



## Relatório Semestral Atividades das Ouvidorias

*2º Semestre de 2021*

**SECRETARIA DE GOVERNO - OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

Rua Voluntários da Pátria, 596 - 10º andar - Fone (11) 2868-4646 - CEP 02010-000 - São Paulo - SP

[www.ouvidoriageral.sp.gov.br](http://www.ouvidoriageral.sp.gov.br)

**SECRETARIA DE GOVERNO - OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

Rua Voluntários da Pátria, 596 - 10º andar - Fone (11) 2868-4646 - CEP 02010-000 - São Paulo - SP

[www.ouvidoriageral.sp.gov.br](http://www.ouvidoriageral.sp.gov.br)

## Sumário

Introdução .....	4
Dados Gerais .....	5
Pesquisa de Satisfação .....	12
Dados por Secretaria .....	20
Casa Civil .....	20
Casa Militar .....	24
Procuradoria Geral do Estado .....	28
Secretaria da Administração Penitenciária .....	32
Secretaria da Agricultura e Abastecimento .....	36
Secretaria da Cultura e Economia Criativa .....	40
Secretaria da Educação .....	44
Secretaria da Fazenda e Planejamento .....	48
Secretaria da Habitação .....	52
Secretaria da Justiça e Cidadania .....	56
Secretaria da Segurança Pública .....	61
Secretaria de Desenvolvimento Econômico .....	65
Secretaria de Desenvolvimento Regional .....	70
Secretaria de Desenvolvimento Social .....	74
Secretaria de Esportes .....	78
Secretaria de Estado da Saúde .....	82
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência .....	86
Secretaria de Governo .....	90
Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente .....	95
Secretaria de Logística e Transportes .....	100
Secretaria de Orçamento e Gestão .....	105
Secretaria de Turismo .....	109
Secretaria dos Transportes Metropolitanos .....	113
Relatório Manifestações Relevantes/ Recomendações/ Dificuldades .....	119
Casa Civil .....	119
Casa Militar .....	120
Procuradoria Geral do Estado .....	120
Secretaria da Administração Penitenciária .....	121
Secretaria da Agricultura e Abastecimento .....	122
Secretaria da Cultura e Economia Criativa .....	123
Secretaria da Educação .....	125
Secretaria da Fazenda e Planejamento .....	127
Secretaria da Habitação .....	128
Secretaria da Justiça e Cidadania .....	129
Secretaria da Segurança Pública .....	138
Secretaria de Desenvolvimento Econômico .....	139
Secretaria de Desenvolvimento Regional .....	157
Secretaria de Desenvolvimento Social .....	158
Secretaria de Esportes .....	159
Secretaria de Estado da Saúde .....	160
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência .....	161
Secretaria de Governo .....	163
Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente .....	198
Secretaria de Logística e Transportes .....	200
Secretaria de Orçamento e Gestão .....	203
Secretaria de Turismo .....	204
Secretaria dos Transportes Metropolitanos .....	205

## Introdução

A Ouvidoria Geral do Estado, nos termos do artigo 7º, inciso II, do Decreto nº 61.175, 18 de março de 2015, em cumprimento à Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999 e Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, apresenta a 34ª edição do Relatório da Rede Paulista de Ouvidorias do Estado de São Paulo, compreendendo o período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2021, com dados extraídos do Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias.

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

No período foram registradas 545.282 (quinhentos e quarenta e cinco, duzentos e oitenta e dois) manifestações.

O tipo de manifestação mais demandado foi a solicitação de informação, representando 50% e o meio de contato mais procurado, permanece sendo o telefone, com 41% do total de registros.

A estrutura do presente Relatório traz os números gerais das demandas no Estado de São Paulo, Pesquisa de Satisfação e os números e considerações por Secretarias.

## Dados Gerais

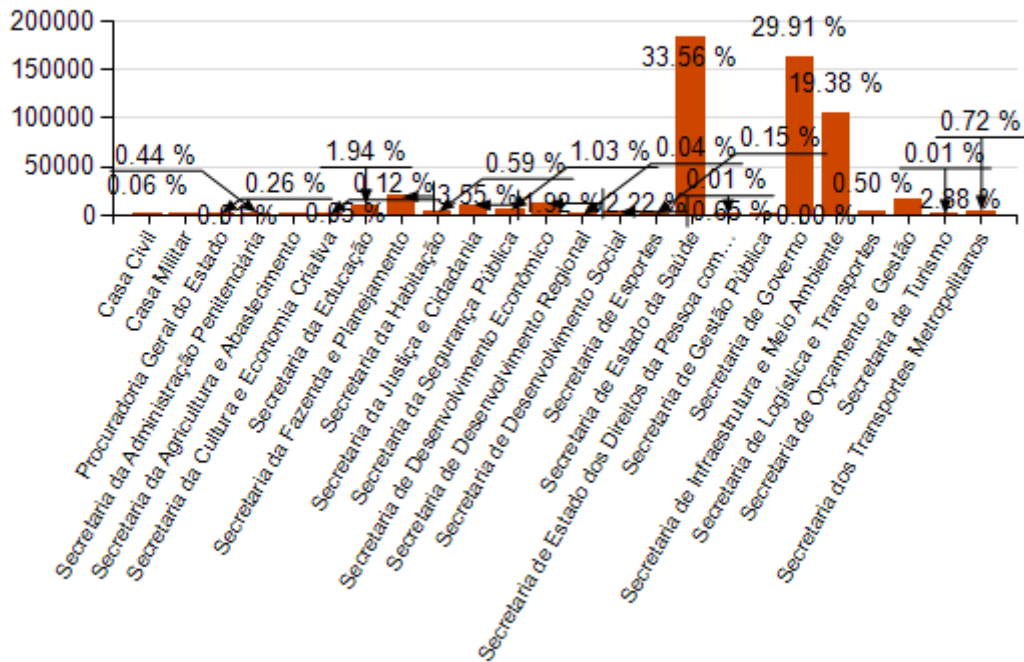
2018	468543
2019	497877
2020	663002
2021	545283



## Secretaria

SECRETARIAS		Quantidade
1	Secretaria de Estado da Saúde	182975
2	Secretaria de Governo	163088
3	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	105699
4	Secretaria da Fazenda e Planejamento	19340
5	Secretaria de Orçamento e Gestão	15697
6	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	12091
7	Secretaria da Educação	10580
8	Secretaria da Justiça e Cidadania	10487
9	Secretaria da Segurança Pública	5628
10	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	3910
11	Secretaria de Desenvolvimento Social	3567
12	Secretaria da Habitação	3227
13	Secretaria de Logística e Transportes	2739
14	Secretaria da Administração Penitenciária	2381
15	Procuradoria Geral do Estado	1435
16	Secretaria de Esportes	801
17	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	648
18	Casa Civil	349
19	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	282
20	Secretaria de Desenvolvimento Regional	208
21	Casa Militar	56
22	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	53
23	Secretaria de Turismo	41
<b>Total:</b>		<b>545282</b>

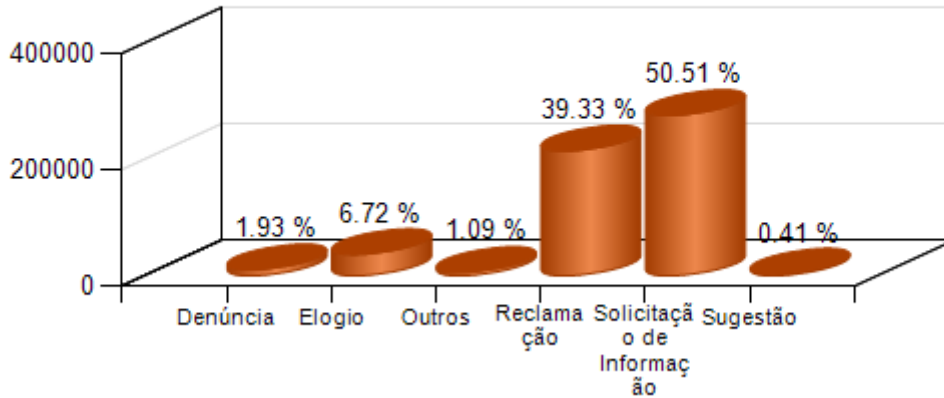
### Total por Secretaria



### Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Solicitação de Informação	275444
Reclamação	214464
Elogio	36655
Denúncia	10511
Outros	5968
Sugestão	2241
<b>Total:</b>	<b>545283</b>

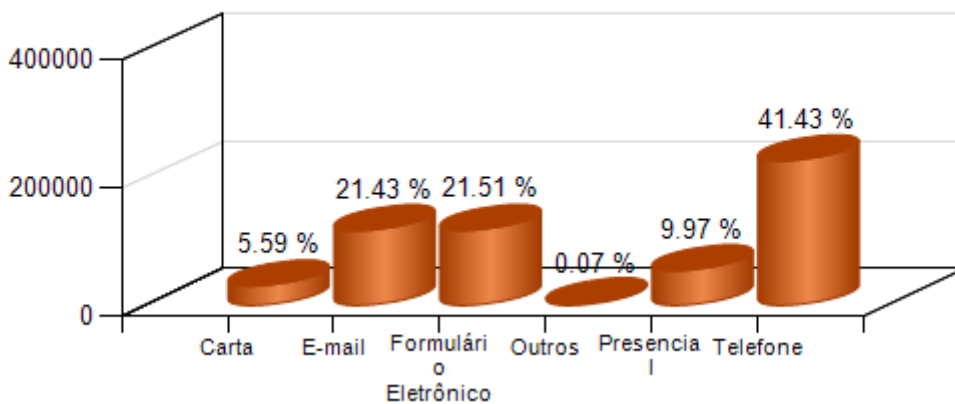
### Total por Tipo



### Forma de Contato

Forma de Contato	Quantidade
Telefone	225919
Formulário Eletrônico	117264
E-mail	116854
Presencial	54372
Carta	30500
Outros	374
<b>Total:</b>	<b>545283</b>

### Total por Contato

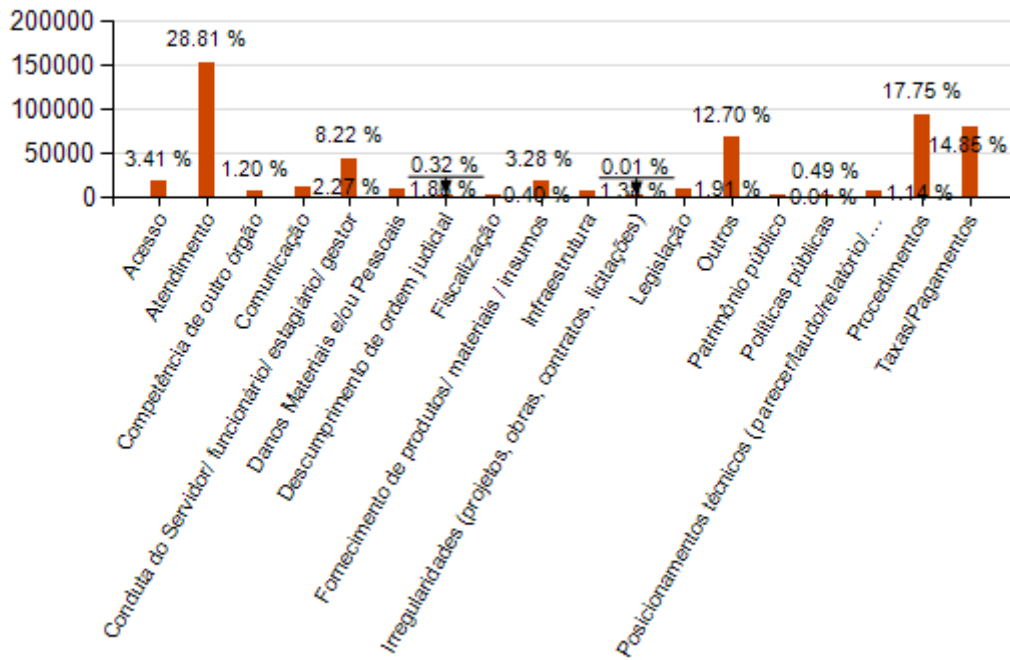


## Tema Geral

Tema Geral	Quantidade
Atendimento	152684
Procedimentos	94108
Taxas/Pagamentos	78737
Outros	67318
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	43583
Acesso	18063
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	17371
Comunicação	12008
Legislação	10129
Danos Materiais e/ou Pessoais	9877
Infraestrutura	7296
Competência de outro órgão	6338
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	6066
Políticas públicas	2578
Fiscalização	2116
Descumprimento de ordem judicial	1678
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	61
Patrimônio público	27
<b>Total:</b>	<b>530038</b>



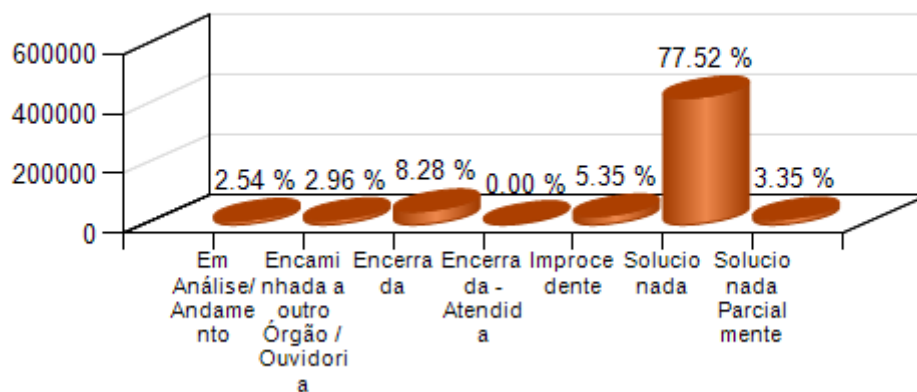
### Total por Tema Geral



### Conclusão

Entrada	Quantidade
Solucionada	422209
Encerrada	45108
Improcedente	29115
Solucionada Parcialmente	18245
Encaminhada a outro Órgão / Ouvidoria	16115
Em Análise/Andamento	13845
Encerrada - Atendida	1
<b>Total:</b>	<b>544638</b>

**Total por Conclusão**



**Total por Secretaria/Tipo de Manifestação**

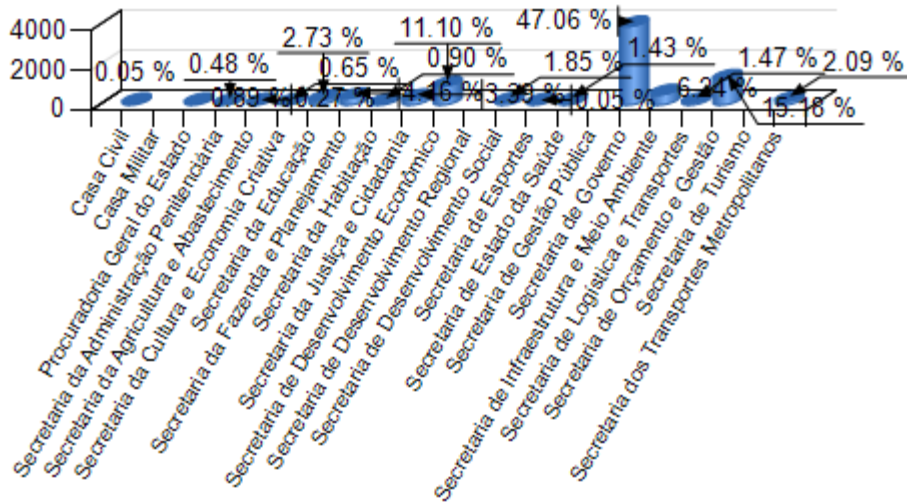
	Secretarias	N	Denúncia	Elogio	Outros	Sugestão	Reclamação	Informação
1	Casa Civil	349	84	7	16	46	126	70
2	Casa Militar	56	24	0	3	4	16	9
3	Procuradoria Geral do Estado	1435	103	8	47	3	373	901
4	Secretaria da Administração	2381	208	3	23	1	895	1251
5	Secretaria da Agricultura e	282	97	8	7	7	59	104
6	Secretaria da Cultura e Economia	648	70	11	34	31	302	200
7	Secretaria da Educação	10580	618	95	0	176	8495	1196
8	Secretaria da Fazenda e	19340	1895	50	490	57	14387	2463
9	Secretaria da Habitação	3227	1051	9	202	21	1306	646
10	Secretaria da Justiça e Cidadania	10487	1818	87	938	76	3066	4502
11	Secretaria da Segurança Pública	5628	1180	434	73	19	1343	2579
12	Secretaria de Desenvolvimento	12091	534	166	1423	102	6921	2945
13	Secretaria de Desenvolvimento	208	13	1	29	17	36	112
14	Secretaria de Desenvolvimento	3567	107	5	126	11	1622	1696
15	Secretaria de Esportes	801	42	3	59	17	525	155
16	Secretaria de Estado da Saúde	182975	353	31743	11	1071	31914	117883
17	Secretaria de Estado dos Direitos	53	10	0	5	1	14	23
18	Secretaria de Governo	163088	1662	3453	2070	370	74019	81514
19	Secretaria de Infraestrutura e	105699	465	189	82	72	57741	47150
20	Secretaria de Logística e	2739	96	32	183	30	980	1422
21	Secretaria de Orçamento e	15697	64	166	45	20	8178	7237
22	Secretaria de Turismo	41	1	0	0	2	10	28
23	Secretaria dos Transportes	3910	20	189	103	87	2148	1363

Total: 545283

## Pesquisa de Satisfação

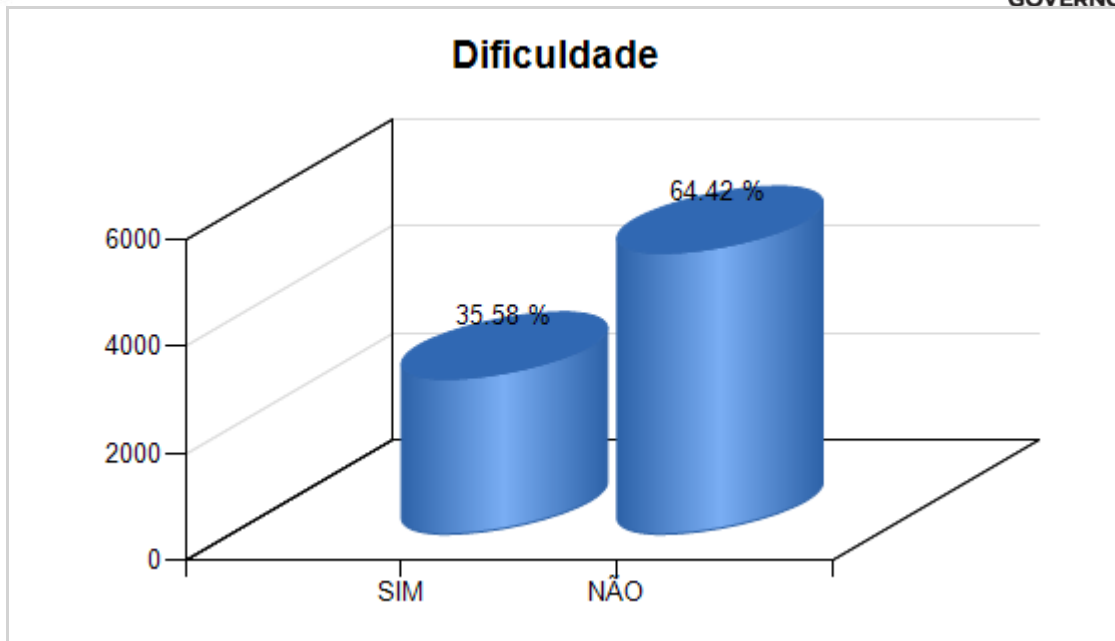
Secretarias		Total de Manifestações respondidas	Total de Pesquisas respondidas
1	Casa Civil	71	4
2	Casa Militar	6	0
3	Procuradoria Geral do Estado	1175	75
4	Secretaria da Administração Penitenciária	1206	40
5	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	263	23
6	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	558	55
7	Secretaria da Educação	10570	230
8	Secretaria da Fazenda e Planejamento	13738	350
9	Secretaria da Habitação	2721	76
10	Secretaria da Justiça e Cidadania	9072	285
11	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	11009	934
12	Secretaria de Desenvolvimento Regional	147	0
13	Secretaria de Desenvolvimento Social	3119	156
14	Secretaria de Esportes	101	4
15	Secretaria de Estado da Saúde	1361	120
16	Secretaria de Governo	66299	3960
17	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	105430	525
18	Secretaria de Logística e Transportes	1888	124
19	Secretaria de Orçamento e Gestão	11089	1277
20	Secretaria de Turismo	28	0
21	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	2982	176
Total:		242833	8414

**Total de pesquisas**



**Dificuldade para entrar em contato**

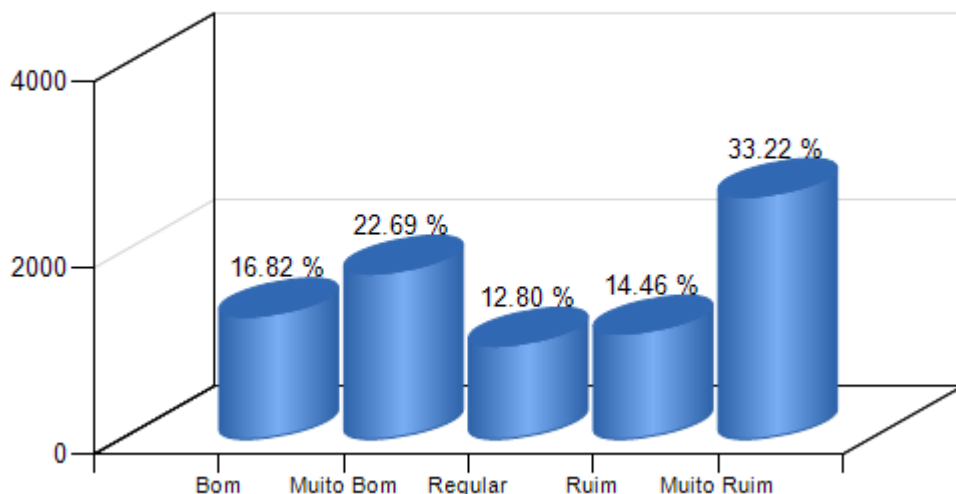
Dificuldade	
SIM	2893
NÃO	5237
Total:	8130



## Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Bom	1316
Muito Bom	1776
Regular	1002
Ruim	1132
Muito Ruim	2600
<b>Total:</b>	<b>7826</b>

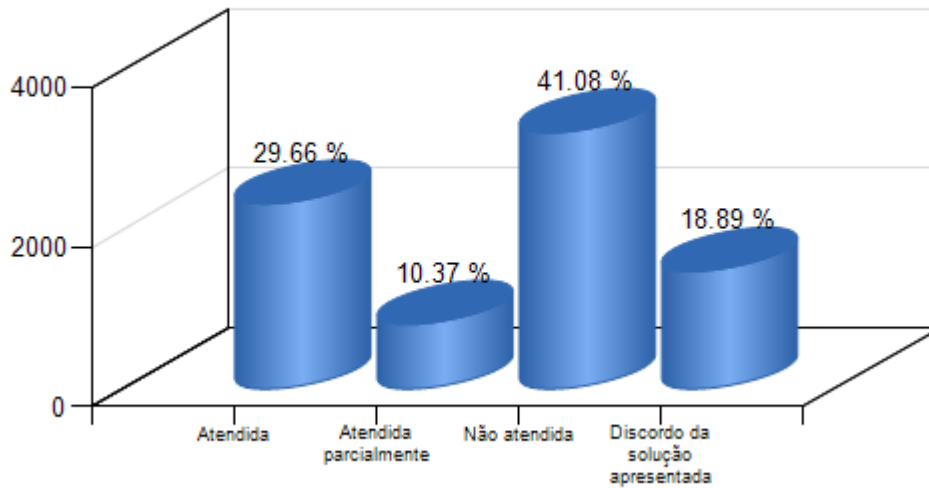
### Atendimento



### Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	2323
Atendida parcialmente	812
Não atendida	3217
Discordo da solução apresentada	1479
Total:	7831

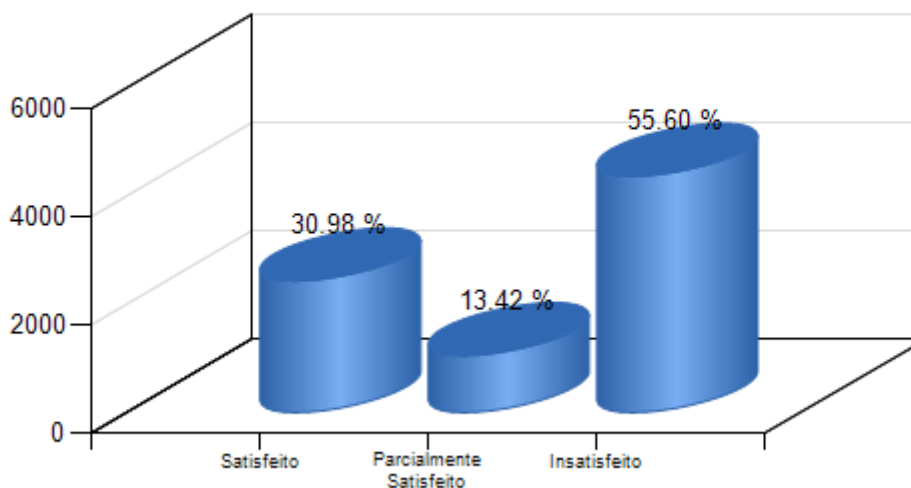
### Conclusão



### Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	2433
Parcialmente Satisfeito	1054
Insatisfeito	4367
Total:	7854

### Satisfação

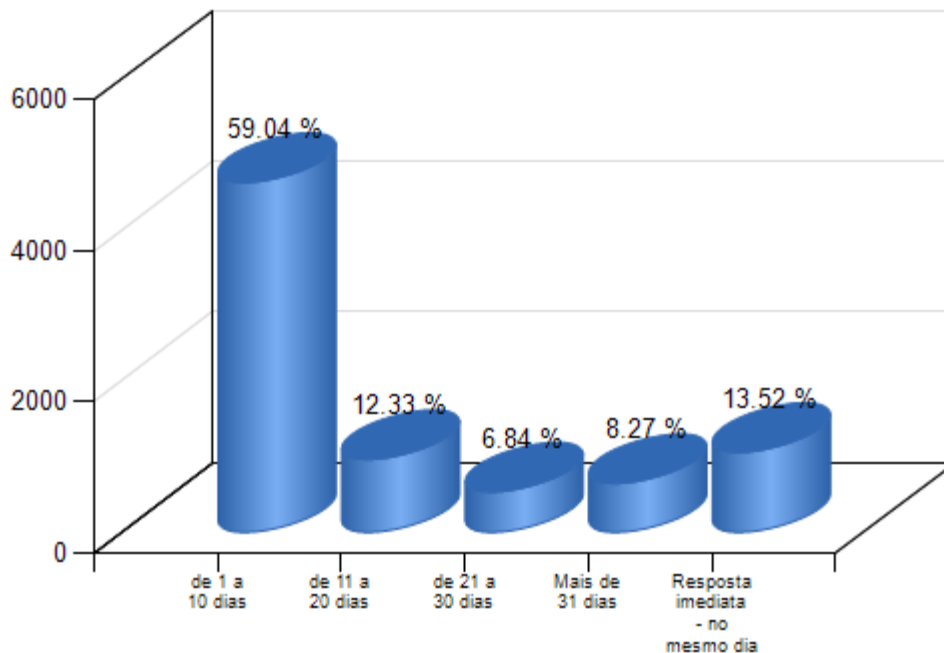




## Tempo de Resposta

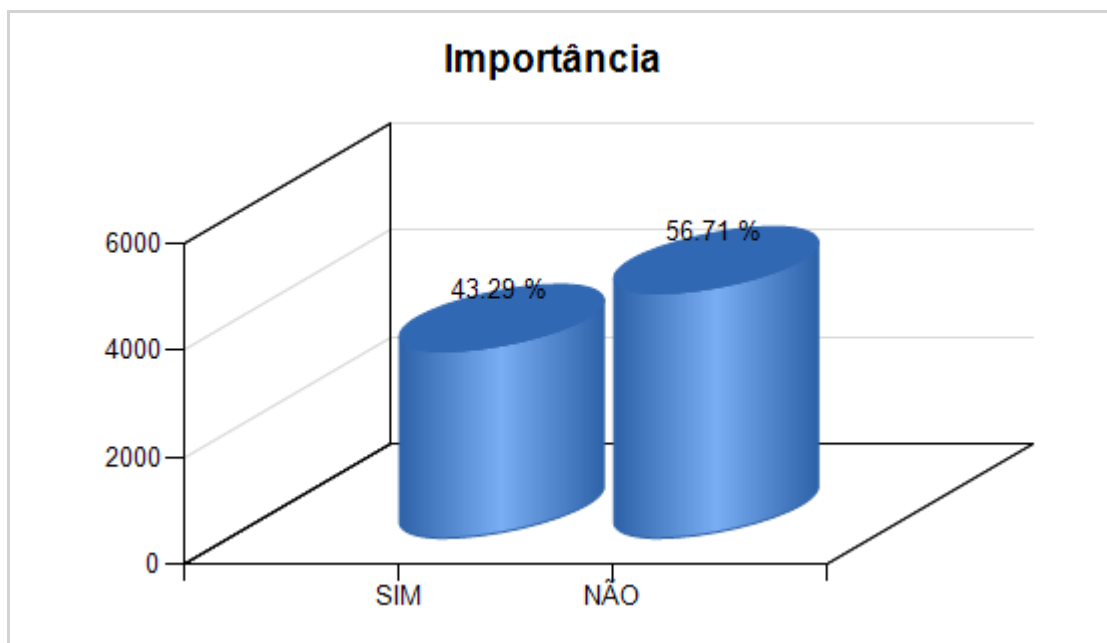
Resposta	
de 1 a 10 dias	4641
de 11 a 20 dias	969
de 21 a 30 dias	538
Mais de 31 dias	650
Resposta imediata - no mesmo dia	1063
<b>Total:</b>	<b>7861</b>

### Resposta



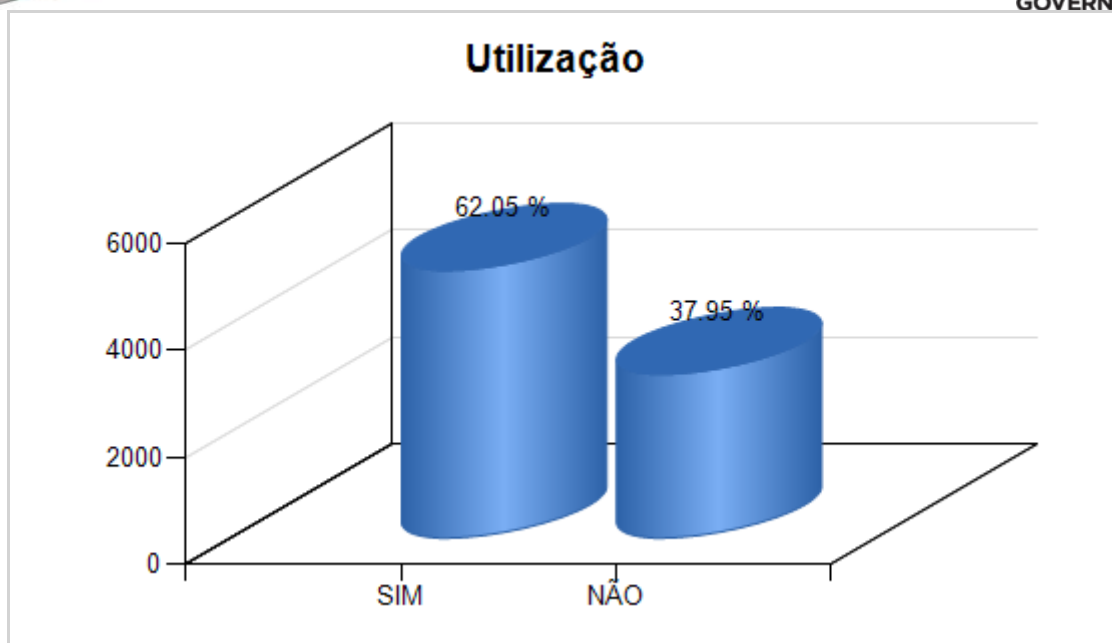
## Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
SIM	3481
NÃO	4560
Total:	8041



## Utilizaria novamente a Ouvidoria?

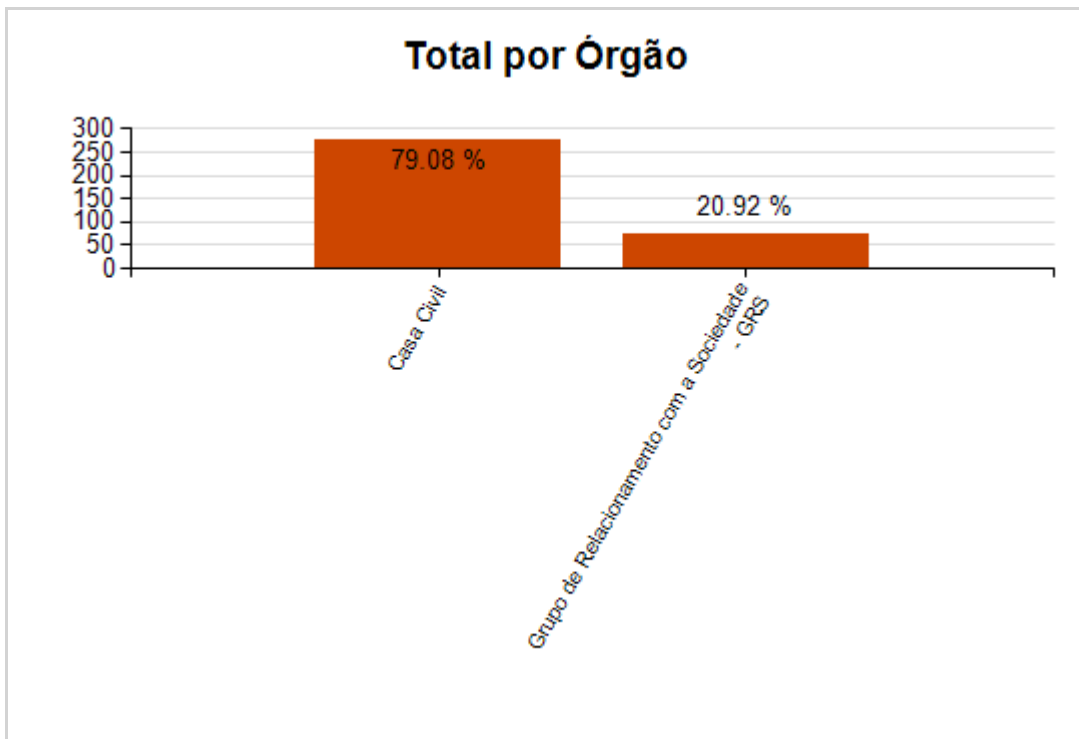
Utilização	
SIM	4988
NÃO	3051
Total:	8039



## Dados por Secretaria

### Casa Civil

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Casa Civil	276
2	Grupo de Relacionamento com a Sociedade - GRS	73
Total:		349

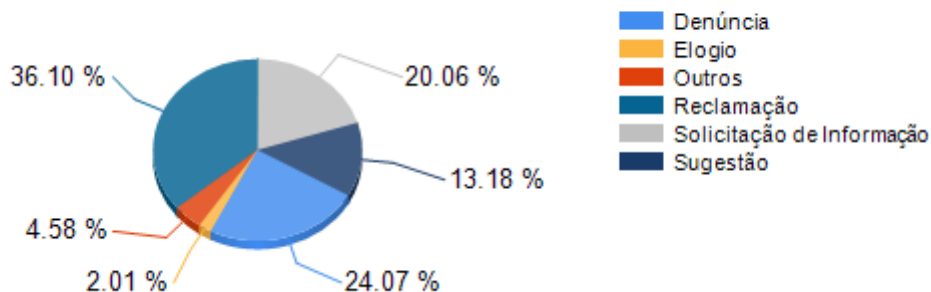


## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	84
Elogio	7
Outros	16
Reclamação	126

Solicitação de Informação	70
Sugestão	46
Total:	349

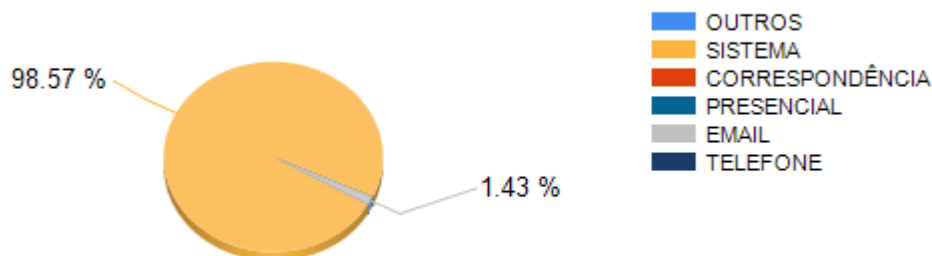
### Total por Tipo



### Forma de Contato

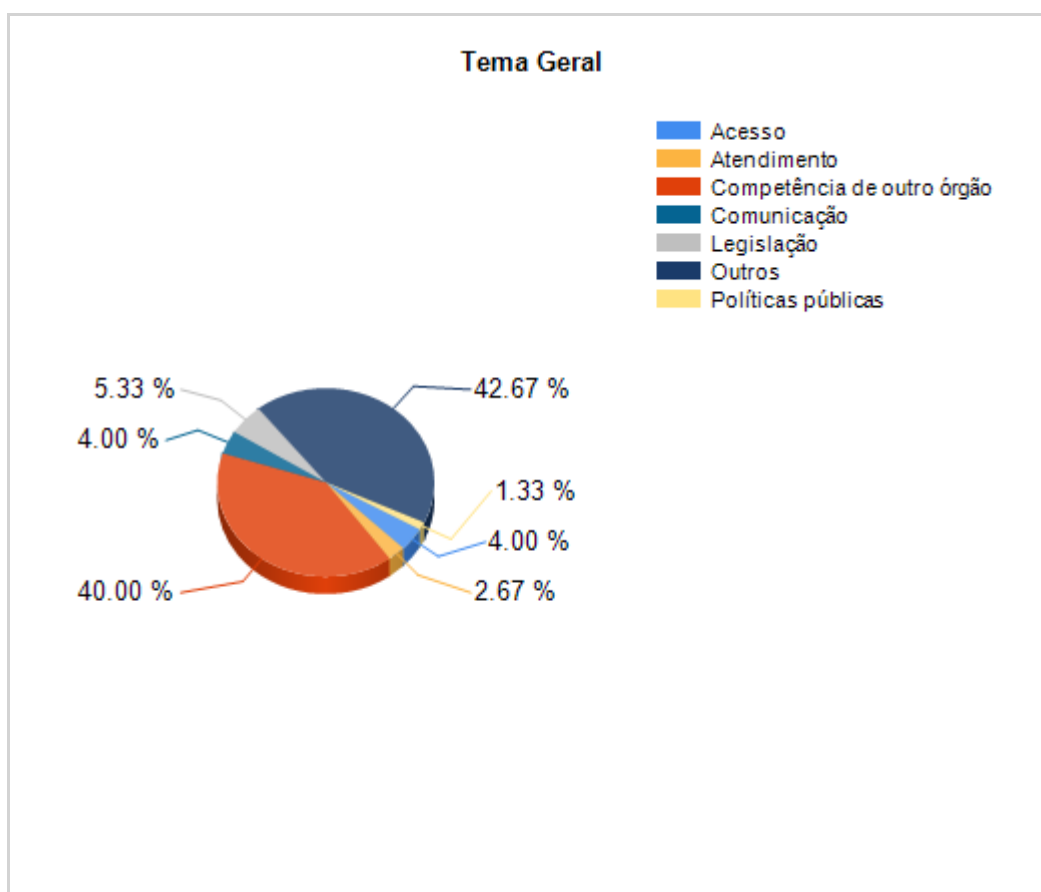
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	84	0	84
Elogio	0	0	0	0	7	0	7
Outros	0	0	0	0	16	0	16
Reclamação	0	0	1	0	125	0	126
Solicitação de Informação	0	0	4	0	66	0	70
Sugestão	0	0	0	0	46	0	46
Total	0	0	5	0	344	0	349

### Forma de Contato



### Tema Geral

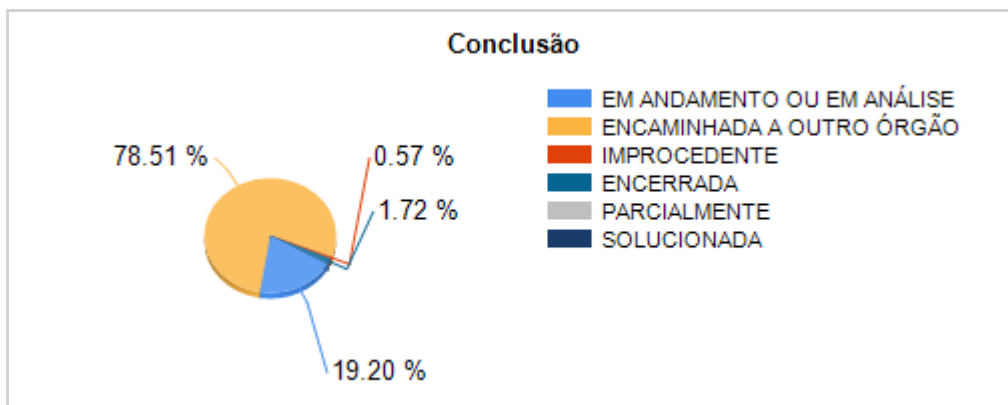
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	2	1	3
Atendimento	1	0	1	0	0	0	2
Competência de outro órgão	4	0	0	17	7	2	30
Comunicação	1	0	0	0	1	1	3
Legislação	0	0	0	0	0	4	4
Outros	1	4	2	9	3	13	32
Políticas públicas	0	0	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>75</b>



## Conclusão

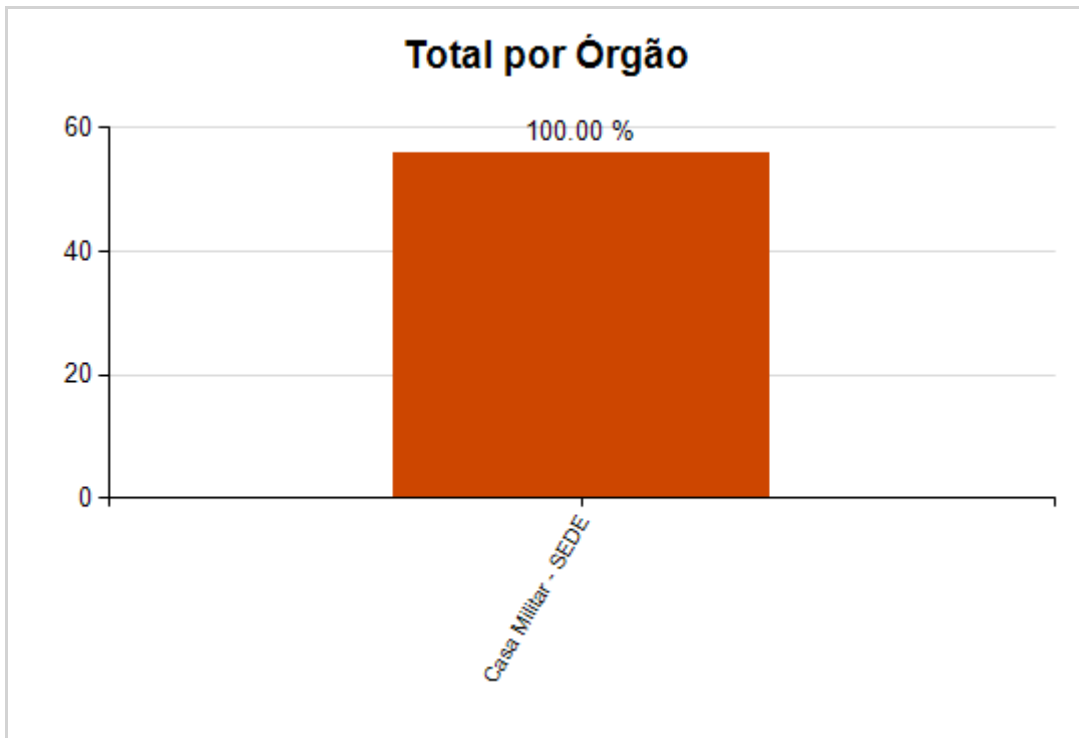
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	2	77	5	84

