do tráfego nas rodovias Paulistas (no caso das concessões rodoviárias). Explica-se: É que nesses casos, apesar da tentativa desta Ouvidoria em fazer a mediação do conflito entre as Partes, cabe somente ao Poder Judiciário tal competência para julgar e eventualmente coagir as empresas para pagamento de danos materiais e/ou morais, o que pode gerar a citada frustração das expectativas dos nossos usuários.</p> <p>Assim, ausente a imediatividade desejada pelos usuários na reparação de prejuízos por eles experimentados, essa espécie de reclamação (pedido de ressarcimento) mantém-se dentre as mais recorrentes.</p>
--	--	--	--

	<p>No que diz respeito aos Serviços Públicos Prestados Mediante Concessão Rodoviária, por sua vez, os tipos de manifestações mais comuns na ARTESP, ou seja, registradas com maior incidência no Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo, são: a) pedágio, em especial sobre as formas de pagamento; b) condições de tráfego; c) pedido de ressarcimento por danos materiais (danos aos veículos) ocorridos na rodovia, e; d) condições do pavimento nas pistas de rolamento, distribuídas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Pedágio: 123 (cento e vinte e três) manifestações;</li><li>· Condições de tráfego 69 (sessenta e nove) manifestações</li><li>· Pedidos de Ressarcimento: 50 (cinquenta) manifestações;</li><li>· Condições do Pavimento: 50 (cinquenta) manifestações.</li></ul> <p>As insatisfações dos usuários relacionadas ao pedágio concentraram-se basicamente sobre a forma de pagamento. As manifestações ocorreram, majoritariamente, pela expectativa/intenção dos usuários de pagarem a tarifa do pedágio por</p>	<p>constitucional.</p> <p>2. A Lei de Acesso à Informação – LAI tem por finalidade a publicidade, conforme disposto no inciso I, art. 3.º, do mesmo Diploma Legal, que preconiza como preceito geral a publicidade e o sigilo como exceção. Tal preceito é adotado em consonância ao disposto no artigo 36 da CF/88, o qual, por sua vez, define a publicidade como um dos princípios a serem obedecidos pela administração pública direta e indireta em todas as esferas de poderes e níveis estatais.</p> <p>3. Assim, certo é que tanto a Lei de Acesso à Informação, como o Decreto Estadual que regulamenta referida legislação no âmbito do Estado de São Paulo, tratam de forma significativa a transparência pública ativa, que consiste no fornecimento de informações pelo poder público de forma voluntária, sem que tenham sido provocadas pelo cidadão.</p> <p>4. Nesse sentido, forçoso reconhecer que tal “Guia Prático de Transparência Ativa”, o qual se</p>	
--	--	---	--

	<p>meios não estabelecidos no contrato de concessão (ex.: solicitação de retorno posterior à praça de pedágio para pagamento, boleto bancário, cheque, cartão de crédito/ débito, dentre outras).</p> <p>Os contratos de concessão referentes ao Programa de Concessão Rodoviária preveem que a tarifa de pedágio deva vir a ser quitada no ato da passagem pela praça de pedágio com um dos meios de pagamentos contratualmente previsto. Os meios de pagamento previstos nos Contratos de Concessão são: o pagamento automático através dos TAG instalados nos veículos (realizado por meio das Operadoras de Serviço de Arrecadação), em dinheiro (em espécie nas cabines manuais), o pagamento em vale pedágio (mais utilizado pelos veículos comerciais), e, por fim, o pagamento semiautomático, que já se encontra em operação nas Concessionárias Via Paulista, Entrevias e Eixo SP.</p> <p>Nas demais concessionárias o sistema se encontra em fase final de implantação. Nesse modelo, o usuário irá possuir um cartão</p>	<p>encontra disponível na área de publicações do sítio eletrônico da Controladoria Geral do Estado, estabelece uma padronização do conteúdo a ser disponibilizado por meio da transparência ativa nas páginas oficiais dos órgãos e entidades</p> <p>5. A esse respeito, aliás, oportuno registrar que, em relação à Carta de Serviços ao Usuário, nos termos do ofício CGE nº 750/2023, deverão ser adotadas as providências necessárias para a sua atualização e adequação ao disposto no artigo 7º, da Lei nº 13.460/2017, assim como a sua disponibilização em espaço específico já definido no citado "Guia Prático de Transparência Ativa", para o cumprimento da Ação nº 38 do Plano de Anticorrupção do Estado de São Paulo, aprovado pelo Decreto nº 67.682, de 3 de maio de 2023.</p> <p><b>RECOMENDAÇÃO:</b></p> <p>Assim sendo, diante de todo o acima exposto, com o fim de promover o</p>	
--	--	---	--

exclusivo para pagamento de pedágio, no qual deverá ser realizada a inserção de créditos junto à operadora contratada.

Em relação às reclamações relacionadas a condições de tráfego, verifica-se exponencial aumento de incidência em datas específicas como festas, feriados e pontos facultativos, nas quais se sobrelevam intensamente o fluxo de veículos que transitam pelas rodovias paulistas. Verifica-se também maior incidência dessa espécie de reclamação quando da realização de operações especiais (operação comboio, operação para transporte de cargas excepcionais) e da execução de obras de revitalização do pavimento, manutenção e expansão das rodovias.

cumprimento integral às exigências preconizadas na Lei de Acesso à Informação – LAI e de Transparência Ativa, é a presente para RECOMENDAR seja disponibilizado imediatamente no sítio eletrônico desta organização a sua CARTA DE SERVIÇOS ao usuário, com as devidas adequações de nomenclaturas definidas no mencionado "Guia Prático de Transparência Ativa" da Controladoria Geral do Estado.

Feitas tais considerações, encaminho a presente Recomendação nº 03/2023 para avaliação e deliberação.

São Paulo, 27 de outubro de 2023.

Everton da Costa  
Wagner  
Ouvidor de  
Regulação de  
Transporte

=====

**RECOMENDAÇÃO  
DE OUVIDORIA DA  
ARTESP Nº 04/2023**  
(Em Tratativas)



		<p>Administrativas)</p> <p>Considerando que o Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, estabelece, em seus artigos 9º, inciso IV e 10, inciso VI, como atribuição da Ouvidoria fazer recomendações, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, propor soluções de problemas, correções de falhas e omissões nos serviços prestados;</p> <p>Considerando o artigo 9º da Lei nº 10.294/99 que atribuiu à Ouvidoria a competência de avaliar a procedência de denúncias mediante análise de existência de elementos de convicção (informações) sobre a aptidão da denúncia que permita o seu encaminhamento à Comissão de Ética, à qual, enquanto órgão apuratório, competirá conhecer da mesma e dar as providências cabíveis, nos termos do artigo 10 da Lei 10.294/99;</p> <p>Considerando o</p>	
--	--	---	--

		<p>objetivo específico contido no preâmbulo do Código de Ética da ARTESP (instituído pela Portaria ARTESP nº 62/2018) de orientar a atuação dos colaboradores da Agência para um relacionamento ético com a sociedade, pautado na lisura e na transparência dos atos praticados;</p> <p>Considerando que as Ouvidorias Públicas são o principal canal de interlocução entre a sociedade e a Administração Pública;</p> <p>Considerando que o Decreto 68.156/2023 (art. 10, V) atribuiu à Ouvidoria a missão de incentivar a transparência e a participação social na administração pública;</p> <p>Considerando que há uma acentuada quantidade de informações pessoais tratadas no exercício das atividades da Comissão de Ética, parte delas inclusive classificadas como sensíveis pela Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709/2018;</p> <p>Considerando que, para a transparência na prestação de informações, o Decreto 68.156/2023</p>	
--	--	--	--

		<p>(art. 9º, II) atribuiu à Ouvidoria a missão de atuar com foco na defesa dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;</p> <p>Considerando que a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais- LGPD) que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, impôs, em seus artigos 23, III e 41, § 2º, III, a indicação de um encarregado pelo tratamento de dados pessoais com atribuição de orientar os funcionários e contratados da Agência a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;</p> <p>Considerando a aprovação pelo Conselho Diretor (publicada no DOE - 05.03.2021 - Exec.I, p.4) da indicação do Ouvidor desta Agência como o encarregado de tratamento de dados pessoais da ARTESP, atividade que pode contribuir, sobremaneira, para o adequado tratamento de dados pessoais, realizados pela Comissão de ética, cuja titularidade são dos denunciantes;</p>	
--	--	---	--

Considerando a assegurada participação do Ouvidor, nos seus respectivos órgãos e entidades, em reuniões e eventos nos órgãos ou entidades relacionados à sua área de atuação e segmento de ouvidorias, previsto no artigo 11 do Decreto 68.156/2023;

Considerada a acentuada interseccionalidade normativa entre as atribuições da Ouvidoria e da Comissão de Ética; Considerando previsão, contida no Regimento Interno da Comissão de Ética da ARTESP – instituído pela Portaria ARTESP nº 32/2020 – , da composição multissetorial dos membros que devem integrá-la;

A OUVIDORIA da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo, neste ato, no uso das suas atribuições legais recomenda o quanto segue abaixo:

**RECOMENDAÇÃO:**

Diante de todo o acima exposto, com o fim de se promover a

		<p>integração da Ouvidoria nos órgãos multissetoriais da Agência que possuem relevante intersecção temática com sua área de atuação, é a presente para RECOMENDAR a participação da Ouvidoria como membro da Comissão de Ética da ARTESP. São Paulo, 22 de dezembro de 2023.</p> <p>Everton da Costa Wagner Ouvidor de Regulação</p>	
<p>Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo- Arsesp</p>	<p>Assuntos mais relevantes:</p> <p>32 Discordância do parecer emitido pela Arsesp: reclamante não aceitou a análise realizada pelo Serviço de Atendimento ao Usuário da Arsesp</p> <p>22 Falta de resposta: manifestante reclama sobre o não cumprimento do prazo informado para conclusão de avaliação realizada no Serviço de Atendimento ao Usuário da Arsesp</p> <p>4 Call Center: reclamações sobre o atendimento prestado pela central de atendimento telefônica da Arsesp</p> <p>Assuntos mais frequentes:</p> <p>245 Assuntos não pertinente à Arsesp: assuntos registrados que não fazem parte das atribuições da Arsesp</p> <p>195 Fatura: valores, apresentação, tarifas, débitos em aberto, revisão tarifária, revisão de valores,</p>	<p><b>As recomendações feitas pela Ouvidoria e que constam no relatório do 1º Semestre de 2023 foram acatadas, tendo sido adotadas pelas áreas responsáveis as seguintes providências.</b></p> <p><b>Recomendação</b> 1: Assegurar ao cidadão, quando do registro de sua reclamação no Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU-ARSESP), informação destacada sobre o prazo de resposta para sua demanda.</p> <p>Ao usuário que registra manifestação pelo telefone, o call center informa os prazos para a resposta. Caso ele informe e-mail como uma das formas de contato, o sistema mandará mensagem com a confirmação do registro e, se necessário, enviará também as prorrogações (na data do vencimento do prazo inicialmente dado).</p>	<p>Nada a declarar.</p>

	<p>cobrança indevida, cadastro e afins.</p> <p>99 falta d'água: abastecimento deficiente.</p>	<p>Da mesma forma, os que contatam o SAU-Arsesp pelo e-mail ou pelo formulário do site, recebem, no ato do registro da manifestação, mensagem com confirmação de registro e, se necessária, a notificação de prorrogação de prazo.</p> <p>O fluxo das mensagens enviadas pelo sistema e o conteúdo delas estão em análise.</p> <p><b>Recomendação 2:</b> Promover reforço no treinamento dispensado aos funcionários que realizam o atendimento aos usuários pelo call center, a fim de proporcionar maior aderência dos colaboradores às diretrizes de atendimento emanadas da Agência. Periodicamente são feitos reforços no treinamento da equipe de call center. Além dessas reciclagens periódicas, direcionadas à toda a equipe de atendimento, o contrato com a empresa de call center conta com o serviço de monitoramento contante, que atua na análise de procedimentos, correções e feedbacks.</p> <p><b>Recomendação 3:</b> Quando o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU emitir parecer conclusivo contendo complexidade de informações, recomenda-se encaminhar a resposta ao usuário por e-mail, evitando-se, assim, a falta de entendimento das informações prestadas. No contato por telefone, pode ocorrer essa falha na comunicação.</p> <p>O procedimento adotado pelo SAU-Arsesp é de</p>	
--	---	---	--

envio de parecer/reposta por e-mail para todos os casos que demandam aprofundamento das explicações ou orientações, independentemente de o pleito ser considerado procedente ou improcedente.

**Recomendação 4:** Nos casos em que as respostas possam ser transmitidas por telefone, mas o "call center" não consiga efetuar com sucesso o contato telefônico para informar o parecer conclusivo da Arsesp, recomenda-se encaminhar a resposta por e-mail, se houver essa possibilidade.

Os casos mais simples (de mais fácil compreensão pelo usuário) são direcionados para contato por telefone. Caso o call center não consiga contatar o usuário por 3 vezes, em 3 dias e horários diferentes, e a resposta for negativa (considerada improcedente), é enviado e-mail ao usuário com a devida previsão normativa para a improcedência e, se cabíveis, orientações complementares.

**Recomendação 5:** Recomenda-se também que a resposta por e-mail seja sempre elaborada seguindo as regras da Linguagem Simples, facilitando seu entendimento.

Os analistas são orientados a elaborarem seus pareceres usando técnicas de linguagem simples, com informações claras e compreensíveis, uso de frases curtas, em

		<p>ordem direta, além de evitar termos técnicos, jargão jurídico, estrangeirismos e siglas sem explicar o que elas significam.</p> <p>Adicionalmente, a área está executando a revisão do guia orientador de atendimento (usado pelos analistas) e dos scripts de atendimento (usados pelos atendentes do call center), a fim de que sejam mais fáceis de serem lidos e compreendidos pela maior parte das pessoas.</p> <p><b>Novas recomendações:</b></p> <p>1- Incluir no Regimento Interno da Agência regras claras e objetivas quanto a prazos e procedimentos referentes às demandas de usuários oriundas do SAU, Ouvidoria e SIC, que necessitam tramitar pelas demais áreas da agência (Diretorias/Secretaria Executiva), observada legislação específica, quando necessário;</p> <p>2- Proceder a análise das manifestações em andamento, a fim de que seja possível responder aos pleitos dos usuários em trâmite da Agência;</p> <p>3- Avaliar a possibilidade de aprimoramento da regulação do Saneamento no que diz respeito às situações de interrupção no abastecimento de água, sobretudo no período noturno;</p> <p>4- Promover treinamento específico sobre a lei de acesso à</p>	
--	--	--	--



		informação, para os servidores responsáveis pelas demandas oriundas do SIC.	
CART - Concessionária Auto Raposo Tavares	<p>1º Informação Processo Ressarcimento - Usuário que sofreu algum tipo de dano em seu veículo na rodovia e solicita ressarcimento por parte da concessionária</p> <p>2º Reclamação Cobrança Indevida no pedágio - Usuário passa pelas praças de pedágio e é realizada cobrança incorreta no seu Tag ou cartão (cabine autônoma P8)</p> <p>3º Reclamação Pedágio Formas de pagamento - As praças de pedágio CART aceitam somente dinheiro ou Tag, e devido a outras concessões já aceitarem outras formas de pagamento, ocorre a insatisfação ao chegar em nossas rodovias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Implantação de meios de pagamento por cartão de crédito e/ou débito nas praças de pedágio</b></li> </ul> <p>Não acatadas até a presente data. O tema esta sendo avaliado pela concessionária, avaliando questões contratuais e financeiras.</p>	Cultura nas tratativas das demandas.
CCR Autoban	<p>1ª mais frequente: Entre julho e dezembro de 2023 a Ouvidoria tratou 1.190 processos relacionados à cobranças de tarifa de pedágio, representando 20% do total de todas as demandas. Informações a respeito de meio de pagamento de tarifa posterior à passagem (352) e duplicidades de cobrança - pagamento com cartão de aproximação (255), foram os mais demandados.</p> <p>2ª mais frequente: Foram registrados 1.041 processos de elogio aos colaboradores da AutoBAN no período atual, representando 17% de todas as tratativas realizadas por esta Ouvidoria.</p> <p>3ª mais frequente: Ressarcimento de danos em veículos foi o 3º assunto mais</p>	<p>RECOMENDAÇÃO OUVIDORIA CCR AutoBAN nº 02/2023</p> <p>Legislação:</p> <p>Considerando a Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999 que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado e, em seu Capítulo II Seção I dos Direitos Básicos, seu artigo 3º “São direitos básicos do usuário a qualidade na prestação de serviço”;</p> <p>Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre as atividades das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, e, em seu artigo 4º, inciso XIII, estabelece ser</p>	<p>No período apurado, 2º semestre de 2023, a dificuldade identificada por esta Ouvidoria foi a impossibilidade de estorno (transação eletrônica entre Operadora de Cartão e Cliente) em relação aos reembolsos de cobrança de tarifa identificadas duplicadas, ou seja, procedentes. O reembolso ocorreu por meio da Ouvidoria, intermediando o cliente com o Financeiro da concessionária, onerando em atividades na área e maior tempo de conclusão do reembolso.</p>

	<p>frequente nesta Ouvidoria no 2º semestre de 2023. Representou 16% do total de geral de manifestações.</p>	<p>atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;</p> <p>Introdução:</p> <p>A Ouvidoria da CCR AutoBA realiza as tratativas de solicitações de ressarcimento, enviadas pelos usuários que se sentem lesados em consequência de algum dano material sofrido, quando em tráfego, nas rodovias administradas por esta Concessionária.</p> <p>Dentre as demandas que chegam ao setor, temos a Roçada e ou Poda, que se trata de um dano advindo do serviço de manutenção e corte de mato às margens da rodovia.</p> <p>Análise:</p> <p>No ano atual, observou-se um número mais elevado de solicitações, por isso, foi realizado estudo evolutivo dessas solicitações entre os anos de 2019 e 2023, entre os meses de janeiro e outubro de cada período.</p> <p>Chegamos aos seguintes resultados:</p> <p>Histórico de demandas entre 2019 e 2023 – Solicitações de Ressarcimento – Roçada / Poda</p> <p>Inicialmente, foi observado um aumento expressivo do total de 2023 (88), comparando com 2022 (28), 314%, porém, ao consolidar os anos anteriores, chegou-se na</p>	
--	--	---	--