Elogio	0	0	0	0	3	4	7
Outros	0	0	1	0	13	2	16
Reclamação	0	0	5	0	100	21	126
Solicitação de Informação	0	0	0	0	57	13	70
Sugestão	0	0	0	0	24	22	46
Total	0	0	6	2	274	67	349



**Casa Militar**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Casa Militar - SEDE	56
Total:		56

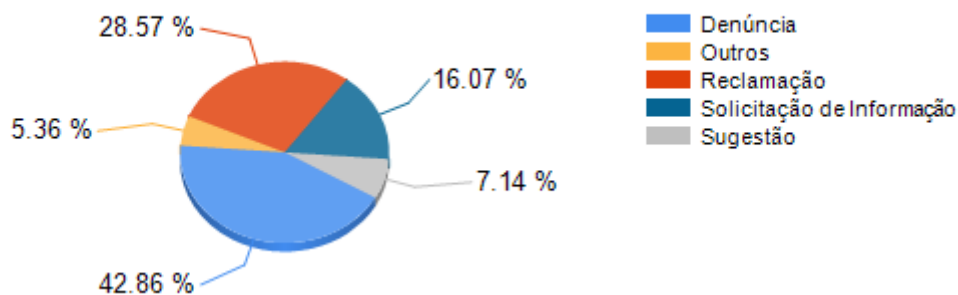


**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	24
Outros	3
Reclamação	16
Solicitação de Informação	9
Sugestão	4
Total:	56



### Total por Tipo



### Forma de Contato

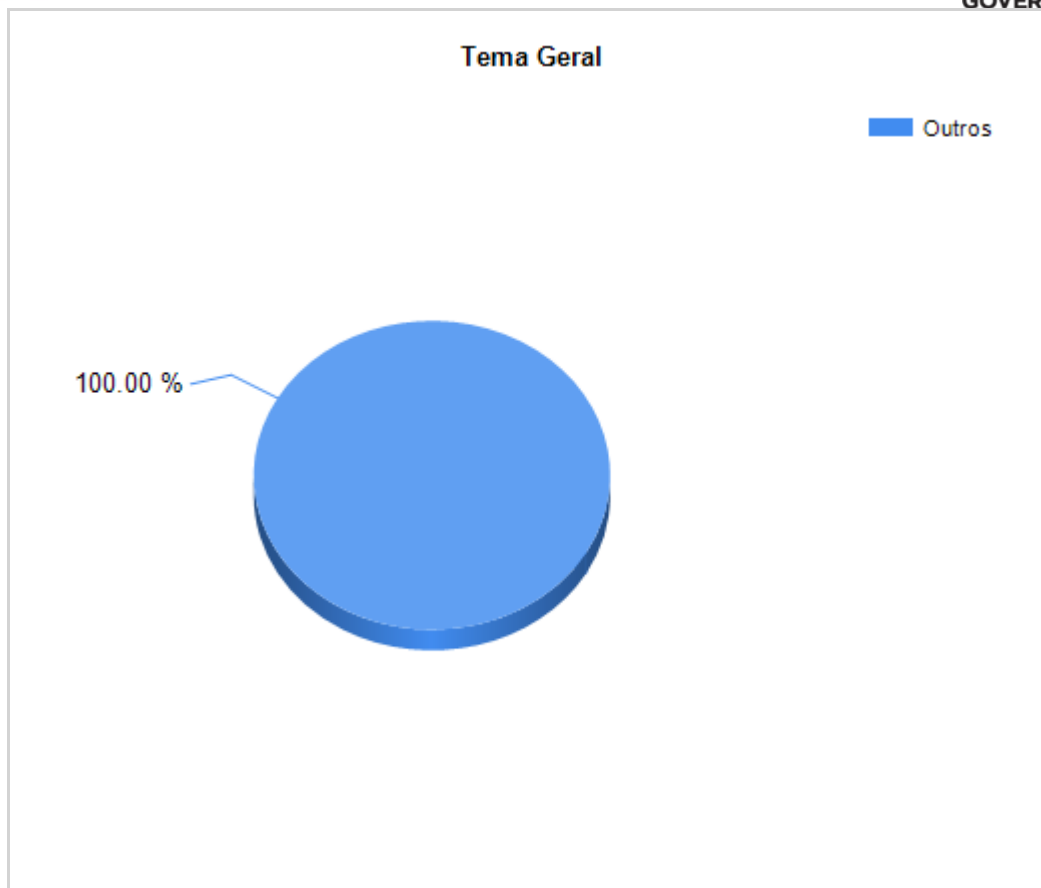
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	24	0	24
Outros	0	0	0	0	3	0	3
Reclamação	0	0	0	0	16	0	16
Solicitação de Informação	0	0	0	0	9	0	9
Sugestão	0	0	0	0	4	0	4
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>56</b>

### Forma de Contato



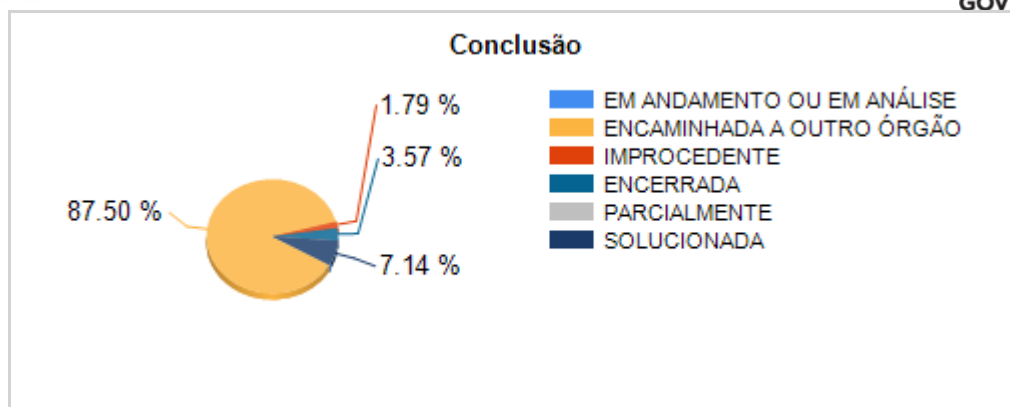
### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Outros	0	0	2	2	3	0	7
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>7</b>



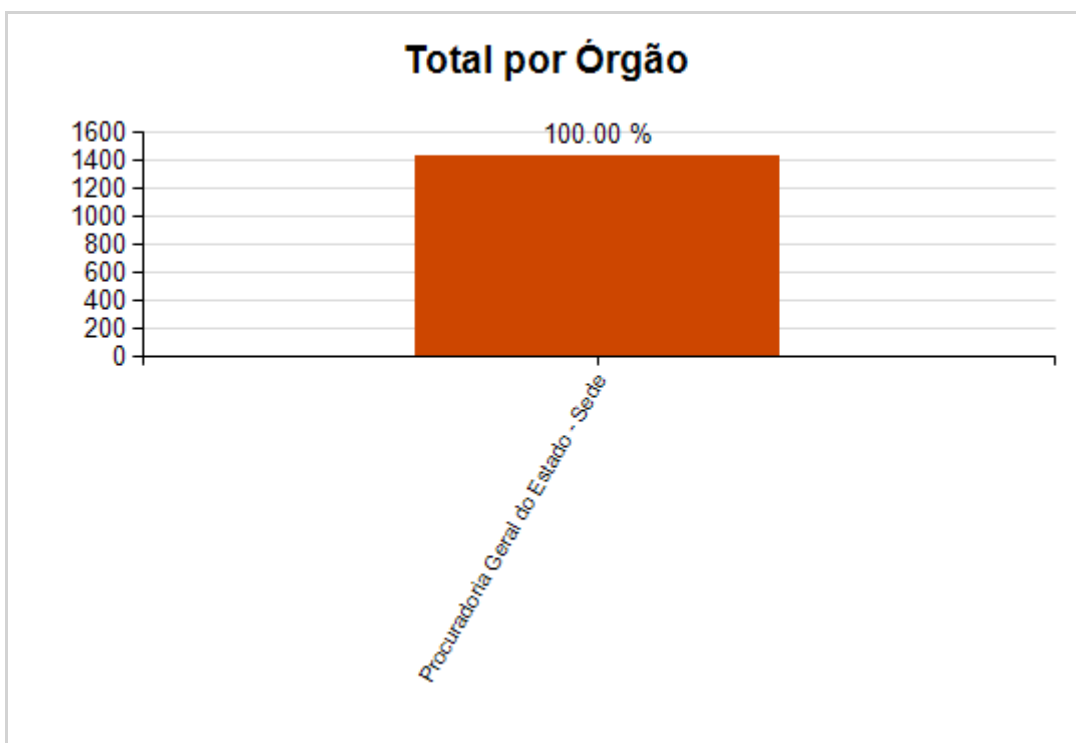
### Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	24	0	24
Outros	2	0	0	0	1	0	3
Reclamação	0	0	2	0	14	0	16
Solicitação de Informação	2	0	0	1	6	0	9
Sugestão	0	0	0	0	4	0	4
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>56</b>



**Procuradoria Geral do Estado**

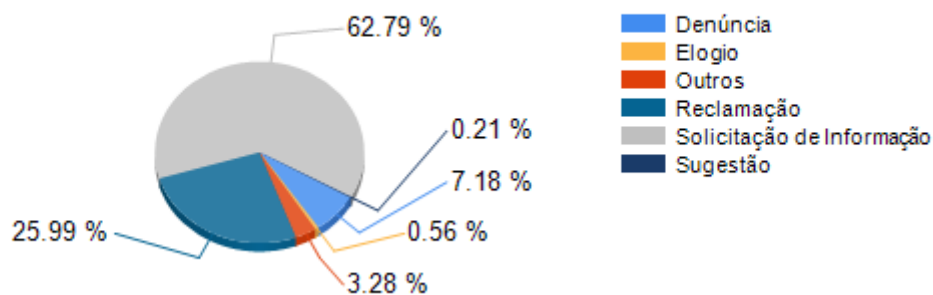
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Procuradoria Geral do Estado - Sede	1435
Total:		1435



**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	103
Elogio	8
Outros	47
Reclamação	373
Solicitação de Informação	901
Sugestão	3
Total:	1435

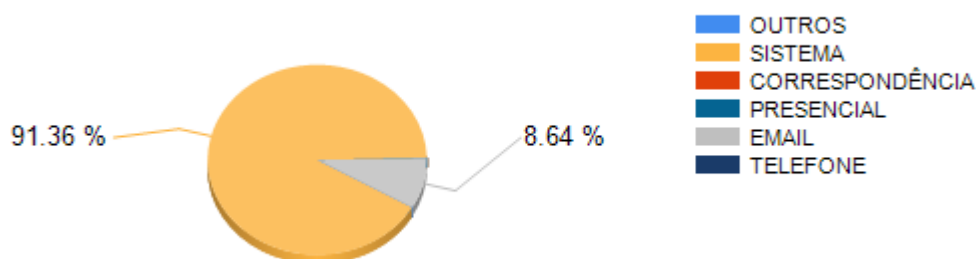
### Total por Tipo



### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	1	0	102	0	103
Elogio	0	0	0	0	8	0	8
Outros	0	0	8	0	39	0	47
Reclamação	0	0	54	0	319	0	373
Solicitação de Informação	0	0	61	0	840	0	901
Sugestão	0	0	0	0	3	0	3
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>124</b>	<b>0</b>	<b>1311</b>	<b>0</b>	<b>1435</b>

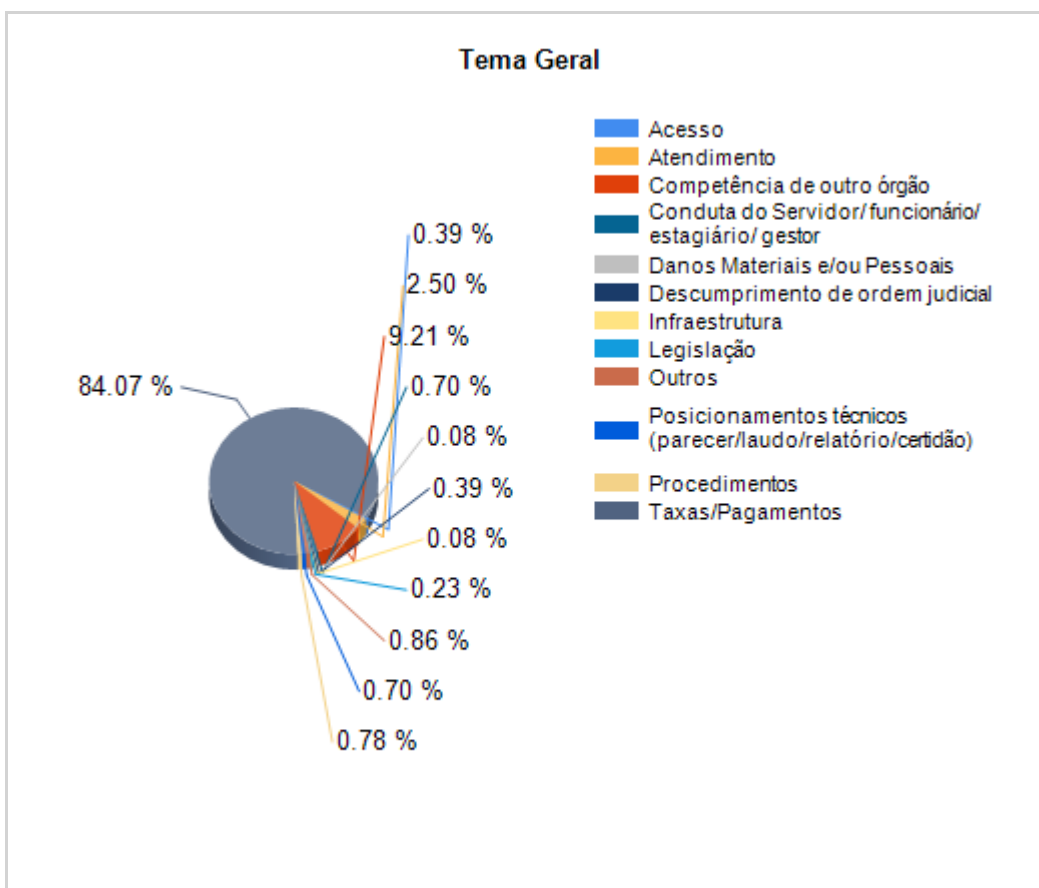
### Forma de Contato



### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	3	1	1	0	5
Atendimento	1	6	3	7	15	0	32

Competência de outro órgão	14	1	6	52	44	1	118
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	0	1	5	2	0	9
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	1	0	1
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	2	3	0	5
Infraestrutura	0	0	0	1	0	0	1
Legislação	0	0	1	1	1	0	3
Outros	2	0	2	2	5	0	11
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	9	0	9
Procedimentos	0	0	2	0	8	0	10
Taxas/Pagamentos	26	0	24	240	786	1	1077
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>7</b>	<b>42</b>	<b>311</b>	<b>875</b>	<b>2</b>	<b>1281</b>

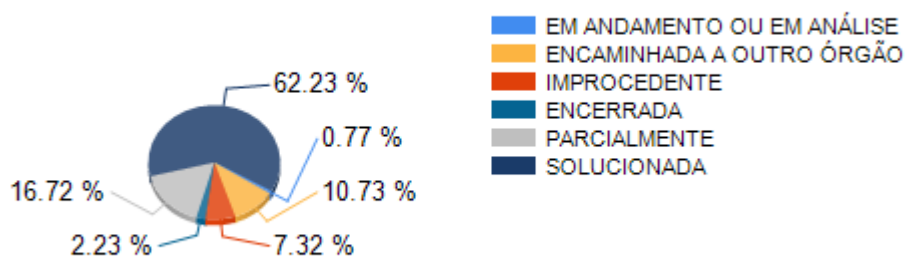


## Conclusão

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

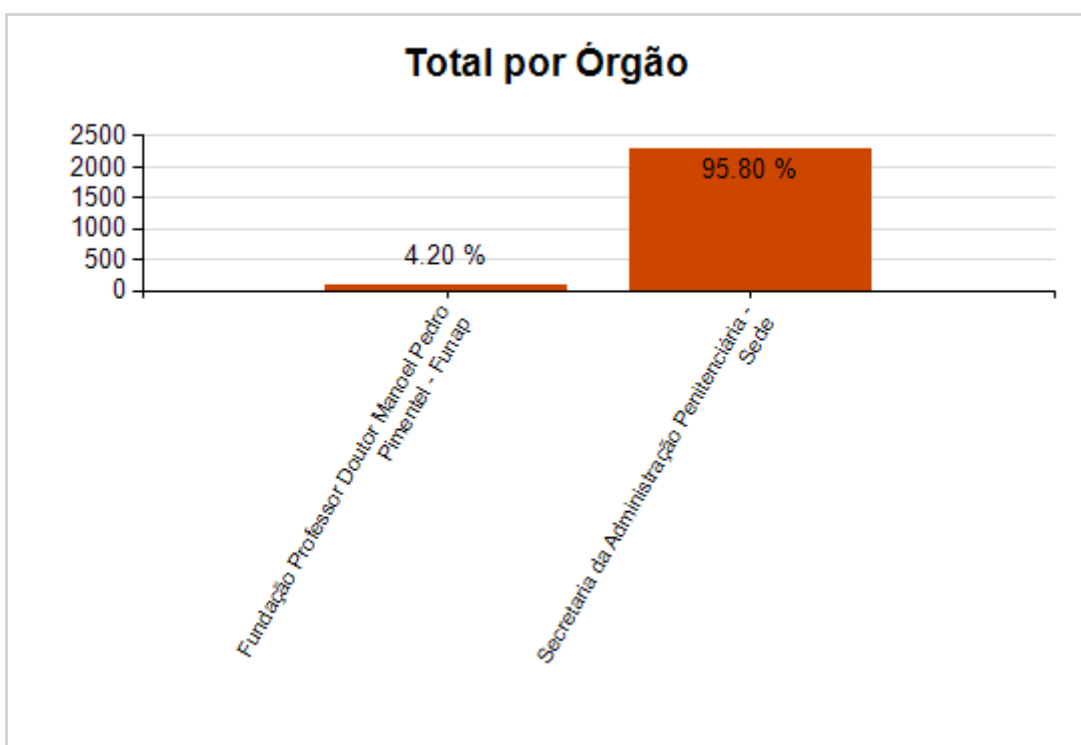
Denúncia	22	7	5	10	59	0	103
Elogio	7	0	0	0	1	0	8
Outros	30	5	0	6	5	1	47
Reclamação	168	69	13	55	62	6	373
Solicitação de Informação	665	159	14	33	26	4	901
Sugestão	1	0	0	1	1	0	3
Total	893	240	32	105	154	11	1435

**Conclusão**



## Secretaria da Administração Penitenciária

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap	100
2	Secretaria da Administração Penitenciária - Sede	2281
Total:		2381

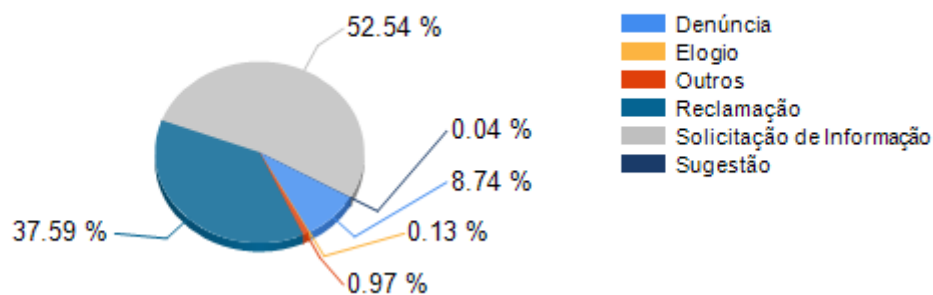


## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	208
Elogio	3
Outros	23
Reclamação	895
Solicitação de Informação	1251
Sugestão	1
Total:	2381



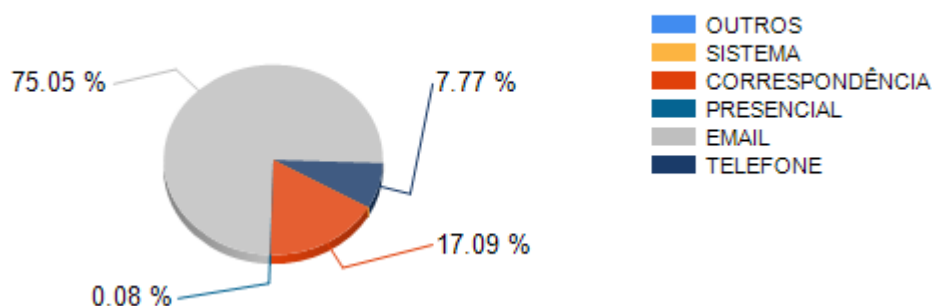
### Total por Tipo



### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	7	169	32	0	0	208
Elogio	0	0	3	0	0	0	3
Outros	0	0	16	7	0	0	23
Reclamação	0	30	763	102	0	0	895
Solicitação de Informação	2	148	836	265	0	0	1251
Sugestão	0	0	0	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>185</b>	<b>1787</b>	<b>407</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2381</b>

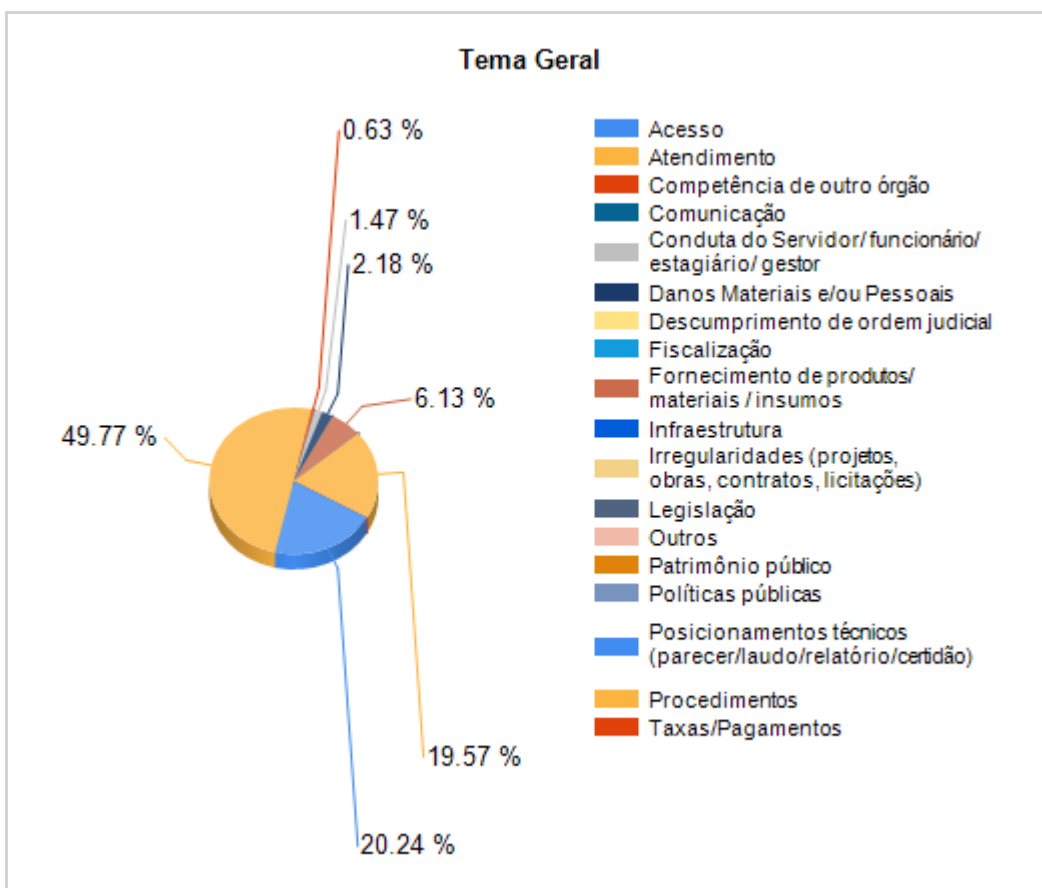
### Forma de Contato



### Tema Geral

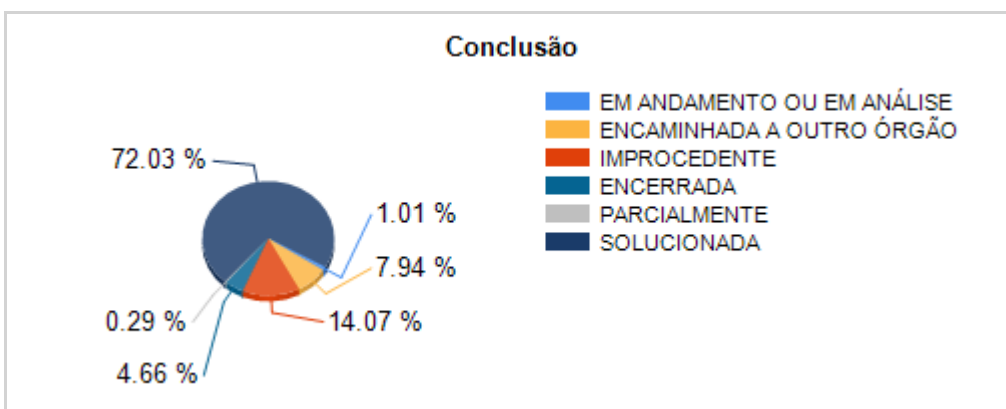
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	54	1	1	221	205	0	482
Atendimento	63	2	1	586	533	0	1185

Competência de outro órgão	2	0	0	0	13	0	15
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	34	0	0	1	0	0	35
Danos Materiais e/ou Pessoais	52	0	0	0	0	0	52
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	61	0	0	85	0	0	146
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	0	0	0	0	0
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	12	0	7	87	360	0	466
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>980</b>	<b>1111</b>	<b>0</b>	<b>2381</b>



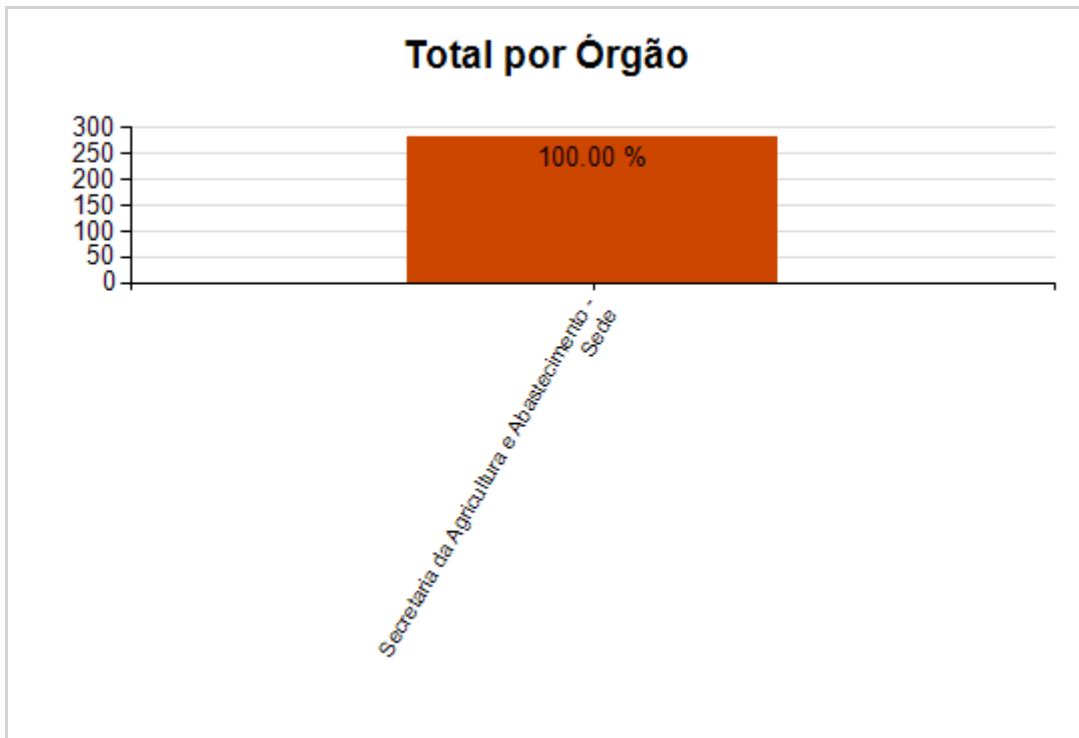
## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	43	0	16	102	39	8	208
Elogio	3	0	0	0	0	0	3
Outros	9	0	6	2	2	4	23
Reclamação	570	3	45	226	42	9	895
Solicitação de Informação	1090	4	44	5	105	3	1251
Sugestão	0	0	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>1715</b>	<b>7</b>	<b>111</b>	<b>335</b>	<b>189</b>	<b>24</b>	<b>2381</b>



**Secretaria da Agricultura e Abastecimento**

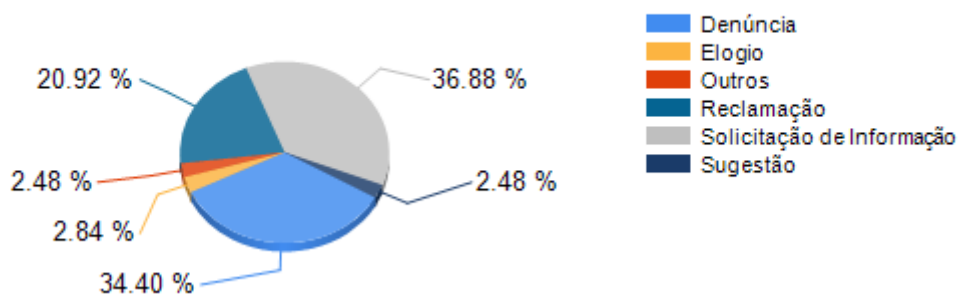
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	282
Total:		282



**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	97
Elogio	8
Outros	7
Reclamação	59
Solicitação de Informação	104
Sugestão	7
Total:	282

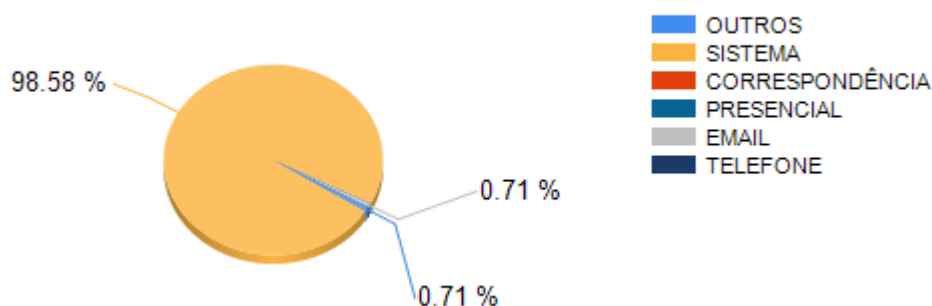
### Total por Tipo



### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	95	2	97
Elogio	0	0	0	0	8	0	8
Outros	0	0	0	0	7	0	7
Reclamação	0	0	1	0	58	0	59
Solicitação de Informação	0	0	1	0	103	0	104
Sugestão	0	0	0	0	7	0	7
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>278</b>	<b>2</b>	<b>282</b>

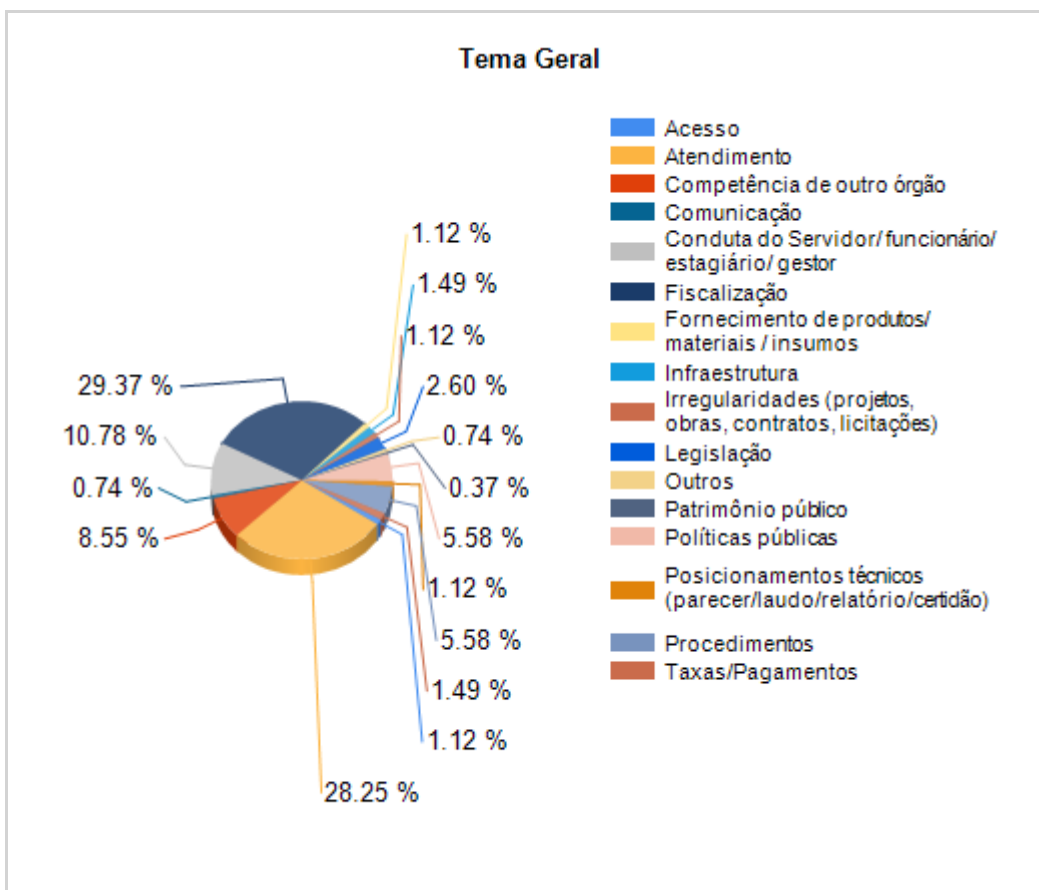
### Forma de Contato



### Tema Geral

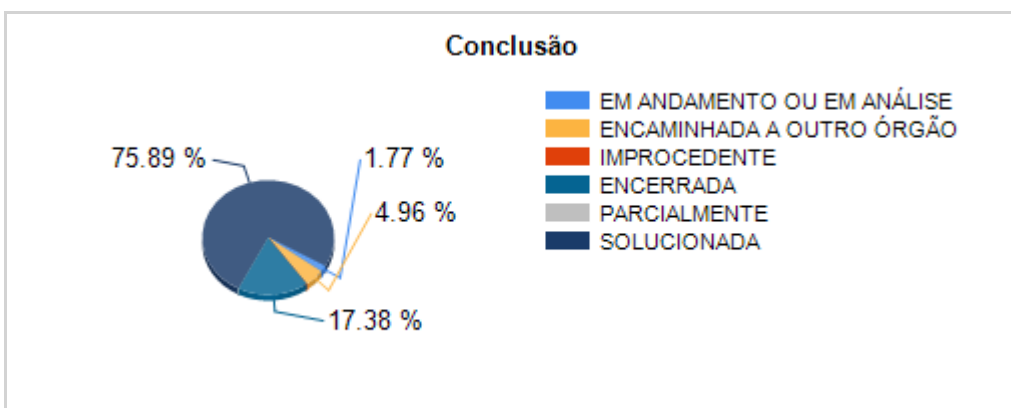
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	3	0	3
Atendimento	0	4	0	22	49	1	76

Competência de outro órgão	6	0	0	7	7	3	23
Comunicação	0	0	1	0	1	0	2
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	13	4	0	10	2	0	29
Fiscalização	70	0	3	4	2	0	79
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	3	0	3
Infraestrutura	0	0	0	4	0	0	4
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	2	0	0	3
Legislação	0	0	0	0	7	0	7
Outros	0	0	2	0	0	0	2
Patrimônio público	1	0	0	0	0	0	1
Políticas públicas	0	0	0	1	13	1	15
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	2	1	0	3
Procedimentos	1	0	0	2	11	1	15
Taxas/Pagamentos	2	0	0	0	2	0	4
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>54</b>	<b>101</b>	<b>6</b>	<b>269</b>



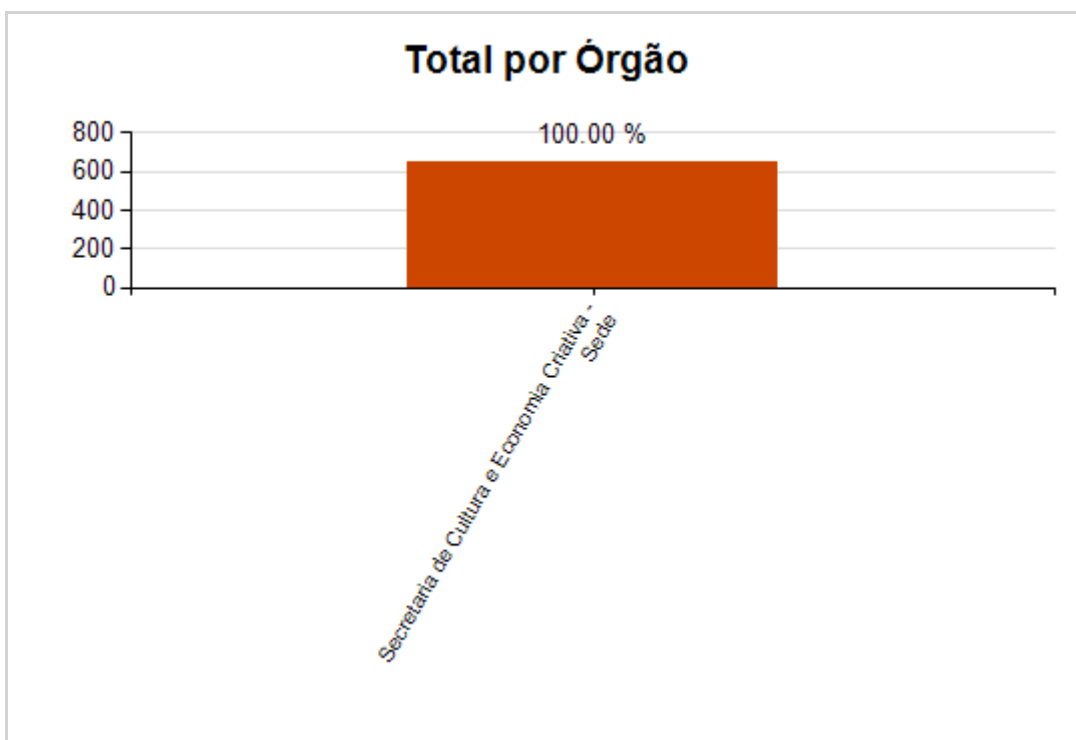
## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	75	0	17	0	3	2	97
Elogio	4	0	4	0	0	0	8
Outros	2	0	4	0	1	0	7
Reclamação	43	0	9	0	6	1	59
Solicitação de Informação	88	0	12	0	3	1	104
Sugestão	2	0	3	0	1	1	7
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>0</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>282</b>



**Secretaria da Cultura e Economia Criativa**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	648
Total:		648

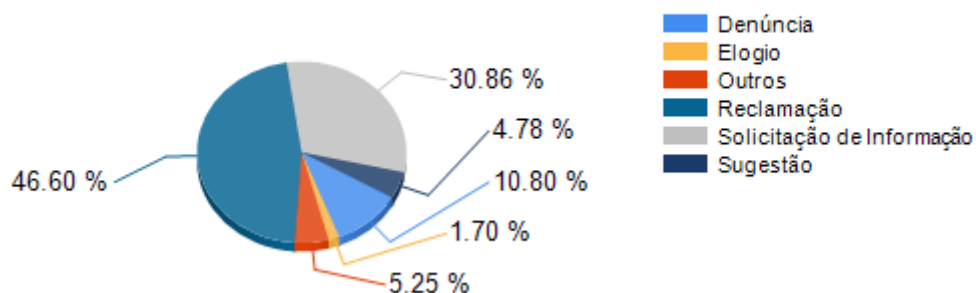


**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	70
Elogio	11
Outros	34
Reclamação	302
Solicitação de Informação	200
Sugestão	31
Total:	648



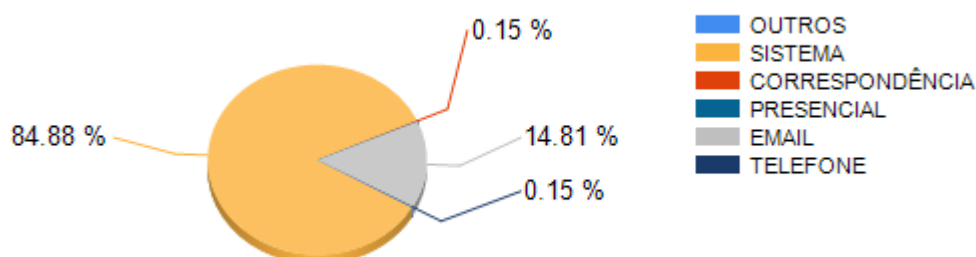
### Total por Tipo



### Forma de Contato

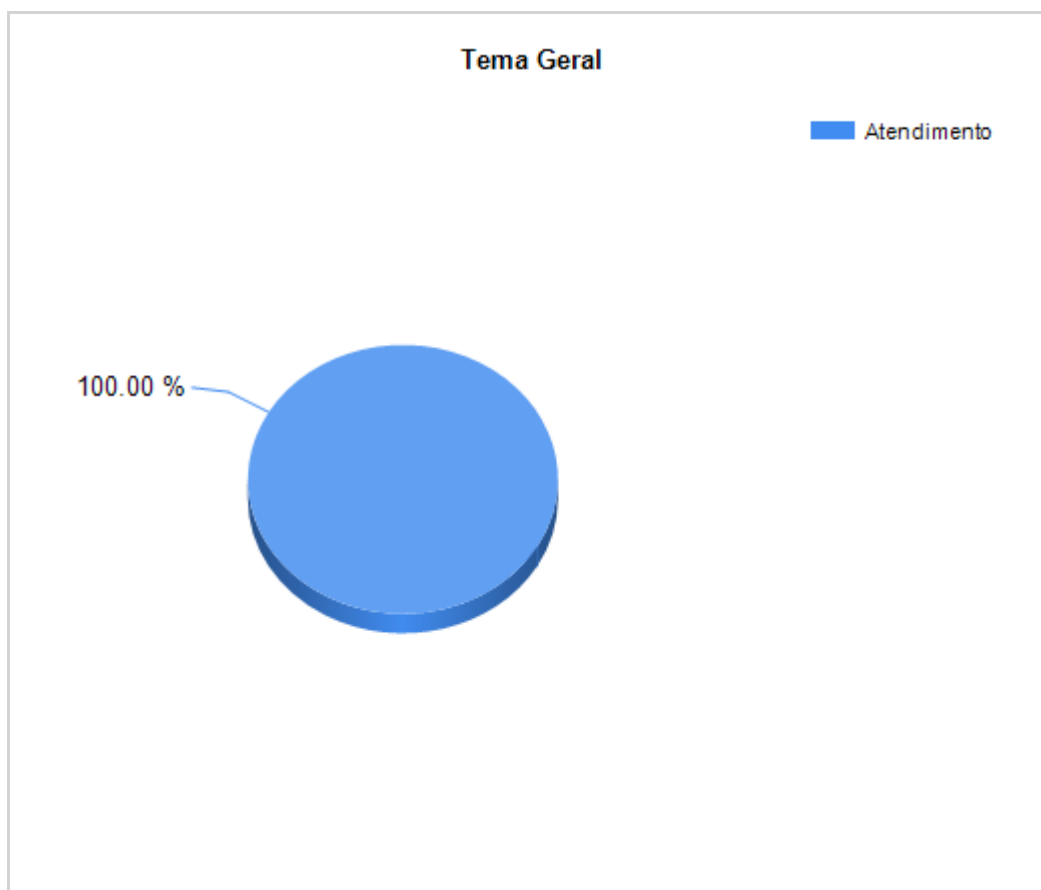
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	1	0	68	0	70
Elogio	0	0	5	0	6	0	11
Outros	0	0	1	0	33	0	34
Reclamação	0	0	29	1	272	0	302
Solicitação de Informação	0	0	49	0	151	0	200
Sugestão	0	0	11	0	20	0	31
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>96</b>	<b>1</b>	<b>550</b>	<b>0</b>	<b>648</b>