		<p>seguinte conclusão:</p> <p>O ano de 2022 alguns processos de conservação foram modificados, inclusive, com o início de uma nova empresa contratada para execução das atividades nas rodovias sob concessão da CCR AutoBAn.</p> <p>Já os anos de 2021 e 2020 foram marcados pela Pandemia e o tráfego de veículos nas rodovias foi drasticamente reduzido em razão de diversas atividades sendo realizadas de maneira remota, desta forma, refletindo também, na queda dos totais de solicitações de ressarcimento por roçada.</p> <p>Por fim, se comparado os totais de 2023 (88) com 2019 (104) – base de dados com características semelhantes, concretiza-se uma queda de 15% nos casos de ressarcimento relacionados com esse tema.</p> <p>Recomendações:</p> <p>Diante deste cenário, esta Ouvidoria recomendou possíveis ações de monitoramento e segurança junto a Contratada.</p> <p>Conclusão:</p> <p>A recomendação proposta foi remetida à Gestão da Unidade no relatório mensal desta Ouvidoria em outubro/2023, sendo acatada com ações de melhorias em andamento.</p> <p>Com isso, está sendo conduzida pelo setor, reuniões semanais com o operacional e administrativo da contratada, ratificando a</p>	
--	--	--	--

		importância do trabalho com segurança e qualidade.	
CCR RodoAnel Oeste	<p>- Tivemos grande demanda de manifestações após término da obra da pista marginal externa do RodoAnel, pois o acesso à Rodovia Raposo Tavares no km 24, para o motorista que trafega pela pista externa do RodoAnel, após liberação, se dá somente pela saída 20. E os clientes não se atentavam às sinalizações sobre o novo acesso;</p> <p>- Recebemos um volume considerável de manifestações em que os clientes solicitaram o procedimento de como regularizar o pagamento da tarifa devido evasão de pedágio;</p> <p>- A Ouvidoria registrou uma grande quantidade solicitações de imagens da rodovia, de quando o cliente se envolve em algum tipo de acidente/incidente e deseja saber se alguma câmera da rodovia registrou o momento do ocorrido. Na maior parte, não há registro do momento exato do ocorrido e esclarecemos que as imagens de nossos trechos de Concessão são captadas por câmeras que giram 360º para monitoramento de tráfego, e que imagens, vídeos, áudios, gravações ou qualquer outra mídia ou comunicação, digitalizadas ou não, estão acobertadas pelo sigilo constitucional, nos moldes do artigo 5º, XII da Constituição Federal, o qual, acaso existentes, somente poderão ser solicitados mediante</p>	<p>A Ouvidoria recomendou o seguinte:</p> <p>“Considerando a Lei nº 10.294/99, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo; Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, e, em seu artigo art. 4º, inciso XIII, estabelece ser atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos; Considerando a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;</p> <p>A Ouvidoria registrou ao longo do ano, casos de clientes envolvidos em acidente de trânsito com veículos da Concessionária, solicitando ressarcimento de danos. Sendo assim, acreditamos que há espaço para melhoria no processo, e principalmente na interface entre as áreas envolvidas.</p> <p>Tendo em vista que este</p>	<p>A maior dificuldade da Ouvidoria é de que algumas as áreas envolvidas na manifestações, retornem com subsídios dentro do prazo interno da Concessionária.</p>

	<p>determinação expressa de autoridade judicial, através de despacho ou ofício.</p>	<p>tipo de processo é tratado através da área de Frota, a Ouvidoria recomenda que nas situações em que algum veículo da Concessionária se envolva em acidente de trânsito, mesmo que sem vítimas, o colaborador siga os passos abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Colaborador envolvido acione o CCO, no mesmo momento, para abertura/registro de evento. E, caso não seja necessário o comparecimento de uma de nossas viaturas operacionais no local, enviar fotos para que o CCO anexe na ocorrência; (Quando há o comparecimento de alguma viatura da operação, normalmente o agente faz o registro fotográfico);</li><li>- Registre fotos de ambos os veículos danificados no acidente;</li><li>- Anote os dados da outra parte (para inserção no B.O), como nome, telefone e e-mail;</li><li>- Registre um Boletim de Ocorrência.</li></ul> <p>Enviar para o setor de Frota:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- O Comunicado de Acidente/Relatório de Ocorrência (disponível no Docnix e junto ao setor de Frota);</li><li>- Cópia da habilitação do colaborador;</li><li>- Envio de AVS (somente em caso de carro locado);</li><li>- Fotos de ambos os veículos danificados no acidente;</li><li>- Cópia do Boletim de Ocorrência;</li><li>- Dados e contatos da outra parte.</li></ul> <p>Após o recebimento da documentação e</p>	
--	---	--	--

		<p>informações, a área de Frota, irá iniciar o procedimento de reparação no veículo da Concessionária (se o caso) e abertura de sinistro junto à companhia de seguros ou locadora, para reparação de dano ao terceiro.</p> <p>Importante: Não é necessário solicitar que o cliente entre em contato com a Ouvidoria e aguardar que ele procure a Concessionária, pois isso gera um desgaste e uma imagem negativa da Concessionária.</p> <p>E caso, ocorra de o cliente acionar a Ouvidoria solicitando parecer sobre o reparo do dano no seu veículo, peço apoio para resposta o mais breve possível, pois a demora/falta na resposta junto ao cliente, gera ansiedade, além do risco de processo judicial à Concessionária”</p>	
CCR SPVias	<p>- Reclamação pedágio/cobrança indevida no cartão - Reclamação sobre a cobrança em duplicidade no cartão débito/crédito.</p> <p>- Informação sobre solicitação de ressarcimento - Cliente que tiveram seus veículos danificados por algum motivo quando trafegavam no trecho da SPVias.</p> <p>- Reclamação pedágio/cobrança indevida de eixo (SEFAZ) - Em 1 de outubro de 2023, passou a cobrar tarifa pela totalidade dos eixos, suspensos, de todos os veículos comerciais, com manifesto aberto, por este motivo foram registradas várias reclamações.</p>	<p>Neste semestre não houve a necessidade de realizar a recomendação.</p>	<p>No segundo semestre, não enfrentamos nenhuma dificuldade.</p>

<p>CCR ViaOeste</p>	<p>- Tivemos um aumento de reclamações de obras, devido às obras de extensão das marginais da rodovia Presidente Castello Branco, pois é de difícil compreensão dos clientes, que obras realmente causam transtorno, mesmo que depois de concluídas, resultem em melhorias para todos os que trafegam por nosso sistema rodoviário.</p> <p>Sobre a obra: A ampliação das vias marginais da Castello Branco entre o km 22+500 e o km 27, e execução de faixa adicional do km 27 ao km 31+650 (pista oeste – sentido interior), proporcionará maior segurança, conforto e fluidez aos clientes e moradores da região, além de maior qualidade de vida, resultante da redução do tempo de trajeto ao acessar os municípios.</p> <p>O projeto prevê remodelação dos trevos de acesso a Barueri e Alphaville, além da construção de duas novas pontes paralelas à ponte Guilherme de Almeida, sobre o rio Tietê.</p> <p>Neste cenário, precisaremos intervir de diversas formas, para que os serviços caminhem dentro do cronograma pactuado. Importante informar que as atividades não são duradouras, de uma mesma maneira, e que poderão ser alternadas para a finalização do projeto.</p> <p>- Recebemos um volume considerável de manifestações em que os clientes solicitaram o procedimento de como regularizar o pagamento da tarifa devido evasão de pedágio;</p> <p>- A Ouvidoria registrou uma</p>	<p>a Ouvidoria recomendou o seguinte:</p> <p>"Considerando a Lei nº 10.294/99, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo;</p> <p>Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, e, em seu artigo art. 4º, inciso XIII, estabelece ser atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;</p> <p>Considerando a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.</p> <p>A Ouvidoria registrou ao longo do ano, casos de clientes envolvidos em acidente de trânsito com veículos da Concessionária, solicitando ressarcimento de danos. Sendo assim, acreditamos que há espaço para melhoria no processo, e principalmente na interface entre as áreas envolvidas.</p> <p>Tendo em vista que este tipo de processo é tratado através da área de Frota, a Ouvidoria recomenda que nas situações em que algum veículo da Concessionária se envolva em acidente de</p>	<p>As dificuldades da Ouvidoria são:</p> <p>- A comunicação entre algumas áreas dentro da empresa;</p> <p>- É que determinadas áreas retornem com subsídios dentro do prazo interno da Concessionária, porém compreendemos que algumas demandas exigem maior tempo para análise.</p>
---------------------	--	---	--

	<p>grande quantidade solicitações de imagens da rodovia, de quando o cliente se envolve em algum tipo de acidente/incidente e deseja saber se alguma câmera da rodovia registrou o momento do ocorrido.</p> <p>Na maior parte, não há registro do momento exato do ocorrido e esclarecemos que as imagens de nossos trechos de Concessão são captadas por câmeras que giram 360º para monitoramento de tráfego, e que imagens, vídeos, áudios, gravações ou qualquer outra mídia ou comunicação, digitalizadas ou não, estão acobertadas pelo sigilo constitucional, nos moldes do artigo 5º, XII da Constituição Federal, o qual, acaso existentes, somente poderão ser solicitados mediante determinação expressa de autoridade judicial, através de despacho ou ofício.</p>	<p>trânsito, mesmo que sem vítimas, o colaborador siga os passos abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Colaborador envolvido acione o CCO, no mesmo momento, para abertura/registro de evento. E, caso não seja necessário o comparecimento de uma de nossas viaturas operacionais no local, enviar fotos para que o CCO anexe na ocorrência; (Quando há o comparecimento de alguma viatura da operação, normalmente o agente faz o registro fotográfico);</li><li>- Registre fotos de ambos os veículos danificados no acidente;</li><li>- Anote os dados da outra parte (para inserção no B.O), como nome, telefone e e-mail;</li><li>- Registre um Boletim de Ocorrência.</li></ul> <p>Enviar para o setor de Frota:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- O Comunicado de Acidente/Relatório de Ocorrência (disponível no Docnix e junto ao setor de Frota);</li><li>- Cópia da habilitação do colaborador;</li><li>- Envio de AVS (somente em caso de carro locado);</li><li>- Fotos de ambos os veículos danificados no acidente;</li><li>- Cópia do Boletim de Ocorrência;</li><li>- Dados e contatos da outra parte.</li></ul> <p>Após o recebimento da documentação e informações, a área de Frota, irá iniciar o procedimento de reparação no veículo da Concessionária (se o caso) e abertura de sinistro junto à companhia</p>	
--	--	--	--



		<p>de seguros ou locadora, para reparação de dano ao terceiro.</p> <p>Importante: Não é necessário solicitar que o cliente entre em contato com a Ouvidoria e aguardar que ele procure a Concessionária, pois isso gera um desgaste e uma imagem negativa da Concessionária.</p> <p>E caso, ocorra de o cliente acionar a Ouvidoria solicitando parecer sobre o reparo do dano no seu veículo, peço apoio para resposta o mais breve possível, pois a demora/falta na resposta junto ao cliente, gera ansiedade, além do risco de processo judicial à Concessionária."</p> <p>Recebemos o retorno de que o procedimento será realizado.</p>	
<p>Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.</p>	<p>Reclamações cobrança de tarifa (119) – usuários reclamando de cobrança incorreta no cartão de débito, de eixo e usuários que discordam com as formas de pagamento da concessionária e por não ter a opção de pagamento posterior. A partir de 22/06/2023 a AB Colinas passou a aceitar pagamento com cartão de débito por aproximação, reduzindo o número de reclamações, porém ainda assim, pelo fato de a concessionária não receber o pagamento com cartão de crédito, pix e pagamento posterior, a insatisfação dos usuários ainda gera um número relevante de reclamações. Reclamações cobrança eletrônica de tarifa (72) – veículos isentos no pedágio de bloqueio de Indaiatuba que recebem cobrança no TAG, o</p>	<p>Recomendação Ouvidoria AB Colinas 01/23 Justificativa: Promover a melhoria no procedimento de cadastro do PAP, minimizando risco de erro por equívocos nas interações manuais (minimizar risco de inserção de dados errados). Recomendação: Com base na falha da atendente PAP (que incidiu em reclamação - protocolo 1634436) que ao inserir dados no portal PAP pra envio de resposta ao usuário fez a inserção de dados equivocados, sugiro uma melhoria no Portal PAP, de modo que nos casos aprovados a atendente não precise inserir os dados e sim o próprio portal, a partir da placa do veículo possa</p>	<p>Nível elevado de intolerância dos usuários que, parecem cada vez menos dispostos a aguardar pelo prazo de análise das manifestações e são agressivos de forma desnecessária e preocupante reagindo com grosseria ao simples fato de não terem as respostas de imediato em questões que demandam tempo de análise. Tal fato eleva também o nível de estresse da equipe que carece cada vez mais de atenção quanto ao emocional e psicológico.</p>

qual a placa não foi inserida na lista Demutran ou que por equívoco da atendente, a cobrança é realizada no TAG e usuários isentos de Boituva utilizando a pista automática sem cadastrar o TAG como isento, sendo gerada a cobrança no TAG.  
Reclamações Atendimento Pedágio (37) – Devido a insatisfação dos usuários com as formas de pagamento e com o não recebimento posterior, os usuários "atribuem" ao agente de pedágio a insatisfação do procedimento.

puxar do sistema Tecsidel os dados, cabendo a atendente apenas validar esses dados e clicar em enviar para o usuário.  
Recomendação Ouvidoria AB Colinas 02/23  
Justificativa: Promover a melhoria no procedimento de atendimento ao usuário em caso de solicitações de referente a informações e autorizações direcionadas a área de faixa de domínio.  
Recomendação: Considerando que algumas demandas recebidas na ouvidoria referente a solicitações enviadas para a área de faixa de domínio referem-se a questionamentos ou insatisfações quanto ao prazo de resposta e que parte das solicitações são pedidos de informações sobre procedimento para autorização de serviços na faixa de domínio; considerando ainda que no site da concessionária já existe uma página com informações sobre faixa de domínio e que o recebimento de vários e-mails sobre um mesmo tema acaba onerando a caixa de e-mail, podendo incidir no aumento do tempo de resposta; dessa forma, sugiro que, assim como foi realizado com o Ponto a Ponto, a área de faixa de domínio realize a implantação de um portal através do qual o usuário possa inserir suas solicitações (informações, solicitações de autorização, envio de projeto para aprovação...etc) e que, desse modo, a demanda chegue para a responsável pela faixa de domínio de maneira organizada e sem duplicações. Nesse

		<p>mesmo compasso, sugiro a atualização da página da faixa de domínio para que a apresentação dela seja no formato “pergunta e resposta” e forneça ao usuário a possibilidade de já baixar por exemplo o formulário para solicitação de autorização de serviço, sendo assim desnecessário que a analista da faixa envie ao usuário o formulário; além disso, para que os usuários que enviam e-mail para a área de faixa de domínio saibam da existência das informações no site e do portal para inserir os pedidos, seria importante um e-mail de resposta automático direcionando para o site/portal -, dessa forma só permanecerá no e-mail aguardando resposta quem estiver realmente precisando da análise de algo que não esteja contemplado na página da faixa de domínio/opções do portal.</p>	
<p>Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A</p>	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações mais frequentes do semestre:</p> <p>1) Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 256 registros (14,1%).</p> <p>2) Informações de pedágio referente ao sistema de cobrança automática, considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de solicitações de informações relacionadas às passagens nas vias de cobrança automática: 235 registros</p>	<p>No dia 12/12/2023, utilizando como base os registros de manifestações de usuário, a Ouvidoria realizou a recomendação de que fosse implantada na SP 191 a placa de sinalização indicando que a rodovia possui fiscalização por videomonitoramento, para evitar transtornos com usuários e atendimento da Resolução 909/2022 do CONTRAN.</p> <p>A recomendação foi acatada.</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.</p>

	<p>(12,9%).</p> <p>3) Informações de pedágio referente a forma de pagamento com cartão, ou seja, usuários que queriam mais informações sobre essa nova forma de pagamento: 144 registros (7,9%).</p>		
<p>CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS NOROESTE PAULISTA S.A. (Econoroeste)</p>	<p>1 - Pagamento - (447 registros): Pagamento da tarifa que são efetuados posterior a passagem;</p> <p>2 - OSA - Operadora de Serviços de Arrecadação - (140 registros): Casos relacionados à relato de problemas durante as passagens de veículos cadastrados na OSA pelas pistas automáticas (ausência de cobrança, choque com cancela, falha na leitura, TAG bloqueado, TAG não cadastrado e/ou não instalado);</p> <p>3 - Cobrança Indevida - (64 registros): Pagamentos de tarifa via cartão de débito, crédito, OSAS, NFC, onde ocorrem a duplicidade de cobrança.</p>	<p>Não se aplica.</p>	<p>Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações encaminhadas para análise técnica dos responsáveis por fornecer subsídios à Ouvidoria e consequentemente resolução do caso e o envio de respostas aos usuários no menor tempo possível.</p>
<p>Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.</p>	<p>1 - Taxas / Pagamentos Assunto: Regularização Pagto TAG Problema: Usuários passam pela pista automática e posteriormente entram em contato com a Ouvidoria da concessionária para verificar o motivo da sua passagem não ter sido realizada da forma correta devido a possíveis problemas relacionados a TAG.</p> <p>2 - Danos Materiais e/ou Pessoais Assunto: Ressarcimento de danos causados aos veículos dos usuários. Problema: Usuários relatam danos causados em seus veículos ao transitarem pela rodovia, decorrentes de</p>	<p>Visando a diminuição das demandas de Regularização de Pagamento TAG nas Praças da Rodovia, sugerimos a divulgação de materiais sobre o assunto, explicando aos usuários como devem ser utilizados os sistemas de cobranças automáticas e que o limite de velocidade e distância mínima do veículo a frente deve ser respeitada no momento da passagem. Com o auxílio da área de Comunicação da empresa, criamos campanhas que são veiculadas no site e twitter da Concessionária. A recomendação foi bem aceita pela Alta Direção e</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>objetos na pista, animais na pista, sinalização fora de lugar, choque contra cancela do pedágio, entre outras.</p> <p>3 - Infraestrutura Assunto: Solicitações da Rodovia Problema: Apontamentos de usuários com relação as obras, faixa de domínio e outras estruturas que compõe a rodovia.</p>	<p>já encontra-se em atividade.</p>	
<p>Concessionária Rodovias do Tietê</p>	<p>- Tivemos várias reclamações referente a serviço de roçada onde, usuários são atingidos pelas pedras provenientes da roçadeira pois, a contratada não utiliza mais a tela e sim uma polaina; - Usuários reclamando que a Concessionária não aceita pagamento inserindo cartões de débito e crédito apenas por aproximação; - Tivemos várias demandas de usuários reclamando da conservação de rotina da SP300.</p>	<p>Recomendação aceita pela Diretoria</p> <p>Recomendação 002/ 2023</p> <p>Considerando a Lei Estadual 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 único -, estabelece as normas que visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados: por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação, por ato administrativo, contrato ou convênio. A Lei nº10.294/1999, na Seção III – Do Direito à Qualidade do Serviço, em seus Artigos 6º e 7º onde, o usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade e o direito à qualidade do serviço exigida dos agentes públicos e prestadores de serviços públicos. Considerando ainda o Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº 10.294/99, em seu artigo 4º, que estabelece ser atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a</p>	<p>A Ouvidoria não tem liberdade para atuar da forma que deveria, não podemos fazer questionamentos dependendo da demanda que chega.</p>

		<p>melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos. Baseado nas disposições legislativas citadas, visando propor uma melhoria no atendimento de nossos usuários, a Ouvidoria propôs à Diretoria da empresa a implantação da pesquisa de atendimento da Ouvidoria ao final de cada atendimento telefônico, com o objetivo de aprimorar e melhorar continuamente o serviço prestado para o atendimento de nossos usuários.</p> <p>Um fator importante para esse tipo de pesquisa é, que ao ser feita por telefone através de uma gravação, podemos deixar o usuário mais à vontade para responder e assim aumentar nosso número de pesquisas respondidas. Hoje a Concessionária já dispõe de uma pesquisa de atendimento que é encaminhada por e-mail, na qual o usuário recebe um link para expressar sua opinião sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria. O novo sistema seria mais uma etapa para aumentar o índice de respostas.</p> <p>Desta forma, ao finalizarmos o atendimento por telefone, o usuário será convidado a responder uma pesquisa composta por três perguntas, conforme roteiro abaixo:</p> <p>Olá, tudo bem? Sou a Atendente virtual da Concessionária Rodovias do Tietê. Nossa pesquisa tem o intuito de compreender se você está satisfeito ou não com nosso serviço e gostaríamos de saber</p>	
--	--	--	--