### Forma de Contato



### Tema Geral

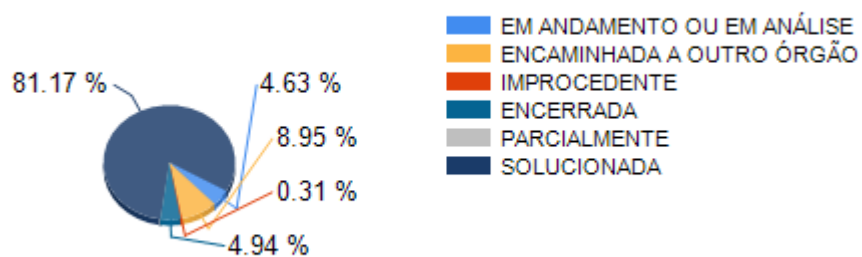
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	60	9	32	266	195	28	590
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>9</b>	<b>32</b>	<b>266</b>	<b>195</b>	<b>28</b>	<b>590</b>



### Conclusão

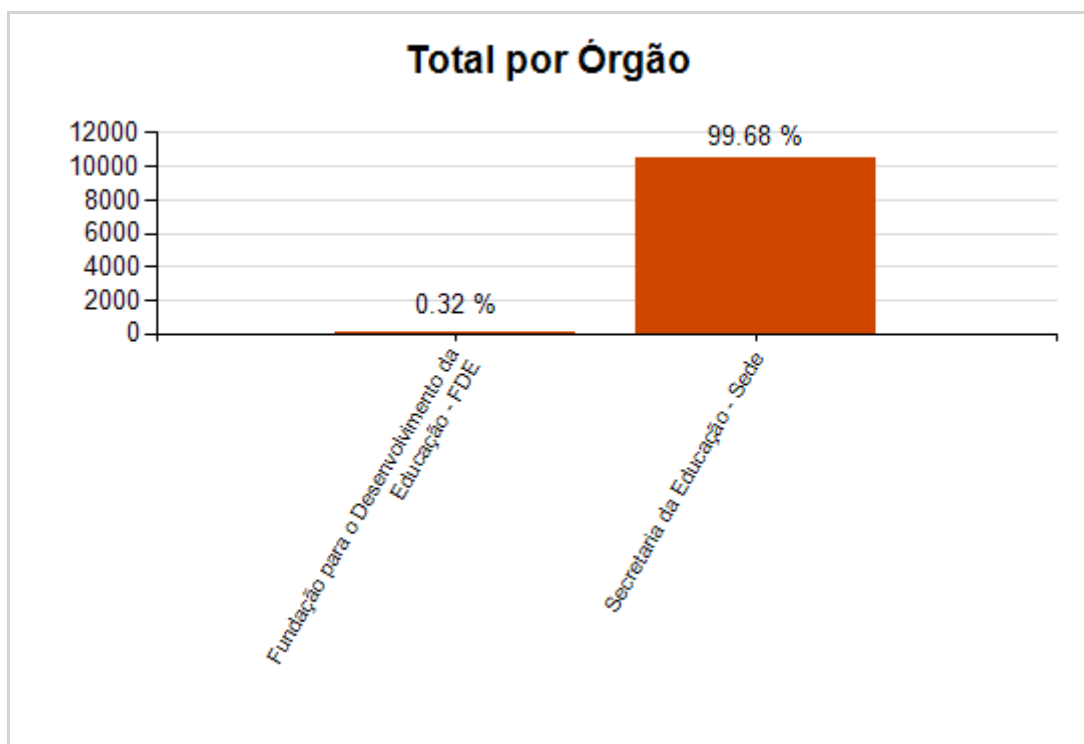
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	49	0	3	0	10	8	70
Elogio	6	0	3	0	2	0	11
Outros	23	0	7	1	2	1	34
Reclamação	244	0	10	0	36	12	302
Solicitação de Informação	177	0	9	0	5	9	200
Sugestão	27	0	0	1	3	0	31
<b>Total</b>	<b>526</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>2</b>	<b>58</b>	<b>30</b>	<b>648</b>

**Conclusão**



**Secretaria da Educação**

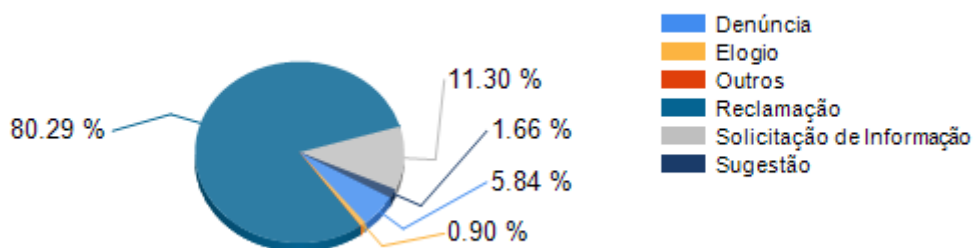
ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	34
2	Secretaria da Educação - Sede	10546
Total:		10580



**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	618
Elogio	95
Outros	0
Reclamação	8495
Solicitação de Informação	1196
Sugestão	176
Total:	10580

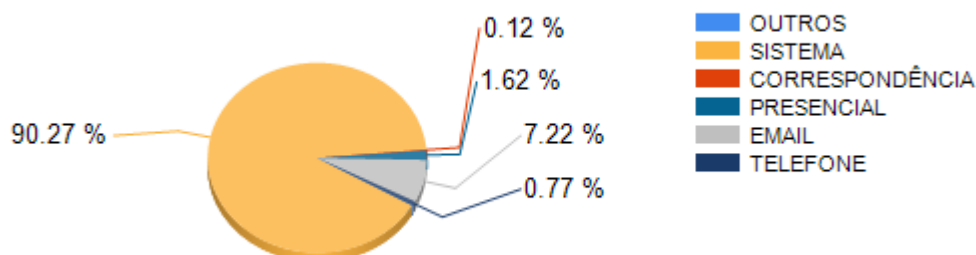
### Total por Tipo



### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	12	1	42	3	560	0	618
Elogio	2	0	1	0	92	0	95
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	147	66	607	10	7665	0	8495
Solicitação de Informação	9	14	96	0	1077	0	1196
Sugestão	1	0	18	0	157	0	176
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>81</b>	<b>764</b>	<b>13</b>	<b>9551</b>	<b>0</b>	<b>10580</b>

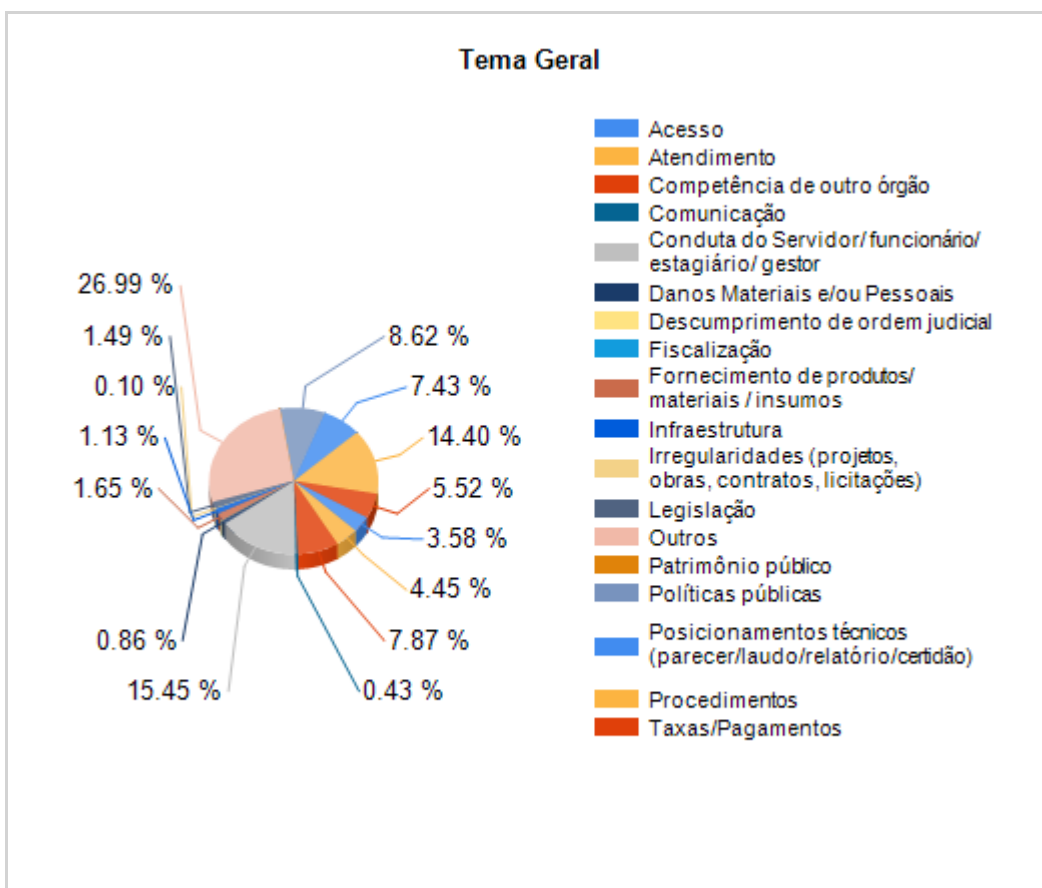
### Forma de Contato



### Tema Geral

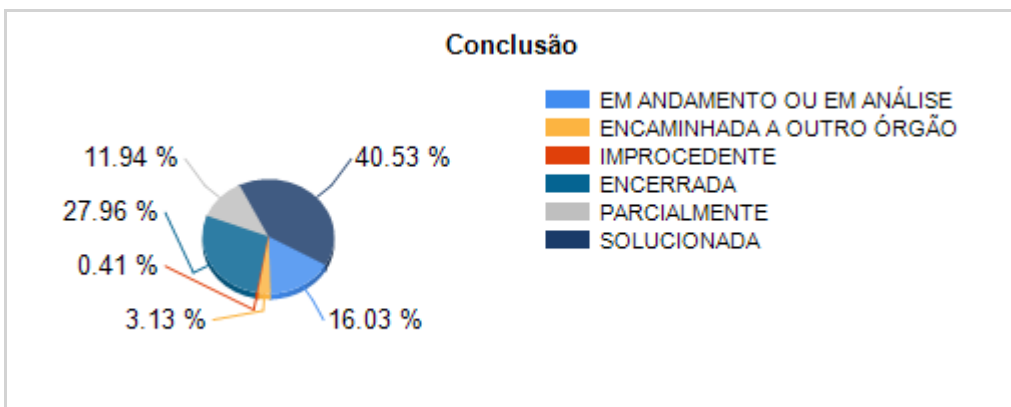
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	0	1	313	58	6	379
Atendimento	2	15	0	393	60	1	471

Competência de outro órgão	13	3	0	775	39	3	833
Comunicação	0	0	0	43	1	2	46
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	457	45	0	1129	3	1	1635
Danos Materiais e/ou Pessoais	53	0	0	36	1	1	91
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	1	0	0	154	15	5	175
Infraestrutura	0	1	0	112	2	5	120
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	10	1	0	11
Legislação	0	0	0	39	99	20	158
Outros	54	2	0	2445	323	32	2856
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	2	4	0	762	135	9	912
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	1	0	0	610	172	3	786
Procedimentos	27	24	0	1121	264	87	1523
Taxas/Pagamentos	7	1	0	553	23	0	584
<b>Total</b>	<b>618</b>	<b>95</b>	<b>1</b>	<b>8495</b>	<b>1196</b>	<b>175</b>	<b>10580</b>



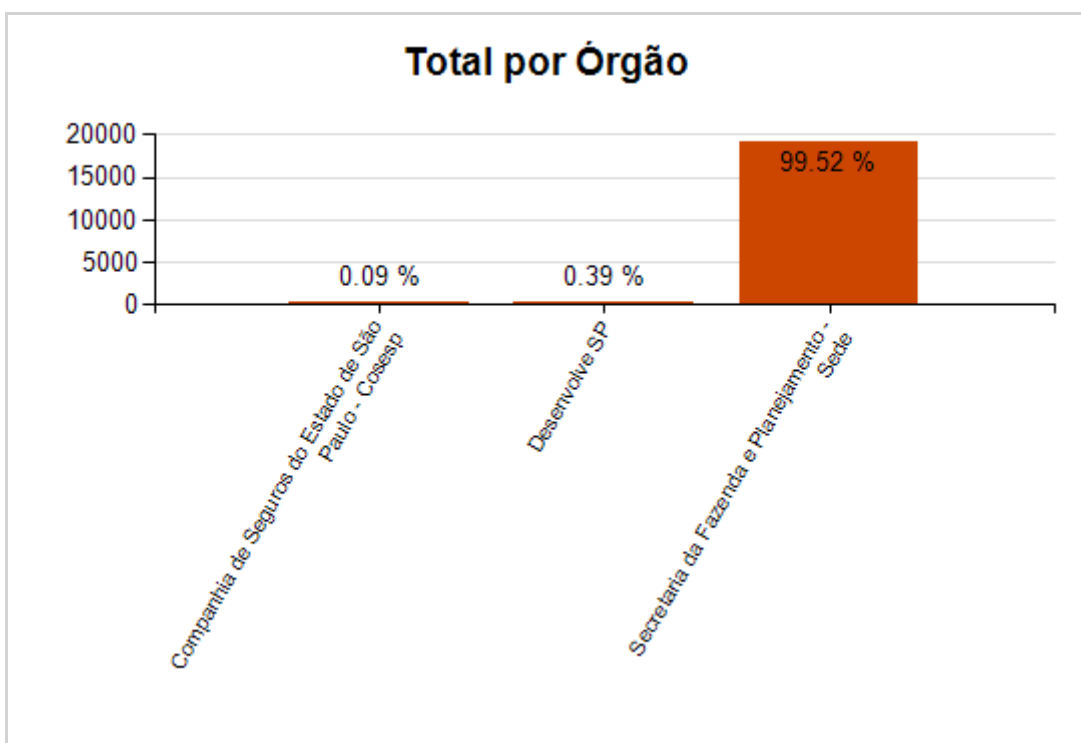
## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	256	88	91	7	1	167	610
Elogio	36	1	22	0	1	35	95
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	3339	1049	2458	35	302	1299	8482
Solicitação de Informação	548	106	347	1	25	157	1184
Sugestão	95	15	31	0	1	33	175
<b>Total</b>	<b>4274</b>	<b>1259</b>	<b>2949</b>	<b>43</b>	<b>330</b>	<b>1691</b>	<b>10546</b>



**Secretaria da Fazenda e Planejamento**

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Companhia de Seguros do Estado de São Paulo - Cosesp	18
2	Desenvolve SP	75
3	Secretaria da Fazenda e Planejamento - Sede	19247
Total:		19340

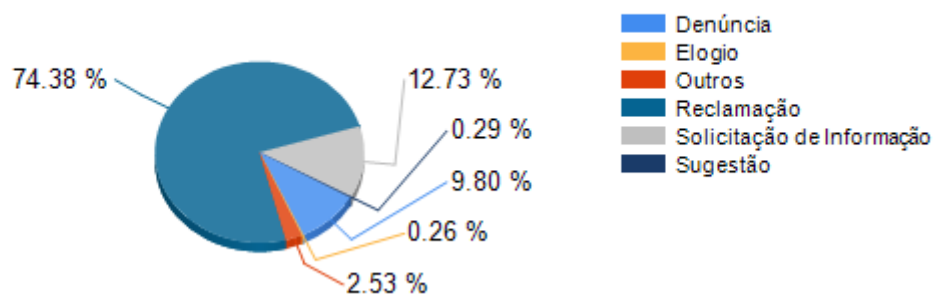


**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	1895
Elogio	50
Outros	490
Reclamação	14386
Solicitação de Informação	2462
Sugestão	57
Total:	19340



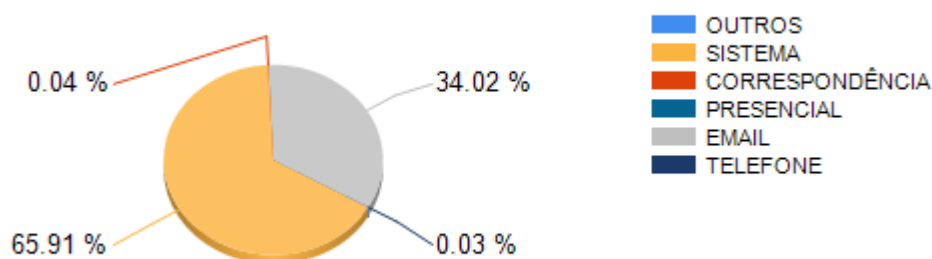
### Total por Tipo



### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	599	3	1293	0	1895
Elogio	0	0	12	0	38	0	50
Outros	0	0	89	1	400	0	490
Reclamação	0	5	5020	2	9359	0	14386
Solicitação de Informação	0	1	850	2	1609	0	2462
Sugestão	0	0	9	0	48	0	57
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6579</b>	<b>8</b>	<b>12747</b>	<b>0</b>	<b>19340</b>

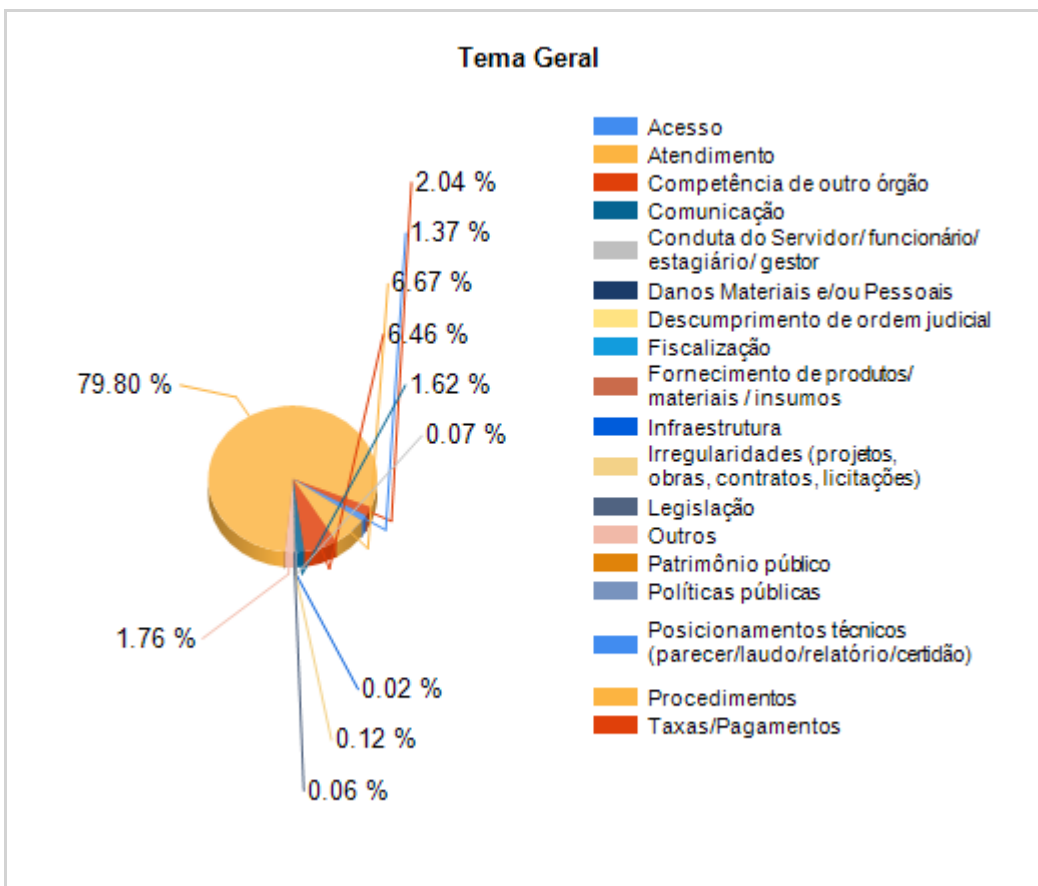
### Forma de Contato



### Tema Geral

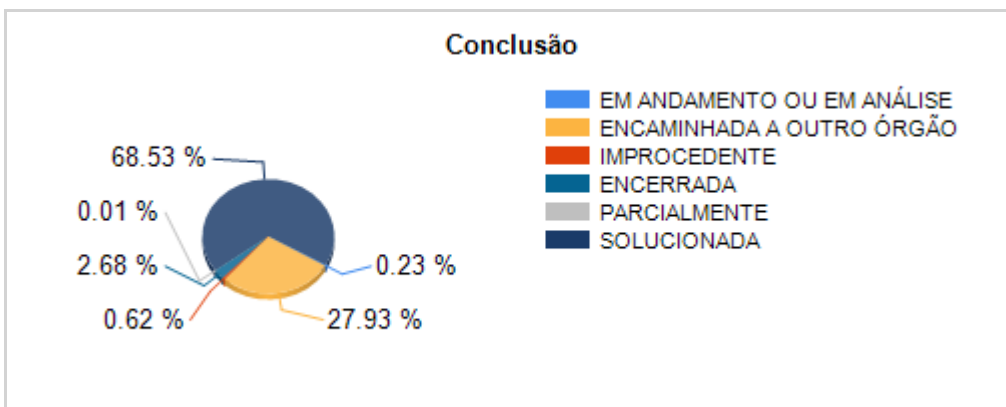
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	5	176	9	1	191
Atendimento	8	23	4	722	170	3	930

Competência de outro órgão	98	0	51	615	137	0	901
Comunicação	1	0	0	71	154	0	226
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	8	0	0	2	0	0	10
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	3	0	0	3
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	14	0	0	3	0	0	17
Legislação	0	0	0	3	5	0	8
Outros	10	2	150	71	12	1	246
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	1026	2	28	8934	1124	15	11129
Taxas/Pagamentos	0	0	0	212	72	1	285
<b>Total</b>	<b>1165</b>	<b>27</b>	<b>238</b>	<b>10812</b>	<b>1683</b>	<b>21</b>	<b>13946</b>



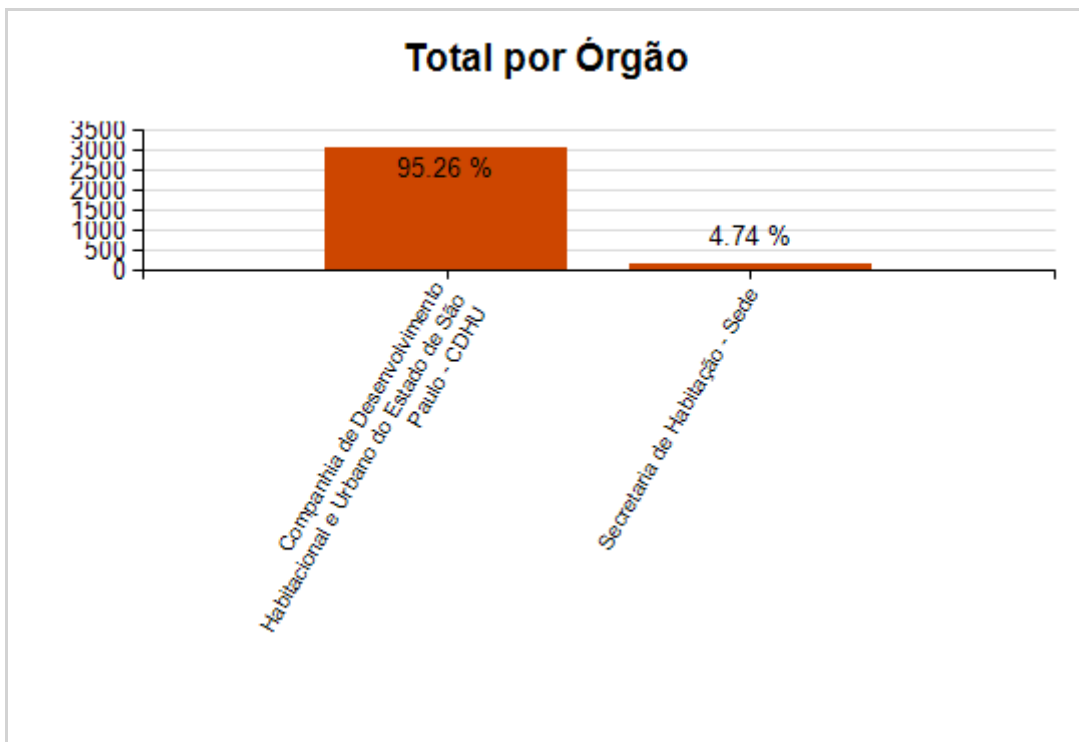
## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	925	0	217	21	731	3	1897
Elogio	21	0	10	2	23	0	56
Outros	199	0	20	34	252	1	506
Reclamação	10488	2	248	57	3600	39	14434
Solicitação de Informação	1655	0	20	5	780	2	2462
Sugestão	16	0	5	2	36	0	59
<b>Total</b>	<b>13304</b>	<b>2</b>	<b>520</b>	<b>121</b>	<b>5422</b>	<b>45</b>	<b>19414</b>



## Secretaria da Habitação

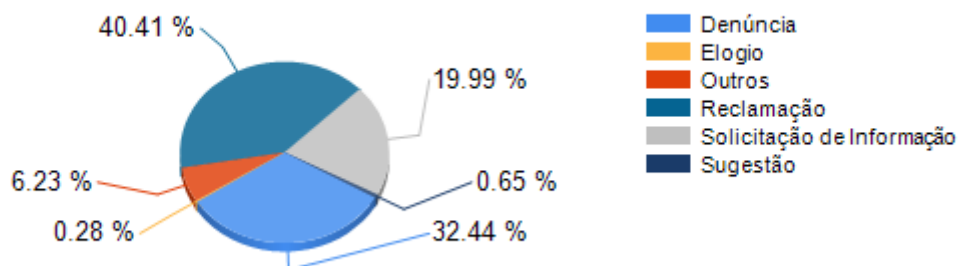
ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	3074
2	Secretaria de Habitação - Sede	153
Total:		3227



## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1047
Elogio	9
Outros	201
Reclamação	1304
Solicitação de Informação	645
Sugestão	21
Total:	3227

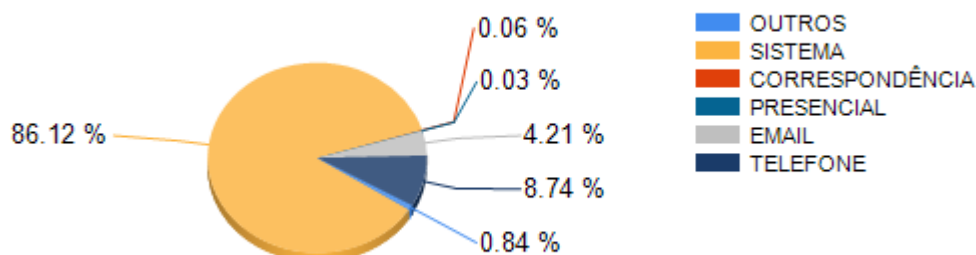
### Total por Tipo



### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	209	18	0	796	24	1047
Elogio	0	0	3	0	6	0	9
Outros	0	1	0	0	199	1	201
Reclamação	1	53	63	2	1183	2	1304
Solicitação de Informação	0	19	52	0	574	0	645
Sugestão	0	0	0	0	21	0	21
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>282</b>	<b>136</b>	<b>2</b>	<b>2779</b>	<b>27</b>	<b>3227</b>

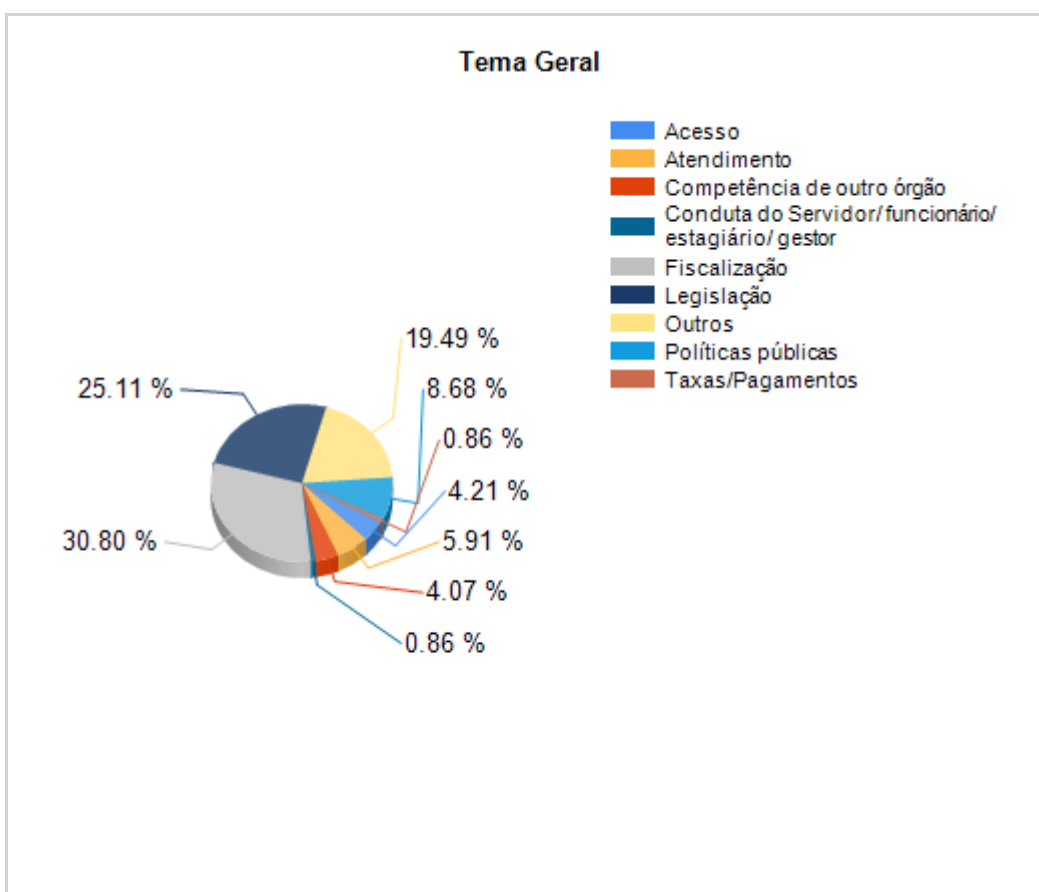
### Forma de Contato



### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	2	0	2	93	19	1	117
Atendimento	33	1	4	32	94	0	164

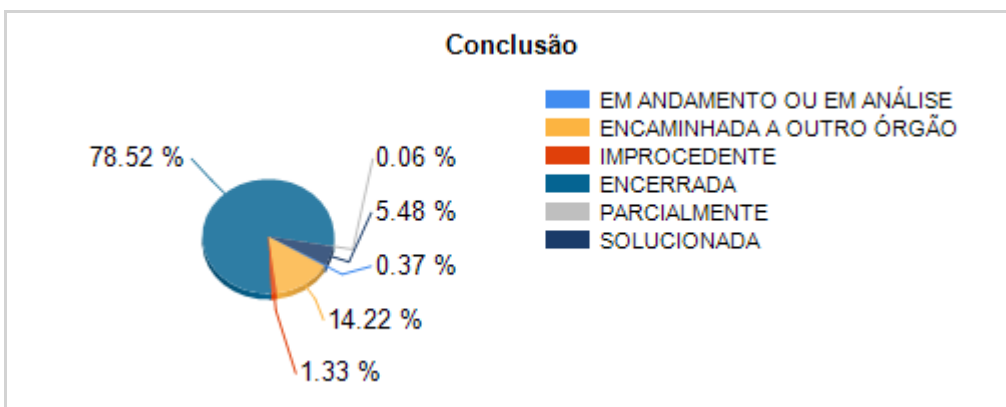
Competência de outro órgão	12	1	23	51	25	1	113
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	3	5	0	14	1	1	24
Fiscalização	563	0	5	265	21	1	855
Legislação	71	0	34	374	214	4	697
Outros	277	0	79	139	45	1	541
Políticas públicas	50	0	4	53	129	5	241
Taxas/Pagamentos	0	0	1	17	6	0	24
Total	1011	7	152	1038	554	14	2776



## Conclusão

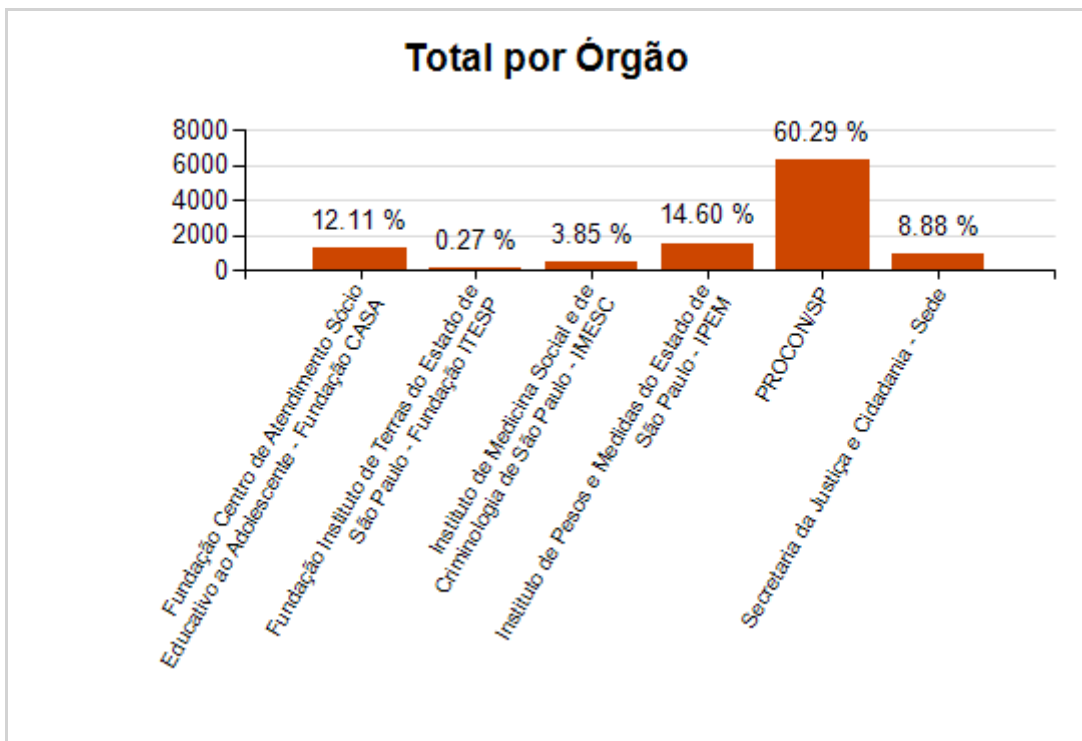
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	3	0	981	23	40	0	1047
Elogio	1	0	6	0	2	0	9

Outros	5	0	146	0	50	0	201
Reclamação	49	0	962	20	268	5	1304
Solicitação de Informação	119	2	426	0	92	6	645
Sugestão	0	0	13	0	7	1	21
Total	177	2	2534	43	459	12	3227



**Secretaria da Justiça e Cidadania**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA	1270
2	Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP	28
3	Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC	404
4	Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM	1531
5	PROCON/SP	6323
6	Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede	931
<b>Total:</b>		<b>10487</b>



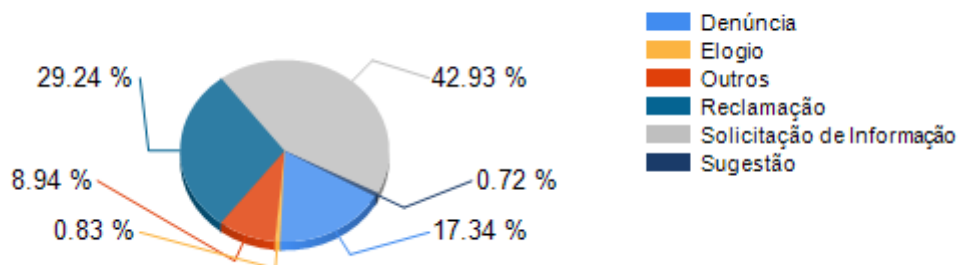
**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	1818
Elogio	87
Outros	938



Reclamação	3066
Solicitação de Informação	4502
Sugestão	76
Total:	10487

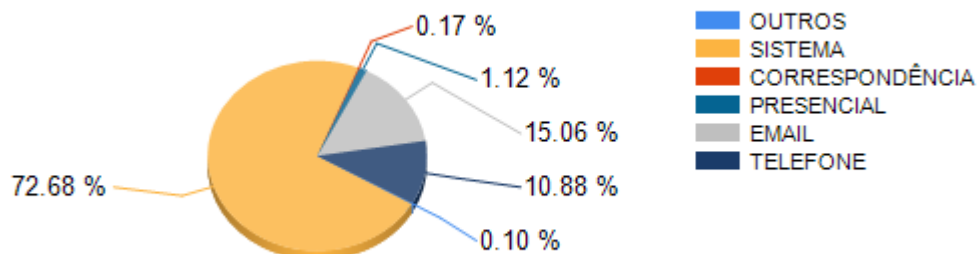
### Total por Tipo



### Forma de Contato

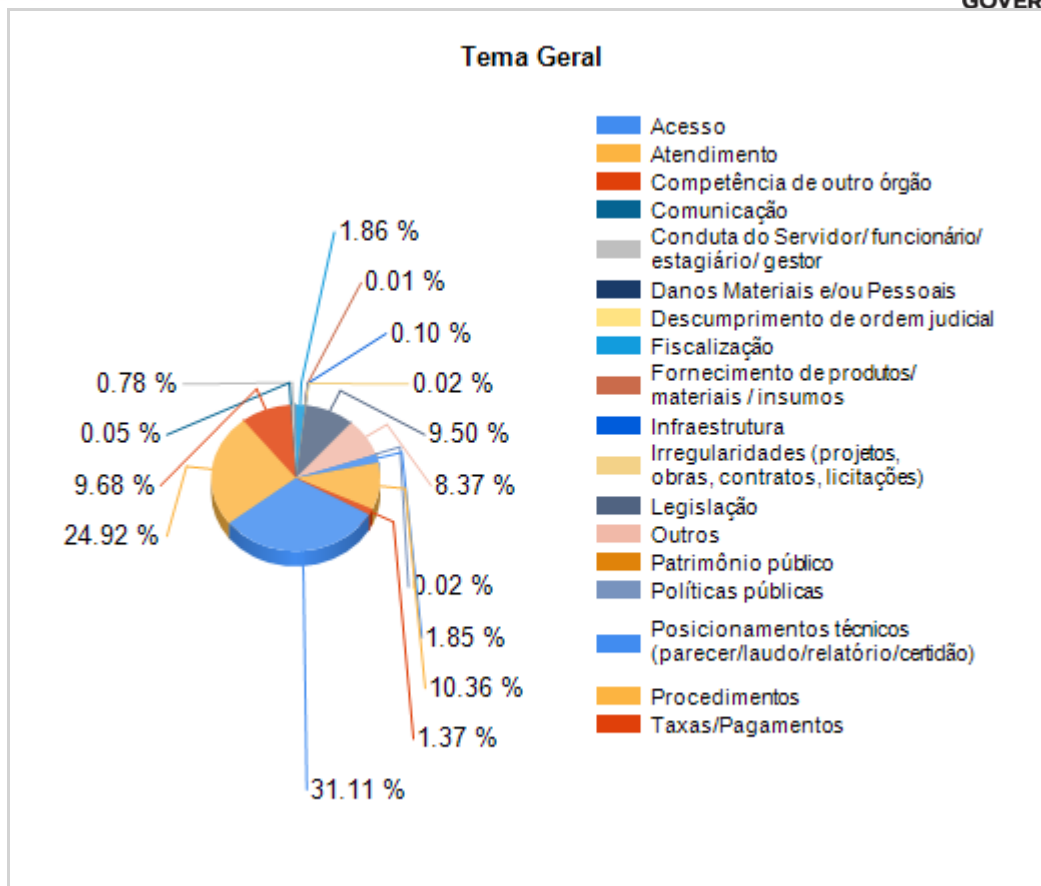
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	11	308	629	6	860	4	1818
Elogio	0	8	38	1	38	2	87
Outros	2	3	55	2	876	0	938
Reclamação	88	205	215	6	2548	4	3066
Solicitação de Informação	16	611	616	3	3256	0	4502
Sugestão	0	6	26	0	44	0	76
Total	117	1141	1579	18	7622	10	10487

### Forma de Contato



### Tema Geral

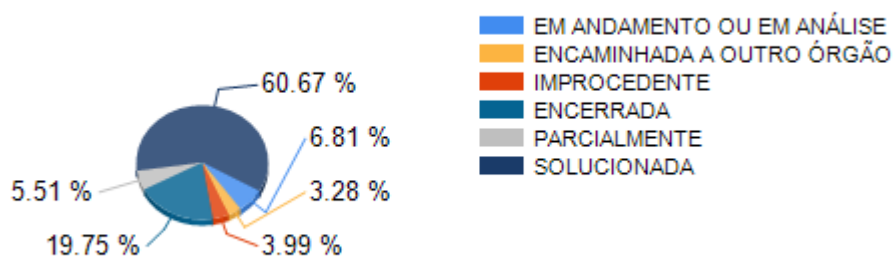
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	282	2837	2	3122
Atendimento	841	24	35	1180	376	44	2500
Competência de outro órgão	180	1	60	205	523	2	971
Comunicação	1	0	0	3	0	1	5
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	11	56	0	11	0	0	78
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	10	1	3	48	123	2	187
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	1	1
Infraestrutura	3	0	0	4	2	1	10
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	1	0	0	2
Legislação	738	0	0	1	212	2	953
Outros	8	0	803	14	11	4	840
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	1	0	0	1	0	2
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	166	20	0	186
Procedimentos	2	0	0	895	137	6	1040
Taxas/Pagamentos	0	0	1	1	135	0	137
<b>Total</b>	<b>1795</b>	<b>83</b>	<b>903</b>	<b>2811</b>	<b>4377</b>	<b>65</b>	<b>10034</b>