		<p>como foi o atendimento da Ouvidoria. Serão apenas 03 perguntas.</p> <p>01 - Você teve dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria da Rodovias do Tietê? Digite 1 para responder "sim" ou 2 para "não"</p> <p>02 - Com relação ao atendimento da Ouvidoria, você ficou: satisfeito, parcialmente satisfeito ou insatisfeito? Digite 1 para satisfeito; 2 para parcialmente satisfeito; ou 3 para Insatisfeito.</p> <p>03 – Você utilizaria novamente o serviço da Ouvidoria da Rodovias do Tietê? Digite 1 para sim ou 2 para não.</p> <p>A Concessionária Rodovias do Tietê agradece a sua ligação.</p> <p>Salto, 18 de dezembro de 2023.</p> <p>Responsáveis Pela Recomendação: Shirley Regina Feijon Prata / Cargo: Ouvidora</p> <p>Assinatura:</p> <hr/>	
		<p>Coordenador Ouvidoria: Kleber Alberto Koch Budette</p> <p>Assinatura:</p> <hr/>	
		<p>Direção: Emerson Luiz Bittar / Cargo: Diretor Presidente</p> <p>Assinatura:</p> <hr/>	
		<p>Parecer:</p> <p>&amp;#9633; Recomendação Aceita</p> <p>&amp;#9633; Recomendação</p>	

		Não Aceita ou Em Análise	
Concessionária Rota das Bandeiras	<p>1) Reclamações relacionados às passagens pelas pistas automáticas das praças de pedágio: consultas de passagens com falhas de leitura dos dispositivos TAG's.</p> <p>2) Com a implantação do sistema de cobrança por meio do cartão de débito e crédito por aproximação gerou reclamações relacionadas a cobrança em duplicidade.</p> <p>3) Pedidos de ressarcimento devido a danos causados nos veículos nos trechos de rodovia administrados pela Concessionária.</p>	<p>A Concessionária Rota das Bandeiras iniciou no 2º semestre de 23 o 3º ciclo de recuperação especial do pavimento do anel viário Magalhães Teixeira (SP-083), embora a sinalização tenha sido implantada de acordo com o Plano Operacional aprovado pela Agência de Transportes do Estado de São Paulo (ARTESP), a Ouvidoria recomendou a implantação de reforço da sinalização indicativa das obras de pavimento realizadas na SP-083, com a sinalização também no trecho da rodovia Anhanguera, permitindo aos usuários a possibilidade de buscarem uma rota alternativa, minimizando os transtornos em suas viagens. Recomendação acatada.</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>
Concessionária SPMar	<p>Forma de pagamento - O maior número de manifestações refere-se sobre as formas de pagamento da concessionária e como realizar e comprovar os pagamentos.</p> <p>Evasão de pedágio - Temos com frequência o contato de usuários que alegam que sua evasão de pedágio foi motivada pelo equívoco de acessar a pisa AVI ao invés da pista manual. Alegam que não param na praça de pedágio devido alto fluxo de veículos e seguem viagem retornando para a ouvidoria para tratar desse caso. Há risco de multa de evasão de pedágio e isso gera stress pelo usuário, mesmo com identificação na praça e ante praça da posição das</p>	<p>Recomendação de sinalização para veículos operacionais nos SAUs. Objetivo: A recomendação visa a implementação de sinalização específica no estacionamento, destinadas a veículos operacionais. O objetivo é orientar os usuários para não estacionar nesses espaços, a fim de evitar interferências no deslocamento rápido das viaturas durante atendimentos ao longo do trecho. Essas vagas estão estrategicamente localizadas para permitir uma saída ágil, garantindo a segurança de todos os usuários. Além disso, a medida prioriza o atendimento rápido em situações críticas, especialmente no caso de</p>	<p>Neste período, houve a dificuldade de entendimento do usuário de saber em qual Concessionária/órgão realizar a sua manifestação. Recebemos constantemente manifestações referentes a outras concessionárias, assim como eventualmente o usuário entra em contato com a Agência Reguladora antes de entrar em contato com a Concessionária.</p>



	<p>cabines.</p> <p>Informação sobre o Ressarcimento - Recebemos com frequência a solicitação de como proceder no envio das documentações para ser analisado a solicitação de ressarcimento.</p>	<p>ambulâncias.</p> <p>Relato do problema: A ouvidoria recebeu através da ARTESP a manifestação 1754406 (processo interno 505902 e 506055) referente ao usuário que parou na Base SAU3 (Km 102 da pista externa da SP021) e estacionou o seu veículo na vaga da ambulância para realizar um reparo em seu veículo, pois alegou que nesse local em específico, a claridade da luz era melhor, visto que era noite. Porém, a colaboradora da Base já sabendo do procedimento operacional, orientou o mesmo a estacionar seu veículo em outro local, pois aquele local se tratava de vaga operacional. O usuário não satisfeito com a orientação, entrou e contato com a nossa Ouvidoria e a Ouvidoria da ARTESP para registrar sua insatisfação.</p> <p>Sugestões de melhoria A recomendação da Ouvidoria é que possamos implantar as sinalizações nas Bases, identificando esses estacionamentos operacionais para que os usuários tenham conhecimento. Pois a sinalização atual, só indica o estacionamento para os usuários.</p> <p>Áreas envolvidas para a efetivação do projeto: &amp;#10146; Ouvidoria &amp;#10146; Operações (SAU) &amp;#10146; Engenharia Possíveis resultados dessa melhoria &amp;#10146; Local identificado para as viaturas operacionais; &amp;#10146; Comunicação com</p>	
--	---	---	--

		<p>usuário: Os usuários terão conhecimento dos locais que não é permitido o estacionamento, além de saber que a concessionária possui um estacionamento apropriado para os mesmos;</p> <p>Monitoração do projeto A ouvidoria irá monitorar por um curto período, mas acreditamos que a sinalização será positiva pois não temos outros registros de insatisfação do usuário por estacionar em locais indevidos, porém, a manifestação de 1 usuário foi o suficiente para entendermos que havia a necessidade dessas identificações, validando essa recomendação.</p> <p>Data para início do projeto Dezembro/2023</p> <p>A Ouvidoria tem como premissa auxiliar as áreas na melhoria contínua dos processos, por esse motivo, a Ouvidoria observou a necessidade de tomarmos ações sobre essas sinalizações nas bases. Com certeza essa melhoria será um caminho para que possamos chegar na excelência ao atendimento para o usuário.</p>	
<p>Concessionária ViaPaulista</p>	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações mais frequentes do semestre:</p> <p>1) Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 439 registros (23,4%).</p> <p>2) Pedidos de</p>	<p>No dia 06/08/2023, utilizando como base os registros das manifestações dos usuários do segundo semestre de 2023, a Ouvidoria realizou a recomendação de que seja realizado um estudo para verificar a viabilidade da implantação de complemento na sinalização vertical indicativa existente entre os quilômetros 235 e 236 Sul, de modo a contribuir para a redução do risco de</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.</p>

	<p>ressarcimentos, considerado pela frequência, ou seja, quantidade de pedidos de ressarcimento de danos registrados: 210 registros (11,2%).</p> <p>3) Informações de pedágio referente ao sistema de cobrança automática, considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de solicitações de informações relacionadas às passagens nas vias de cobrança automática: 145 registros (7,7%).</p>	<p>acidentes neste local, tendo em vista que o usuário informou os condutores diariamente estão realizando manobras perigosas devido a sinalização indicativa deficiente, próximo ao início da Rodovia Engenheiro Thales de Lorena Peixoto Júnior.</p>	
<p>Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A</p>	<p>1 - Cobrança indevida – (112 registros): Pagamentos de tarifa via cartão de débito, crédito, OSAS, NFC, onde ocorrem a duplicidade de cobrança;</p> <p>2 - Colaborador - (57 registros): Elogios de atendimento, tráfego e pedágio;</p> <p>3 - Choque na Cancela AVI - (41 registros): Casos em que o usuário tem o veículo danificado ao passar pela cancela da pista automática.</p>	<p>1. Revisar com frequência anual a Carta de Serviços a Usuários disponível no site da concessionária em atendimento ao disposto no artigo 70 da Lei 13.640 de junho de 2017, que tem por objetivo informar sobre os serviços prestados, como acessá-los e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.</p> <p>Recomendação acatada.</p>	<p>Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações encaminhadas para análise técnica dos responsáveis por fornecer subsídios à Ouvidoria e consequentemente resolução do caso e o envio de respostas aos usuários no menor tempo possível.</p>
<p>Ecovias</p>	<p>1 - Cobrança indevida – (296 registros): Pagamentos de tarifa via cartão de débito, crédito, OSAS, NFC, onde ocorrem a duplicidade de cobrança;</p> <p>2 - OSA - Operadora de Serviços de Arrecadação - (285 registros): Casos relacionados à relato de problemas durante as passagens de veículos cadastrados na OSA pelas pistas automáticas (ausência de cobrança, choque com cancela, falha na leitura, TAG bloqueado, TAG não cadastrado e/ou não instalado);</p> <p>3 - Fluidez de Tráfego - (61 registros): Casos em que o</p>	<p>1. Revisar com frequência anual a Carta de Serviços a Usuários disponível no site da concessionária em atendimento ao disposto no artigo 70 da Lei 13.640 de junho de 2017, que tem por objetivo informar sobre os serviços prestados, como acessá-los e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.</p> <p>Recomendação acatada.</p>	<p>Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações encaminhadas para análise técnica dos responsáveis por fornecer subsídios à Ouvidoria e consequentemente resolução do caso e o envio de respostas aos usuários no menor tempo possível.</p>

	usuário entre em contato para reclamar do congestionamento nas rodovias.		
EIXO SP CONCESSIONARIA DE RODOVIAS S.A	Reclamações sobre as obras de recuperação do pavimento na rodovia SP 310, por conta das interdições de faixa e tempo de passagem.	<p>A concessionária desenvolveu um planejamento detalhado para minimizar impactos no tráfego. Isso envolve a identificação de horários de menor movimento, evitando períodos de pico, feriados e eventos especiais.</p> <p>A sinalização clara e eficiente foi reforçada para orientar os motoristas sobre mudanças de faixa e limites de velocidade. A sinalização ajuda a melhorar a segurança e a fluidez do tráfego.</p> <p>Outra medida adotada desde o início das obras é a divulgação antecipada de informações em geral sobre as obras e as interdições planejadas.</p>	Não houve dificuldades no período.
Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A	<p>1 - Reclamação sobre Qualidade: Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação a qualidade do fornecimento de energia elétrica fornecida pela Distribuidora. Participação 20,7% sobre o total de reclamações.</p> <p>2 - Reclamação sobre Conexão: Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de conexão das instalações ao sistema de distribuição de energia elétrica e de microgeração e minigeração distribuída. Participação 20,1% sobre o total de reclamações.</p> <p>3 - Reclamação sobre Danos Elétricos: Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de análise,</p>	<p>1 - Reclamação sobre Qualidade: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da Distribuidora com o intuito de avaliar as metas dos indicadores de continuidade estabelecidas na legislação vigente do setor elétrico e identificação de ações para mitigar os impactos percebidos pelos clientes (REN 1000/2021).</p> <p>2 - Reclamação sobre Conexão: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da Distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente em relação aos critérios de conexão das instalações ao sistema de</p>	Nada a declarar.

	<p>prazos e indeferimento de seu pedido de ressarcimento de danos elétricos - Participação 15,7% sobre o total de reclamações.</p>	<p>distribuição de energia elétrica e de microgeração e minigeração distribuída (REN 1000/2021).</p> <p>3 - Reclamação sobre Danos Elétricos: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da Distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente em relação ao processo de danos elétricos (REN 1000/2021).</p>	
Entrevias	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações que estão dentre as mais frequentes/relevantes do semestre:</p> <p>1 – Solicitação de imagens, documentos e declarações, foram registradas 83 solicitações procedentes. O que corresponde a 30,40 % do total de solicitações de informação procedentes no 2º semestre 2023.</p> <p>2 - Reclamações referente a evasão nos pedágios. Foram registradas 66 manifestações procedentes, que correspondem a 10,41% do total das Reclamações</p>	<p>A Ouvidoria exerce uma atuação diária, pontual e sistemática no tratamento das demandas registradas. Especificamente em relação aos itens mencionados anteriormente, a Ouvidoria agiu da seguinte maneira:</p> <p>1- A Ouvidoria, em conjunto com a assessoria jurídica, estabeleceu um procedimento de atendimento para requisições de imagens das rodovias. Essa medida tem como principal objetivo assegurar a proteção dos dados dos</p>	<p>Não há dificuldades de atuação.</p>

procedentes no 2º semestre de 2023.  
3 – Reclamações referente a troco errado nos pedágios. Foram registradas 55 manifestações procedentes, que correspondem a 8,68% do total das Reclamações procedentes no 2º semestre de 2023.

usuários e o controle das informações pela concessionária, ao mesmo tempo em que agiliza o retorno ao solicitante.  
2 – A Ouvidoria, em conjunto com as áreas de qualidade e arrecadação, tem se empenhado na otimização dos processos para reduzir a ocorrência de registros indevidos de evasão. É importante ressaltar que a equipe de arrecadação recebe treinamentos regulares sobre o assunto e tem suas atividades monitoradas pela gestão através de um documento interno próprio, que inclui ciência das reclamações registradas na Ouvidoria e relatórios mensais enviados à alta administração. Além das ações já mencionadas, a empresa possui

um grupo de trabalho encarregado de implementar um Plano de Ação para aperfeiçoar e acompanhar os indicadores relacionados ao tema.

A presente Ouvidoria enviou à ARTESP uma recomendação formal de aprimoramento sobre o assunto a seguir:

Os temas foram amplamente discutidos pela alta direção da companhia em reuniões mensais, promovendo a definição de medidas corretivas. É caso de reestudo de procedimentos operacionais, de novos treinamentos para equipes de pedágio e 0800 e da aquisição de máquinas para pagamento em débito – em andamento.

3 – A Ouvidoria, em conjunto com as áreas de

		<p>qualidade e arrecadação, tem se dedicado ativamente à melhoria de processos, buscando reduzir a quantidade de reclamações relacionadas ao troco errado. É relevante enfatizar que a equipe de arrecadação passa por treinamentos constantes sobre o tema, com suas atividades sendo supervisionadas pela gestão da área através de um documento interno próprio, que inclui o conhecimento das reclamações registradas na Ouvidoria, bem como o envio de relatórios mensais para a gestão da área.</p>	
<p>Linha 8-Diamante</p>	<p>Tivemos um elevado numero de manifestos sobre reclamação de ar condicionado.</p>	<p>A Ouvidoria fez uma reunião com as áreas envolvidas, onde foi possível conhecer o problema que estava ocasionando o desconforto aos clientes, ao qual foi explicado o problema da válvula. A Ouvidoria acompanhou todo o processo, incluindo ações imediatas e acompanhamento das melhorias que estão</p>	<p>Não houve dificuldades.</p>



		sendo realizadas.	
Linha 9-Esmeralda	Tivemos um elevado numero de manifestos sobre reclamação de ar condicionado.	A Ouvidoria fez uma reunião com as áreas envolvidas, onde foi possível conhecer o problema que estava ocasionando o desconforto aos clientes, ao qual foi explicado o problema da válvula. A Ouvidoria acompanhou todo o processo, incluindo ações imediatas e acompanhamento das melhorias que estão sendo realizadas.	Não houve dificuldades.
Neoenergia Elektro	Os assuntos mais relevantes para o período foram sobre Qualidade de fornecimento por interrupções. Seguido de Leitura/Fatura/Faturamento por discordância dos valores faturados, além de Ligação Nova/Alteração de Carga/ UC Desligada que foi o terceiro assunto mais reclamado, devido a indeferimentos de atendimento de campo.	As principais recomendações de Ouvidoria foram relacionadas a foco na qualidade do atendimento em primeiro nível, na solução do problema dos clientes, principalmente relacionado ao esclarecimento de duvidas de faturamento, com o objetivo de melhoria de processo em busca da qualidade e menor impacto ao cliente.	Não houve, pois o relacionamento entre a ouvidoria e as áreas relacionadas onde aplicamos as recomendações fluiu bem.
RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A	No 2º semestre de 2023, foram registradas 2863 manifestações na Ouvidoria da Renovias Seguem as 03 manifestações mais frequentes e / ou relevantes:  1-) Assunto: Solicitação de Informação de Evasão de Pedágio nas Pistas Manuais e Automáticas, sendo 520 manifestações recebidas (18,2%). Descrição: Motoristas que seguiram viagem sem efetuar o pagamento de pedágio (sem numerário e TAG bloqueado) mantém contato com a Ouvidoria para regularizar a passagem e evitar que seja enviada a notificação por	CI-OUV- 002/2023  Mogi Mirim, 05 de dezembro de 2023.  Att.: Rogério Cezar Bahú – Diretoria Francisco Coimbra C. Rocha – Coordenador Engenharia Obras  Ref.: Recomendação Ouvidoria nº 002/2023  Legislação: Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº10.294/99, em seu artigo 4º, que estabelece	Não enfrentamos dificuldades. Existe muita colaboração entre a Ouvidoria e as áreas e participação da Diretoria, Gerentes e Liderança, o que contribuem nas tratativas das manifestações de cliente (usuários) e nas recomendações sugeridas pela Ouvidoria.

	<p>evasão de pedágio.</p> <p>2-) Assunto: Manifestação de cliente referente a cobrança duplicada com cartão de crédito/debito, sendo 362 manifestações recebidas (12,6%). Descrição: A ARTESP (Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transportes do Estado de São Paulo) determinou que os pagamentos realizados através de cartão, sejam exclusivamente usando a tecnologia NFC (aproximação) na cabine. O pagamento através de cartão está em constante evolução na Renovias e segue o mesmo padrão em todas as nossas praças de pedágio.</p> <p>3) Assunto: Manifestação de cliente referente a emissão do DFE (Documento Fiscal Equivalente), sendo 131 manifestações recebidas (4,6%). Descrição: Clientes que entram em contato com a Concessionária solicitando informações sobre o documento.</p>	<p>como atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções para problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos.</p> <p>Introdução: Levando em consideração nosso compromisso com a agilidade no atendimento aos clientes/usuários, a Concessionária Renovias reconhece a importância da transparência em todo o ciclo de manifestação. Nesse contexto, é fundamental garantir eficiência e organização na área de Conservação de Rotina, a fim de evitar retrabalho e insatisfação dos clientes decorrentes do recebimento de processos referentes ao mesmo assunto.</p> <p>Recomendação: Com o objetivo de agilizar as solicitações, recomendamos a implementação de um processo formal de registro de demandas geradas pela Ouvidoria, objetivando trazer maior agilidade na comunicação com a equipe da Conserva de Rotina. O estabelecimento deste processo e destas ações, desde que aprovadas pela área de Conserva, busca a identificação prévia de prioridades e a distribuição adequada das tarefas. A expectativa é mitigar o risco de que a ação proposta não seja implementada no prazo acordado.</p> <p>O uso do Sistema Kcor Conserva é uma importante ferramenta no controle deste processo, colaborando com o atendimento à expectativa do cliente e nos prazos alinhados com a Ouvidoria.</p>	
--	--	---	--