## Conclusão

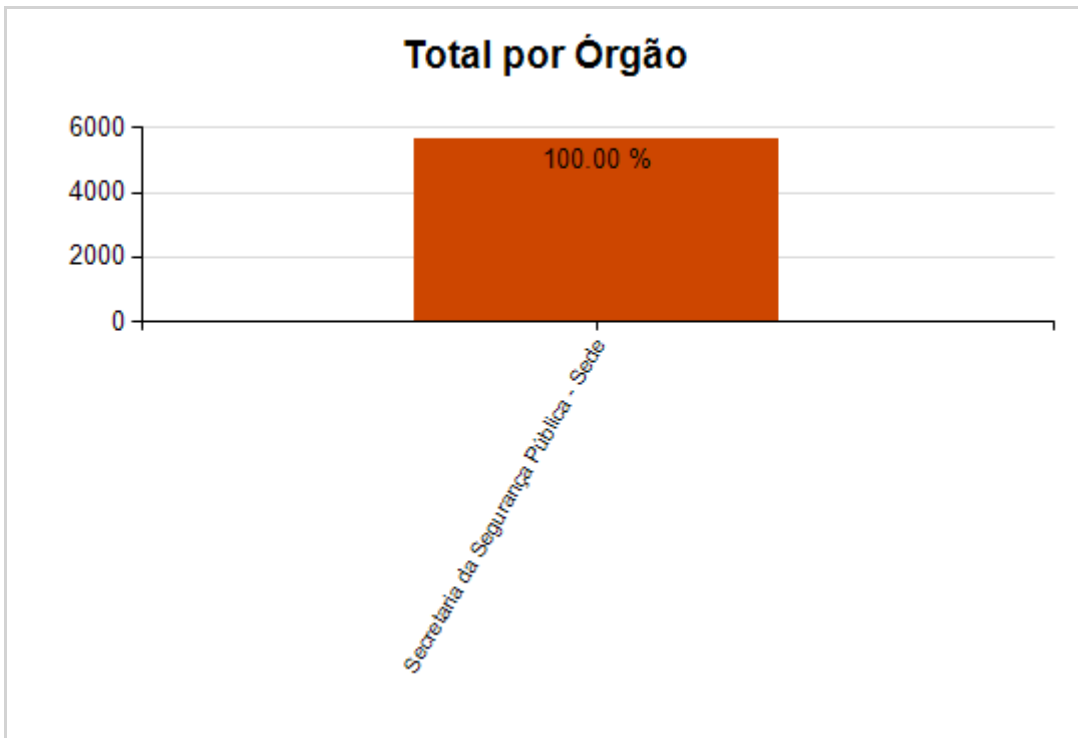
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	779	2	673	3	53	308	1818
Elogio	75	0	7	0	4	1	87
Outros	88	4	804	0	17	25	938
Reclamação	1213	529	463	407	210	244	3066
Solicitação de Informação	4171	39	108	8	49	127	4502
Sugestão	36	4	16	0	11	9	76
<b>Total</b>	<b>6362</b>	<b>578</b>	<b>2071</b>	<b>418</b>	<b>344</b>	<b>714</b>	<b>10487</b>

**Conclusão**



**Secretaria da Segurança Pública**

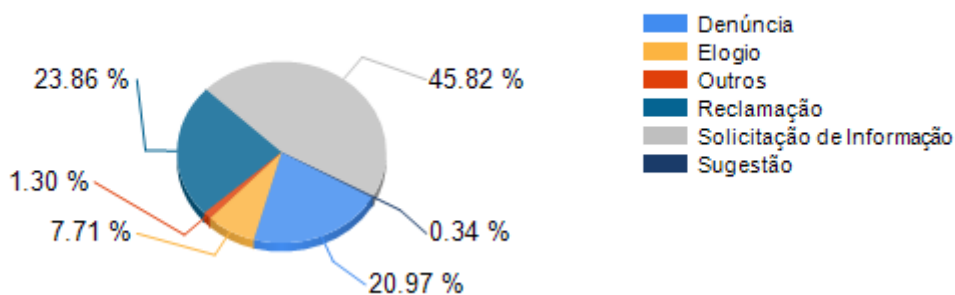
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Segurança Pública - Sede	5628
Total:		5628



**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	1180
Elogio	434
Outros	73
Reclamação	1343
Solicitação de Informação	2579
Sugestão	19
Total:	5628

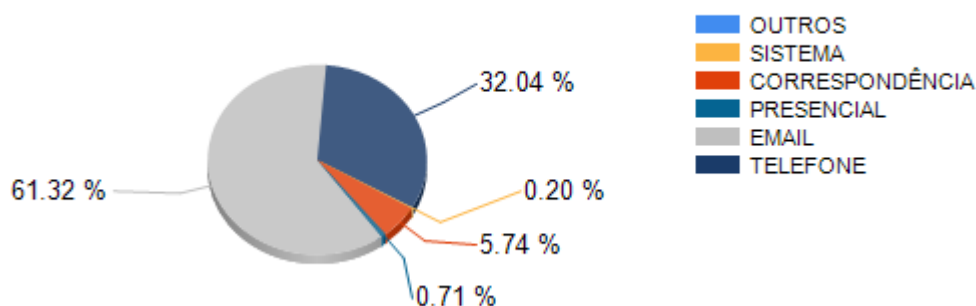
### Total por Tipo



### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	20	215	660	280	5	0	1180
Elogio	0	57	368	9	0	0	434
Outros	1	9	56	6	1	0	73
Reclamação	0	503	827	10	3	0	1343
Solicitação de Informação	18	1019	1524	18	0	0	2579
Sugestão	1	0	16	0	2	0	19
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>1803</b>	<b>3451</b>	<b>323</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>5628</b>

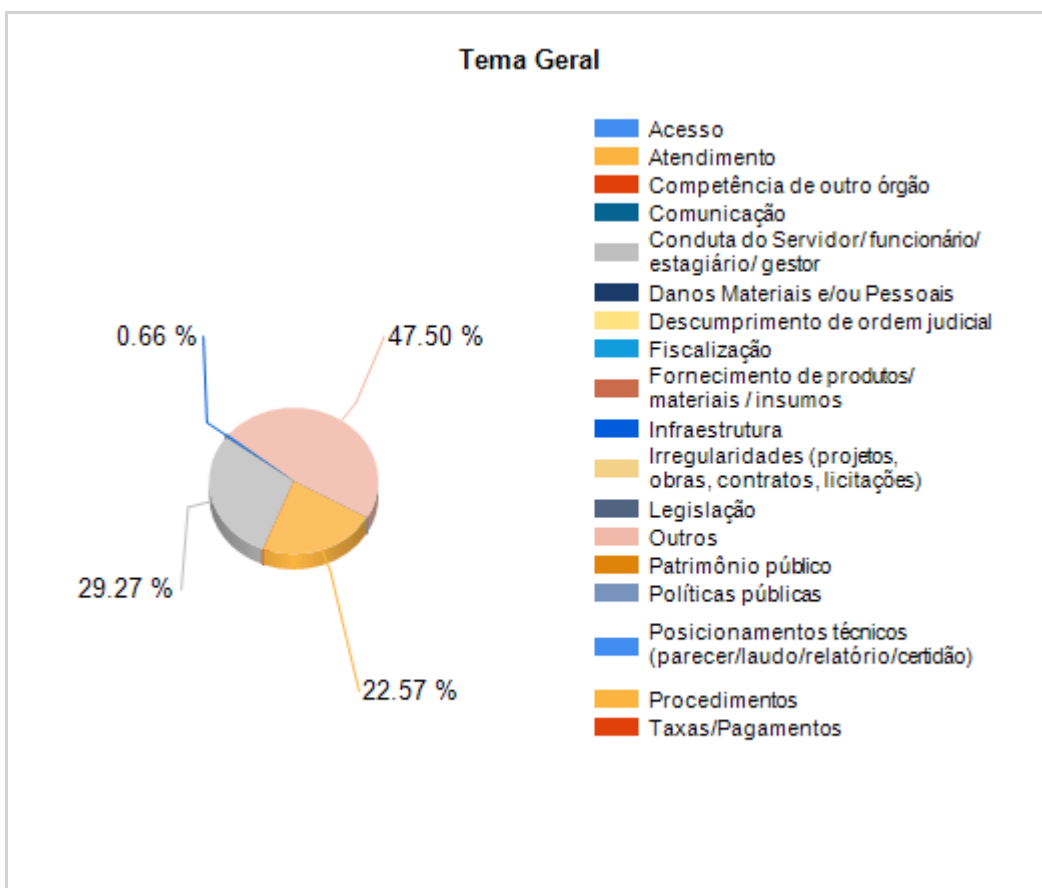
### Forma de Contato



### Tema Geral

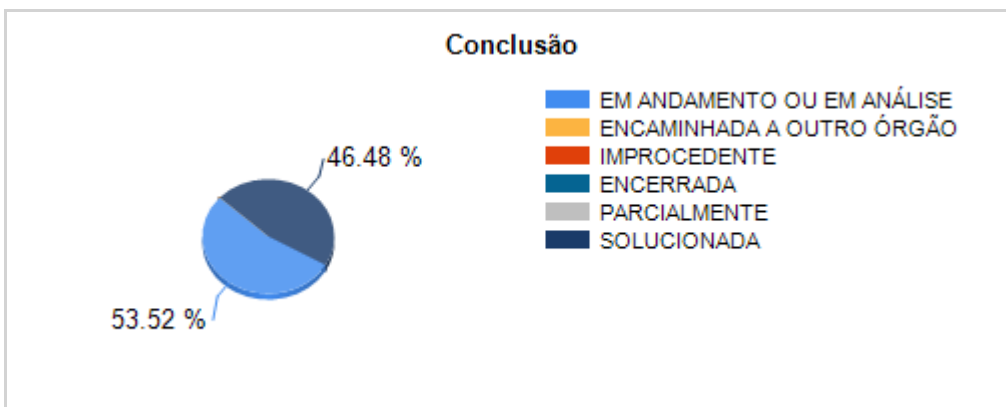
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	111	0	0	1157	0	0	1268

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	1063	434	0	147	0	0	1644
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	1	0	0	36	0	0	37
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	72	0	2579	17	2668
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
<b>Total</b>	<b>1175</b>	<b>434</b>	<b>72</b>	<b>1340</b>	<b>2579</b>	<b>17</b>	<b>5617</b>



## Conclusão

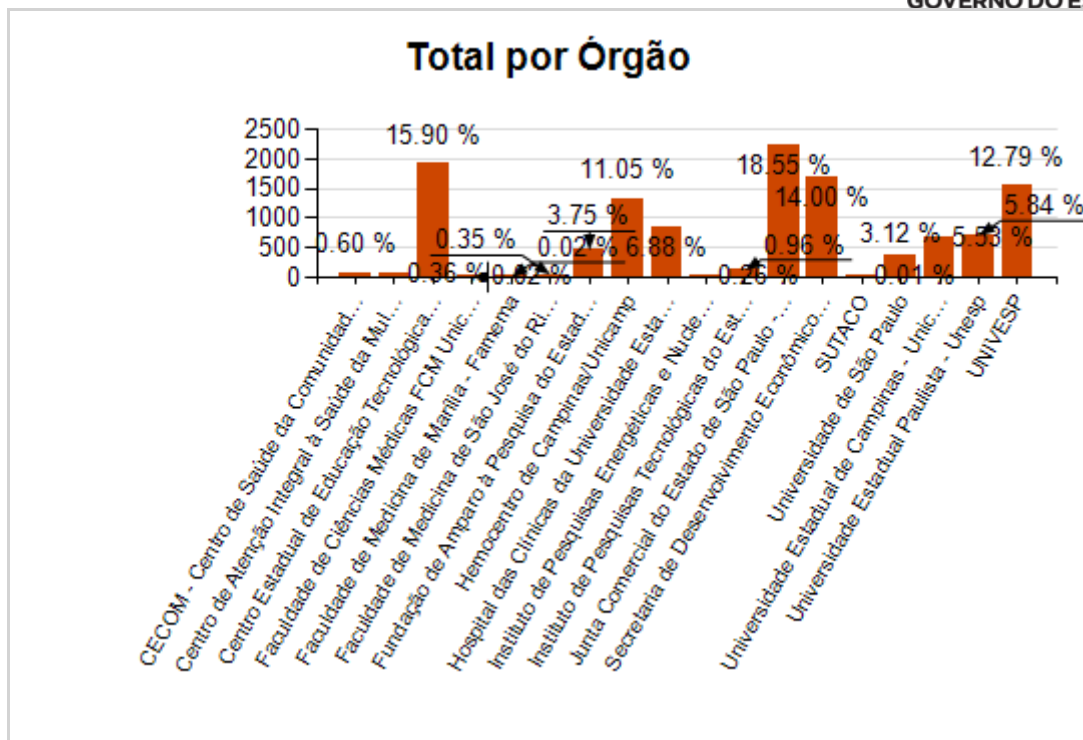
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	25	0	0	0	0	1155	1180
Elogio	0	0	0	0	0	434	434
Outros	3	0	0	0	0	70	73
Reclamação	9	0	0	0	0	1334	1343
Solicitação de Informação	2579	0	0	0	0	0	2579
Sugestão	0	0	0	0	0	19	19
<b>Total</b>	<b>2616</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3012</b>	<b>5628</b>





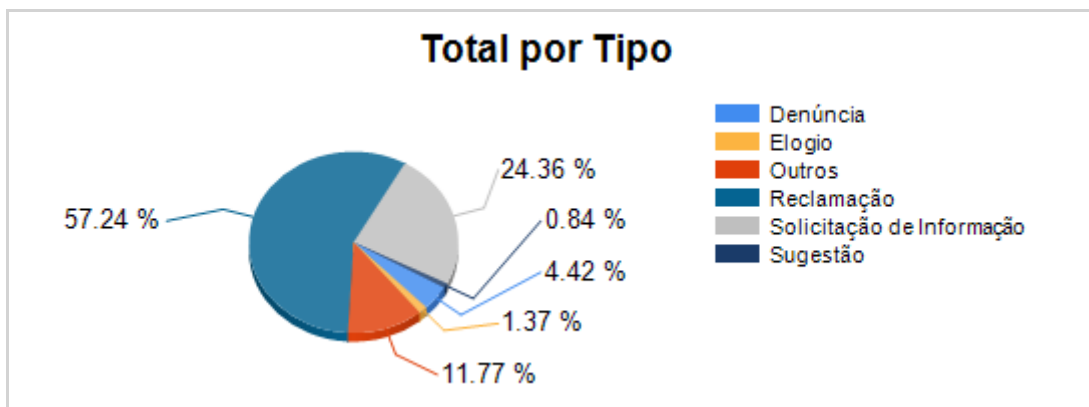
**Secretaria de Desenvolvimento Econômico**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	72
2	Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	44
3	Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	1923
4	Faculdade de Ciências Médicas FCM Unicamp	2
5	Faculdade de Medicina de Marília - Famema	3
6	Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp	42
7	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp	453
8	Hemocentro de Campinas/Unicamp	1336
9	Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	832
10	Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - Ipen	32
11	Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT	116
12	Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp	2243
13	Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Sede	1693
14	SUTACO	1
15	Universidade de São Paulo	377
16	Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	669
17	Universidade Estadual Paulista - Unesp	706
18	UNIVESP	1547
Total:		12091



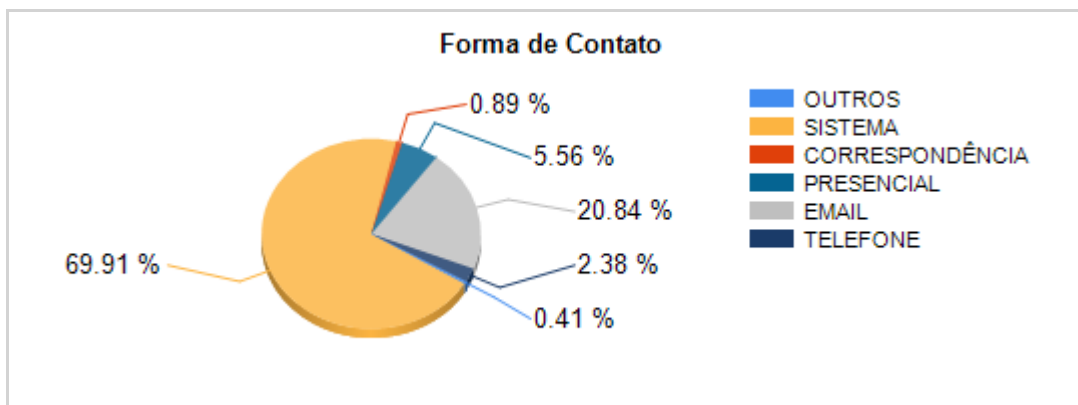
### Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	534
Elogio	166
Outros	1423
Reclamação	6921
Solicitação de Informação	2945
Sugestão	102
<b>Total:</b>	<b>12091</b>



### Forma de Contato

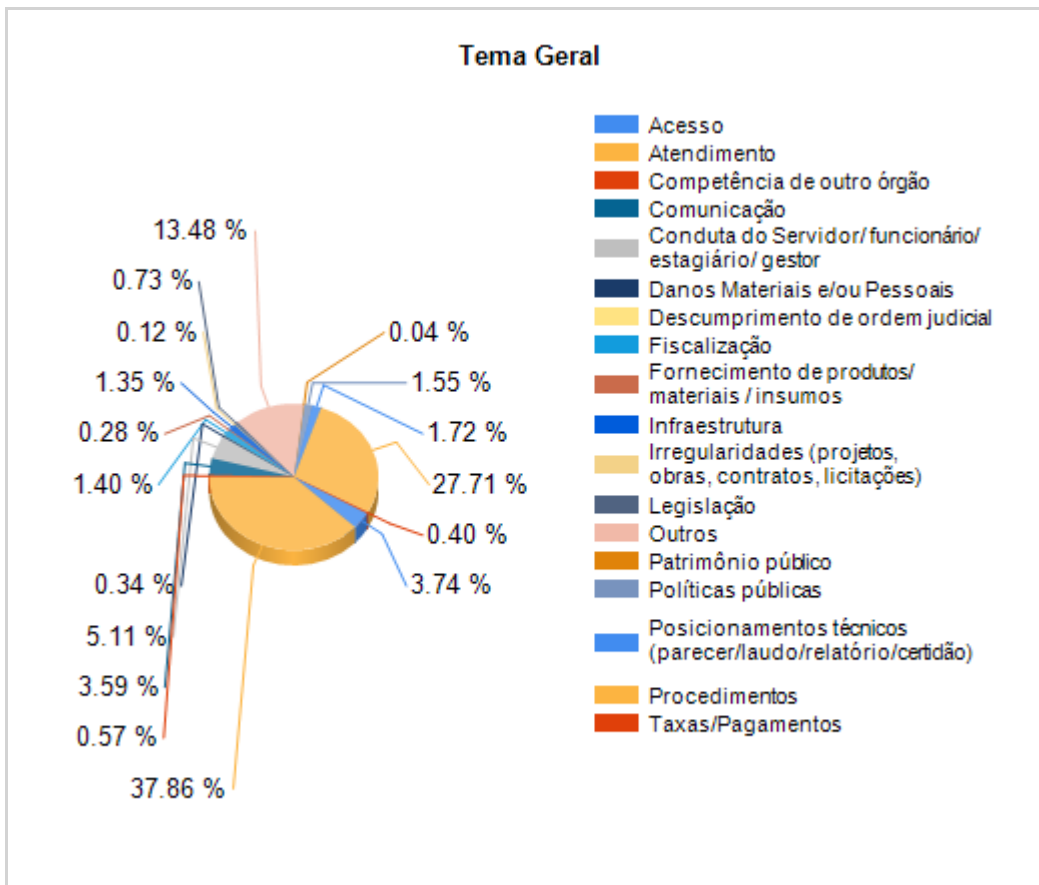
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	1	55	2	467	8	534
Elogio	56	0	38	16	56	0	166
Outros	164	3	1069	0	183	4	1423
Reclamação	306	63	1028	54	5466	4	6921
Solicitação de Informação	127	221	319	35	2209	34	2945
Sugestão	18	0	11	1	72	0	102
<b>Total</b>	<b>672</b>	<b>288</b>	<b>2520</b>	<b>108</b>	<b>8453</b>	<b>50</b>	<b>12091</b>



### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	16	1	9	284	112	4	426
Atendimento	44	126	38	2724	1358	22	4312
Competência de outro órgão	5	0	2	26	32	0	65
Comunicação	3	0	7	272	126	1	409
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	175	27	2	364	14	0	582
Danos Materiais e/ou Pessoais	19	0	2	16	1	1	39
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	59	0	2	36	62	0	159
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	1	0	0	30	0	1	32
Infraestrutura	14	1	2	121	6	10	154
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	6	0	0	4	3	1	14
Legislação	13	2	6	24	33	5	83

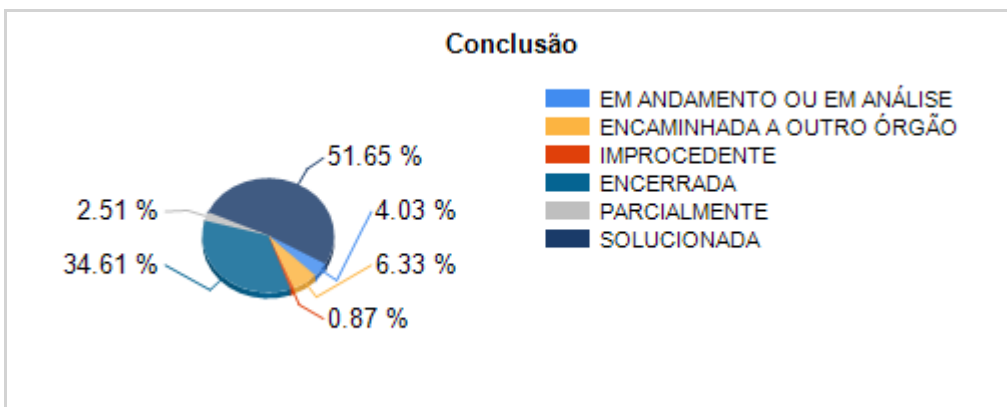
Outros	31	2	1286	149	57	10	1535
Patrimônio público	0	0	1	3	1	0	5
Políticas públicas	12	1	6	125	31	1	176
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	1	154	41	0	196
Procedimentos	86	5	15	2097	913	40	3156
Taxas/Pagamentos	5	0	1	30	8	1	45
Total	489	165	1380	6459	2798	97	11388



### Conclusão

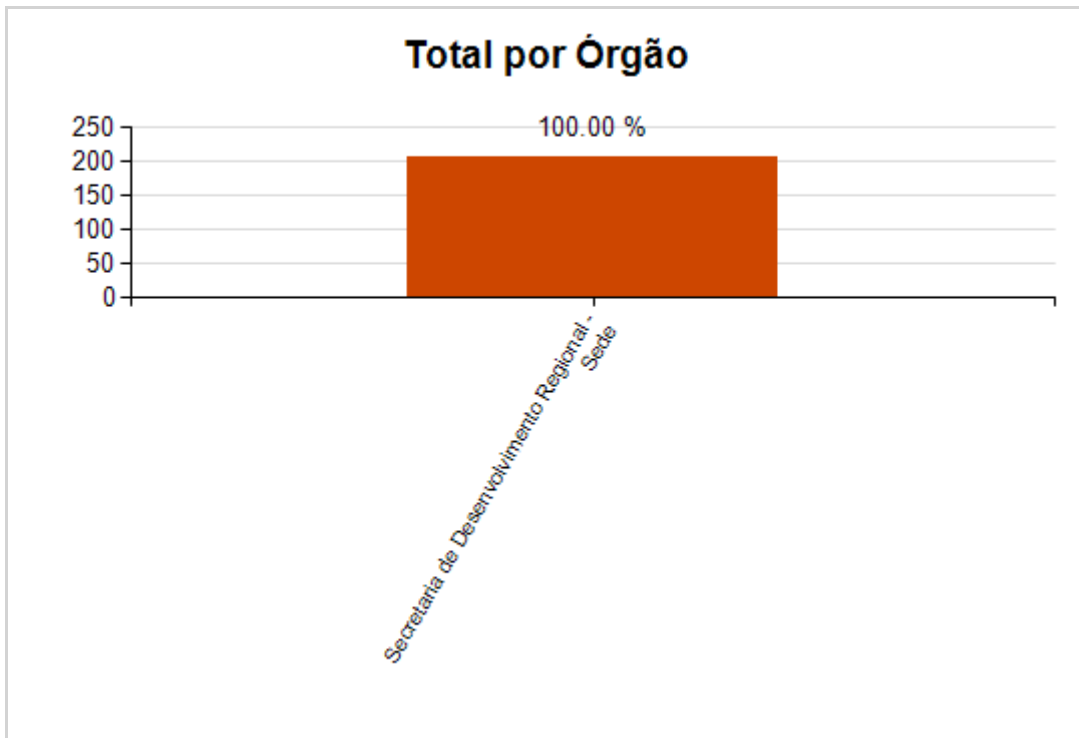
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	184	17	226	10	49	48	534
Elogio	97	0	22	0	43	4	166
Outros	1260	4	120	5	27	7	1423
Reclamação	2953	178	2883	65	477	365	6921

Solicitação de Informação	1704	102	891	25	164	59	2945
Sugestão	47	3	43	0	5	4	102
Total	6245	304	4185	105	765	487	12091



**Secretaria de Desenvolvimento Regional**

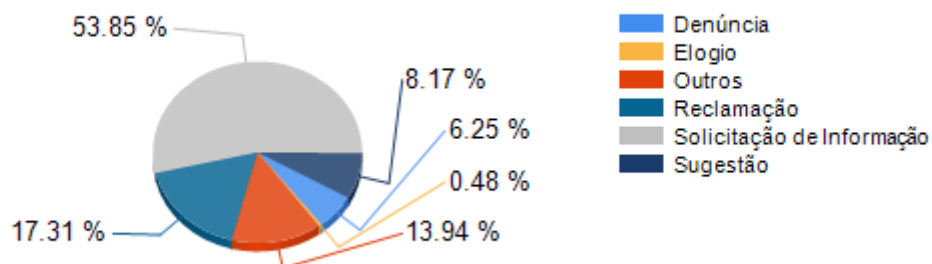
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Desenvolvimento Regional - Sede	208
Total:		208



**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	13
Elogio	1
Outros	29
Reclamação	36
Solicitação de Informação	112
Sugestão	17
Total:	208

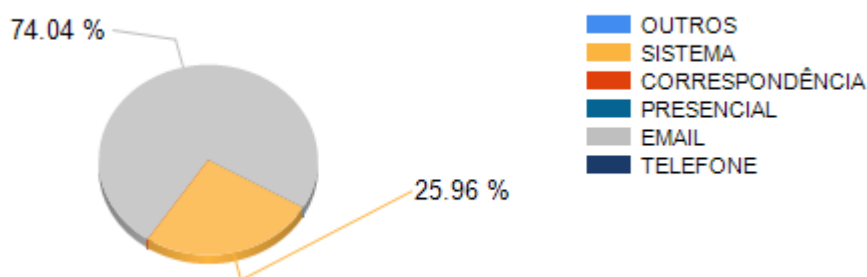
### Total por Tipo



### Forma de Contato

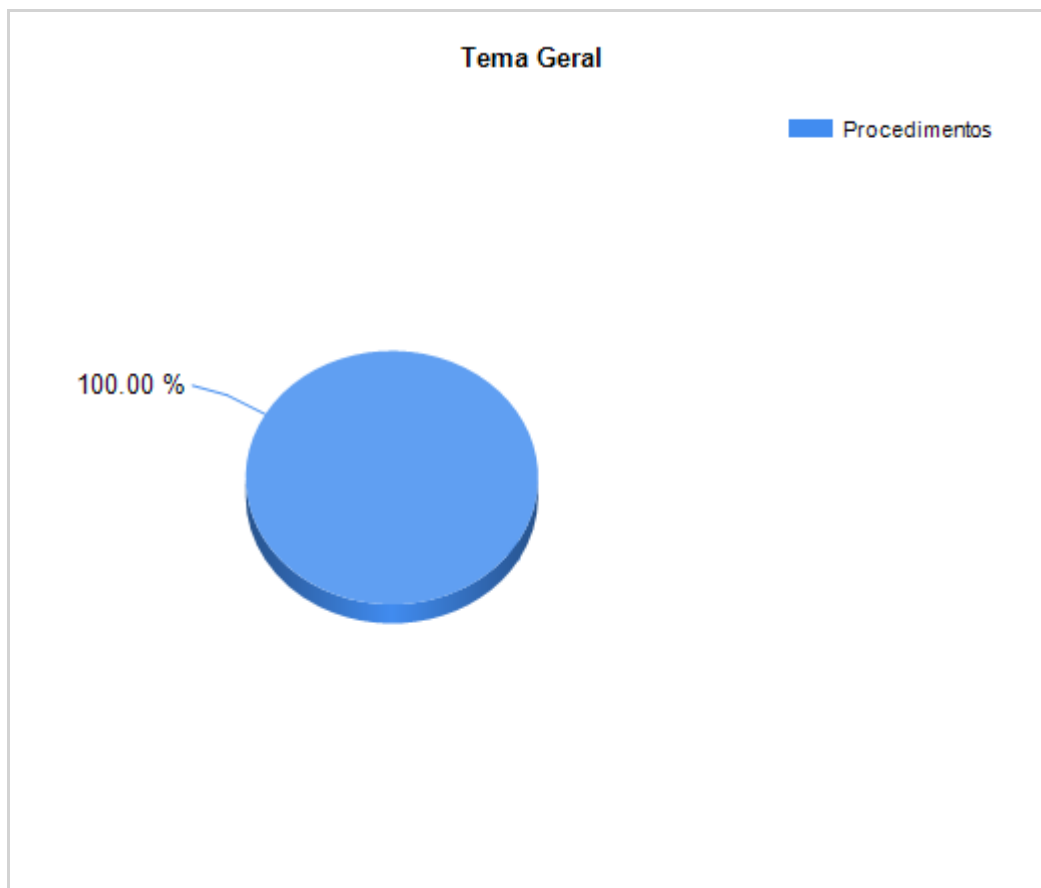
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	5	0	8	0	13
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	26	0	3	0	29
Reclamação	0	0	10	0	26	0	36
Solicitação de Informação	0	0	98	0	14	0	112
Sugestão	0	0	15	0	2	0	17
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>154</b>	<b>0</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>208</b>

### Forma de Contato



### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Procedimentos	10	1	21	18	89	12	151
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>89</b>	<b>12</b>	<b>151</b>

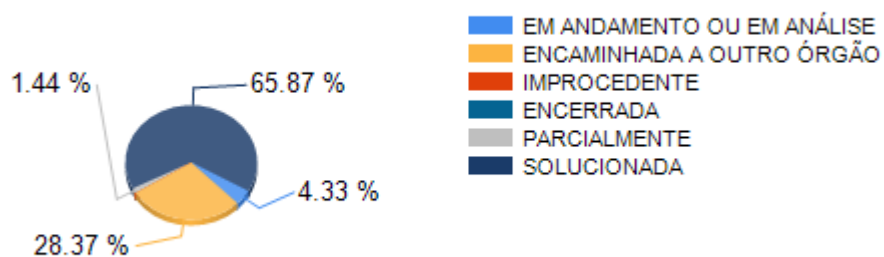


### Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	9	0	0	0	3	1	13
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Outros	19	0	0	0	8	2	29
Reclamação	14	2	0	0	19	1	36
Solicitação de Informação	83	1	0	0	24	4	112
Sugestão	11	0	0	0	5	1	17
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>59</b>	<b>9</b>	<b>208</b>

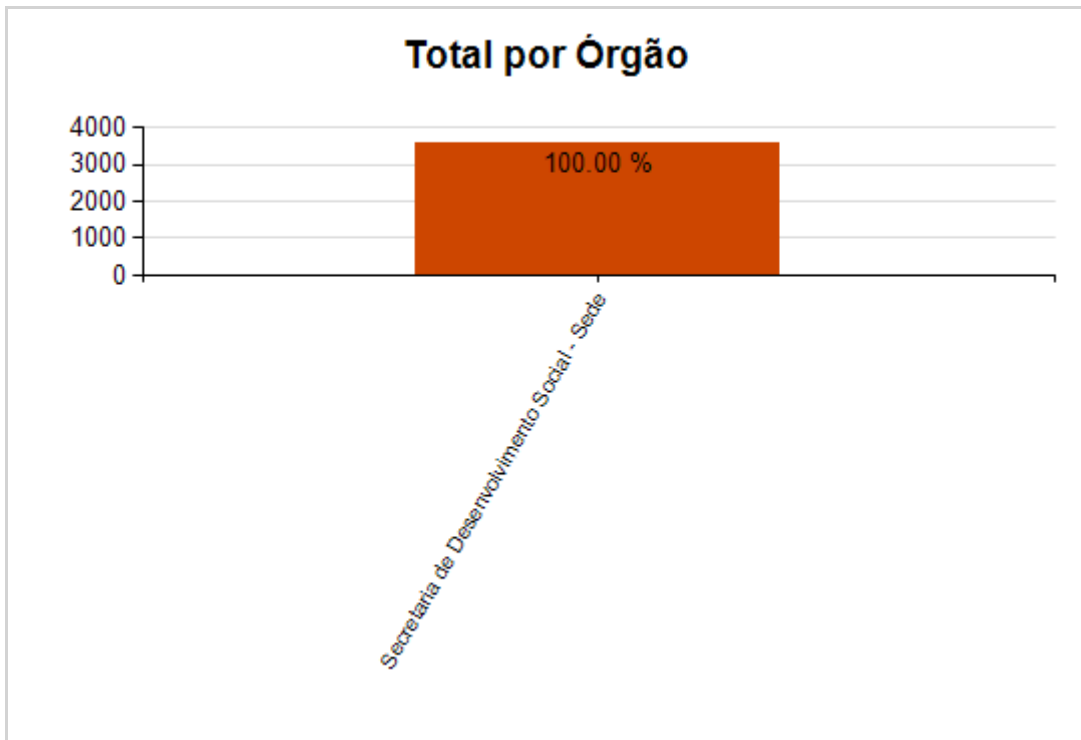


**Conclusão**



**Secretaria de Desenvolvimento Social**

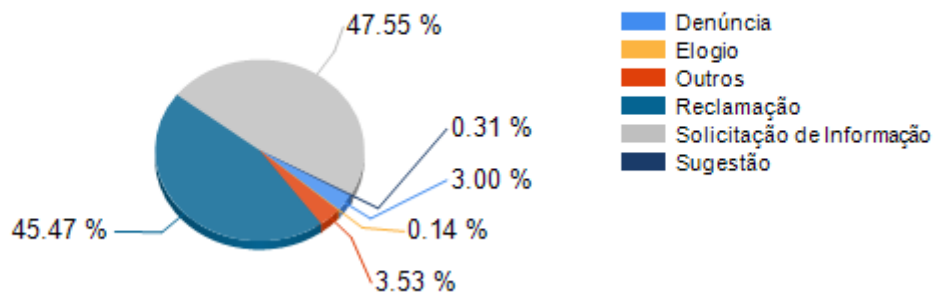
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	3567
Total:		3567



**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	107
Elogio	5
Outros	126
Reclamação	1622
Solicitação de Informação	1696
Sugestão	11
Total:	3567

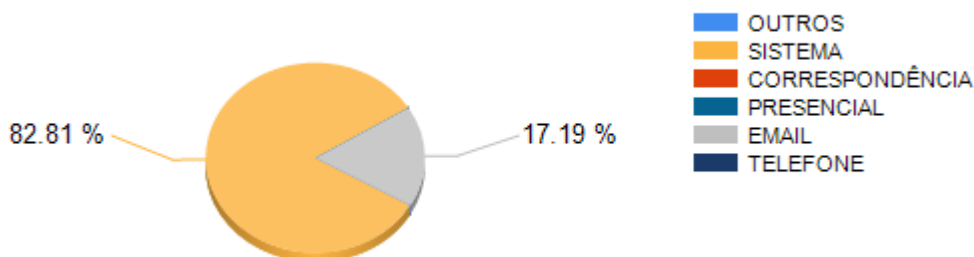
### Total por Tipo



### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	4	0	103	0	107
Elogio	0	0	0	0	5	0	5
Outros	0	0	7	0	119	0	126
Reclamação	0	0	19	0	1603	0	1622
Solicitação de Informação	0	0	581	0	1115	0	1696
Sugestão	0	0	2	0	9	0	11
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>613</b>	<b>0</b>	<b>2954</b>	<b>0</b>	<b>3567</b>

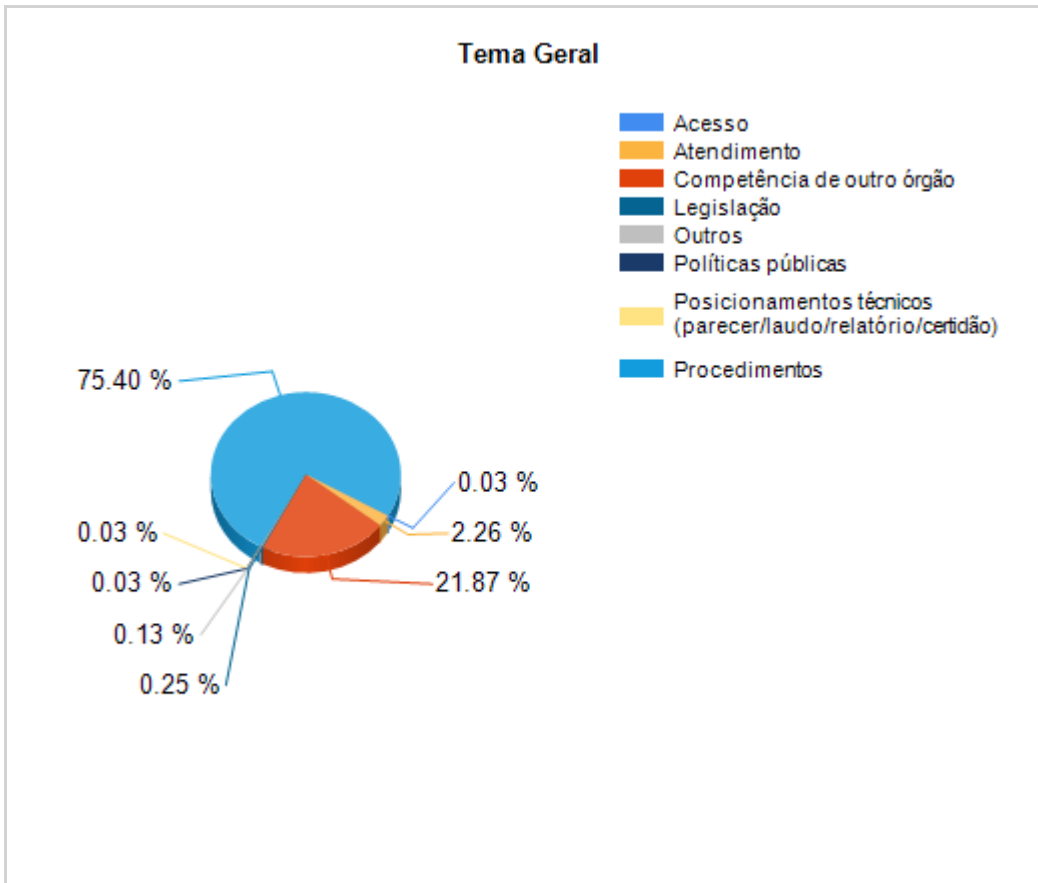
### Forma de Contato



### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	1	0	0	1
Atendimento	11	0	1	18	41	1	72

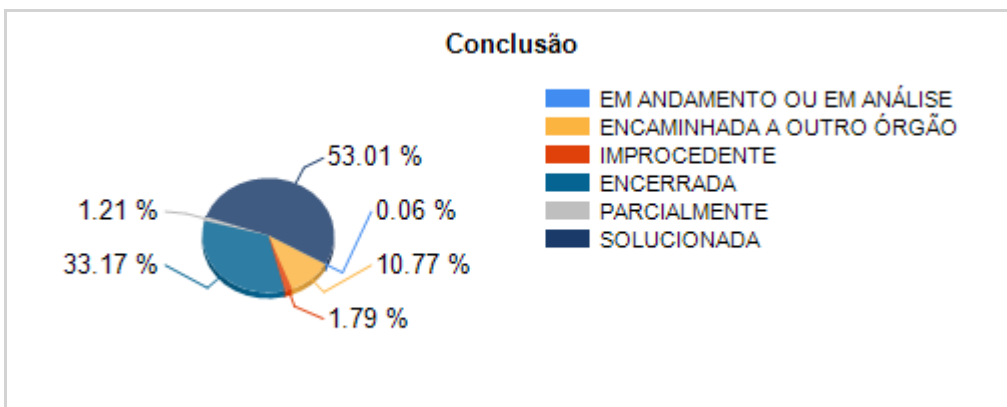
Competência de outro órgão	30	3	39	413	206	5	696
Legislação	0	0	0	2	6	0	8
Outros	1	0	1	0	2	0	4
Políticas públicas	0	0	0	0	0	1	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	1	0	1
Procedimentos	41	1	75	885	1394	4	2400
Total	83	4	116	1319	1650	11	3183



## Conclusão

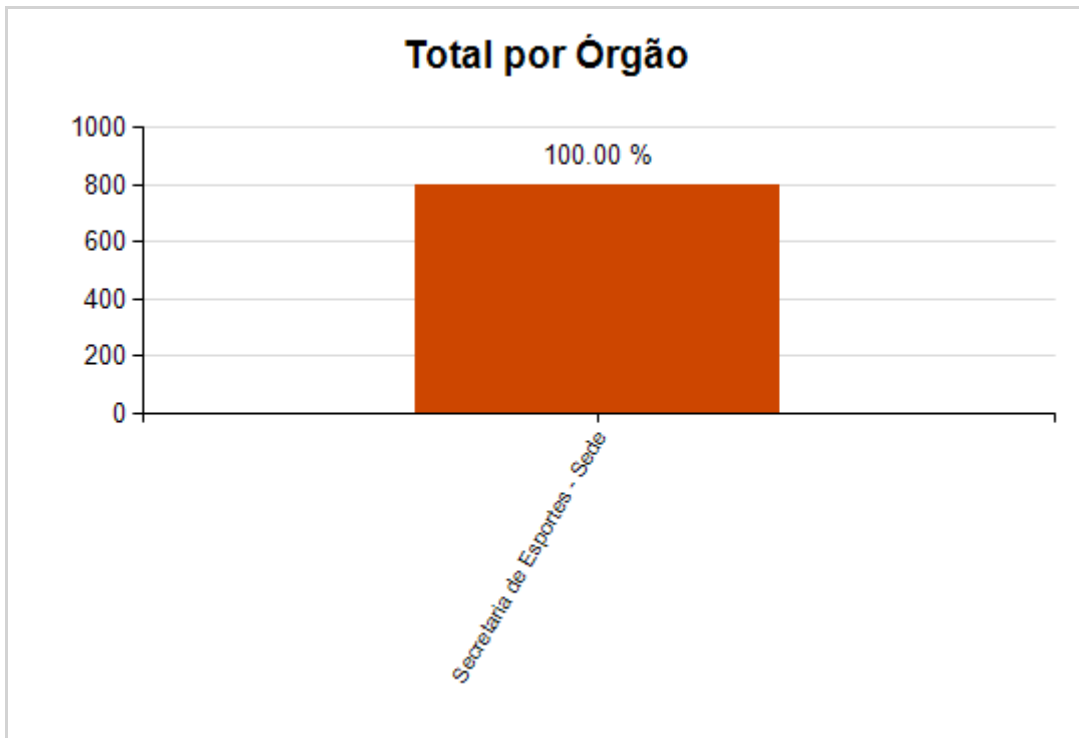
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	28	8	27	20	24	0	107
Elogio	1	0	3	0	1	0	5
Outros	59	1	52	3	10	1	126
Reclamação	609	16	671	22	303	1	1622