		<p>Conclusão: Formalizamos esta recomendação à Diretoria e ao Coordenador Engenharia Obras, envolvidos nesse processo, conforme protocolo abaixo:</p> <p>Protocolo de Recebimento:</p> <p>Rogério Cezar Bahú Diretoria Francisco Coimbra C. Rocha Coordenador Engenharia Obras</p> <p>Katia Cristina Garcia Macedo Ouvidoria</p>	
Secretaria de Parcerias e Investimentos - SEDE	<p>- Recebemos diversas reclamações a respeito da empresa que está executando as obras da linha 6 laranjas do Metrô, moradores próximos reclamam da falta de respeito ao horário em que a obra emite ruídos e perfurações que provocam rachaduras nos imóveis.</p> <p>- Reclamações a respeito da concessão do Parque da Água Branca, com fechamento de portões, dificultado acesso e mobilidade. A alegação da direção do Parque diz estar em obras, mas os usuários reclamam de falta de manutenção.</p> <p>- Reclamações frequentes da linha 9 esmeralda da Via Mobilidade, os usuários reclamam de atrasos, super lotação nas estações e vagões durante o percurso de Osasco até Pinheiros.</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>
ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A	<p>ATENDIMENTO DOS COLABORADORES:Atuação AAS CONFIANÇA NO SERVIÇO:Falha Operacional</p>	<p>Não tivemos nenhuma interação com coordenadoria/órgão</p>	<p>Não houve problemas/dificuldades com a atuação da Ouvidoria no período.</p>

	GERAL: Ruído/Lindeiros		
ViaQuatro - Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo	ATENDIMENTO DOS COLABORADORES: Atuação AAS CONFORTO: Limpeza estações CONFIANÇA NO SERVIÇO: Falha Operacional	Não tivemos nenhuma interação com coordenadoria/órgão	Não registramos dificuldades ou problemas na atuação da Ouvidoria no período
ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A	As manifestações recebidas com maior frequência são:  1) Solicitação de pagamento de passagens devido evasões de pedágio pela pista manual e via de cobrança automática (AVI), totalizando 296 manifestações.  2) Solicitação de imagens e declarações de atendimento, totalizando 63 manifestações.  3) Reclamações de ressarcimento, totalizando 61 manifestações, onde os usuários solicitam ressarcimento por algum dano ocorrido em nosso trecho de concessão.	Ao analisar as manifestações recebidas por meio da Ouvidoria, observa-se que mesmo diante da ampliação dos meios de pagamento da tarifa de pedágio, desde 13/04/2023 houve a implantação do pagamento por meio do cartão de débito por aproximação, há ainda um número expressivo de usuários que realizam a passagem sem o devido pagamento, caracterizando em evasão de pedágio, e posteriormente entram em contato com o canal de ouvidoria solicitando alternativas para regularização da passagem temendo a autuação devido a evasão. Cumprir-se informar que segundo o Código de Trânsito Brasileiro (CTB), evasão de pedágio é uma infração grave, passível de multa no valor de R\$ 195,23 e cinco pontos na Carteira Nacional de Habilitação (CNH). Desta forma, o departamento de Ouvidoria sugere campanhas educativas com distribuição de panfletos e mensagens nos painéis eletrônicos (PMVs) próximos às praças, alertando sobre os riscos causados por esse	A dificuldade enfrentada pela ouvidoria, além do cumprimento dos prazos internos e externos, é passar ao usuário de forma clara e objetiva o parecer de cada manifestação. Pois muitas das vezes as áreas nos encaminham o parecer mais técnico, dificultando assim o envio ao usuário.

		<p>tipo de comportamento. Destacando a informação sobre a infração de trânsito, bem como os riscos de acidentes que esse tipo de ação pode causar.</p> <p>Outra alternativa sugerida para apoiar as campanhas educativas é a parceria junto a PMRv com apoio de agentes no Centro de Controle de Operacional (CCO) para autuação imediata da infração, sem a possibilidade de regularização da tarifa após a passagem pela praça.</p>	
--	--	---	--

### Secretaria de Políticas para a Mulher

<b>Órgão</b>	<b>Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes</b>	<b>Recomendações</b>	<b>Dificuldades</b>
Secretaria de Políticas para a Mulher	Informamos que a Secretaria bem como a Ouvidoria foram criadas recentemente, e, por	Informamos que a Secretaria bem como a Ouvidoria foram criadas	Informamos que a Secretaria bem como a Ouvidoria foram criadas

	<p>consequente, não dispomos de conteúdo suficiente para a formação de um universo amostral abrangente, bem como para a construção de séries históricas significativas.</p> <p>Agradecemos pela compreensão e nos colocamos à disposição para qualquer esclarecimento adicional ou cooperação que possa ser necessária.</p>	<p>recentemente, e, por consequente, não dispomos de conteúdo suficiente para a formação de um universo amostral abrangente, bem como para a construção de séries históricas significativas.</p> <p>Agradecemos pela compreensão e nos colocamos à disposição para qualquer esclarecimento adicional ou cooperação que possa ser necessária.</p>	<p>recentemente, e, por consequente, não dispomos de conteúdo suficiente para a formação de um universo amostral abrangente, bem como para a construção de séries históricas significativas.</p> <p>Agradecemos pela compreensão e nos colocamos à disposição para qualquer esclarecimento adicional ou cooperação que possa ser necessária.</p>
--	---	--	--

### Secretaria de Turismo e Viagens

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Turismo e Viagens - Sede	Manifestação mais recorrente é a solicitação de informações quanto ao CADASTUR, os solicitantes relatam dificuldades de preenchimento no site e sobre o horário de atendimento telefônico.	Sugiro que no site da Secretaria seja disponibilizado no menu principal o ícone direcionando para informações do Cadastur, maior atenção ao atendimento telefônico e um manual em pdf com as orientações necessárias para preenchimento no sistema.	Nada Consta

### Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	<p>1) Como adquirir ou erro na solicitação da Carteirinha de Identificação do Transtorno de Espectro Autismo - CIPTEA.</p> <p>2) Cursos de Libras -</p>	1) Em relação a plataforma CIPTEA a Ouvidoria continua sendo essencial para identificar erros na plataforma, além de realizar alguns testes,	A dificuldade está relacionada com o setor de Ouvidoria, não temos as ferramentas apropriadas nem uma sala de atendimento

	<p>disponibilizado pela a Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência - inscrições</p> <p>3) Isenções de Tributos - IPVA PCD 2023, perícia médica IMESC</p>	<p>desse modo auxiliando a área técnica.</p> <p>2) O curso de libras está sendo uns dos serviços mais procurado, depois da CIPTEA, mudamos as diretrizes de divulgação desse curso, percebemos que as reclamação estão diminuído - divulgamos dia e horário das aberturas das turmas.</p> <p>3) Enviamos o procedimento para o cadastro da solicitação da isenção do imposto do IPVA, além das instruções para o agendamento da perícia médica</p>	<p>própria para este serviço.</p>
--	---	--	-----------------------------------

### Secretaria dos Transportes Metropolitanos

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô	<p>· Serviços ao Cliente – Indenizações/Ressarcimentos: Cerca de 50% do número de demandas referentes a pedidos de ressarcimento no período, estão relacionados às questões de bilhetagem em que os passageiros reclamam de falhas na emissão de bilhetes unitários (QRCode), recarga não efetuada corretamente no Bilhete Único, problemas com máquinas de autoatendimento, entre outras. Na sequência, estão as solicitações de ressarcimento envolvendo ocorrências de segurança pública de roubo ou furto de aparelhos celulares e solicitações de ressarcimento de despesas médicas devido a acidentes ocorridos nas estações do Metrô. As demais solicitações ficaram pulverizadas entre outros temas.</p>	<p>· Serviços ao Cliente – Indenizações/Ressarcimentos: Para tratamento das demandas de solicitação de indenização e/ou ressarcimento envolvemos, também, as áreas de Operação, Manutenção e Jurídica da Companhia. Cada demanda recebida é analisada cuidadosamente e, se necessário, promovemos reuniões com essas áreas para alinhamento dos temas de maior complexidade.</p> <p>· Segurança – Roubo/Furto e Pedintes/Ambulantes (falha na ação de presença) Para acompanhamento das estratégias e ações que a Companhia tem implementado para minimizar questões que envolvem segurança, participamos, mensalmente, das reuniões de desempenho da Área Operacional,</p>	<p>· Serviços ao Cliente – Indenizações/ressarcimentos: Buscar a compreensão e entendimento do manifestante, com a fundamentação cabível, diante da negativa da sua solicitação por não ser comprovada responsabilidade da Companhia. Outra dificuldade, gira em torno de demandas em que as empresas terceirizadas são responsáveis pelo ressarcimento ao passageiro quando ocorre falhas na emissão de bilhetes unitários (QRCode), recarga não efetuada corretamente no Bilhete Único, problemas com máquinas de autoatendimento, entre outras, onde o passageiro muitas vezes encontra dificuldade para contatar a</p>

	<p>Os ressarcimentos realizados pela Companhia nesse semestre giraram em torno de 3% do número de solicitações.</p> <p>· Segurança – Roubo/Furto e Pedintes/Ambulantes (falha na ação de presença) Queda nas demandas de roubo/furto e ambulantes/pedintes. Ao apresentarem essas ocorrências junto à Ouvidoria, os passageiros reclamam de falha na ação de presença de empregados da segurança, ou seja, falta de empregados de segurança para conter a ação de meliantes, bem como para coibir ação de pedintes e ambulantes nas dependências do Metrô. O número de manifestações envolvendo os assuntos acima mencionados ocorridos nas estações e trens do Metrô vem diminuindo e, se comparado ao mesmo período de 2022, a queda representa mais de 60%.</p> <p>· Empregados – Atendimento (Elogios) Já as demandas de elogio, a maioria foi direcionada ao atendimento prestado por parte de empregados de segurança e bloqueio, aos contratados e prestadores de serviço de limpeza.</p>	<p>oportunidade essa em que tomamos conhecimento das ações e resultados alcançados. O número de demandas envolvendo ocorrências de roubo/furto e ambulantes/pedintes, se comparada ao mesmo período do ano anterior, sofreu uma queda acima de 60%. Ao que tudo indica, resultado das ações que a Companhia vem implementado.</p> <p>Dentre essas ações, destacamos a veiculação campanhas de conscientização orientando os passageiros para que, ao observarem ocorrências de roubo e furto ou ação de pedintes/ambulantes, enviarem mensagem de texto para o aplicativo de smartphone “Metrô Conecta” ou para o “SMS Segurança” do Metrô (9 7333-2252). Essas ferramentas permitem ações imediatas dos agentes de segurança e garante total anonimato do manifestante. As vítimas de “roubo/furto” também são orientadas a procurar imediatamente por um empregado da estação, não necessariamente da Segurança, para o registro da ocorrência.</p> <p>Quanto à ação de pedintes e comércio irregular em suas dependências, o Metrô conta com uma equipe de agentes de segurança treinados também para atuar em benefício de todos os passageiros, realizando estratégias operacionais e rondas constantes, uniformizados e à paisana, nos trens e estações do Sistema.</p> <p>· Empregados – Atendimento Esses elogios foram encaminhados aos gestores e empregados envolvidos no atendimento das ocorrências para ciência e reconhecimento ao serviço prestado. Com esses elogios as chefias promoveram ações de agradecimento aos elogiados</p>	<p>empresa responsável.</p> <p>· Segurança – Roubo/Furto e Ambulantes/Pedintes (falha na ação de presença) Apesar das questões sobre esses temas serem de difícil resolutividade a curto prazo por não dependerem somente de ações da Companhia e por se tratar de ocorrências de ordem de segurança pública, nesse semestre, pudemos constatar resultados positivos, ou seja, uma queda no número de demandas relacionadas a esse tipo de ocorrência, acima de 60% em comparação ao mesmo período do ano anterior.</p> <p>· Empregados – Atendimento Falta de clareza do manifestante quanto à descrição do empregado que prestou o serviço, como: nome, linha, estação, horário de atendimento, o que pode dificultar a identificação do empregado para que tome conhecimento do elogio a ele direcionado.</p>
--	--	--	--



		com entrega de certificados de reconhecimento pelo atendimento realizado com gentileza, prontidão e cordialidade.	
Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM	Ao longo do segundo semestre de 2023, as três manifestações com maior número de reclamações foram relativas aos seguintes motivos: CONDUTA DE EMPREGADO (operacional postura), PROCEDIMENTOS (intervalo e atraso), INFRAESTRUTURA (reclamações sobre falta de limpeza nas estações e poda de mato nas áreas lindeiras).	<p>Manifestações relacionadas à CONDUTA DE EMPREGADO: as reclamações sobre a conduta de agentes são encaminhadas às áreas responsáveis, com a orientação para que a Ouvidoria seja notificada após a averiguação e adoção das medidas cabíveis.</p> <p>PROCEDIMENTO: não há recomendações pois as reclamações são decorrentes do cumprimento de procedimentos operacionais de circulação ou de alterações do intervalo em razão, por exemplo, de serviços de manutenção programados aos finais de semana, os quais são divulgados com antecedência pelas redes oficiais da CPTM e amplamente repassados à imprensa para que os passageiros possam se programar.</p> <p>INFRAESTRUTURA: as manifestações são encaminhadas para as áreas responsáveis, para conhecimento, averiguação e adoção das providências cabíveis.</p>	<p>CONDUTA DE EMPREGADO: o cumprimento de procedimentos operacionais que visam garantir a segurança da operação, às vezes, pode ser interpretado como ação agressiva por alguns passageiros.</p> <p>PROCEDIMENTOS: a realização de obras de manutenção, embora interfira na regularidade dos trens, principalmente aos finais de semana, é essencial para que o sistema opere sem intercorrências durante os dias úteis, quando a demanda é maior.</p> <p>INFRAESTRUTURA: manifestações anônimas e com conteúdo genérico impossibilitam a identificação, por exemplo, de uma estação ou a data da ocorrência, para a correta verificação das áreas responsáveis. Existem ainda manifestações que se referem a áreas que não estão sob a responsabilidade da Companhia (no caso das mensagens anônimas, a orientação sobre o canal correto para o registro da demanda se torna inviável)</p>
Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU	Assunto: Linha Intermunicipal Metropolitana Manifestações: Horário (descumprimento da partida, intervalo entre partidas, reprogramação horária); Tripulação/Funcionário (comportamento inadequado); Inobservância de Ponto (não parar o veículo para embarque ou desembarque).	Com base nos apontamentos fornecidos pelos usuários, promover o aprimoramento do serviço e buscar soluções possíveis. Promover agenda positiva no sentido de alcançar a excelência dos resultados.	Continuar buscando alternativas de evolução do processo, na contratação de profissionais, aquisição de equipamentos atualizados, bem como treinamentos constantes.
Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ	I) Informações sobre o retorno do passeio turístico Trem de Serra -	I) Os passeios turísticos entre Pindamonhangaba e Campos do Jordão (Trem de Serra) e	Não há.

	<p>Pindamonhangaba a Campos do Jordão;</p> <p>II) Sugestão para mudança no nome da Praça dos Ferroviários em homenagem a ex-funcionário falecido;</p> <p>III) Informações para doação da reforma na Parada Fracalanza.</p>	<p>entre Campos do Jordão e Santo Antônio do Pinhal (Trem do Mirante) estão temporariamente suspensos para a realização de obras nos trechos de serra e de Pindamonhangaba da Estrada de Ferro Campos do Jordão. Atualmente, os trens turísticos estão operando apenas no trecho urbano de Campos do Jordão.</p> <p>II) A Praça dos Ferroviários foi inaugurada no ano de 1988 nas dependências da Estrada de Ferro Campos do Jordão e recebeu esse nome para homenagear todos os ferroviários que contribuíram para a ferrovia e região. A mudança do nome não pode ser atendida, mas no Centro de Memória Ferroviária de Pindamonhangaba e Campos do Jordão existe um painel que conta a história da ferrovia e como homenagem, nele se encontram imagens de documentos e fotos de ex-funcionários.</p> <p>III) Na Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ existe um estudo para que seja realizado um chamamento público para receber esse tipo de doação, uma vez que deve ser dada oportunidade a todos. Os interessados devem acompanhar o Diário Oficial do Estado.</p>	
<p>Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede</p>	<p><b>I) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo – EMTU/SP</b></p> <p>Reclamação sobre o mau comportamento dos</p>	<p><b>I) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo – EMTU/SP</b></p> <p>Todas as empresas operadoras foram notificadas sobre os</p>	<p>Não há.</p>

	<p>motoristas das linhas:</p> <p>Linha 227 - Guarulhos (Jardim Leblon) São Paulo (Metrô Armênia) via Guarulhos (Bairro dos Pimentas);</p> <p>Linha 032 - Itapecerica da Serra (Parque Paraíso) São Paulo (Metrô Vila Sonia);</p> <p>Linha 003 - Guarulhos (Cocaia) São Paulo (Metrô Tucuruvi) via Guarulhos (Taboão);</p> <p>Linha 850 - Osasco (Terminal Metropolitano Luiz Bortolosso - KM 21) São Paulo (Lapa);</p> <p>Linha 303 - Barueri (Parque) Osasco (Vila Yara).</p> <p><b>II) Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô</b></p> <p>Sugestão para criação de estação no município de Cotia/SP.</p> <p><b>III) Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô</b></p> <p>Passageiro solicita a instalação de portas de plataforma em todas as estações.</p>	<p>apontamentos dos clientes para adoção das providências imediatas, visando garantir o atendimento atencioso e cordial aos passageiros.</p> <p><b>II) Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô</b></p> <p>O projeto da Linha 22 Marrom do Metrô que ora está em fase de detalhamento irá ligar a Estação Sumaré, junto a Linha 2 Verde a Cotia. No presente momento estão sendo executados sondagens e mapeamento detalhado, para permitir o desenvolvimento do projeto e a obtenção das licenças ambientais e demais aprovações junto aos municípios. Já foi constituído Grupo de Trabalho entre Metrô, STM, SPTrans, Cetesb, Secretarias de Urbanismo e Meio Ambiente e outros interessados no âmbito do CDTI - Comitê Diretor de Transporte Integrado para viabilizar as aprovações com os diversos órgãos que atuam no setor.</p> <p>Quanto a extensão da futura Linha 22 Marrom - Sumaré a Cotia, no âmbito da Secretaria de Parcerias em Investimentos está sendo desenvolvido o projeto da ligação ferroviária entre São Paulo e Sorocaba.</p> <p><b>III) Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô</b></p> <p>Desde 2010 todas as estações de Metrô são construídas com as portas</p>	
--	---	---	--

		<p>de plataforma, numa clara preocupação com a segurança de seus passageiros. Contudo, o processo de implantação em estações que já operam, apesar de demorado e complexo, vem sendo feito com todo o empenho pelas equipes metroviárias.</p> <p>A previsão é de que as portas de plataforma estejam implantadas e em funcionamento em todas as estações da Linha 3 - Vermelha até o final de 2024. Na sequência, serão iniciados os trabalhos nas demais estações da Linha 1 - Azul.</p> <p>Atualmente, as portas de plataforma já estão em funcionamento nas seguintes estações:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Tucuruvi e Jabaquara na Linha 1 - Azul;</li><li>· Vila Madalena, Sacomã, Tamanduateí e Vila Prudente na Linha 2 - Verde;</li><li>· Pedro II, Bresser -Mooca, Belém e Vila Matilde na Linha 3 - Vermelha;</li><li>· todas as 11 estações na Linha 15 - Prata.</li></ul> <p>Além dessas, já estão instaladas e em fase de testes nas estações Barra Funda, Carrão, Penha, Guilhermina -Esperança e Itaquera.</p>	
--	--	---	--