Solicitação de Informação	1192	18	421	19	46	0	1696
Sugestão	2	0	9	0	0	0	11
Total	1891	43	1183	64	384	2	3567



**Secretaria de Esportes**

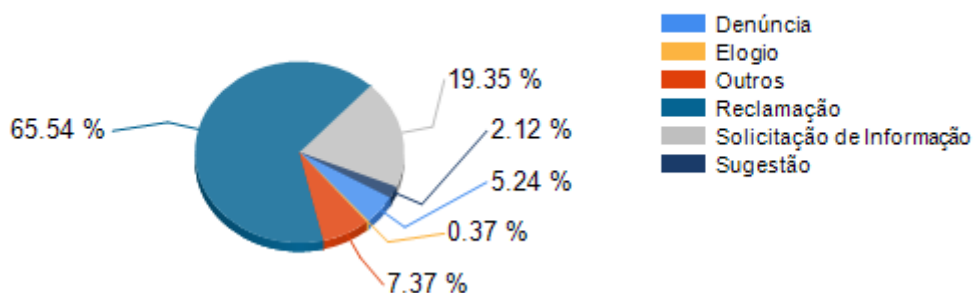
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Esportes - Sede	801
Total:		801



**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	42
Elogio	3
Outros	59
Reclamação	525
Solicitação de Informação	155
Sugestão	17
Total:	801

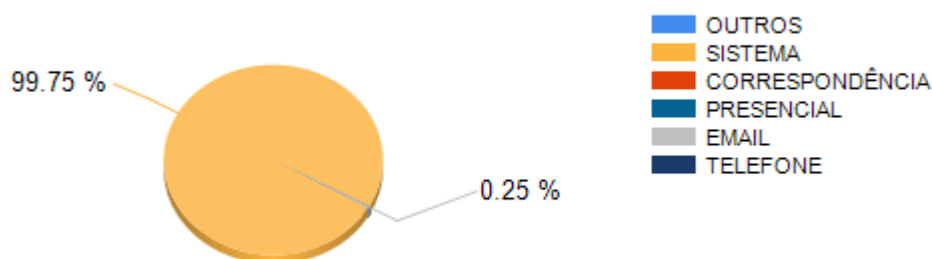
### Total por Tipo



### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	42	0	42
Elogio	0	0	0	0	3	0	3
Outros	0	0	0	0	59	0	59
Reclamação	0	0	2	0	523	0	525
Solicitação de Informação	0	0	0	0	155	0	155
Sugestão	0	0	0	0	17	0	17
Total	0	0	2	0	799	0	801

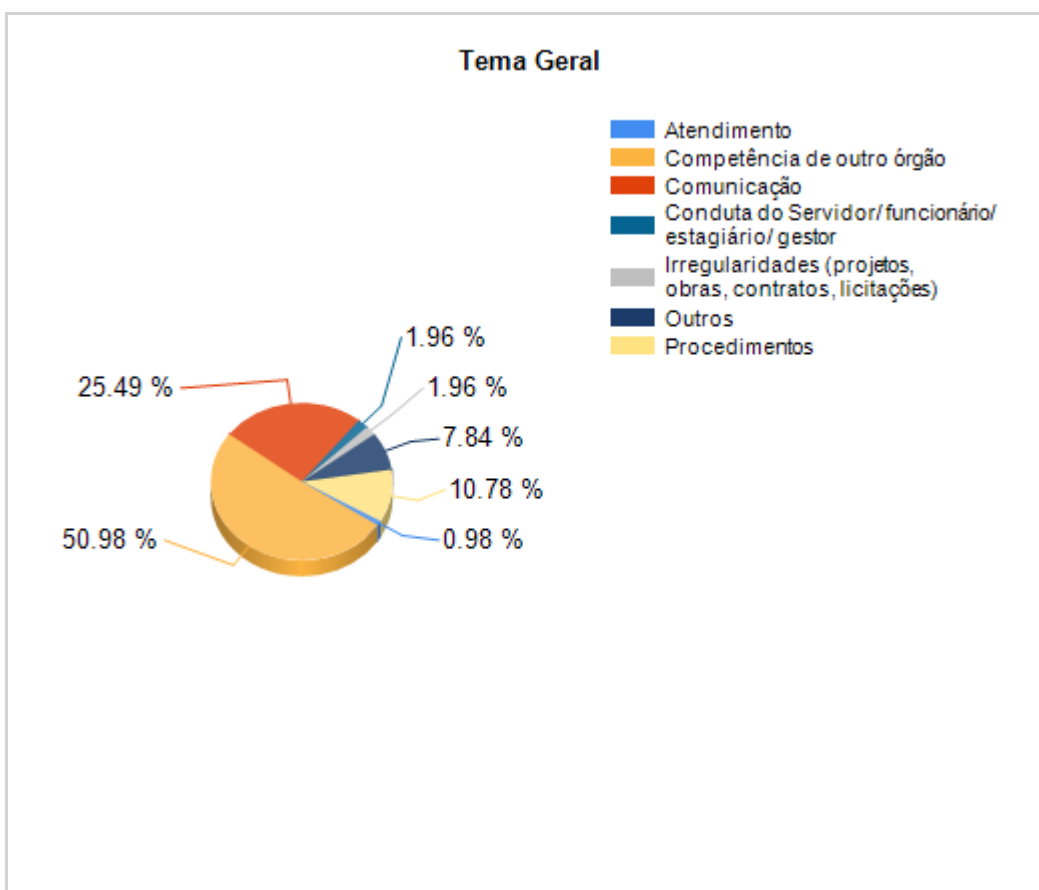
### Forma de Contato



### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	1	0	0	1
Competência	2	0	6	36	7	1	52

de outro órgão							
Comunicação	0	0	1	10	14	1	26
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	1	0	0	1	0	0	2
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	1	0	0	2
Outros	0	0	1	6	1	0	8
Procedimentos	0	0	0	8	1	2	11
Total	4	0	8	63	23	4	102

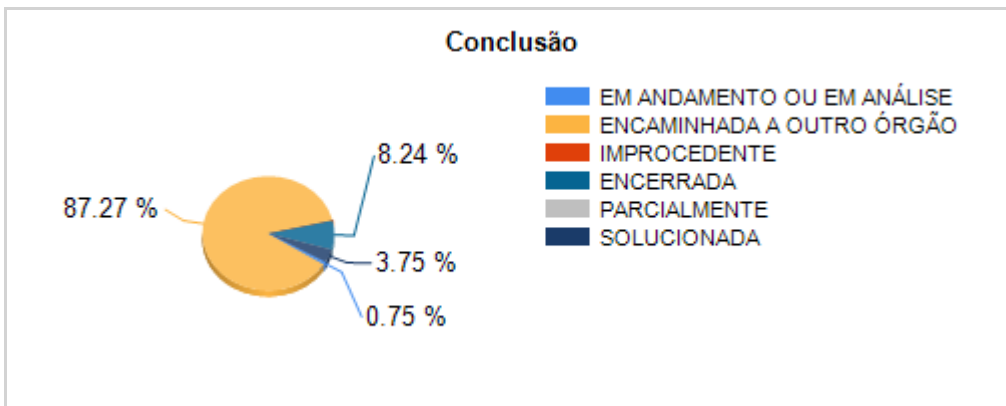


### Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	3	0	38	1	42

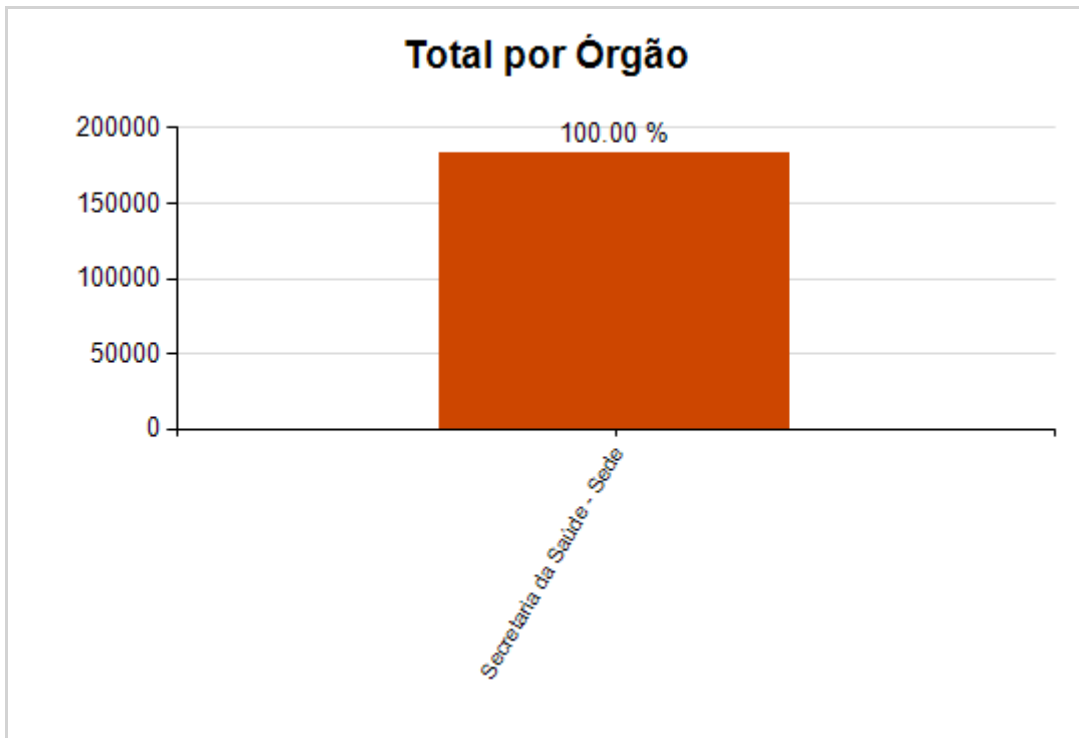


Elogio	0	0	0	0	3	0	3
Outros	1	0	7	0	51	0	59
Reclamação	17	0	44	0	462	2	525
Solicitação de Informação	10	0	11	0	132	2	155
Sugestão	2	0	1	0	13	1	17
Total	30	0	66	0	699	6	801



**Secretaria de Estado da Saúde**

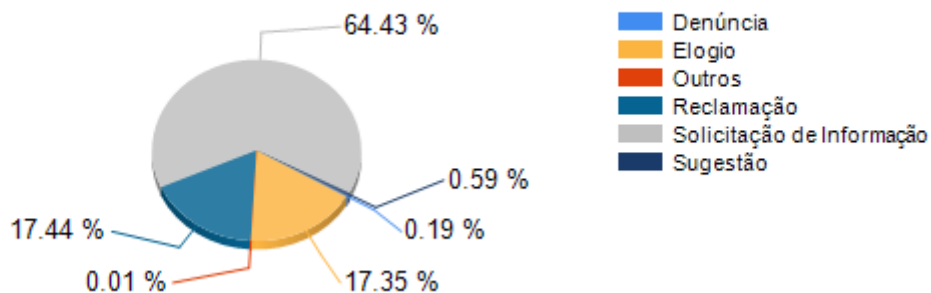
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Saúde - Sede	182975
Total:		182975



**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	353
Elogio	31743
Outros	11
Reclamação	31914
Solicitação de Informação	117883
Sugestão	1071
Total:	182975

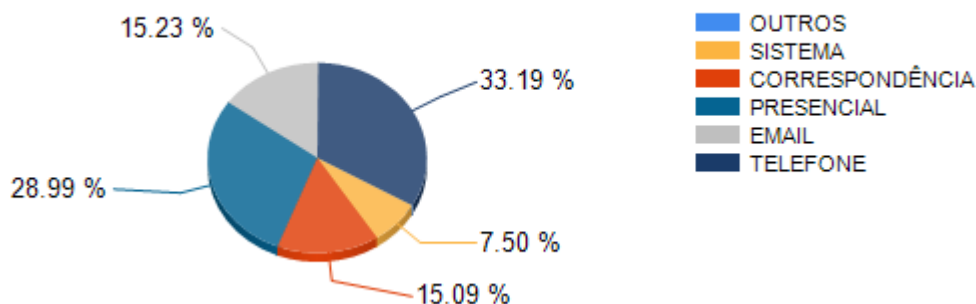
### Total por Tipo



### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	32	22	72	18	209	0	353
Elogio	4360	2476	2233	22407	267	0	31743
Outros	0	0	2	0	9	0	11
Reclamação	12033	6541	7985	3509	1846	0	31914
Solicitação de Informação	36477	51609	17514	913	11370	0	117883
Sugestão	144	83	52	765	27	0	1071
<b>Total</b>	<b>53046</b>	<b>60731</b>	<b>27858</b>	<b>27612</b>	<b>13728</b>	<b>0</b>	<b>182975</b>

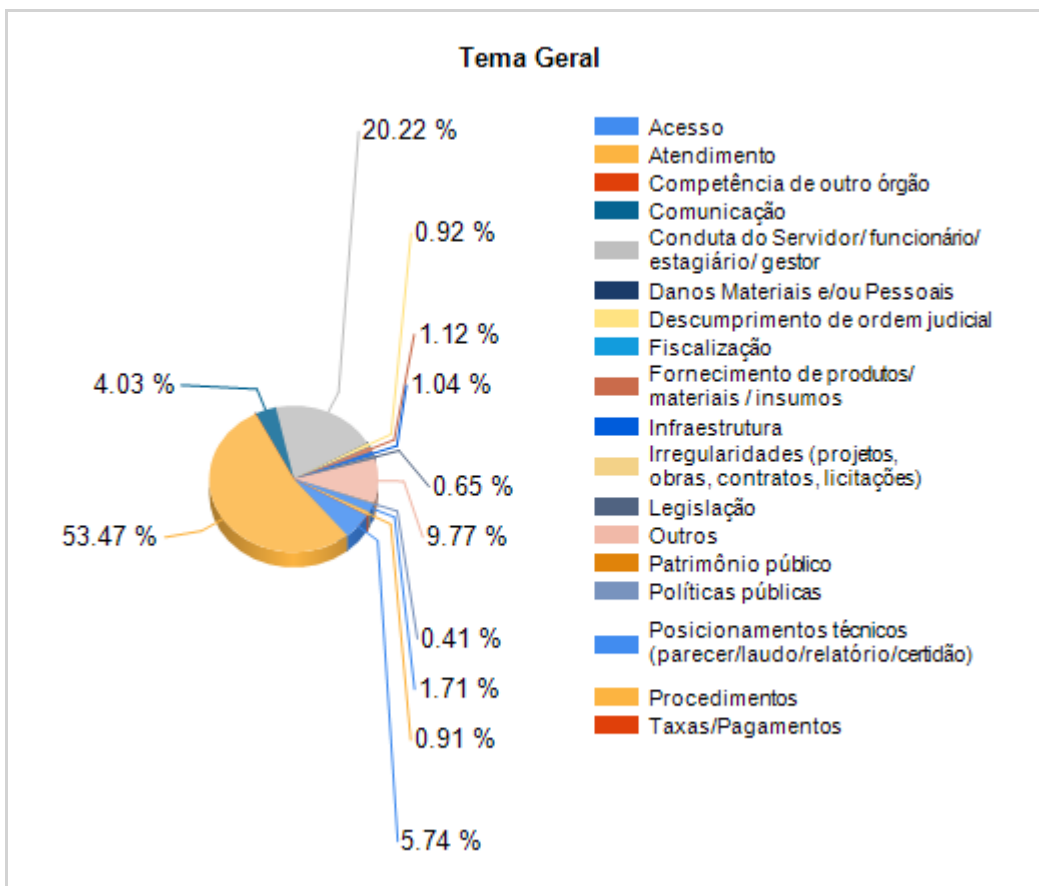
### Forma de Contato



### Tema Geral

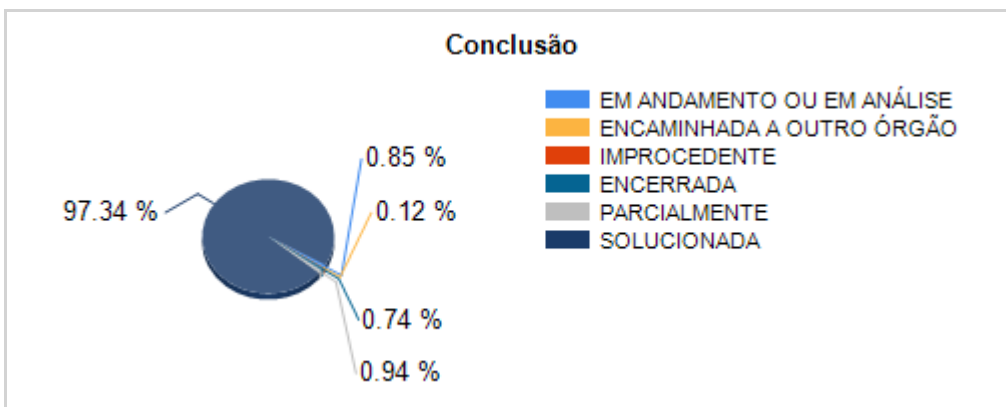
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	150	0	0	10342	0	10492
Atendimento	17	7914	0	14928	74750	102	97711

Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	0	32	0	0	7340	0	7372
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	228	21468	0	14081	276	904	36957
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	4	0	0	1669	0	1673
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	8	3	0	1962	59	14	2046
Infraestrutura	2	3	0	27	1876	1	1909
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	20	0	0	1174	0	1194
Outros	90	2121	2	736	14851	46	17846
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	752	0	752
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	21	0	0	3105	0	3126
Procedimentos	0	4	0	0	1668	0	1672
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>31740</b>	<b>2</b>	<b>31734</b>	<b>117862</b>	<b>1067</b>	<b>182750</b>



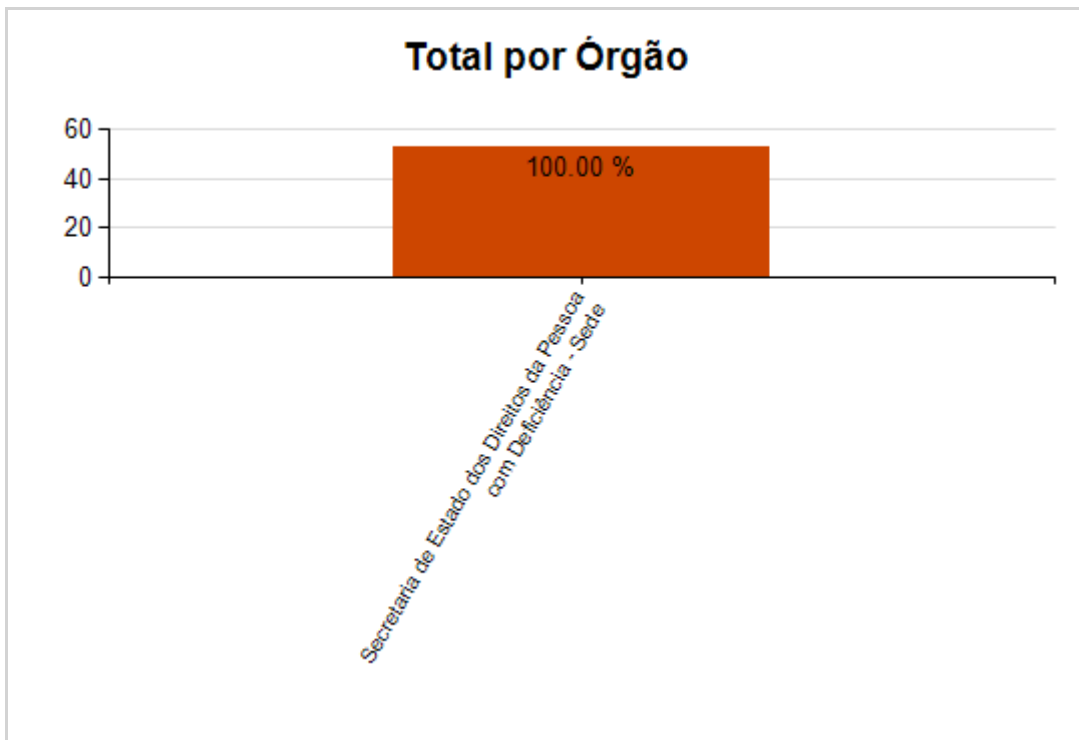
## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	214	17	57	0	8	57	353
Elogio	31314	240	6	0	3	180	31743
Outros	0	0	2	0	9	0	11
Reclamação	28571	1394	484	0	180	1285	31914
Solicitação de Informação	117023	35	792	0	21	12	117883
Sugestão	986	34	20	0	4	27	1071
<b>Total</b>	<b>178108</b>	<b>1720</b>	<b>1361</b>	<b>0</b>	<b>225</b>	<b>1561</b>	<b>182975</b>



**Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência**

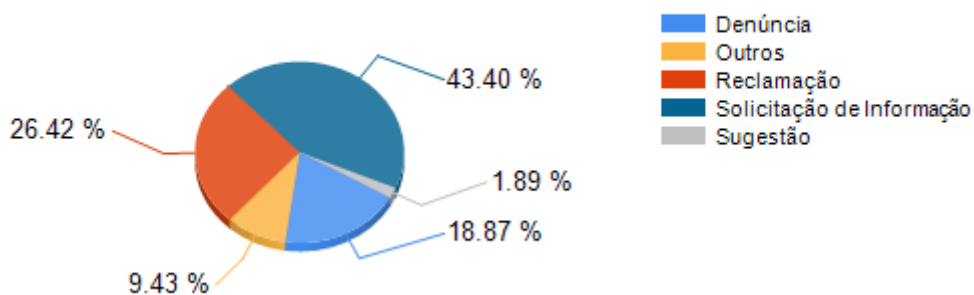
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	53
Total:		53



**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	10
Outros	5
Reclamação	14
Solicitação de Informação	23
Sugestão	1
Total:	53

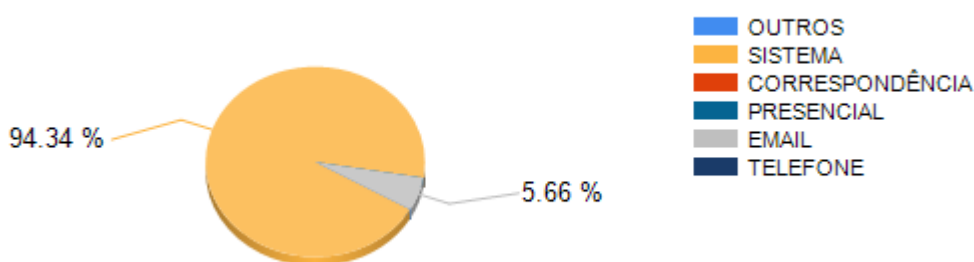
### Total por Tipo



### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	2	0	8	0	10
Outros	0	0	0	0	5	0	5
Reclamação	0	0	0	0	14	0	14
Solicitação de Informação	0	0	1	0	22	0	23
Sugestão	0	0	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>53</b>

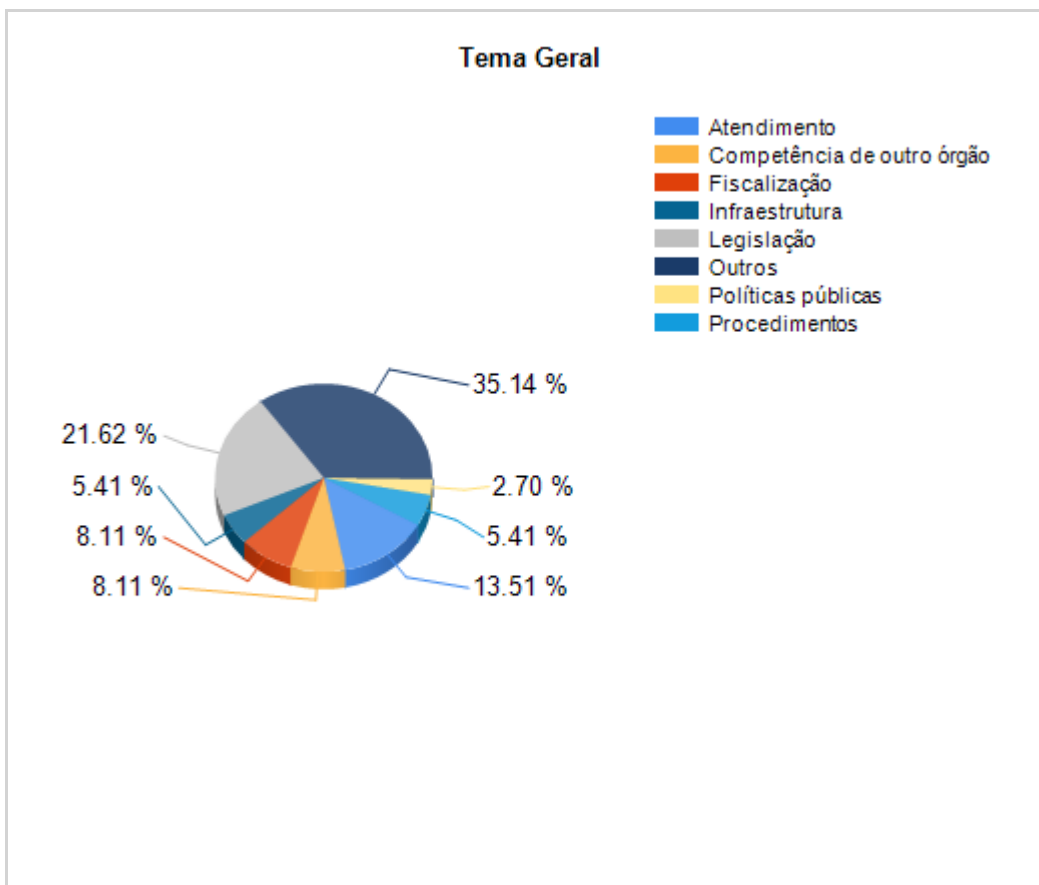
### Forma de Contato



### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	1	4	0	5
Competência de outro órgão	0	0	0	1	2	0	3

Fiscalização	0	0	1	1	0	1	3
Infraestrutura	0	0	0	2	0	0	2
Legislação	1	0	0	1	6	0	8
Outros	2	0	4	1	6	0	13
Políticas públicas	0	0	0	0	1	0	1
Procedimentos	0	0	0	0	2	0	2
Total	3	0	5	7	21	1	37

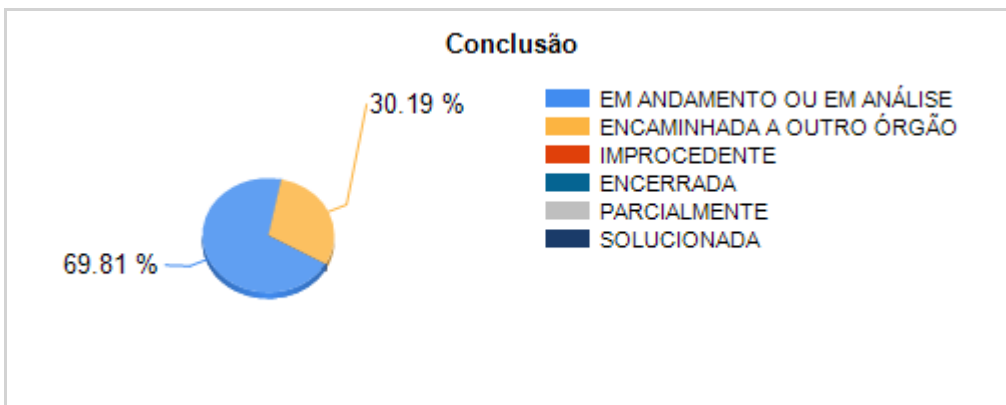


## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	7	3	10
Outros	0	0	0	0	0	5	5
Reclamação	0	0	0	0	7	7	14
Solicitação de	0	0	0	0	2	21	23



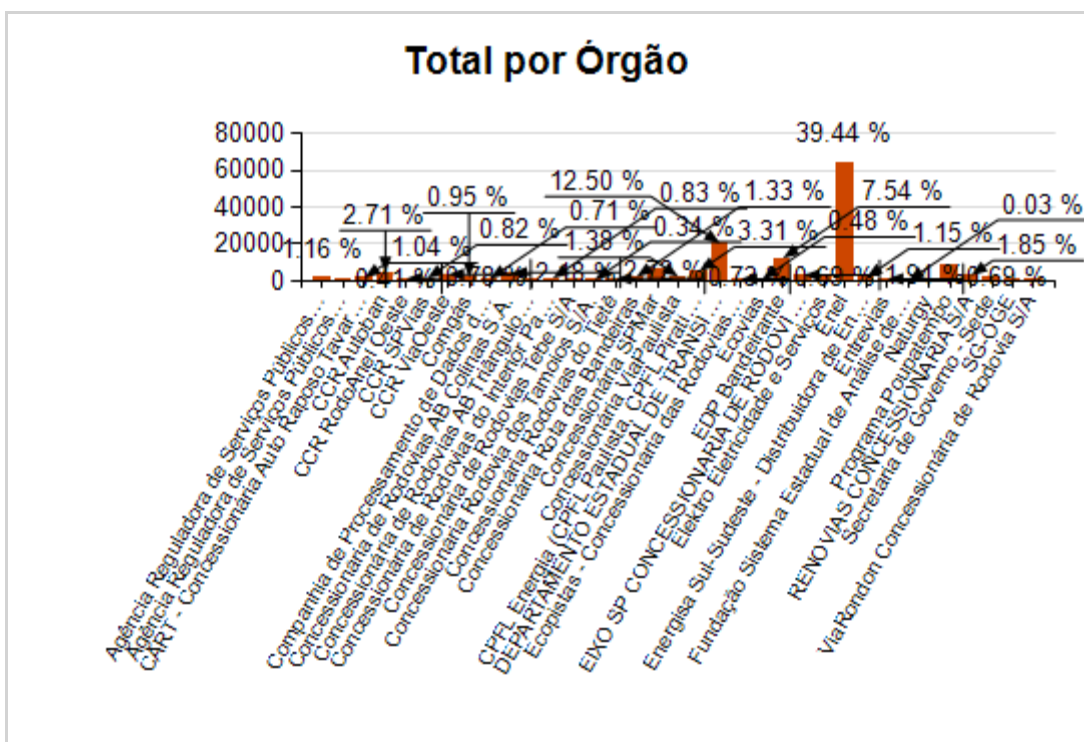
Informação							
Sugestão	0	0	0	0	0	1	1
Total	0	0	0	0	16	37	53



**Secretaria de Governo**

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp	1899
2	Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo- Arsesp	665
3	CART - Concessionária Auto Raposo Tavares	1701
4	CCR Autoban	4412
5	CCR RodoAnel Oeste	1267
6	CCR SPVias	1345
7	CCR ViaOeste	3552
8	Comgás	1556
9	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp	1155
10	Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.	4429
11	Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol	763
12	Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A	1361
13	Concessionária de Rodovias Tebe S/A	361
14	Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.	550
15	Concessionária Rodovias do Tietê	1198
16	Concessionária Rota das Bandeiras	2177
17	Concessionária SPMar	6118
18	Concessionária ViaPaulista	2252
19	CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)	5404
20	DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP	20383
21	Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A	1119
22	Ecovias	778
23	EDP Bandeirante	12289
24	EIXO SP CONCESSIONARIA DE RODOVIAS S.A	3159
25	Elektro Eletricidade e Serviços	1637
26	Enel	64323
27	Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A	1869
28	Entrevias	1130
29	Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados -	50

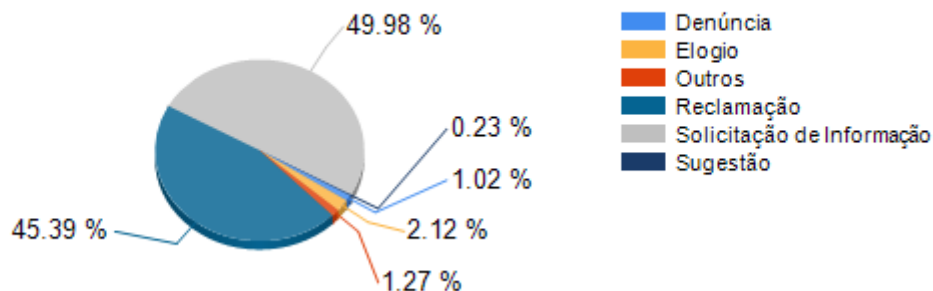
	Seade	
30	Naturgy	195
31	Programa Poupatempo	8022
32	RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A	3017
33	Secretaria de Governo - Sede	1510
34	SG-OGE	666
35	ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A	776
Total:		163088



### Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1662
Elogio	3453
Outros	2070
Reclamação	74019
Solicitação de Informação	81514
Sugestão	370
Total:	163088

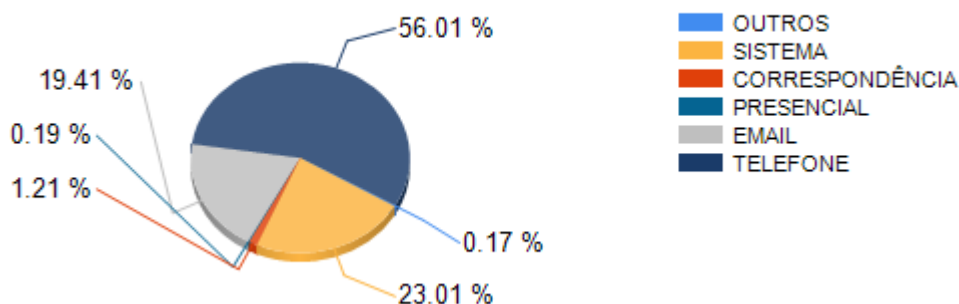
### Total por Tipo



### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	204	140	2	1290	26	1662
Elogio	26	2302	481	183	461	0	3453
Outros	101	872	885	2	209	1	2070
Reclamação	91	37404	12305	706	23334	179	74019
Solicitação de Informação	88	50406	17730	1083	12135	72	81514
Sugestão	5	157	109	0	99	0	370
<b>Total</b>	<b>311</b>	<b>91345</b>	<b>31650</b>	<b>1976</b>	<b>37528</b>	<b>278</b>	<b>163088</b>

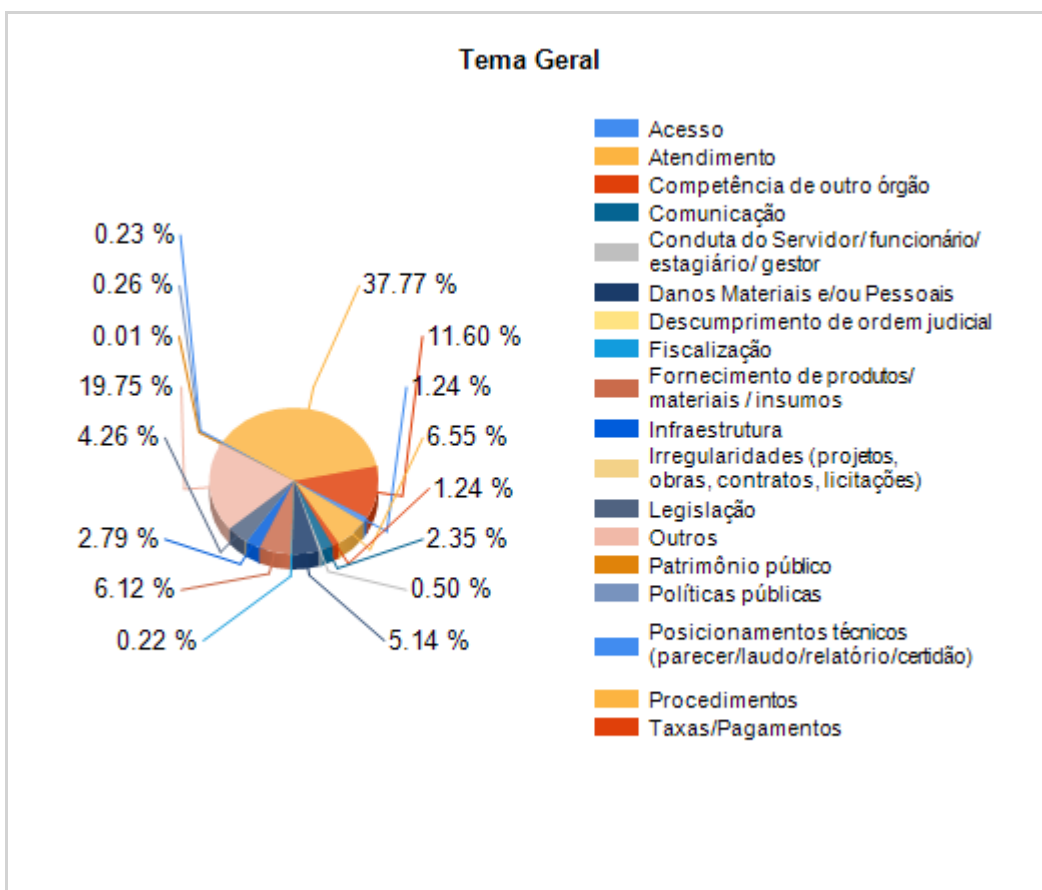
### Forma de Contato



### Tema Geral

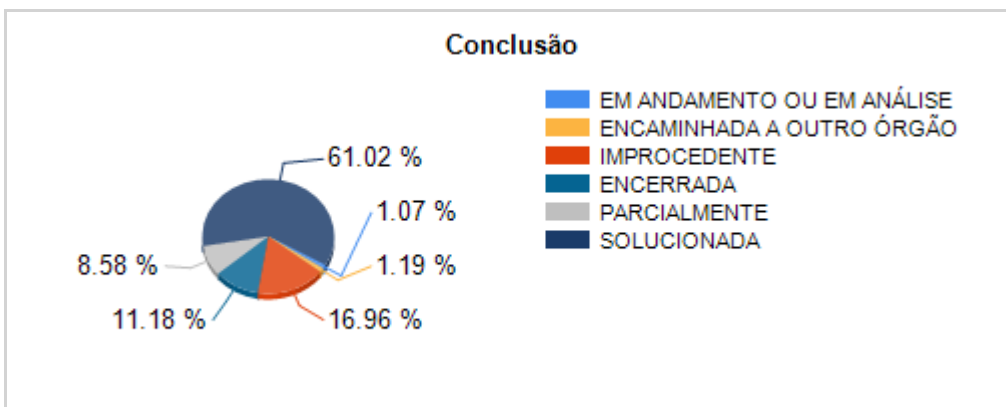
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	7	89	29	915	951	4	1995
Atendimento	60	2951	244	4550	2741	26	10572

Competência de outro órgão	103	1	34	1164	692	8	2002
Comunicação	0	12	14	794	2938	28	3786
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	100	183	1	311	206	0	801
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	335	3953	4004	0	8293
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	226	1	3	89	28	2	349
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	1704	8181	0	9885
Infraestrutura	4	21	76	2193	2094	114	4502
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	58	0	51	1115	5640	11	6875
Outros	485	90	540	7836	22884	55	31890
Patrimônio público	0	0	0	0	11	0	11
Políticas públicas	1	0	0	411	7	0	419
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	10	358	0	368
Procedimentos	494	88	491	40703	19106	86	60968
Taxas/Pagamentos	3	0	160	7223	11331	2	18719
<b>Total</b>	<b>1542</b>	<b>3436</b>	<b>1978</b>	<b>72971</b>	<b>81172</b>	<b>336</b>	<b>161435</b>



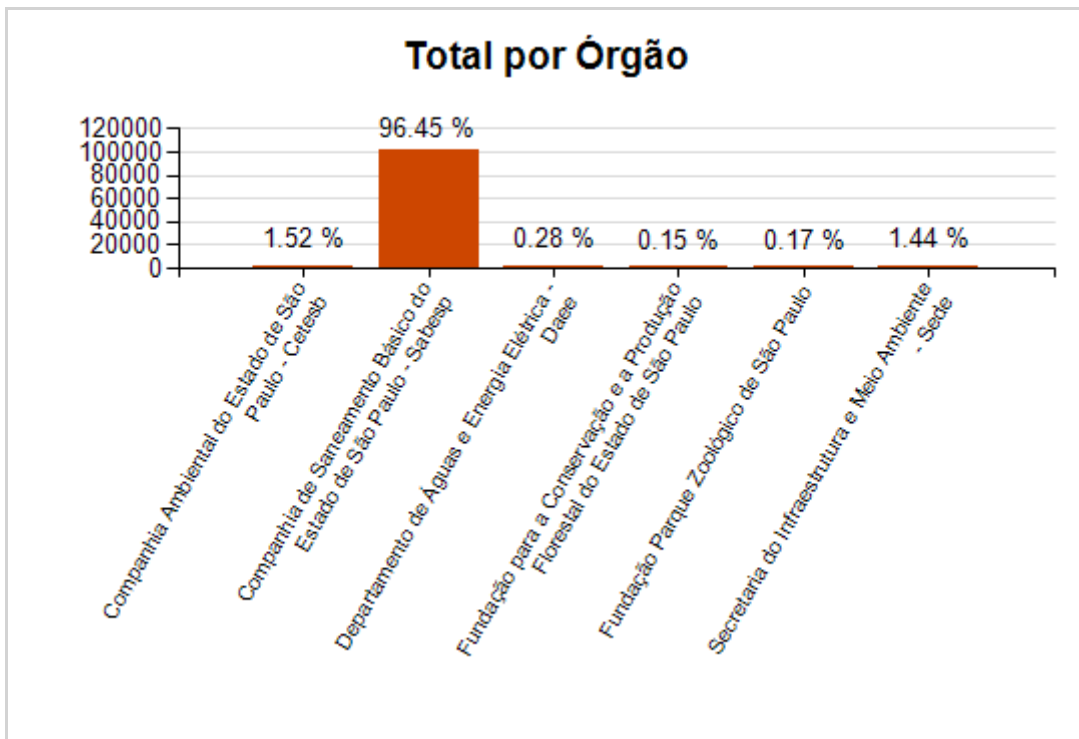
## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	266	298	440	195	127	336	1662
Elogio	3268	21	133	10	16	5	3453
Outros	1092	193	336	338	90	21	2070
Reclamação	32891	9739	2772	26101	1232	1284	74019
Solicitação de Informação	61850	3706	14491	943	429	95	81514
Sugestão	153	38	58	78	40	3	370
<b>Total</b>	<b>99520</b>	<b>13995</b>	<b>18230</b>	<b>27665</b>	<b>1934</b>	<b>1744</b>	<b>163088</b>



**Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	1603
2	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	101947
3	Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee	293
4	Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	161
5	Fundação Parque Zoológico de São Paulo	175
6	Secretaria do Infraestrutura e Meio Ambiente - Sede	1520
Total:		105699

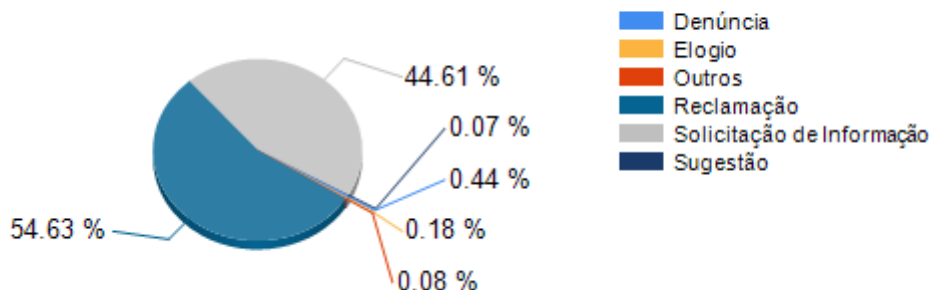


**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	465
Elogio	189
Outros	82
Reclamação	57741

Solicitação de Informação	47150
Sugestão	72
Total:	105699

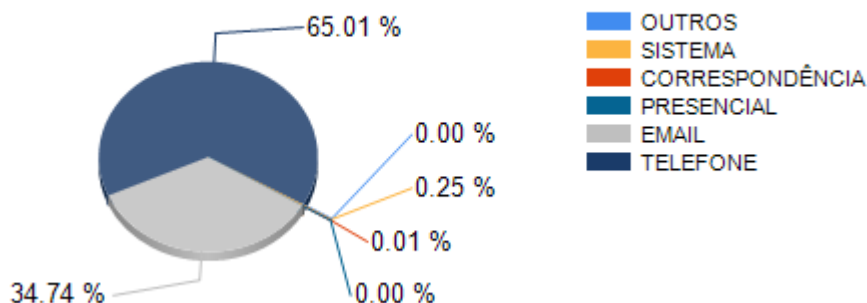
### Total por Tipo



### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	36	421	2	6	0	465
Elogio	0	25	159	0	5	0	189
Outros	0	11	50	0	21	0	82
Reclamação	0	31805	25890	4	40	2	57741
Solicitação de Informação	1	36828	10134	0	187	0	47150
Sugestão	0	5	67	0	0	0	72
Total	1	68710	36721	6	259	2	105699

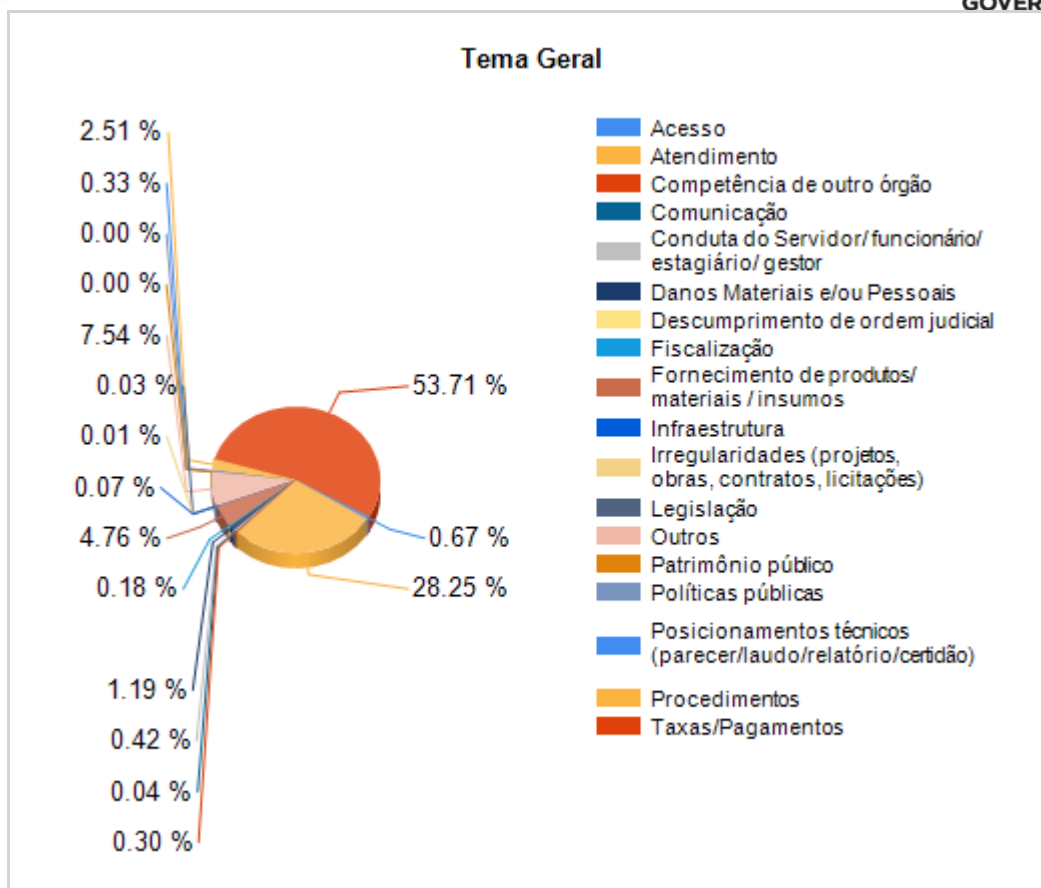
### Forma de Contato



### Tema Geral



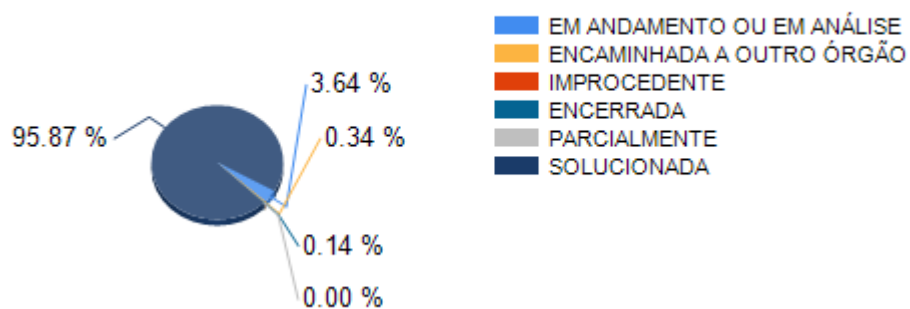
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	4	3	49	640	14	710
Atendimento	1	138	6	19296	10411	3	29855
Competência de outro órgão	77	1	0	82	144	11	315
Comunicação	0	0	0	10	28	1	39
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	51	4	2	348	43	0	448
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	1	0	936	316	0	1254
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	188	0	0	6	0	0	194
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	6	0	3911	1112	1	5030
Infraestrutura	0	11	0	36	15	8	70
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	6	0	0	2	1	0	9
Legislação	0	0	0	2	26	1	29
Outros	27	11	61	5241	2618	7	7965
Patrimônio público	0	0	0	1	0	0	1
Políticas públicas	0	0	0	0	1	0	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	3	1	0	205	137	0	346
Procedimentos	109	5	1	760	1761	22	2658
Taxas/Pagamentos	1	6	9	26850	29897	4	56767
<b>Total</b>	<b>464</b>	<b>188</b>	<b>82</b>	<b>57735</b>	<b>47150</b>	<b>72</b>	<b>105691</b>



### Conclusão

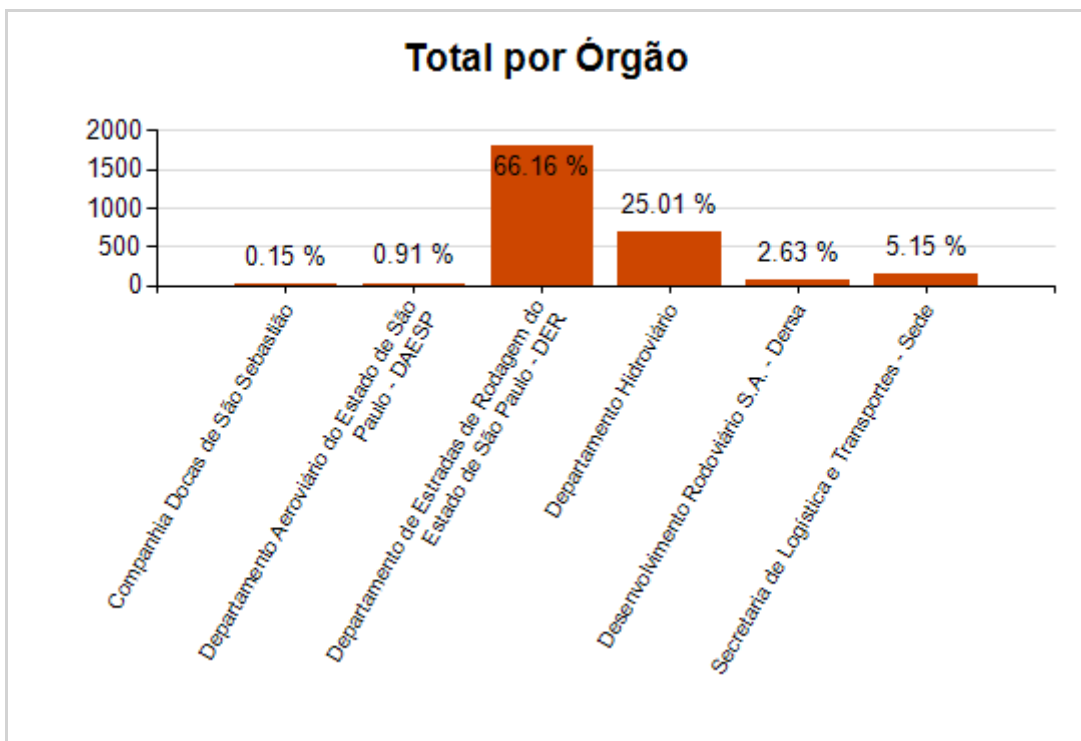
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	335	0	10	0	86	34	465
Elogio	183	0	1	0	1	4	189
Outros	71	0	3	0	0	8	82
Reclamação	53805	4	53	0	109	3770	57741
Solicitação de Informação	46885	1	81	0	153	30	47150
Sugestão	52	0	3	0	11	6	72
<b>Total</b>	<b>101331</b>	<b>5</b>	<b>151</b>	<b>0</b>	<b>360</b>	<b>3852</b>	<b>105699</b>

**Conclusão**



**Secretaria de Logística e Transportes**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia Docas de São Sebastião	4
2	Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	25
3	Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER	1812
4	Departamento Hidroviário	685
5	Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa	72
6	Secretaria de Logística e Transportes - Sede	141
Total:		2739

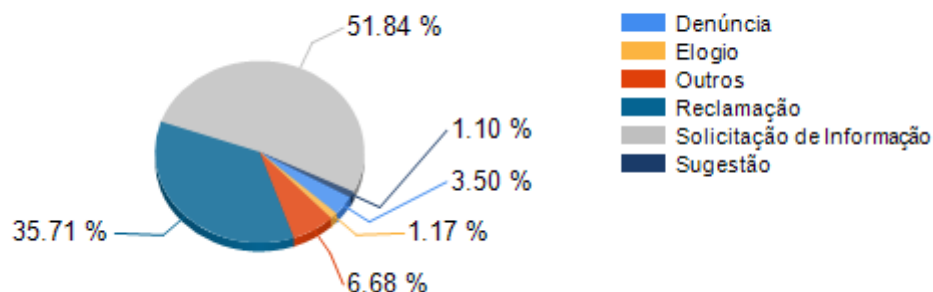


**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	96
Elogio	32
Outros	183
Reclamação	978

Solicitação de Informação	1420
Sugestão	30
Total:	2739

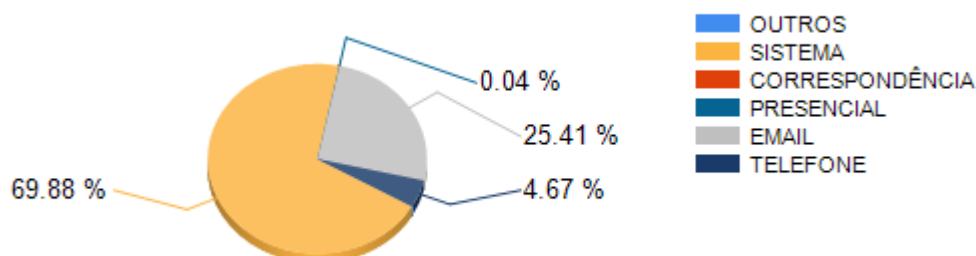
### Total por Tipo



### Forma de Contato

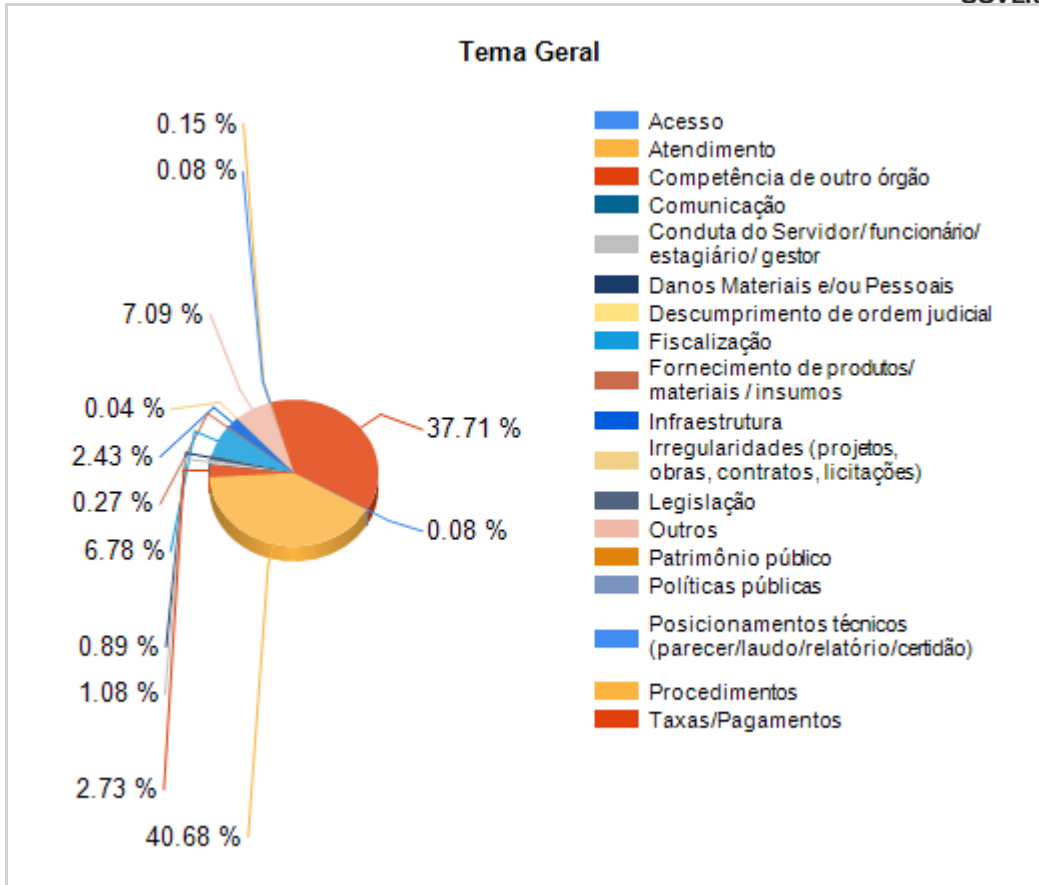
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	1	8	0	86	0	96
Elogio	0	4	9	0	19	0	32
Outros	0	0	2	0	181	0	183
Reclamação	0	43	277	0	658	0	978
Solicitação de Informação	0	79	392	0	949	0	1420
Sugestão	0	1	8	0	21	0	30
Total	1	128	696	0	1914	0	2739

### Forma de Contato



### Tema Geral

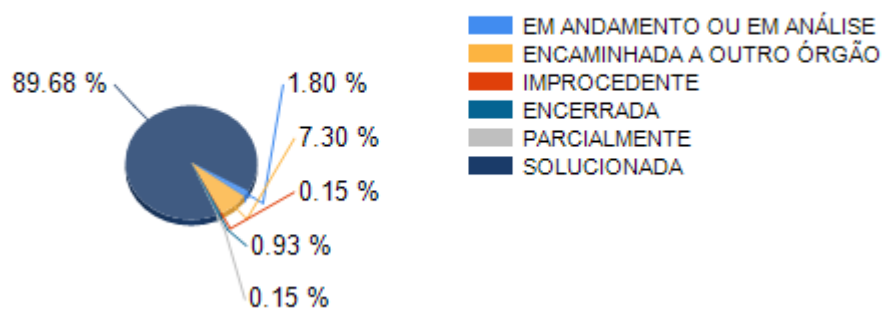
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	2	2
Atendimento	73	26	20	393	523	21	1056
Competência de outro órgão	0	0	3	21	47	0	71
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	1	0	25	1	0	28
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	19	4	0	23
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	3	0	134	38	1	176
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	1	6	0	7
Infraestrutura	0	0	0	44	19	0	63
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	2	0	121	38	23	0	184
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	1	1	0	2
Procedimentos	0	0	0	1	3	0	4
Taxas/Pagamentos	2	1	37	190	744	5	979
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>31</b>	<b>181</b>	<b>867</b>	<b>1409</b>	<b>29</b>	<b>2596</b>



## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	78	0	0	0	17	1	96
Elogio	22	0	0	0	1	1	24
Outros	178	1	0	0	2	2	183
Reclamação	570	1	18	1	116	16	722
Solicitação de Informação	974	1	1	2	13	16	1007
Sugestão	20	0	0	0	1	1	22
<b>Total</b>	<b>1842</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>150</b>	<b>37</b>	<b>2054</b>

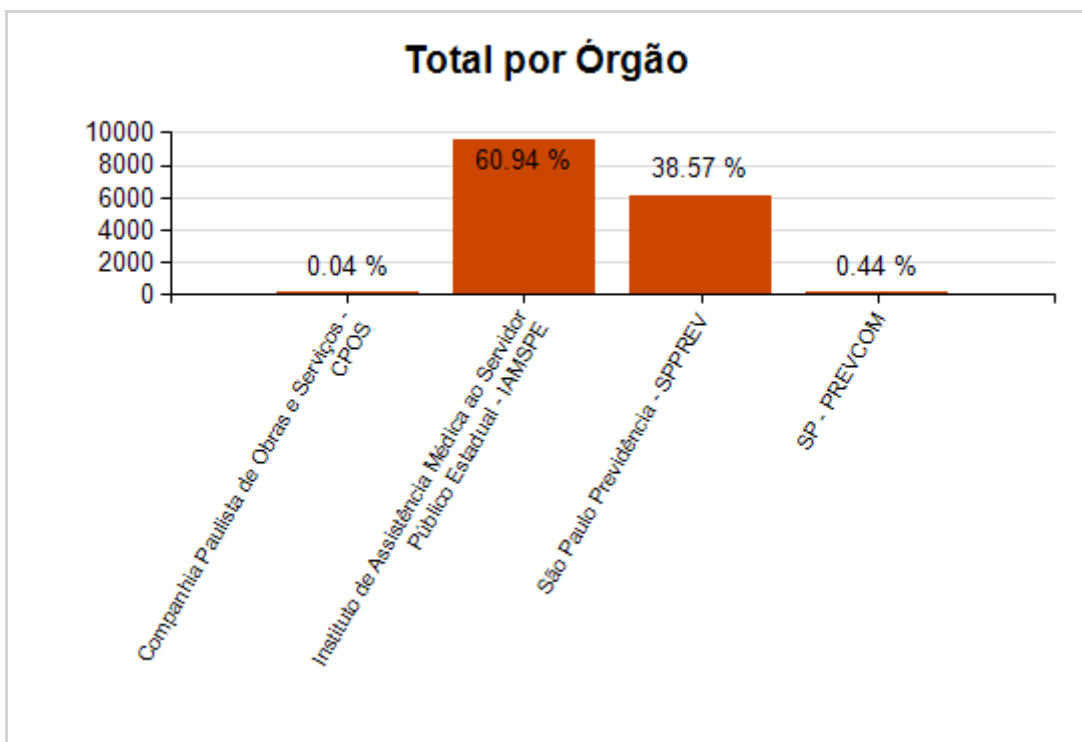
**Conclusão**





**Secretaria de Orçamento e Gestão**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia Paulista de Obras e Serviços - CPOS	7
2	Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE	9566
3	São Paulo Previdência - SPPREV	6055
4	SP - PREVCOM	69
Total:		15697

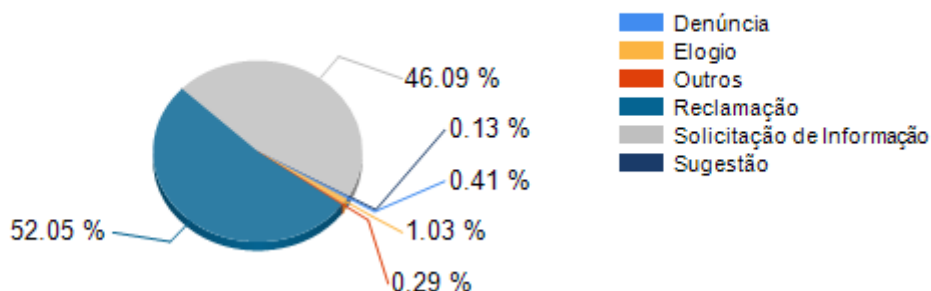


**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	64
Elogio	162
Outros	45
Reclamação	8171
Solicitação de Informação	7235
Sugestão	20

Total:	15697
--------	-------

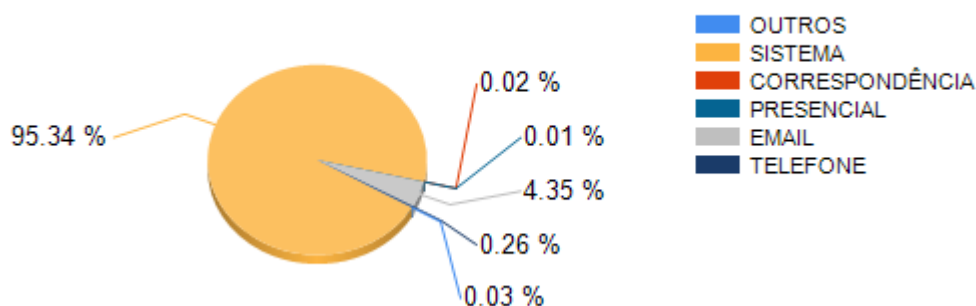
### Total por Tipo



### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	2	1	61	0	64
Elogio	0	5	62	0	92	3	162
Outros	0	0	0	0	45	0	45
Reclamação	1	34	599	1	7535	1	8171
Solicitação de Informação	0	2	20	0	7213	0	7235
Sugestão	0	0	0	1	19	0	20
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>41</b>	<b>683</b>	<b>3</b>	<b>14965</b>	<b>4</b>	<b>15697</b>

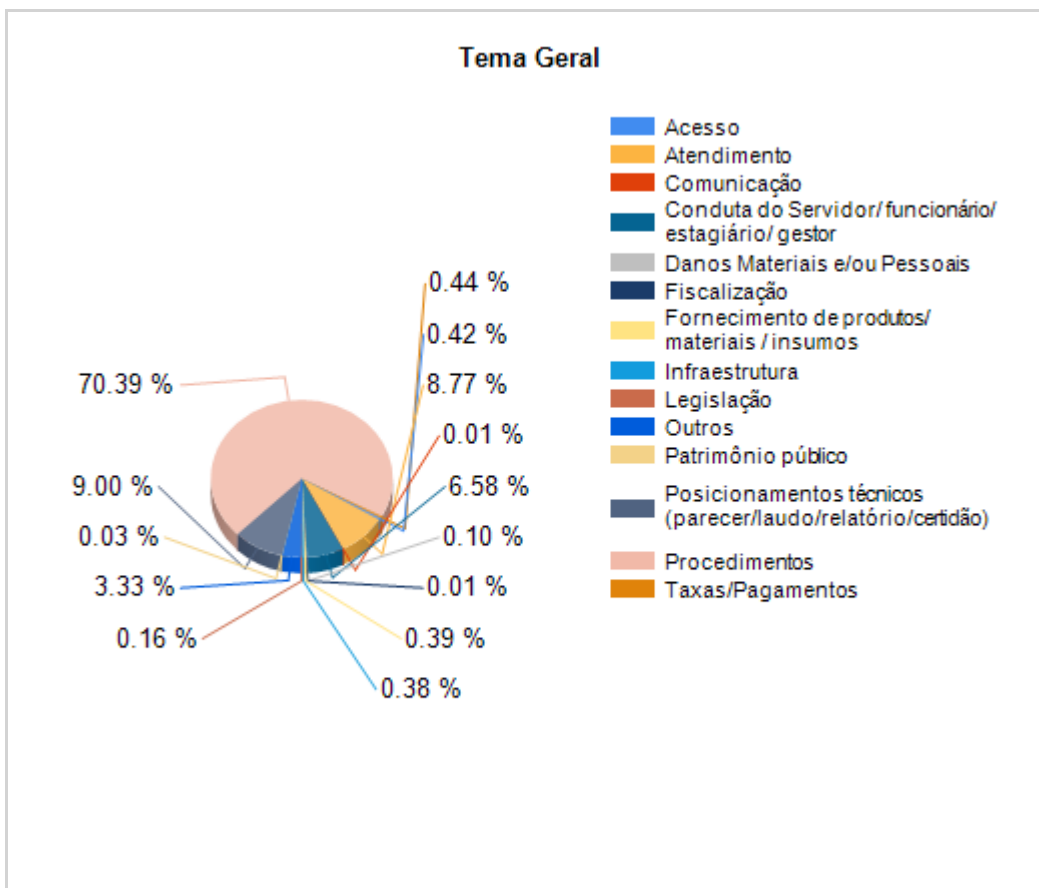
### Forma de Contato



### Tema Geral

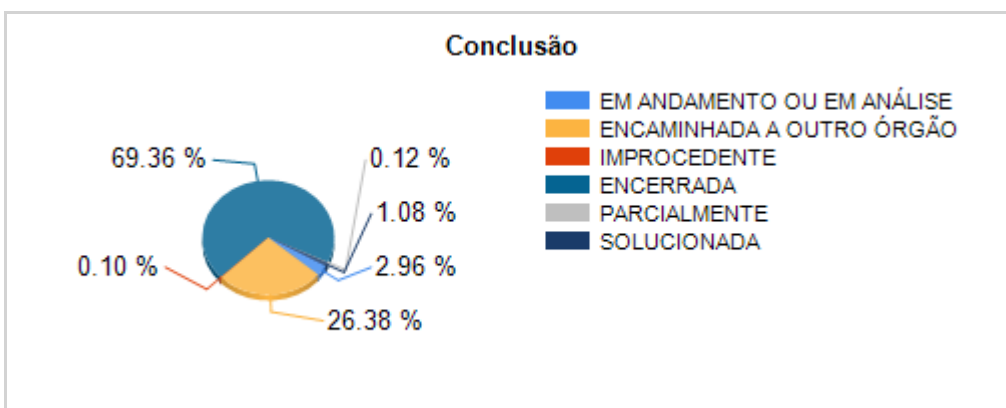
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
------------	----------	--------	-------	------------	------------	----------	-------

Acesso	0	0	0	39	7	2	48
Atendimento	4	1	4	159	840	6	1014
Comunicação	0	0	0	0	1	0	1
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	2	164	2	425	168	0	761
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	10	2	0	12
Fiscalização	0	0	0	0	1	0	1
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	33	12	0	45
Infraestrutura	0	0	0	30	13	1	44
Legislação	0	0	0	19	0	0	19
Outros	1	1	6	114	262	1	385
Patrimônio público	0	0	0	0	2	1	3
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	36	0	0	27	977	1	1041
Procedimentos	0	0	2	3262	4871	6	8141
Taxas/Pagamentos	0	0	0	33	18	0	51
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>166</b>	<b>14</b>	<b>4151</b>	<b>7174</b>	<b>18</b>	<b>11566</b>



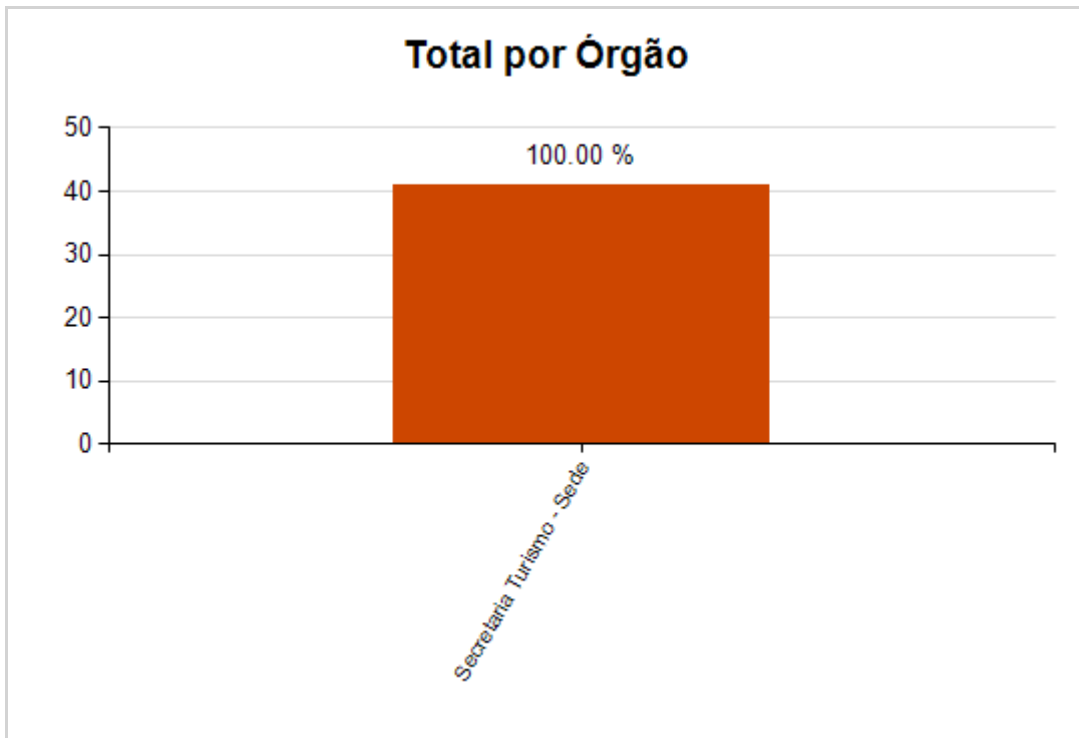
## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	12	1	26	0	21	4	64
Elogio	3	0	132	0	0	27	162
Outros	1	0	13	0	31	0	45
Reclamação	10	2	3743	2	4021	393	8171
Solicitação de Informação	142	16	6958	13	66	40	7235
Sugestão	2	0	15	0	2	1	20
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>19</b>	<b>10887</b>	<b>15</b>	<b>4141</b>	<b>465</b>	<b>15697</b>



**Secretaria de Turismo**

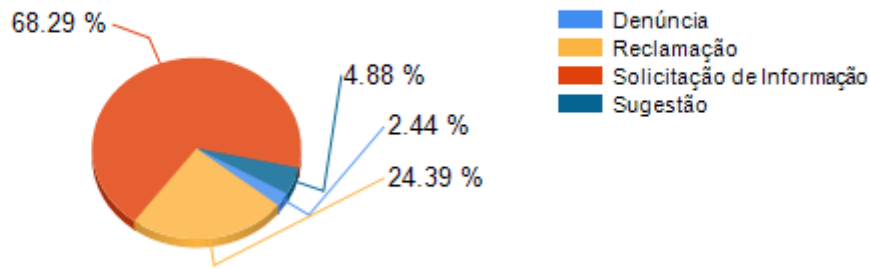
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria Turismo - Sede	41
Total:		41



**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	1
Reclamação	10
Solicitação de Informação	28
Sugestão	2
Total:	41

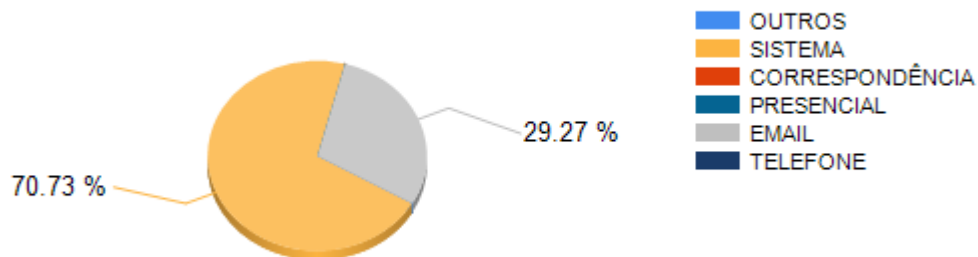
### Total por Tipo



### Forma de Contato

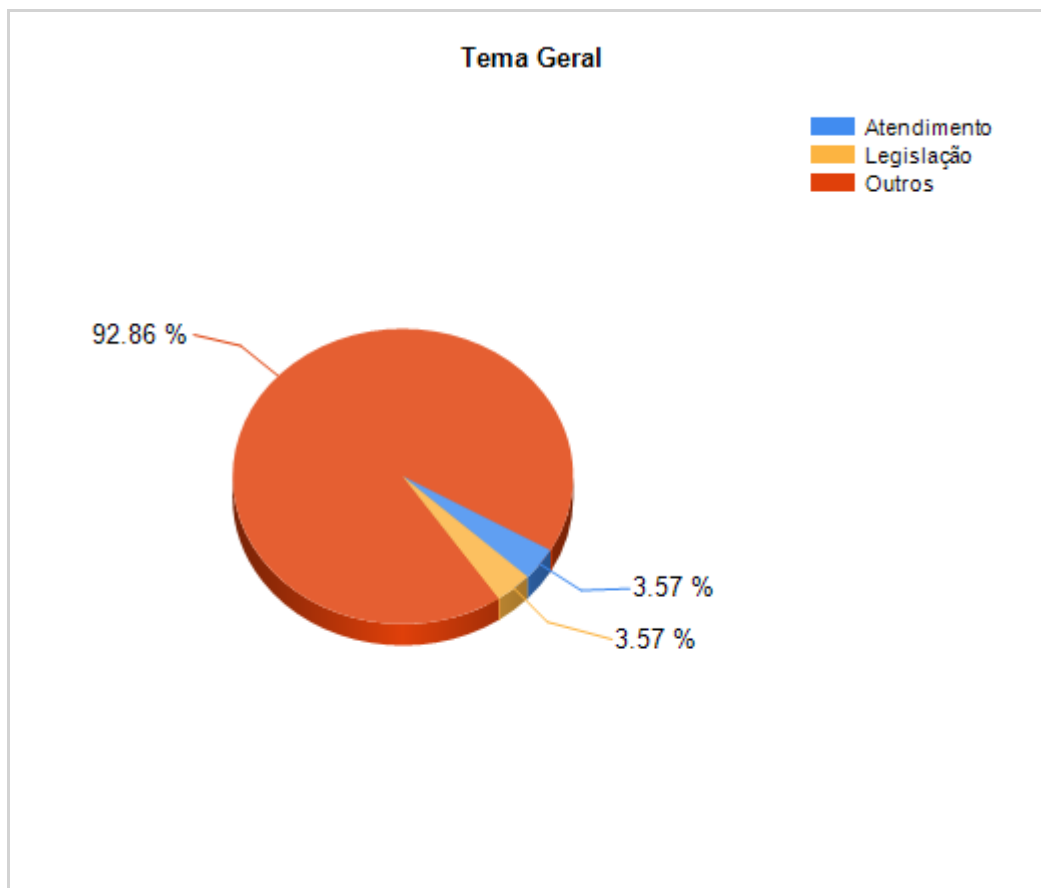
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	1	0	1
Reclamação	0	0	3	0	7	0	10
Solicitação de Informação	0	0	8	0	20	0	28
Sugestão	0	0	1	0	1	0	2
Total	0	0	12	0	29	0	41

### Forma de Contato



### Tema Geral

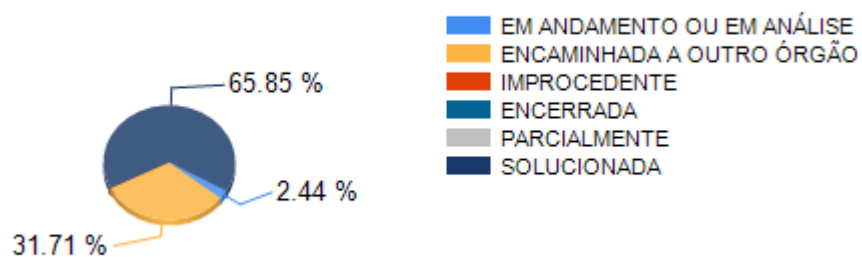
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	0	1	0	1
Legislação	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	0	3	23	0	26
Total	0	0	0	3	25	0	28



### 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
Reclamação	3	0	0	0	7	0	10
Solicitação de Informação	24	0	0	0	3	1	28
Sugestão	0	0	0	0	2	0	2
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>41</b>

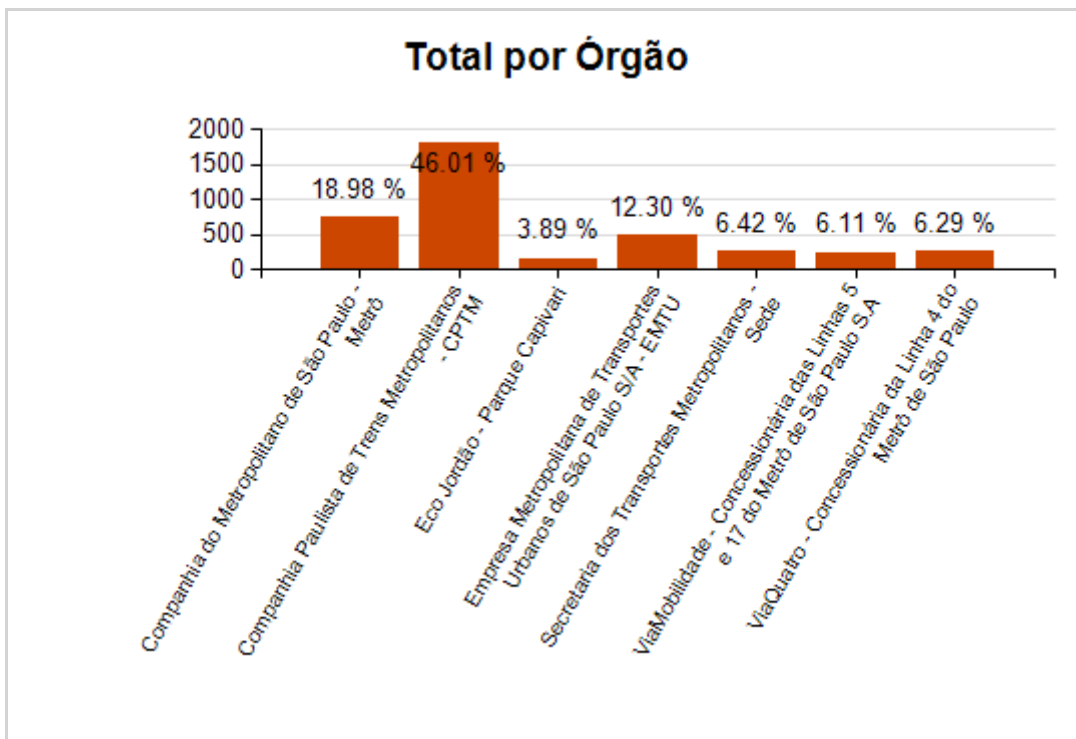
**Conclusão**





**Secretaria dos Transportes Metropolitanos**

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô	742
2	Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM	1799
3	Eco Jordão - Parque Capivari	152
4	Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU	481
5	Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede	251
6	ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A	239
7	ViaQuatro - Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo	246
<b>Total:</b>		<b>3910</b>



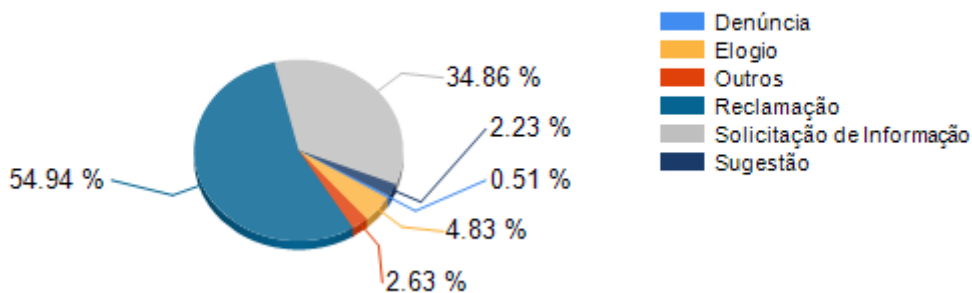
### Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	20
Elogio	189
Outros	103
Reclamação	2148
Solicitação de Informação	1363
Sugestão	87
<b>Total:</b>	<b>3910</b>

\* O total de denúncias no quadro acima pertencem as empresas vinculadas, Concessionária e órgão municipal.

- 3 (três) denúncias da Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô;
- 1 (um) denúncia da Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos S/A – EMTU;
- 1 (um) denúncia da Concessionária Linha Universidade, responsável pela construção da Linha 6 Laranja do metrô de São Paulo;
- 1 (um) denúncia da São Paulo Transportes S/A – SPTrans, competência da Prefeitura do Município de São Paulo

### Total por Tipo

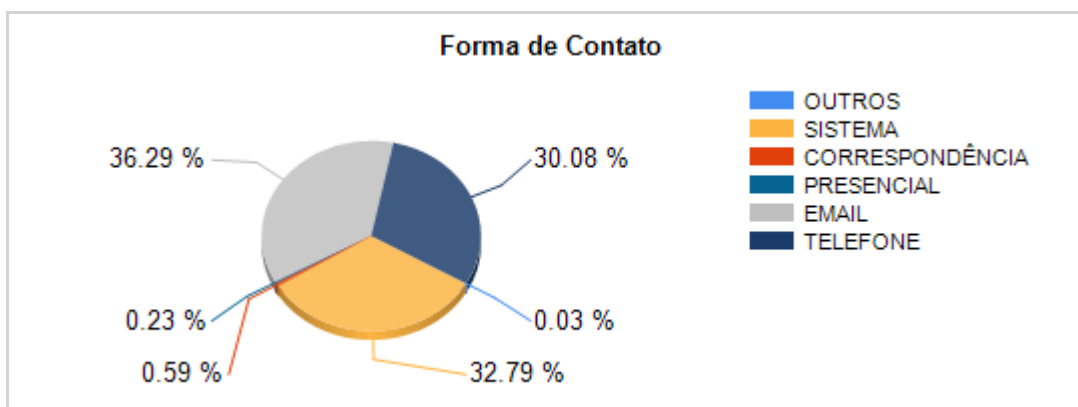


### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	16	1	3	0	20
Elogio	0	48	19	2	120	0	189
Outros	2	10	65	2	24	0	103
Reclamação	0	368	878	9	892	1	2148
Solicitação de Informação	7	738	403	9	206	0	1363
Sugestão	0	12	38	0	37	0	87
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>1176</b>	<b>1419</b>	<b>23</b>	<b>1282</b>	<b>1</b>	<b>3910</b>

\* O total de denúncias no quadro acima pertencem as empresas vinculadas, Concessionária e órgão municipal.

- 3 (três) denúncias da Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô;
- 1 (um) denúncia da Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos S/A – EMTU;
- 1 (um) denúncia da Concessionária Linha Universidade, responsável pela construção da Linha 6 Laranja do metrô de São Paulo;
- 1 (um) denúncia da São Paulo Transportes S/A – SPTrans, competência da Prefeitura do Município de São Paulo



## Tema Geral

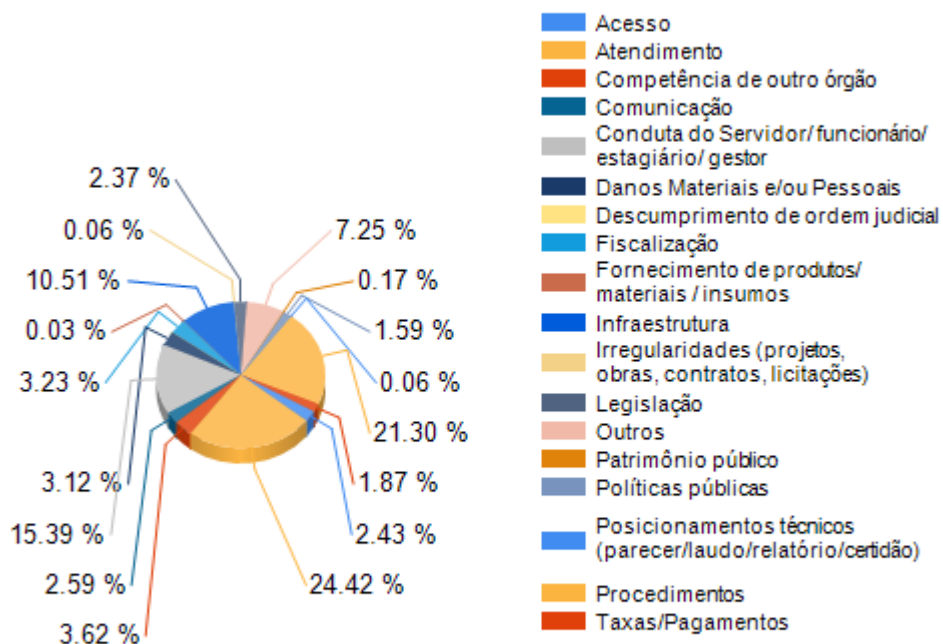
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	56	27	3	87
Atendimento	3	6	11	279	560	17	876

Competência de outro órgão	0	1	1	98	26	4	130
Comunicação	0	9	0	60	18	6	93
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	5	121	55	335	29	7	552
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	1	0	90	21	0	112
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	4	0	106	3	3	116
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	1	0	0	1
Infraestrutura	0	10	18	267	68	14	377
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	2	0	0	2
Legislação	7	0	0	25	52	1	85
Outros	1	5	11	65	174	4	260
Patrimônio público	0	0	0	4	2	0	6
Políticas públicas	0	0	2	23	14	18	57
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	2	0	0	2
Procedimentos	2	31	2	504	218	7	764
Taxas/Pagamentos	1	0	2	31	33	0	67
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>188</b>	<b>103</b>	<b>1948</b>	<b>1245</b>	<b>84</b>	<b>3587</b>

\* O total de denúncias no quadro acima pertencem as empresas vinculadas, Concessionária e órgão municipal.

- 3 (três) denúncias da Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô;
- 1 (um) denúncia da Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos S/A – EMTU;
- 1 (um) denúncia da Concessionária Linha Universidade, responsável pela construção da Linha 6 Laranja do metrô de São Paulo;
- 1 (um) denúncia da São Paulo Transportes S/A – SPTrans, competência da Prefeitura do Município de São Paulo

**Tema Geral**



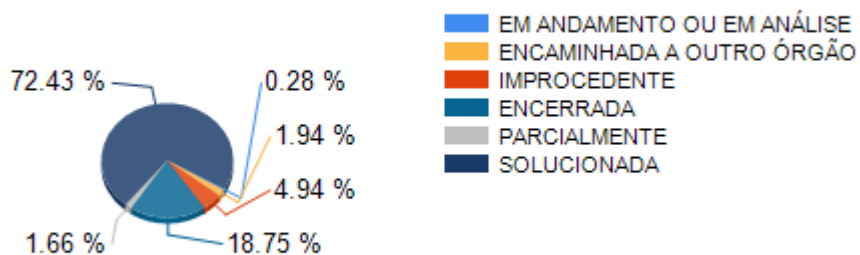
**Conclusão**

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	18	0	0	0	1	1	20
Elogio	135	0	50	3	1	0	189
Outros	56	0	41	6	0	0	103
Reclamação	1290	61	562	164	61	10	2148
Solicitação de Informação	1262	4	67	19	11	0	1363
Sugestão	71	0	13	1	2	0	87
<b>Total</b>	<b>2832</b>	<b>65</b>	<b>733</b>	<b>193</b>	<b>76</b>	<b>11</b>	<b>3910</b>

\* O total de denúncias no quadro acima pertencem as empresas vinculadas, Concessionária e órgão municipal.

- 3 (três) denúncias da Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô;
- 1 (um) denúncia da Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos S/A – EMTU;
- 1 (um) denúncia da Concessionária Linha Universidade, responsável pela construção da Linha 6 Laranja do metrô de São Paulo;
- 1 (um) denúncia da São Paulo Transportes S/A – SPTrans, competência da Prefeitura do Município de São Paulo.

**Conclusão**



## Relatório Manifestações Relevantes/ Recomendações/ Dificuldades

### Casa Civil

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Casa Civil	<p>- As manifestações , nesta ouvidoria, mantiveram as mesmas características do relatório anterior, bastante concentradas na pandemia. Continuamos recebendo reclamações de relaxamento da quarentena, e, apesar da boa atitude das autoridades em cancelar o carnaval, os reclamantes atentaram para a incoerência a respeito de continuarem acontecendo festas e comemorações onde as máscaras eram esquecidas e, também, críticas às aglomerações geradas por cultos religiosos.</p> <p>- Muitas reclamações a respeito dos atendimentos do Detran e Poupatempo continuam ocorrendo. O maior alvo das reclamações são sobre a precariedade de funcionamento dos sistemas, dificuldade nos agendamentos e lentidão nas respostas. Muitas reclamações a respeito do Programa Bolsa do Povo.</p> <p>- São frequentes as reclamações a respeito do Programa Bolsa do Povo e, por parte dos funcionários públicos, reclamações a respeito das regras de cobrança do IAMSPE e a diferença entre o piso salarial do Estado e do funcionalismo público.</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, principalmente considerando a proximidade das eleições.</p>

**Casa Militar**

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Casa Militar - SEDE	Solicitações de informações acerca da atuação da Defesa Civil e outras solicitações de informações, sendo em sua maioria redirecionadas a outros órgãos.	Não há registros de recomendações.	Não foram encontradas dificuldades de maior relevância.

**Procuradoria Geral do Estado**

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Procuradoria Geral do Estado - Sede	<p>I- A Ouvidoria recebeu inúmeras denúncias de contribuintes, vítimas de estelionatários que criaram um <i>site</i> falso, muito semelhante ao <i>site</i> do contribuinte da PGE, que dava acesso a conversa por <i>WhatsApp</i>. Os golpistas ofereciam descontos e guias falsas para pagamento. A Ouvidoria orientou as vítimas a lavrarem Boletim de Ocorrência e apresentarem uma Representação em uma Delegacia de Polícia.</p> <p>II- Com a possibilidade de adesão à transação para pagamento de dívidas de IPVA, a Ouvidoria foi muito acessada por contribuintes em busca de informações a respeito. As orientações para adesão à transação foram dadas por e-mail ou telefone.</p> <p>III- A Ouvidoria recebeu muitas reclamações por falta de comunicação entre o Sistema da Dívida Ativa e o CADIN (dívidas liquidadas</p>	<p>I- A partir da constatação de que muitos contribuintes acessavam equivocadamente o <i>site</i> do contribuinte para emissão de guias para pagamento de parcelamento da transação, sugerimos que fosse colocada a informação sobre a necessidade de acesso ao <i>site</i> da transação para emissão das guias. A Procuradoria da Dívida Ativa acolheu a sugestão e a implementou.</p> <p>II- Em razão do grande número de contribuintes que foram vítimas de estelionato, por terem realizado pagamento por meio de <i>site</i> falso, a Ouvidoria sugeriu que um alerta fosse colocado em destaque no <i>site</i> da PGE, bem como submeteu ao GPG a proposta de que a Assessoria de Imprensa fosse acionada para que os meios de comunicação</p>	Há dificuldade para anexar documentos e impossibilidade de colar <i>print</i> de tela nas respostas enviadas através do “Sistema Ouvidorias”, problema que demanda o envio de e-mail fora do Sistema.



	<p>ainda ativas no CADIN). Essas demandas são dirigidas à PDA – Procuradoria da Dívida Ativa para a devida baixa e regularização. O problema sistêmico não foi resolvido até o momento.</p>	<p>veiculassem notícias sobre o referido golpe. As sugestões foram acolhidas.</p>	
--	---	---	--

### Secretaria da Administração Penitenciária

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap	<p>As principais manifestações se referem ao apoio jurídico ao preso, ao pedido de estágio e oferta de trabalho à população carcerária, sendo que a dificuldade mais acentuada se refere sempre ao pedido de assistência judiciária gratuita.</p>	<p>Todas as recomendações encaminhadas aos dirigentes foram acatadas no sentido de verificar e propiciar o atendimento ao reeducando.</p>	<p>A principal dificuldade é em obter o retorno da pesquisa de satisfação</p>
Secretaria da Administração Penitenciária - Sede	<p>- Assistência a Saúde: Relacionado ao atendimento médico para a população prisional do Estado.</p> <p>- Alimentação fornecida nas unidades prisionais do Estado.</p> <p>- Atendimento com público interno: Sobre o atendimento e o acesso do público interno e os serviços disponibilizados pelas unidades prisionais (atendimento telefônico, informações para visitantes, informações para advogados, etc...).</p>	<p>Assistência a Saúde: Notamos que a Pasta tem adotado ações para efetivar a assistência à saúde da população prisional sob sua custódia. Necessário reforçar o diálogo junto aos serviços estaduais e municipais de Saúde no quesito de disponibilidade de vagas para atendimento especializado, bem como reforçar aos Comandos de Policiamento do interior do Estado a necessidade do comparecimento da escolta militar, haja vista que há casos em que a falta da escolta tem provocado a perda da vaga para atendimento médico devido ao não comparecimento reiterado da pessoa em cumprimento de pena.</p>	<p>Necessário reposição funcional para melhor atuação da Ouvidoria.</p>

		<p>Alimentação: Recomendamos a possibilidade de criação de cardápio unificado (que deve respeitar as particularidades da localização territorial das unidades prisionais, ex: clima mais quente clima mais frio, etc..) para que não haja disparidade em relação à variedade da alimentação servida, bem como observância em torno da quantidade.</p> <p>- Atendimento com público interno: Criação de outros canais de atendimento ao público: whatsapp, emails, uma vez que devido aos efeitos da pandemia, afastamento de servidores, etc..., apenas o atendimento presencial não tem se mostrado suficiente para o público externo acessar de forma correta os serviços da unidade. Necessidade de estipular formalmente prazos para realização de atos administrativos.</p>	
--	--	--	--

## Secretaria da Agricultura e Abastecimento

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	As manifestações mais relevantes foram: 1) solicitação de informação (programas em andamento e orientações técnicas); 2) denúncia (fiscalização de estabelecimentos e realização de eventos irregulares) e, 3) reclamação (indisponibilidade ou atualização de sistema interno e conduta de servidor no atendimento ao cidadão).	Recomendação para que as áreas técnicas atualizem constantemente as informações junto à página do respectivo órgão, facilitando assim o acesso do cidadão às informações e orientações técnicas, de forma intuitiva, bem como a recomendação para acompanhamento das apurações internas, no que tange a conduta de servidor. As recomendações foram	No início do 2º semestre de 2021 houve dificuldade de contato junto à Coordenadoria de Defesa Agropecuária – CDA, quanto aos retornos das demandas de competência da referida Coordenadoria, diante da substituição de Coordenador. Entretanto, destaco que essa dificuldade foi

devidamente acatadas.

sanada.

## Secretaria da Cultura e Economia Criativa

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede</p>	<p>Durante o 2º semestre de 2021, a Ouvidoria da Secretaria de Cultura e Economia Criativa do Estado de São Paulo (SCEC-SP) <b>recebeu 647 manifestações</b> (embora por uma inconsistência do sistema, constem 648).</p> <p>Das 648 manifestações recebidas, 155 diziam respeito a Outros Órgãos e não à SCEC-SP, motivo pelo qual foram devidamente redirecionadas, disto resultando que <b>o total efetivo de manifestações relativos à SCEC-SP corresponda a 492 manifestações.</b></p> <p>A média de manifestações, para o mesmo período, dos últimos quatro anos foi : em 2017 - 497 manifestações; em 2018 - 417; em 2019 – 430 manifestações, e, em 2020 – 938 manifestações.</p> <p>Verifica-se, portanto, que a quantidade de manifestações recebidas neste semestre, voltou aos patamares anteriores ao da pandemia de Covid-19.</p> <p>Neste contexto, é possível assinalar que os 3 tipos de manifestações mais relevantes e seus quantitativos foram: 301 reclamações, 200 solicitações de informações e 70</p>	<p>Não houve.</p>	<p>Não houve.</p>

	<p>denúncias.</p> <p>Das reclamações, 36,82% pertenciam a Outro Órgão</p> <p>Das solicitações de informações, 16,50% pertenciam a Outro Órgão</p> <p>Das denúncias, 30,00% pertenciam a Outro Órgão.</p> <p>Destacando o tipo “reclamações” verificamos que as reclamações frequentes, depois daquelas direcionadas a “Outro Órgão” (81 reclamações), são:</p> <p>“Unidade de Preservação ao Patrimônio Museológico – UPPM” (59 reclamações); “Unidade de Fomento e Economia Criativa – UFEC” (51 reclamações) e “Unidade de Formação Cultural – UFC” (43 reclamações).</p> <p>As reclamações mais frequentes da UPPM dizem respeito aos seguintes Equipamentos Culturais: Pinacoteca (29), Museu Catavento (14) e Museu da Língua Portuguesa (10).</p> <p>As reclamações mais frequentes na UFEC, por tipo de Programa, foram relativas a: PROAC Editais (35), PROAC Editais LAB (6) e PROAC ICMS (4).</p> <p>As reclamações mais frequentes na UFC, por tipo de Programa, foram: Projeto Guri (22), Conservatório de Tatuí (10) e Fábricas de Cultura (4).</p> <p>Destacando o tipo “solicitação de informações”, verificamos que, por volume de solicitações, as maiores quantidades foram direcionadas às seguintes áreas: UFEC (54), UPPM (41), Outros Órgãos (32) e UFC (27).</p>		
--	---	--	--

	<p>Na UFEC os Programas mais demandados foram: PROAC Editais (41), PROAC Expresso Direto (5) e PROAC LAB (4).</p> <p>Na UPPM, os Equipamentos Culturais mais demandados foram: Museu da Imigração (20), Museu do Café (5), Outros Órgãos (4) e Pinacoteca (3).</p> <p>Na UFC, os Programas / Equipamentos Culturais mais demandados foram: Projeto Guri (11), Conservatório de Tatuí (4) e EMESP Tom Jobim (4).</p>		
--	---	--	--

## Secretaria da Educação

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	<p>A grande maioria da reclamação/informações são referentes a problemas de cunho profissional, pois os professores/funcionários das escolas não conseguem separar problemas da infra estrutura da escola da parte funcional da escola.</p> <p>A Fundação- FDE é responsável apenas em manter a estrutura da escola funcionando, a parte pedagógica e funcional é de responsabilidade do SEDUC</p>	Não há necessidade de nenhuma recomendação aos dirigentes, pois não há demandas recorrentes neste órgão.	Não há nenhuma dificuldade por parte a Ouvidoria, pois as demandas são prontamente atendidas por parte dos diversos setores responsáveis.
Secretaria da Educação - Sede	<p>1ª - Tipo: Reclamação, Tema geral: Procedimento Operacional</p> <p>Relacionado aos procedimentos que envolvem a regularização da vida funcional dos servidores e da vida escolar dos alunos dados obtidos por meio do registro de 8.482 manifestações</p>	<p>Em atendimento ao previsto no Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014:</p> <p><i>Artigo 4º - As Ouvidorias têm as seguintes atribuições:</i>  <i>XIII - fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados,</i></p>	

	<p>2ª - Tipo: Solicitação de Informação, Tema geral: Procedimento Operacional</p> <p>Relacionado aos procedimentos que envolvem a regularização da vida funcional dos servidores e da vida escolar dos alunos, dados obtidos por meio do registro de 1.184 manifestações.</p> <p>3ª - Tipo: Denúncia, Tema geral: Recursos Humanos</p> <p>Conduta do servidor - gestão, problema identificado em 610 registros das manifestações do 2º semestre de 2021.</p>	<p><i>sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;</i></p> <p>a Ouvidoria da SEDUC-SP propôs as recomendações abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• o estreitamento das relações entre os diversos setores da SEDUC-SP;</li> <li>• a busca do fortalecimento institucional da Ouvidoria na estrutura da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo;</li> <li>• que, sobre os assuntos que mais se destacaram, sejam promovidas ações formativas e de acompanhamento pelos órgãos centrais da SEDUC-SP junto às DER que mais manifestações receberam;</li> <li>• a implantação de melhorias no sistema da Ouvidoria/SEDUC para aprimorar o atendimento ao público externo (cidadão) e interno (órgãos regionais e centrais), contribuindo para agilização e aperfeiçoamento do atendimento.</li> </ul>	
--	--	--	--

**Secretaria da Fazenda e Planejamento**

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Seguros do Estado de São Paulo - Cosesp	<p>As manifestações recebidas tratam dos seguintes assuntos:</p> <p>1- Solicitação de desvinculação do nome da segurada, referente a veículo sinistrado e indenizado em 2002 pela Companhia de Seguros Sul América. O veículo ainda consta em nome da segurada;</p> <p>2- Reclamação referente a demora da Companhia Aliança da Bahia em analisar documentos para regulação de sinistro em decorrência do falecimento do segurado;</p> <p>3- Solicitação de apólice de vida da Secretaria de Segurança Pública do ano de 2013, quando tal seguro já não era mais de competência da COSESP desde 31/10/2007.</p>	Não foram feitas recomendações.	Não há observações.
Desenvolve SP	<p>Cancelamento de operações de crédito;</p> <p>Banco do Povo Paulista (competência de outra instituição)</p> <p>Atendimento do Consultor de Negócios (elogios).</p>	Não houve	Não se aplica
Secretaria da Fazenda e Planejamento - Sede	<p>a) Inscrição Estadual (alteração): demora na análise e homologação de cadastro de contribuinte do ICMS.</p> <p>b) Atendimento presencial nos Postos Fiscais: falta de atendimento e difícil agendamento eletrônico para atendimento presencial; e</p> <p>c) ITCMD (processo): demora na análise e homologação de</p>	Recomendamos atenção ao tempo de resposta na prestação do serviço das unidades de atendimento fazendárias aos usuários do serviço público, essencialmente no Postos Fiscais.	<p>I. Isolamentos e teletrabalho motivados pela epidemia da Covid-19 onerando, em alguns atendimentos, os tempos de respostas das áreas da estrutura fazendária.</p> <p>II. Morosidade na tomada de decisões nos processos de prestação de serviços</p>

	processos de ITCMD.		nos Postos Fiscais.
--	---------------------	--	---------------------

## Secretaria da Habitação

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	No decorrer do segundo semestre do ano de 2021, as manifestações mais frequentes registradas foram questões relacionadas a contratos com mutuários (quitação, prestação, regularização, transferência, etc.), relacionadas a ocupação das unidades habitacionais (venda, locação, invasão, unidade vazia), e relativas a informações sobre obras (manutenção, construção irregular, infiltração, etc.).	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.	
Secretaria de Habitação - Sede	1º Desclassificação em sorteio do Programa Parceria Público Privado - PPP; 2º Informações sobre as ações de regularização fundiária, do Programa Cidade Legal; 3º Solicitação de inscrição no Programa Nossa Casa.	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.	Este relatório contém somente dados de Ouvidoria. Dados de Fale Conosco, SIC e outros não estão inclusos. Tendo em vista a necessidade de se aperfeiçoar os procedimentos da Ouvidoria, algumas providências foram tomadas afim de organizar o recebimento das demandas. Dentre elas, concentrar as solicitações no sistema Ouvidorias. Sendo assim, toda demanda que chega por telefone, carta e-mail, etc, é registrada no sistema Ouvidorias. Foi solicitado ao Portal Fale Conosco e ao próprio administrador do Sistema Ouvidorias, que as solicitações oriundas do Portal do Governo de São Paulo fossem direcionadas



			para o e-mail faleconosco@habitacao.sp.gov.br, para que assuntos de fale conosco não fossem registrados e/ou tratados como assuntos de ouvidoria. Assim, evitaria a contabilização de demandas adversas a ouvidoria.
--	--	--	--

## 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>Manifestações mais relevantes:</p> <p>(1) Reclamação (640)                      (2) Denúncia (396)                      (3) Solicitação de Informação (126)</p>	<p>As informações são apresentadas à Presidência e Diretoria Executiva com dados quantitativos para subsidiar nas reformulações de normas, procedimentos técnicos e administrativos e avaliação de conduta de gestores. Compendo-se de apontamentos, em observância às demandas diárias, as quais são de ordem operacional, gerencial, infraestrutura, atendimento socioeducativo, entre outros, diretamente ligados aos centros subordinados às suas respectivas Divisões Regionais que compõem a estrutura organizacional da Fundação CASA.</p> <p>Complementamos que as referidas informações são encaminhadas ao Gabinete da Presidência para subsídio na Gestão e no Planejamento Estratégico Institucional.</p>	<p>A Ouvidoria visa a conscientização e sensibilização aos dirigentes de todas as áreas da instituição quanto ao cumprimento de prazos legais, que contribuiria com efetividade dos trabalhos da Ouvidoria objetivando devolutivas aos usuários. No entanto, ainda nos deparamos com a dificuldade por alguns gestores na pontualidade das respostas, sendo necessário reiterações às áreas responsáveis.</p> <p>Temos ainda a expectativa de que as respostas às manifestações sejam claras e concisas, de modo que a mensagem seja bem compreendida pelo usuário, assim como é necessário que as informações tenham andamento rápido e sem entraves burocráticos.</p> <p>Em relação às medidas de prevenção à</p>

			<p>contenção do Coronavírus (COVID-19), classificada como pandemia, manteve os atendimentos através dos meios de contatos disponibilizados pela Instituição, tais como: telefone, e-mail, sistema informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo, atendimento presencial e cartas, no horário das 9 às 17 horas, sempre em consonância às orientações da Superintendência e Gerência de Saúde da Fundação CASA.</p>
<p>Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP</p>	<p>Como verificado no semestre anterior, recebemos algumas denúncias contra servidores na região do Pontal do Paranapanema, sobre tudo contra o servidor Clóvis Marinheiro. Foi iniciado procedimento interno para a verificação da veracidade dos fatos, ainda em andamento. A Diretoria Executiva reuniu-se com um dos denunciante, o Sr. Mauro Toledo, ocasião em que se reafirmou a intenção da Fundação ITESP de conhecer a verdade e atuar para que fatos como os denunciados, caso sejam confirmados, não mais ocorram.</p> <p>Esta Ouvidoria recebeu diversas manifestações de pesquisas e informações que deveriam ser feitas diretamente pelo site da Fundação ITESP, fato este que deverá ser sanado no próximo semestre.</p> <p>Recebemos manifestação contra atitude do servidor André, técnico do GTC de Araraquara onde o manifestante afirma que foi ameaçado pelo mesmo, o que resultou em Boletim de Ocorrência e medidas judiciais. O servidor André afirma que a ameaça foi contra ele o que também o levou a confeccionar um B.O. contra o assentado. O fato se deu por conta da ausência da titular do lote, mãe do manifestante, que por se tratar de</p>	<p>Referente às manifestações de denuncia nos assentamentos da região do Pontal do Paranapanema, esta Ouvidoria já se pronunciou quanto a substituição do técnico responsável, transferindo suas obrigações para outro assentamento, com o intuito de facilitar as verificações dos fatos denunciados e também para se evitar algum tipo de retaliação. Com a atuação presente da Diretoria Executiva nos casos de denúncias recebidas, poderemos sanar essas pendências e, caso confirmado, evitar a continuação de irregularidades.</p> <p>Com relação ao site da Fundação ITESP, o mesmo está passando por atualização para atender a LGPD, após sua conclusão, as pesquisas e solicitações</p>	<p>Como iniciamos a utilização do Sistema de Ouvidoria efetivamente na Fundação ITESP somente no final do semestre anterior, os demandados a responder as manifestações encontraram algumas dificuldades para entender a dinâmica do sistema, mesmo após diversas orientações, ocasionando o atraso na resposta de algumas manifestações.</p>

	<p>pessoa idosa e com comorbidades, necessita constantemente de cuidados médicos e, por este motivo, passa períodos hospitalizada.</p>	<p>poderão ser feitas sem maiores problemas.</p> <p>Este Ouvidor esteve pessoalmente no lote do manifestante e no GTC de Araraquara para conversar com os envolvidos. Verificou-se que se tratou de mal-entendido, que são pessoas de temperamento forte o que levou a uma discussão acalorada. Juntamente com o supervisor do GTC, foi decidido que, todas as vezes que a titular do lote precisar se ausentar, que se faça a comunicação antecipada, para evitar novos transtornos. Foi sugerido ainda a substituição da titularidade do lote, o que será verificado a possibilidade legal para tanto.</p> <p>Com relação ao servidor André, foi sugerido a substituição do técnico responsável pelo lote em questão, visando evitar novos transtornos. Sobre os boletins de ocorrência, não foi tomado nenhuma atitude por este Ouvidor, uma vez que se trata de ocorrência pessoal e que ambos decidiram continuar a discussão nas vias legais.</p>	
<p>Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC</p>	<p>Manifestação mais frequente;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- reclamação pela demora no retorno das solicitações diversas que se tornaram frequentes em razão do volume de pedidos, principalmente de agendamento de datas para realização de perícias;</li> <li>- solicitação de informações diversas que se devem não ter um serviço de telefonia disponível para atender as</li> </ul>	<p>Recomendação principal encaminhada ao dirigente do órgão refere-se ao serviço de telefonia, pois este é fundamental para que a Ouvidoria, que é composta de somente um servidor, possa atender com maior rapidez o público alvo.</p> <p>Esta medida está sendo</p>	<p>No geral, a dificuldade é de não poder contar com mais um funcionário para auxiliar no atendimento da demanda que, com a situação de pandemia, cresceu muito.</p> <p>Os serviços ficaram represados por um</p>

	<p>demandas diárias;</p> <p>- outros quando o usuário não consegue identificar onde se encaixa seu pedido.</p>	<p>providenciada com a possibilidade de um serviço terceirizado, uma vez que o Instituto de não dispõem em seu quadro atual de funcionários, servidor que possa suprir esta função.</p>	<p>grande período, paralisando as atividades presenciais e ao ser retomado, a capacidade de atendimento não suporta o volume represado, gerando uma avalanche de reclamações no Sistema de Ouvidoria e outros serviços de atendimento ao cidadão.</p> <p>Os setores internos tem se esforçado para suprir a demanda realizando, inclusive, atendimento aos sábados.</p>
<p>Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM</p>	<p>Em relação às demandas metrológicas apuramos para o segundo semestre/2021, por meio do Ranking Mensal Acumulado a verificação dos quinze produtos ou serviços mais denunciados ou reclamados pelos cidadãos.</p> <p>Na análise semestral obtivemos como os três mais reclamados, a seguinte ordem:</p> <p>O primeiro lugar, foi ocupado pelo “Instrumento de Medição”: BOMBA MEDIDORA DE COMBUSTÍVEIS, o qual a Ouvidoria recebeu 451 denúncias durante o segundo semestre e 823 denúncias durante o ano todo, de consumidores que não concordaram com a quantidade abastecida nos Postos Revendedores de Combustíveis. Eles desconfiaram da existência de fraudes durante o abastecimento nas bombas medidoras de combustíveis líquidos (não concordaram com a quantidade registrada pela bomba medidora no momento do abastecimento e a que realmente entrou no tanque de combustível do veículo). Correspondendo a 61,8% do total de demandas/denúncias recebidas durante o ano. Desse total, 657 (79,8%) demandas foram atendidas, sendo que 111 foram reprovadas, ou seja, 16,9% das reclamações</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 a satisfação ou a insatisfação do cliente referente ao atendimento e qualidade dos serviços prestados pelo IPEM-SP). Para as demandas metrológicas utilizamos o Ranking Mensal Acumulado de Demandas que fica disponibilizado na Intranet e no sítio do Órgão. Para as Institucionais a Ouvidoria tem o cuidado de relatar o problema ocorrido e em</p>	<p>Não observamos dificuldades na atuação da Ouvidoria do IPEM-SP durante o segundo semestre/2021.</p>

	<p>concluídas eram procedentes.</p> <p>O segundo lugar com 40 denúncias registradas durante o semestre e 79 denúncias durante o ano de 2021, corresponderam ao grupo de produtos: "Segurança de Aparelhos Eletrodomésticos e Similares" (máquinas e aparelhos de cozinha, ferramentas, motores e comandos elétricos, aparelhos para higiene oral, umidificadores, etc.). Esses produtos só podem ser fabricados/importados/comercializados se forem submetidos à Avaliação da Conformidade e após ostentarem a marca da "Avaliação da Conformidade", ou seja o selo do Organismo de Certificação de Produtos-OCP acreditado pelo INMETRO". Do total de demandas atendidas/concluídas durante o ano pelas equipes de fiscalização do IPEM-SP que foram 65 demandas, 44 (67,7%) resultaram procedentes.</p> <p>E o terceiro lugar, com 30 denúncias registradas no semestre e 56 demandas registradas durante o ano todo, coube ao grupo de produtos "Dispositivos Elétricos de Baixa Tensão" (filtro de linha, lâmpadas halógenas e de LED, luminárias, sensores de presença, etc.)", que de acordo com as normas do INMETRO- INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA, só podem ser fabricados, comercializados ou importados se forem submetidos à Avaliação da Conformidade por um Organismo de Certificação Acreditado pelo INMETRO. Das 43 demandas atendidas e inspecionadas desse grupo de produtos fiscalizado, 22 (51,2%) apresentaram irregularidades, confirmando a procedência das denúncias.</p>	<p>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>PROCON/SP</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Falta de retorno do Procon SP:</b> foram registradas <b>385</b> manifestações nas quais os usuários alegaram terem sido orientados a aguardar posicionamento da Fundação e não receberam o contato. Deste total <b>60%</b> foram relacionados ao não recebimento do e-mail de</li> </ul>	<p><b>Problema:</b> aumento do número de manifestações encaminhadas para a Diretoria de Atendimento sem respostas após o prazo.</p> <p><b>Sugestão:</b> dialogar com os responsáveis para</p>	<p><b>Pandemia COVID 19</b> Em razão do cenário mundial, a Ouvidoria está desde o dia 20/03/20 sem atendimento por telefone e presencial, pois os especialistas estão em teletrabalho. Como as tarefas são</p>

	<p>orientação do Procon SP Digital, <b>22%</b> em relação aos procedimentos de encaminhamento das reclamações entre as fases de atendimento e <b>18%</b> de assuntos diversos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Demora na finalização da reclamação administrativa:</b> <b>344</b> consumidores registraram reclamações sobre o vencimento do prazo de 120 dias da reclamação administrativa que é a segunda fase de tentativa de conciliação entre o consumidor e a empresa reclamada. A demora de fato aconteceu e ainda acontece, mas se deve ao aumento de 300% das demandas da Diretoria de Atendimento causada pelos problemas nas relações de consumo provenientes da pandemia.</li> <li>• <b>Demora no encaminhamento / cadastramento:</b> foram registradas 261 manifestações nas quais os usuários demonstraram não saber como proceder durante a tratativa de suas reclamações de consumo pelo Procon SP, sendo que <b>64%</b> foram questionamentos sobre o encaminhamento da fase de reclamação administrativa, <b>26%</b> em relação ao encaminhamento da CIP e <b>10%</b> de assuntos diversos.</li> </ul>	<p>encontrar uma forma para que os prazos sejam cumpridos.</p> <p><b>Situação:</b> acatada, os setores mais afetados pelo aumento das demandas da Ouvidoria criaram novos procedimentos para responder o mais rápido possível, considerando que houve um aumento de 300% das demandas daquela Diretoria, bem como um crescimento de 62% das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria.</p>	<p>essencialmente eletrônicas, as demandas foram tratadas dentro do prazo, não trazendo prejuízo aos trabalhos. Importante destacar que o atendimento presencial ou telefônico estavam há vários semestres representando um número pequeno de atendimento, o que não gerou um impacto representativo.</p>
<p>Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede</p>	<p>Os temas mais relevantes versam sobre: (i) Denúncias de Discriminação em razão de Orientação Sexual e/ou Identidade de Gênero e Denúncias de Discriminação Racial e Discriminação por Motivo Religioso, considerando que é atribuição da Pasta sua apuração em âmbito administrativo, respectivamente, conforme as Leis estaduais nº 10.948/2001, nº 14.187/2010 e 17.346/2021, cumprindo destacar que foi o maior número de denúncias registrado em todo o histórico de existência da Ouvidoria - SJC; e (ii) Temas cuja competência é de outro órgão.</p>	<p>Considerando que, no final do ano passado (2021), houve um aumento de denúncias que ensejaram mais de um tipo de discriminação (p.ex. discriminação racial e discriminação religiosa), já incluímos em janeiro do corrente ano, às seguintes classificações: “discriminação racial e discriminação religiosa”; “discriminação racial e discriminação em razão</p>	<p>Em razão da pandemia, as demandas não pertencentes a esta Ouvidoria seguem em alta pelo fato da Secretaria da Justiça e Cidadania ser comumente confundida como integrante do Poder Judiciário ou do Poder Executivo Federal, em decorrência do nome. Nesse sentido, essas manifestações são, sempre que possível,</p>

As mediações de conflitos relacionadas às denúncias de discriminação, que passaram a ocorrer por videoconferência dado o contexto da pandemia do COVID-19, seguem com êxito, sendo um meio mais econômico e célere, especialmente evitando-se o deslocamento físico de cidadãos residentes em outras regiões. Em casos excepcionais, em que o cidadão não possui acesso a computador e/ou apresentam dificuldades tecnológicas, disponibilizamos os recursos necessários na Pasta (tais quais, sala e computador), com toda a assistência da Ouvidoria, para que o usuário do serviço público, seja incluído e atendido com qualidade.

Cumprir mencionar, também nesse semestre, a prevalência de manifestações enquadradas como "Competência de Outro Órgão", referentes a orientações fornecidas por esta Ouvidoria quanto à estrutura do Sistema de Justiça no Brasil, integrado pelo Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, dentre outros, consistindo na falta de informações e/ou equívocos dos cidadãos em atribuir à Secretaria da Justiça e Cidadania, órgão do Poder Executivo do Estado de São Paulo, responsabilidades afetas ao Sistema de Justiça ou mesmo outros órgãos do Estado de São Paulo. Ainda, no que se refere às demandas recepcionadas por esta Ouvidoria, esclarece-se que as solicitações de informação, consistentes em falhas e dúvidas sobre o auxílio emergencial, auxílio Brasil e demais auxílios incorporados também em âmbito estadual, além de dúvidas sobre funcionamento do Poder Judiciário, Defensoria Pública e outros.

de orientação sexual"; "discriminação em razão de orientação sexual e discriminação religiosa", como forma de termos dados mais precisos e, em tempo real. Conseqüentemente, as mediações, mesmo que envolvendo leis diferentes, poderão ser realizadas em uma única sessão, sendo esse o recomendado, para que haja uma maior celeridade dos procedimentos a serem adotados e menor tempo de resposta ao requerente.

Considerando a necessidade de melhor desenhar o perfil do usuário do serviço público, seja por questionamentos trazidos recentemente pela imprensa, quanto pela importância dos dados no âmbito acadêmico quer seja a nível nacional ou internacional, além evidentemente do escopo de atuação da Pasta, recomenda-se que, no Sistema Informatizado da Rede Paulista de Ouvidorias do Estado de São Paulo, no campo "Dados do Usuário", que são preenchidos pelo cidadão, passem a ser obrigatórias as seguintes informações:

- Cidade;
- Cor/Raça (branca, preta, amarela, parda e indígena), sendo acrescido o campo "não desejo informar";
- Data de Nascimento (esse dado possibilitaria sabermos a quantidade de idosos e menores,

direcionadas às ouvidorias de competência ou orientadas a entrar em contato com o Órgão competente.

Outra questão, que merece ser observada, é que denúncias anônimas, quando carentes de dados obrigatórios, não permitem o prosseguimento do feito, havendo a necessidade de encerrá-las, visto que dada a característica própria do anonimato, não temos dados para contatar o/a requerente e pedir complementações que são imprescindíveis.

que acessam o serviço público em questão. Cabendo, ainda, observar no que cinge ao idoso, a promoção do atendimento prioritário, nos termos do artigo 69, §3º, da Lei nº 10.741/2003 – Estatuto do Idoso); -onde se lê: “sexo”, substituir por “orientação sexual”, sendo acrescido os campos “heterossexual, homossexual, bissexual, assexual, pansexual e não desejo informar”;

Recomenda-se, ainda, a inserção do campo “identidade de gênero”, sendo acrescido “masculino, feminino, transexual homem, transexual mulher, agênero e não desejo informar”.

Considerando que a Ouvidoria é a porta de acesso da população ao governo, e, em observância a Resolução A/175/186, aprovada pela Assembleia Geral da ONU em 16/12/2020, a qual menciona a necessidade das Ouvidorias desenvolverem de forma apropriada e em colaboração com outros órgãos competentes, atividades de divulgação destinadas a criar consciência sobre o importante papel das instituições de ouvidorias, além de dispor sobre a necessidade de compartilhamentos de informações relacionadas às melhores práticas em relação ao trabalho e funcionamento das



instituições de ouvidorias e unidades mediadoras, a Ouvidora da Sede participou das seguintes atividades:

-Projetos do Consórcio Intermunicipal Grande ABC, referente às Leis estaduais nº 14.187/2010 e nº 10.948/2001, esclarecemos quais são as atribuições da Ouvidoria, a forma de atendimento do cidadão, sensibilização em Direitos Humanos, a operacionalização do sistema de denúncias do Estado de São Paulo, o Convite foi para ministrarmos Capacitação na Ouvidoria Regional.

-Reunião com o Conselho Estadual de Promoção à Igualdade Racial de Minas Gerais, com o fito de demonstrar como funciona o Sistema de denúncias, via Ouvidoria/Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo como referência do “São Paulo contra o Racismo”;

- Diálogos entre a Ouvidoria SJC e a Ouvidoria Prodesp/Poupatempo, na qual vislumbrou-se a necessidade de ações e capacitações aos servidores quanto ao tratamento nominal de pessoas transexuais, oportunidade na qual apresentei os procedimentos adotados pelas denúncias recebidas pela Ouvidoria com fulcro na Lei estadual nº 10.948/2001, além de articular reunião entre o Comitê de Ética da

		<p>Prodesp e apresentar o Coordenador de Políticas para a Diversidade Sexual, em atenção ao Decreto estadual nº 54.032/2009, para que pudessem programar ações e capacitações com o fito de promoverem políticas públicas.</p> <p>Considerando todo o disposto, bem como, o grande e latente número de denúncias e de mediações, além da característica proativa e o potencial da atual Ouvidoria, recomenda-se, que mais servidores possam integrá-la.</p>	
--	--	---	--

### Secretaria da Segurança Pública

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Segurança Pública - Sede	<p>SOLICITAÇÃO DE POLICIAMENTO 532 demandas MÁ QUALIDADE NO ATENDIMENTO 426 demandas INFRAÇÃO DISCIPLINAR/TRANSGRESSÃO DISCIPLINAR 246 demandas</p>		

**Secretaria de Desenvolvimento Econômico**

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	-Dificuldade de acesso ao agendamento/atendimento médico e odontológico - Profissionais direcionados aos processos de atendimento da Covid-19.  -Informações sobre a vacina contra covid-19 - acesso à vacina,	Coordenação do Cecom ciente quanto à dificuldade de acesso ao agendamento/atendimento médico e odontológico - Providenciado esclarecimentos à Comunidade da Unicamp, através de informativos.	Nada a declarar.
Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	A maioria das manifestações se referem a agendamentos de consultas, são dúvidas geradas por incertezas devido ao quadro pandêmico, sendo por vezes canceladas por parte da instituição e por vezes pelas próprias pacientes.  Não menos frequente são as solicitações de laudos e resultados de exames por vias eletrônicas.	Dentro do cenário de dificuldades que o momento nos trás, consideramos que a maioria das manifestações são procedentes e foram acatadas, encaminhadas às respectivas áreas e solucionadas.	Não houve fatos relevantes, exceto as decorrentes da pandemia, mas que foram contornadas sem maiores dificuldades.
Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	Trata-se do relatório da Ouvidoria do Centro Paula Souza, uma Autarquia do Governo do Estado de São Paulo, vinculada à Secretaria de Desenvolvimento Econômico, referente ao 2º semestre de 2021. O relatório baseia-se no período de 01/07/2021 a 31/12/2021, neste contexto o relatório está circunstanciado nas temáticas a seguir:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• descrição das 3 manifestações mais frequentes/relevantes subdivididas em assunto e problema.</li> <li>• recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes/departamentos da Autarquia, considerando acolhimento ou análise da proposta.</li> <li>• dificuldades na atuação da Ouvidoria.</li> </ul> <p>1. As três manifestações mais frequentes/relevantes (assunto e problema):</p> <p>Durante o segundo semestre de 2021 a Ouvidoria do Centro Paula Souza atuou em cerca de 1.930 atendimentos (Julho a Dezembro) diante das manifestações de usuários do serviço público, registradas no Sistema Público de Ouvidorias. Devido ao atual contexto social da pandemia COVID-19, esses atendimentos em sua grande maioria, foram realizados de forma remota. Através de outros canais de comunicação, foram empreendidos outros atendimentos ao cidadão por meio de ligações telefônicas, endereço eletrônico de e-mail institucional da Ouvidoria, 08 atendimentos presenciais conduzidos de acordo com os protocolos sanitários de segurança e 03 atendimentos virtuais mediados pela Plataforma Microsoft Teams. Diante do cenário social imposto ao 2º Semestre de 2021, as manifestações mais frequentes/relevantes obtiveram os seguintes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• retorno presencial das aulas.</li> <li>• informações sobre procedimentos administrativos.</li> <li>• levante da comunidade acadêmica e manifesto coletivo.</li> </ul> <p>a) Retorno presencial das aulas:</p>	2. recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes/departamentos da autarquia (considerações): <ul style="list-style-type: none"> <li>• CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC de Ibaté – Município de Ibaté, devido a suposta conduta de prevaricação do Diretor da Unidade Escolar e da Comissão Sindicante da Portaria 118/2018 – PROPOSTA ACOLHIDA).</li> <li>• CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC Dr. Geraldo José Rodrigues Alckmin – Município de Taubaté, devido a suposta má conduta docente provedora de dano moral virtual coletivo em prejuízo ao processo de ensino-aprendizagem</li> </ul>	3. dificuldades na atuação da Ouvidoria:  No que tange as dificuldades da Ouvidoria, diante da dinâmica social fragmentada imposta pela pandemia COVID-19, a Educação Pública Profissional e Tecnológica buscou adaptação técnica ao contexto do panorama pós-pandemia. Paralelamente ao aumento dos desafios circunstanciados a Educação, proporcionalmente no âmbito institucional, houve ampliação ao atendimento da tutela de confiança ao cidadão. Nesta senda, o núcleo central dos desafios impostos ao 2º Semestre de 2021, foram condicionados pelo equilíbrio do tripé:  - anomalia na intensidade de manifestações provocadas pelo Levante Acadêmico e Manifesto Coletivo.  - composição insuficiente no quantitativo funcional do expediente da Ouvidoria.  - preservação da saúde mental e emocional da equipe administrativa.  O colapso administrativo apresentou permanência contínua mediante da anomalia na intensidade do fluxo de tramitações da Ouvidoria em face, ao quantitativo expressivo de demandas provocados pelo Levante Acadêmico e Manifesto

O tema mais demandado no 2º semestre de 2021 nas Unidades Escolares, ganhou destaque entre as manifestações do Sistema Público de Ouvidorias diante do contexto e conjuntura social vinculado a perspectiva no avanço da integralidade do ciclo vacinal da sociedade civil pública, e do ajustamento e flexibilização dos protocolos sanitários de prevenção a COVID-19. Com efeito, o contexto de flexibilização das restrições do convívio social presencial projetou o ineditismo da hibridização do processo de ensino-aprendizagem e práticas pedagógicas na Educação Pública Profissional e Tecnológica oferecida pelo Centro Paula Souza. Nesta senda, diante da referida temática, identificou-se na prestação do serviço público acadêmico a modulação circunstanciada pelo detalhamento:

- perspectiva ao retorno presencial das aulas circunstanciada pelo levante da comunidade acadêmica e manifesto coletivo da sociedade civil pública: consoante ao encerramento da Quarentena no Estado de São Paulo em 17/08/21, o mês de Agosto tornou-se o PERÍODO DE MAIOR INTERAÇÃO E TRAMITAÇÃO DE DEMANDAS NA OUVIDORIA EM 2021 COM A DOTAÇÃO NO FLUXO DE ATIVIDADES EM 913 TRAMITAÇÕES, em torno da polarização do retorno presencial das aulas e busca de subsídio informacional diante do Programa Bolsa do Povo do Governo do Estado de São Paulo, acerca da contratação de responsáveis legais dos estudantes matriculados nas ETECs para apoiar as unidades de ensino do Centro Paula Souza, no acompanhamento dos protocolos sanitários de prevenção e combate a COVID-19, em salvaguarda da comunidade escolar.

- obrigatoriedade do retorno presencial das aulas: mediante o anúncio do Governo do Estado de São Paulo em coletiva de imprensa no dia 13/10/21, o pronunciamento governamental circunstanciou o posicionamento institucional para obrigatoriedade do retorno presencial das aulas em 18/10/21, de modo a substanciar a escalada da polarização em torno das recomendações e excepcionalidades deliberadas pelo Governo do Estado de São Paulo, em face da definição do grupo de risco e categorias que poderiam permanecer em atividade acadêmica remota. Posteriormente, o posicionamento institucional deliberando a obrigatoriedade do retorno das atividades acadêmicas presenciais em sua capacidade máxima em 03/11/21, alavancou a intemperividade das manifestações em contra argumentação automática (em manifestação de réplica e tréplica contínua) reforçando o inconformismo diante do subsídio informacional oferecido pela Autarquia, as solicitações de esclarecimento sobre o retorno obrigatório das atividades acadêmicas presenciais.

- dinâmica educacional fragmentada: o contexto social pandêmico, provedor de instabilidade, insegurança, transformações rápidas e forte presença tecnológica, modelou a Educação Pública Profissional e Tecnológica ao contexto do panorama pós-pandemia categorizado como BANI (**Brittle** - Frágil / **Anxious** - Ansioso / **Nonlinear** - Não-linear / **Incomprehensible** - Incompreensível), dotado de:

- VOLATILIDADE = suscetível a falhas
- INCERTEZA = sensação de impotência
- COMPLEXIDADE = acontecimentos não lineares cada vez mais comuns
- AMBIGUIDADE = sem respostas concretas e cheio de perguntas

A incerteza como status determinante da época, gestou uma diversidade de categorias vinculadas a temática do retorno presencial das aulas, que coexistiram ao longo do 2º Semestre de 2021, em caráter multifacetado como representação expressiva da insatisfação do cidadão, consoante ao aumento significativo no volume de tramitações da Ouvidoria na tutela dos assuntos de interesse do usuário do serviço público. Conforme modelagem da Ouvidoria, a impermanência social está sintetizada abaixo em categorias de fragmentação vinculadas a dinâmica educacional

discente – PROPOSTA ACOLHIDA).

- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC Waldyr Duron Júnior – Município de Piraju, devido a suposta conduta docente provedora de eventual assédio virtual com conotação sexual a discente – PROPOSTA ACOLHIDA).

- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC Cônego José Bento – Município de Jacareí, devido a suposta conduta docente de Assédio Moral ascendente a Direção da Unidade Escolar – PROPOSTA ACOLHIDA).

- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na FATEC Marília – Município de Marília, devido a suposta má conduta docente em eventual imperícia tecnológica provedora de dano moral virtual coletivo com conotação sexual.

- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para apreciação técnica de inspeção da CIPA do Centro Paula Souza, devido a poluição sonora não desejada no ambiente de trabalho, decorrente

Coletivo direcionados à tutela Ouvidoria. Em caso concreto, a composição do atual quantitativo funcional da Ouvidoria foi insuficiente para a devida Apreciação e Contextualização da Lógica de Relevância em apoio ao juízo de admissibilidade institucional, no faseamento técnico das demandas: acolhimento, apreciação, interpretação, tramitação, interlocução e retorno conclusivo ao cidadão em prazo protocolar regulamentado. Com efeito, a disfunção técnica proveniente do quantitativo funcional foi substanciada pela cessação do contrato de estágio de colaborador administrativo, sequenciado pela vacância temporal para contratação de servidor público, somada ao embargo administrativo na transferência departamental de servidor institucional para Ouvidoria, e impermanência na realocação de colaborador institucional em apoio aos tramites e fluxos de trabalho da Ouvidoria. Diante da dinâmica social fragmentada imposta ao 2º Semestre de 2021, a necessidade preditiva para PRESERVAÇÃO DA SAÚDE MENTAL e EMOCIONAL DA EQUIPE de colaboradores da Ouvidoria, tornou-se imperativa para conduta proativa da gestão departamental, no provimento de ações diretas e efetivas a salvaguarda do capital humano, diante de caso concreto do declínio produtivo departamental devido ao DESGASTE MENTAL E PSICOLÓGICO ACUMULADO DURANTE O ANO DE 2021, provedor de supressão da capacidade de apreciação departamental diante do expressivo quantitativo de demandas, em ajustamento técnico a utilização de recursos disponíveis visando a REORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DO EXPEDIENTE DA OUVIDORIA, em redirecionamento técnico para atendimento das demandas preferencialmente pelo SISTEMA PÚBLICO DE OUVIDORIAS. Torna-se oportuno salientar tecnicamente que, o excedente no volume de tramitações da Ouvidoria, torna prejudicial a sensibilidade humana para percepção e identificação antecipada de MANIFESTAÇÕES SENSÍVEIS a integridade física, moral e ética do cidadão-usuário do serviço público, diante do deadline temporal do contexto e conjuntura impostos ao subsídio

<p>estabelecida no 2º Semestre de 2021:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. DICOTOMIA ENTRE EDUCAÇÃO PRESENCIAL E REMOTA.</li> <li>2. REPUDIO AS CONDIÇÕES DE RETORNO PRESENCIAL.</li> <li>3. ESQUEMA VACINAL DOCENTE INCOMPLETO.</li> <li>4. LEVANTE DOCENTE PARA GREVE SANITÁRIA.</li> <li>5. ORIENTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS DIANTE DA CONTAMINAÇÃO COVID-19 ACERCA DO CONTATO COM DOCENTES, ALUNOS E SERVIDORES.</li> <li>6. INFRAESTRUTURA INSUFICIENTE PARA SIMULTANEIDADE DO ENSINO HÍBRIDO NAS ESCOLAS.</li> <li>7. PREFERÊNCIA DOCENTE PELA EDUCAÇÃO PRESENCIAL EM DETRIMENTO A EDUCAÇÃO REMOTA MEDIADA PELA PLATAFORMA MICROSOFT TEAMS.</li> <li>8. NEGLIGÊNCIA DE ETEC E FATEC NO CUMPRIMENTO DOS PROTOCOLOS SANITÁRIOS.</li> <li>9. PARECER DECISÓRIO DA DIREÇÃO PARA RETORNO PRESENCIAL, PERMANÊNCIA NA EDUCAÇÃO REMOTA E INSTAURAÇÃO DO PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM HÍBRIDO.</li> <li>10. ESCLARECIMENTO SOBRE OS PROTOCOLOS SANITÁRIOS INSTITUCIONAIS.</li> <li>11. AUSÊNCIA DE SUBSÍDIOS GERAIS PARA MERENDA ESCOLAR NO PROVIMENTO DA EDUCAÇÃO PRESENCIAL.</li> <li>12. UNIDADES ESCOLARES QUE NÃO RETOMARAM AS AULAS PRESENCIAIS.</li> <li>13. UNIDADES QUE APENAS RETORNARAM AS ATIVIDADES ACADÊMICAS PRESENCIALMENTE SEM A OFERTA DO ENSINO HÍBRIDO.</li> <li>14. GREVE BRANCA – GREVE SANITÁRIA.</li> <li>15. REPUDIO A AUSÊNCIA DO RETORNO DAS ATIVIDADES DO CAMPO DE ESTÁGIO PRESENCIAL NOS CURSOS TÉCNICOS EM ENFERMAGEM.</li> <li>16. INSATISFAÇÃO ACERCA DA CONTINUIDADE DO REVEZAMENTO DE ALUNOS ENTRE EDUCAÇÃO PRESENCIAL E REMOTA DIANTE DA OBRIGATORIEDADE DO RETORNO DAS ATIVIDADES ACADÊMICAS PRESENCIAIS EM SUA CAPACIDADE MÁXIMA DELIBERADA EM 03/11/21.</li> <li>17. DIFICULDADES TÉCNICAS PARA EXERCER A SIMULTANEAMENTE DA MODALIDADE HÍBRIDA DAS PRÁTICAS PEDAGÓGICAS DOCENTES PRESENCIAIS E REMOTAS NAS UNIDADES ESCOLARES.</li> <li>18. AUSÊNCIA DE AULAS SÍNCRONAS.</li> </ol> <p>Diante da fragmentação do processo acadêmico, as categorias que demonstraram maior protagonismo e destaque entre os indicadores sociais foram:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>REPUDIO AS CONDIÇÕES DE RETORNO PRESENCIAL.</b></li> <li>- <b>PREFERÊNCIA DOCENTE PELA EDUCAÇÃO PRESENCIAL EM DETRIMENTO A EDUCAÇÃO REMOTA MEDIADA PELA PLATAFORMA MICROSOFT TEAMS.</b></li> <li>- <b>REPUDIO A AUSÊNCIA DO RETORNO DAS ATIVIDADES DO CAMPO DE ESTÁGIO PRESENCIAL NOS CURSOS TÉCNICOS</b></li> </ul>	<p>de reforma no piso do terraço da Administração Central do Centro Paula Souza – PROPOSTA ACOLHIDA).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na FATEC ZONA SUL, devido a suposta má conduta docente decorrente de suspeição a conduta antiética em provável infração dos princípios da Administração Pública (MORALIDADE) e eventual descumprimento do Regulamento Disciplinar dos Empregados Públicos do Centro Paula Souza – REDEPS – PROPOSTA ACOLHIDA).</li> <li>• CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC Cônego José Bento – Município de Jacareí, devido a suposta má conduta docente decorrente de eventual comportamento de STALKING em suspeição ao descumprimento dos dispositivos normativos institucionais Regulamento Disciplinar dos Empregados Públicos do Centro Paula Souza - REDEPS e Regimento Comum das Escolas Técnicas Estaduais do Centro Paula Souza – PROPOSTA ACOLHIDA).</li> <li>• CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração</li> </ul>	<p>informativa a ser franqueado pela Ouvidoria como retorno institucional ao cidadão. Ressalta-se tecnicamente que, o tempo hábil para formação da REDE DE ATENÇÃO e COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL em ação pedagógica/preventiva/combativa é de suma importância para salvaguarda bilateral de orientação ao cidadão e sensibilização da administração pública, no qual, o excedente de demandas dificulta o gerenciamento de possível crise proliferada diante da propagação de rumores e interpretações desassociadas mediante eventual midiática dos processos tutelados pela Ouvidoria, acerca da Educação Pública Profissional e Tecnológica oferecida à sociedade civil pública.</p> <p>Mesmo diante dos desafios impostos pelo atual contexto social e institucional, diante da pandemia COVID-19, a Ouvidoria do Centro Paula Souza dentro dos princípios que norteiam sua atuação, reforça-se permanentemente como um canal colaborativo na construção de novas oportunidades, melhorias e inovações para o aprimoramento dos processos institucionais em apoio ao Gabinete da Superintendência. A percepção bidirecional, norteia as ações da Ouvidoria, pela busca de soluções que atendam ao cidadão e a instituição pública, objetivando ampliar os elementos técnicos para nortear o amparo social ao cidadão e a conscientização da administração pública da Autarquia, através de indicadores da sociedade visando o desenvolvimento institucional e a constante melhoria dos processos administrativos e pedagógicos da Educação Pública Profissional Tecnológica no Estado de São Paulo.</p>
--	--	---

**EM ENFERMAGEM.**

b) informações sobre procedimentos administrativos:

A referida temática substanciou relevância, ao longo do 2º semestre de 2021 em objetos consultivos de ordenamento ao interesse público específico e coletivo, diante do serviço público oferecido pelo Centro Paula Souza. As perspectivas vinculadas as solicitações por informações sobre procedimentos administrativos, foram estruturadas a partir do desdobramento do posicionamento institucional, dos tramites processuais de contratação pública e dos procedimentos administrativos permanentes, sazonais e específicos que compõe a rotina do fluxo de atividades vinculados a Educação Pública Profissional e Tecnológica oferecida pelo Centro Paula Souza a sociedade civil pública. No âmbito administrativo, a referida temática substanciou frequência e relevância conceitual, diante da categorização:

- posicionamento institucional em deliberação a caracterização do abuso ao direito de acesso à informação: consoante a relevância da 2ª temática mais frequente no 1º Semestre de 2021 (Caracterização do abuso ao direito de acesso à informação), o referido parecer técnico ensejou emulação da instância jurídica institucional para o contexto administrativo departamental pelo CIDADÃO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO, em questionamentos, consultas e requerimentos direcionados a conduta administrativa da Autarquia diante da consolidação do parecer técnico da PROCURADORIA JURÍDICA – PJ, do Centro Paula Souza e posicionamento institucional fundamentado pelo Parecer da CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO – CGU, nº 3187 de 30/01/2017, com a perda do objeto de assessoramento documental ao cidadão apenas nas temáticas vinculadas aos pontos de crise consoantes ao mérito dos requerimentos de sua reclamação trabalhista, e perspectivas vinculantes a supramencionada narrativa conflitiva, mediante a lógica de relevância jurídica instada sob o PARECER CJ/CEETEPS nº 88/2021, analisada estritamente pela intensidade da conduta volitiva do cidadão. Ressalta-se tecnicamente a comprovação de dedicação exclusiva da Ouvidoria do Centro Paula Souza ao cidadão em face da caracterização do abuso ao direito de acesso à informação, no marco temporal de 5 a 07/07/21 - 05/08/21 e 29/12/21.

- fornecimento da mão de obra direcionada ao atendimento escolar especializado dos alunos portadores de deficiência: em face de processo licitatório para contratação da prestação de serviço do interesse público, a comunidade acadêmica e a sociedade civil pública manifestaram-se conjuntamente para solicitação de esclarecimentos institucionais acerca do processo administrativo licitatório para prestação do serviço contínuo de apoio à educação inclusiva para o fornecimento da mão de obra especializada direcionada ao assessoramento dos alunos portadores de deficiência durante sua trajetória acadêmica. As manifestações de inconformismo dos cidadãos, foram centralizadas na suposta desvalorização do profissional de inclusão, mediante a eventual remuneração oferecida pela empresa vencedora do processo de licitação, estar pressupostamente valorada em dotação orçamentária inferior ao piso salarial estabelecido pela categoria dos agentes de inclusão. A suposta supressão salarial dos profissionais de inclusão, potencializou a manifestação cidadã pela busca de esclarecimentos, diante da possibilidade de desistência ou troca dos profissionais (Cuidador I, Cuidador II, Cuidador III, Intérprete de Libras e Técnico de Enfermagem) que assessoram e estão adaptados as rotinas e dinâmicas do processo de ensino-aprendizagem dos alunos portadores de deficiência do Centro Paula Souza. No qual, o termo referencial contratual está sob apreciação da ASSESSORIA DE INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, do Centro Paula Souza em observância a salvaguarda do desenvolvimento qualitativo dos projetos de inclusão, visando garantir a qualidade e a plena participação das pessoas com deficiência na Educação Pública Profissional e Tecnológica oferecida pela Autarquia a sociedade.

- procedimentos administrativos permanentes, sazonais e específicos: em caráter contínuo ao longo do 2º semestre de 2021,

Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC ARISTÓTELES FERREIRA – Município de Santos, devido a suposta má conduta docente decorrente de suspeição a provável transgressão ao comportamento ético e eventual violação dos dispositivos institucionais vigentes vinculados ao Regulamento Disciplinar dos Empregados Públicos do Centro Paula Souza – REDEPS e Regimento Comum das Escolas Técnicas Estaduais do Centro Paula Souza substanciando possível infração do princípio da Administração Pública (MORALIDADE) em provável caracterização reiterada da utilização das práticas docentes em prejuízo ao processo de ensino-aprendizagem discente, e da qualidade da Educação Pública Profissional oferecida pelo Centro Paula Souza – PROPOSTA ACOLHIDA).

- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC de Ibaté – Município de Ibaté, devido a suposta má conduta de servidor administrativo decorrente de eventual comportamento de STALKING em suspeição ao descumprimento do dispositivo normativo institucional Regulamento Disciplinar dos Empregados Públicos

em derivação da temática administrativa outras categorias modelaram destaque de interesse do usuário do serviço público diante do contexto e conjuntura à solicitação de esclarecimentos/informações sobre procedimentos administrativos institucionais vinculados a composição das rotinas departamentais e fluxos de atividades vinculados ao âmbito administrativo da autarquia, tais como:

- eventual descumprimento contratual de empresa prestadora de serviços de vigilância patrimonial.
- processo seletivo simplificado docente.
- desconto indevido em folha de pagamento.
- processo de atribuição de aula docente nas ETECs e edital interno para ampliação de aulas nas FATECs.

c) levante da comunidade acadêmica e manifesto coletivo:

O atual contexto social pandêmico, tornou significativo a representação da **cidadania coletiva** acerca do monitoramento contínuo e solicitação de providências imediatas diante de eventuais disfunções ao amparo social em observância de garantia da qualidade da formação profissional e tecnológica oferecida pelo Centro Paula Souza. Pela competência, o Centro Paula Souza, como agente da Educação Pública Profissional e Tecnológica no estado de São Paulo, empreendeu esforços administrativos e pedagógicos para continuidade do processo educacional em diversas modalidades (Remota mediada pela plataforma Microsoft Teams, Retorno das atividades acadêmicas presenciais e Simultaneidade do ensino híbrido online e presencial). Entretanto, devido as especificidades regionais, particularidades técnicas das unidades escolares e afetação da pandemia COVID-19 em caráter singular aos integrantes da comunidade escolar, com efeito, definiu a impermanência como representação das incertezas vinculadas ao processo educacional em amplitude macro institucional. O contexto vinculado, a referida temática apresentou disrupções do modelo educacional tradicional, condicionadas pelo **MANIFESTO COLETIVO E LEVANTE DA COMUNIDADE ACADÊMICA** em redefinição dos processos relacionados abaixo:

- fenômeno social de representação coletiva da cidadania: como característica ostensiva e expressiva do ano de 2021, a temática levante da comunidade acadêmica e manifesto coletivo, obteve latência em 2019, surgimento embrionário na Ouvidoria do Centro Paula Souza, em 2020 vinculada a mobilização nas Redes Sociais Digitais reverberada em manifestação massiva ao instituto de Ouvidoria da Autarquia, em repúdio e eventual conduta docente inadequada de assédio. De modo concreto, eclodindo em 2021 alcançando protagonismo, consistência e organização técnica para demonstração da manifestação de uma cidadania coletiva, estruturada e objetiva dotada de conhecimento, argumentação fundamentada, contra argumentação imediata, pautada pela solicitação de esclarecimentos consistentes e efetivos de providências institucionais em observância aos direitos constitucionais do cidadão diante do serviço público oferecido pelo Centro Paula Souza a sociedade civil pública. Durante o 2º semestre de 2021, a temática provocou à Ouvidoria do Centro Paula Souza, a conduta proativa e sistemática de planejamento estratégico, em monitoramento permanente ao mapeamento de potenciais temáticas controversas e contraditórias, para produção de conteúdo responsivo e instrucional fundamentado no conhecimento institucional e dispositivos normativos legais, em aderência vinculante as temáticas de provocação cidadã, objetivando o esclarecimento social e a sensibilização institucional a partir da composição de conteúdos responsivos relevantes, dotados de amparo legal, instrução técnica e esclarecimento objetivo ao cidadão, diante do quantitativo significativo de manifestações sucessivas em modulação expressiva, atomizadas em diversas manifestações simultâneas direcionadas aos canais comunicacionais da Ouvidoria, em conotação frequente e sistemática, até que o conteúdo responsivo consolidasse aderência e efetividade em torno da busca de solução/consenso ao cerne conflitivo apresentado.

- interesse social coletivo em observância a qualidade da prestação

do Centro Paula Souza – REDEPS – PROPOSTA ACOLHIDA).

- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC de Ibaté – Município de Ibaté, devido a descrição de suposta má conduta de servidora administrativa decorrente de eventual conduta inadequada em suspeição ao descumprimento do dispositivo normativo institucional Regulamento Disciplinar dos Empregados Públicos do Centro Paula Souza – REDEPS – PROPOSTA ACOLHIDA).
- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC DE IBATÉ – Município de Ibaté, devido a suspeição a provável falsificação de documentos públicos e eventual violação dos princípios da Administração Pública Legalidade - Impessoalidade – Moralidade – PROPOSTA ACOLHIDA).
- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC Frei Arnaldo Maria de Itaporanga – Município de Votuporanga, devido a suposta conduta docente de assédio

do serviço público educacional: a centralidade dos interesses dos cidadãos, condicionadas a representação da cidadania coletiva, diante da Educação Pública Profissional e Tecnológica oferecida pelo Centro Paula Souza, à sociedade civil pública, está categorizada a partir da modelagem técnica da Ouvidoria mensurada pela diversidade e amplitude vinculante, em especial aos desdobramentos do atual contexto social pandêmico:

**- CATEGORIZAÇÃO TEMÁTICA DO MANIFESTO COLETIVO E LEVANTE DA COMUNIDADE ACADÊMICA:**

1-POLARIZAÇÃO DO RETORNO PRESENCIAL DAS AULAS.

2-INSATISFAÇÃO COLETIVA TUTELADA PELO COLEGIADO DE 18 CURSINHOS PREPARATÓRIOS PARA O VESTIBULINHO ETEC ACERCA DA QUALIDADE DO ENSINO TÉCNICO OFERECIDO PELAS ESCOLAS TÉCNICAS DIANTE DAS DIRETRIZES ADOTADAS PELO CENTRO PAULA SOUZA NO PROCESSO SELETIVO VESTIBULINHO PARA O 1º SEMESTRE DE 2022: - ANÁLISE DE RENDIMENTO PELO HISTÓRICO ESCOLAR COMO CRITÉRIO PARA INGRESSO NOS CURSOS DA AUTARQUIA - RETORNO DA AVALIAÇÃO PRESENCIAL – PROIBIÇÃO DAS MULTIPLAS INSCRIÇÕES – ABOLIÇÃO DA TAXA DE INSCRIÇÃO.

3-MOBILIZAÇÃO ACADÊMICA DE ALUNOS DOS CURSOS TÉCNICOS DE ENFERMAGEM DIANTE DA AUSÊNCIA DO RETORNO DOS CAMPOS DE ESTÁGIO PRESENCIAIS PARA CUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA SUBSTANCIADA PELA EVENTUAL CONDUTA/METODOLOGIA DOCENTE INADEQUADA E PRESSUPOSTA CONTRAPARTIDA FINANCEIRA A INSTITUIÇÃO CEDENTE DO CAMPO DE ESTÁGIO EM SUBSÍDIO A COMPRA DE INSUMOS CIRURGICOS.

4-AUSÊNCIA NA REALIZAÇÃO DE EXAME PRESENCIAL DOS PROCESSOS SELETIVOS VESTIBULINHO E VESTIBULAR PARA INGRESSO NO 1º SEMESTRE DE 2022.

5-COLAÇÃO DE GRAU UNIVESP DO CURSO SUPERIOR TECNOLÓGICO EM GESTÃO PÚBLICA EAD OFERECIDO EM COOPERAÇÃO EDUCACIONAL COM O CENTRO PAULA SOUZA.

6-REPÚDIO AO RETORNO DA JORNADA DE TRABALHO PRESENCIAL.

7-RETORNO OBRIGATÓRIO DAS ATIVIDADES ACADÊMICAS PRESENCIAIS EM SUA CAPACIDADE MÁXIMA DELIBERADO EM 03/11/21.

8-AUMENTO EXPONENCIAL DE MANIFESTAÇÕES/DENÚNCIAS VINCULADAS A ASSÉDIO MORAL, SEXUAL E DISCRIMINAÇÃO APÓS A OBRIGATORIEDADE DO RETORNO PRESENCIAL DAS ATIVIDADES ACADÊMICAS EM SUA CAPACIDADE MÁXIMA ELEVANDO EXPRESSIVAMENTE OS INDICADORES QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS DA OUVIDORIA.

9-EXCLUSÃO DEFINITIVA DAS CONTAS DE E-MAILS INSTITUCIONAIS DOS ALUNOS EGRESSOS MEDIANTE A ATUALIZAÇÃO DOS TERMOS DE USO DOS ENDEREÇOS ELETRÔNICOS E PACOTE OFFICE 365 DIANTE DA NOVA POLÍTICA DE GESTÃO CONTRATUAL DO RECURSO ACADEMICO ESTABELECIDO ENTRE MICROSOFT E CENTRO PAULA SOUZA.

10-INFORMAÇÕES SOBRE AS MODALIDADES DO PROGRAMA BOLSA DO POVO SOB A TUTELA DO CENTRO PAULA SOUZA (CENTRO PAULA SOUZA EDUCAÇÃO – CENTRO PAULA SOUZA ESTUDANTE – NOVOTEC EXPRESSO).

11-OBRIGATORIEDADE PRELIMINAR NO RETORNO PRESENCIAL DAS ATIVIDADES ACADÊMICAS.

12-FORNECIMENTO DA MÃO DE OBRA DIRECIONADA PARA

sexual em face de alunas durante o processo de ensino-aprendizagem discente.

- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC DE ILHA SOLTEIRA – Município de Ilha Solteira, devido a suposta má conduta de AUXILIAR DOCENTE decorrente do eventual descumprimento dos dispositivos normativos institucionais Regulamento Disciplinar dos Empregados Públicos do Centro Paula Souza - REDEPS e Regimento Comum das Escolas Técnicas Estaduais do Centro Paula Souza – PROPOSTA ACOLHIDA).
- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC Gino Rezaghi – Município de Cajamar, devido a suposta conduta docente de assédio sexual em face de aluna durante apresentação acadêmica – PROPOSTA ACOLHIDA).
- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC Doutor José Luiz Viana Coutinho – Município de Jales, devido a suposta conduta docente de



<p>ATENDIMENTO ESCOLAR ESPECIALIZADO AOS ALUNOS PORTADORES DE DEFICIÊNCIA.</p> <p>13-INFORMAÇÕES SOBRE AS DEMAIS/DIVERSAS MODALIDADES DO PROGRAMA BOLSA DO POVO SEM VINCULAÇÃO E TUTELA DO CENTRO PAULA SOUZA EM CARATER INSTRUCIONAL AO CIDADÃO.</p> <p>14-COLAÇÃO DE GRAU NAS FATECS.</p> <p>15-PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL VIA RAPIDA.</p> <p>16-PROCESSO DECISÓRIO DA DIREÇÃO ESCOLAR DIANTE DO RETORNO DAS ROTINAS ACADÊMICAS PRESENCIAIS.</p> <p>17-LEVANTE ACADÊMICO E MANIFESTAO COLETIVO VINCULADO A SUPOSTA CONDUTA DOCENTE INADEQUADA.</p> <p>- disrupção colateral do expediente administrativo da Ouvidoria: a presença significativa da temática, levante da comunidade acadêmica e manifesto coletivo, em caso concreto, materializou impactou de grandes proporções no fluxo de atividades da Ouvidoria, encadeando um colapso administrativo irreversível ao longo do 2º semestre de 2021. Devido a anomalia na intensidade do fluxo de tramitações e atividades da Ouvidoria, circunstanciado pelo aumento expressivo da participação cidadã diante do quantitativo funcional insuficiente para o devido acolhimento, apreciação e tramitação das demandas provocadas a Ouvidoria, desde o mês de <b>AGOSTO</b> (PERÍODO DE MAIOR INTERAÇÃO E TRAMITAÇÃO DE DEMANDAS NA OUVIDORIA EM 2021 COM A DOTAÇÃO NO FLUXO DE ATIVIDADES EM <b>913 TRAMITAÇÕES</b>), a Ouvidoria deixou de atuar sobre demandas imediatas e imprevistas. No qual, de forma planejada e estruturada, o fluxo administrativo passou a ser alocado de forma ordenada em atuação coordenada de efeito sinérgico através de ações em conotação de FORÇA TAREFA COLETIVA (direcionando a competência dos três integrantes da Ouvidoria em atuação conjunta e simultânea nas frentes de trabalho CLASSIFICAÇÃO, COBRANÇA, RESPOSTA, E-MAIL INSTITUCIONAL E ATENDIMENTO PRESENCIAL). Entretanto, mesmo diante do exercício planejamento, sistemático e coordenado das ações, a Ouvidoria diante do colapso administrativo, foi condicionada diante do referido efeito colateral, a deliberar o atendimento preferencial e efetivo das demandas vinculadas as supostas condutas de assédio, priorizando a tramitação das demandas de salvaguarda a integridade ética e moral dos usuários do serviço público oferecido pelo Centro Paula Souza. Inevitavelmente, devido ao desgaste mental e psicológico durante o ano de 2021, no mês de <b>SETEMBRO</b> a Ouvidoria deixou de atuar colaborativamente com o canal comunicacional FALE CONOSCO DO GOVERNO DE SÃO PAULO, devido ao espelhamento da conotação técnica do levante acadêmico e manifesto coletivo, ter sido injetada pelo cidadão no afluxo comunicacional do referido canal de participação social, sendo redirecionada em afluência expressiva de questionamentos, consultas e requerimentos à Ouvidoria do Centro Paula Souza, mediante ao encaminhamento frequente, sucessivo, reiterado, permanente e contínuo das demandas de interesse do cidadão. Em <b>OUTUBRO</b> o rendimento coletivo da Ouvidoria obteve declínio preditivo da capacidade de apreciação departamental, diante do quantitativo de demandas em preservação a saúde mental e emocional da equipe. Consoante a necessidade para redefinição de uma nova estratégia administrativa, para tramitação saudável e efetiva das demandas, diante da intensidade da anomalia das manifestações em levante/manifesto centralizadas em <b>NOVEMBRO</b>, em simultaneidade ao elevado desconforto acadêmico dos usuários do serviço público vinculado a supostas ocorrências de Assédio Moral, Sexual e Discriminação, o mês subsequente de <b>DEZEMBRO</b>, foi provedor da disrupção colateral da REORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DO EXPEDIENTE DA OUVIDORIA, circunstanciada pela utilização de recursos técnicos motivando pedagogicamente o cidadão a manifestar sua participação social, em redirecionamento técnico ao SISTEMA PÚBLICO DE OUVIDORIAS.</p>	<p>assédio sexual em face de discentes da Classe Descentralizada E.E. SILVIO MIOTTO (MUNICIPIO DE ESTRELA D'OESTE) com sede escolar sob a administração da ETEC DR. JOSE LUIZ VIANA COUTINHO – PROPOSTA ACOLHIDA).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na FATEC BRAGANÇA – Município de Bragança, devido a suposta imperícia tecnológica docente provedora de eventual Importunação Sexual mediante compartilhamento coletivo de conteúdo erótico a turma durante aula remota mediada pela Plataforma Microsoft Teams – PROPOSTA ACOLHIDA).</li> <li>CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC DE CERQUILHO – Município de Cerquillo, devido a suposta conduta docente de assédio sexual em face de aluna – PROPOSTA ACOLHIDA).</li> <li>CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC ABDIAS DO NASCIMENTO – Município de Paraisópolis/SP, devido a suposta</li> </ul>	
--	--	--

**OBSERVAÇÕES:**

- Salienta-se na comparação entre os períodos de 01/07/2020 a 31/12/2020 (2º semestre de 2020) e 01/07/2021 a 31/12/2021 (2º semestre de 2021), um aumento nas manifestações realizadas no Sistema Público de Ouvidorias, sendo **1.611** manifestações em 2020 e **1.930** manifestações em 2021. A Ouvidoria do Centro Paula Souza em observância ao atual contexto social e institucional, evidencia como potencial fator na contribuição do **aumento das manifestações eletrônicas** protocoladas no Sistema Público de Ouvidorias (<https://www.ouvidoria.sp.gov.br>), o fenômeno social de representação coletiva da cidadania deflagrado pelo levante da comunidade acadêmica e manifesto coletivo, que ao longo do 2º semestre de 2021 protagonizou a mediação das tramitações na modalidade eletrônica. Diante das percepções da Ouvidoria, durante o referido período, destacam-se os contextos: impacto de grandes proporções no fluxo de atividades da Ouvidoria diante da característica do ano de 2021 dinamizada pelos levantes acadêmicos e manifestos coletivos, provedores de manifestações sucessivas em escala quantitativa significativa direcionando os interesses da cidadania coletiva para tutela e mediação da Ouvidoria.
- conduta proativa da Ouvidoria em salvaguarda do processo administrativo e pedagógico de gestão escolar diante da identificação sensível de eventual perseguição ao Diretores de escola.
- **marco da superação de 7.000 tramitações em 2021 no registro do fluxo de demandas da Ouvidoria aferido em 17/12/2021.**
- empreendimento técnico da Ouvidoria em substanciar a interpretação e diferenciação conceitual entre as demandas em suspeição a Importunação Sexual e sua variável vinculante de Perturbação em auxílio técnico a possível instauração de sindicância apuratória.
- escuta ativa da Ouvidoria ao cidadão em mediação virtual realizada pela Plataforma Microsoft Teams em disposição para promoção do diálogo entre cidadão e instituição pública.
- colapso administrativo no fluxo de atividades da Ouvidoria provedor do efeito colateral da ausência de atuação sobre demandas imediatas-imprevistas-urgentes, condicionando requerimentos desta natureza em planejamento ordenado, estruturado e coordenado em dinâmica de FORÇA TAREFA para o desenvolvimento estratégico e sistemático das ações departamentais e tramitação do fluxo de demandas.
- ineditismo institucional da primeira divulgação de Transparência Ativa da Ouvidoria do Centro Paula Souza no site institucional referente ao 1º Semestre de 2021, disponível e acessível pelo endereço eletrônico <https://www.cps.sp.gov.br/wp-content/uploads/sites/1/2021/11/1-Relatorio-Transparencia-Ativa-1o-Sem-2021.pdf>
- participação em reunião do coletivo institucional para alinhamento e cooperação departamental na construção coletiva do Código de Ética do Centro Paula Souza em 21/10/21.
- relevância do fluxo geral de tramitações tuteladas pela Ouvidoria do Centro Paula Souza. Mesmo considerando a relevância do Sistema Público de Ouvidorias, ressalta-se que muitas solicitações do referido sistema eletrônico são atomizadas em outras iniciativas e canais de comunicação

conduta docente de Importunação Sexual a discentes – PROPOSTA ACOLHIDA).

- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC Aristóteles Ferreira – Município de Santos, devido a suposta má conduta docente decorrente de eventual comunicação docente violenta provedora de pressuposta insegurança coletiva mediante ameaça no ambiente escolar, em suspeição ao descumprimento do dispositivo normativo institucional Regulamento Disciplinar dos Empregados Públicos do Centro Paula Souza – REDEPS – PROPOSTA ACOLHIDA).
- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC PAULINO BOTELHO – Município de São Carlos, devido a suposta conduta docente de Importunação Sexual a discentes – PROPOSTA ACOLHIDA).
- CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para apreciação do desenvolvimento de ORIENTAÇÃO NORMATIVA CONJUNTA CETEC/CESU, devido a previsibilidade preventiva de suposta aplicabilidade do termo de

	<p>da Ouvidoria, substanciando um fluxo de tramitações derivadas das manifestações acolhidas em diversos formatos e plataformas:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PERÍODO TRAMITAÇÕES</th> <th>SISTEMA PÚBLICO DE OUVIDORIAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>JULHO 578</td> <td>299</td> </tr> <tr> <td>AGOSTO 913</td> <td>413</td> </tr> <tr> <td>SETEMBRO 638</td> <td>319</td> </tr> <tr> <td>OUTUBRO 548</td> <td>297</td> </tr> <tr> <td>NOVEMBRO 690</td> <td>350</td> </tr> <tr> <td>DEZEMBRO 408</td> <td>252</td> </tr> <tr> <td>TOTAL 2º SEMESTRE 2021 3.775</td> <td>1.930</td> </tr> </tbody> </table>	PERÍODO TRAMITAÇÕES	SISTEMA PÚBLICO DE OUVIDORIAS	JULHO 578	299	AGOSTO 913	413	SETEMBRO 638	319	OUTUBRO 548	297	NOVEMBRO 690	350	DEZEMBRO 408	252	TOTAL 2º SEMESTRE 2021 3.775	1.930	<p>compromisso para devolução dos equipamentos disponibilizados para educação remota e teletrabalho em fundamentação aos dispositivos normativos institucionais vigentes REGIMENTO ESCOLAR e REDEPS – PROPOSTA EM ANÁLISE).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC SEBRAE – Município de São Paulo, devido a suposta conduta de Perturbação Virtual docente à discente – PROPOSTA ACOLHIDA).</li> <li>CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central (recomendação para proposição da instauração de sindicância apuratória na ETEC PROF. MARCOS UCHOAS DOS SANTOS PENCHEL – Município de Cachoeira Paulista, devido a suposta conduta docente de Importunação Sexual a discentes – PROPOSTA ACOLHIDA).</li> <li>recomendação ao GABINETE DA SUPERINTENDÊNCIA para possível instauração de Sindicância Apuratória, em vista, da instrumentalização dos procedimentos de identificação sobre <b>suposta conduta inadequada no ambiente digital</b> provedora de:</li> </ul> <p><b>- ASSÉDIO VIRTUAL COM CONOTAÇÃO SEXUAL:</b></p>	
PERÍODO TRAMITAÇÕES	SISTEMA PÚBLICO DE OUVIDORIAS																		
JULHO 578	299																		
AGOSTO 913	413																		
SETEMBRO 638	319																		
OUTUBRO 548	297																		
NOVEMBRO 690	350																		
DEZEMBRO 408	252																		
TOTAL 2º SEMESTRE 2021 3.775	1.930																		

- ETEC Doutor Demétrio Azevedo Junior - Itapeva.  
- FATEC MARÍLIA – Marília – Marília.  
- FATEC BRAGANÇA – Bragança.  
- ETEC Waldyr Duron Júnior – Piraju.

**- ASSÉDIO VIRTUAL COM CONOTAÇÃO MORAL:**

- ETEC Dr. Geraldo José Rodrigues Alckmin – Taubaté.  
- ETEC Cônego José Bento – Jacareí.  
- ETEC de Ilha Solteira – Ilha Solteira.  
- ETEC Sebrae – São Paulo.

- recomendação ao GABINETE DA SUPERINTENDÊNCIA para possível instauração de Sindicância Apuratória, em vista, a instrumentalização dos procedimentos de identificação sobre **suposta conduta de Assédio Moral e condutas diversas** em possível não cumprimento do Regulamento Disciplinar dos Empregados Públicos – REDEPS, do Centro Paula Souza:

- ETEC DE IBATÉ – Ibaté (Suspeição a prevaricação).  
- FATEC ZONA SUL – São Paulo (Possível conduta antiética).  
- ETEC SANTA IFIGÊNIA – São Paulo (Eventual insegurança na coexistência profissional).  
- ETEC Cônego José Bento – Jacareí (Suposta conduta de Stalking).  
- ETEC Aristóteles Ferreira – Santos (Possível transgressão).  
- ETEC de Ibaté – Ibaté (Suposta conduta de Stalking).  
- ETEC de Ibaté – Ibaté (Pressuposta insegurança na coexistência profissional).  
- ETEC de Ibaté – Ibaté (Eventual conduta antiética).  
- ETEC de Ilha Solteira – Ilha Solteira (Pressuposta insegurança na coexistência profissional).  
- ETEC Aristóteles Ferreira – Santos (Suspeição a insegurança no ambiente acadêmico).  
- ADMINISTRAÇÃO CENTRAL – São Paulo (Eventual queixa crime contra aluno em possível abertura de boletim de

ocorrência).

- abertura ao diálogo e **reflexão institucional** acerca de temáticas transversais a Educação Pública Profissional e Tecnológica, vinculadas as perspectivas abaixo:

- DEMANDA DE INTERESSE PUBLICO VINCULADA AO DIREITO DA COLETIVIDADE: PROPOSTA PARA APRECIACÃO DE REFLEXÃO INSTITUCIONAL ACERCA DO CRITERIO DE ANÁLISE CURRICULAR PELA AVALIACAO DO RENDIMENTO ESCOLAR PARA INGRESSO NOS CURSOS TÉCNICOS EM TUTELA DO MANIFESTO CIVICO DOS PROFISSIONAIS DE EDUCACAO DOS CURSOS PREPARATORIOS PARA O VESTIBULINHO NO PROCESSO CLASSIFICATORIO OPERACIONALIZADO PARA O 1º SEMESTRE DE 2022.

- APOIO INSTITUCIONAL PARA CUSTEIO DE BOLSA ACADEMICA INTERNACIONAL: PROPOSTA PARA APRECIACÃO DE REFLEXÃO INSTITUCIONAL A PARTIR DO PROTOCOLO DE OUVIDORIA Nº 1325505 SOBRE A POSSIBILIDADE DE APOIO INSTITUCIONAL PARA CUSTEIO DA PARTICIPACÃO EM CONCURSO PARA VISITACÃO DA UNIVERSIDADE INTERNACIONAL DE OXFORD, OPORTUNIZANDO O PRECEDENTE TÉCNICO INSTITUCIONAL PARA IDEALIZACÃO DE UM CHAMAMENTO PÚBLICO CARACTERIZADO PRELIMINARMENTE DE MEETING, EM POSSIVEL ENSEJO A COOPERACÃO DE EMPRESAS INTERESSADAS EM PATROCINAR CASOS EXCEPCIONAIS DE INTERCAMBIO ACADEMICO DE FORMA BILATERAL, AO ALUNO DO CENTRO PAULA SOUZA EM DESTAQUE A REPRESENTACÃO INTERNACIONAL DA AUTARQUIA E DA INSTITUIÇÃO PARCEIRA CEDENTE DO INVESTIMENTO NA PARTICIPACÃO ACADÊMICA

		INTERNACIONAL.	
Faculdade de Ciências Médicas FCM Unicamp	A Ouvidoria da Faculdade de Ciências Médicas da Unicamp recebeu apenas duas manifestações no segundo semestre, nas quais solicitava informações sobre pagamento de boleto e localização das placas de formandos em medicina.	Não houve recomendações.	Não houve.
Faculdade de Medicina de Marília - Famema	<p>Ocorreram três manifestações no período: uma reclamação por excesso de barulho, provocado por ensaio de bateria dos estudantes incomodando vizinho da Faculdade; já as Denúncias foram duas realizadas por estudantes, uma na Ouvidoria do Estado por não aceitar a forma de condução da Faculdade onde a maioria das atividades permanecerem on-line alegando prejuízo na formação acadêmica; e outra na Ouvidoria FAMEMA sendo denúncia de assédio sexual entre estudantes, inclusive foi a Conclusão igual a "solucionada parcialmente", pois foi instaurada pela Diretoria de Graduação uma Comissão de Apuração Preliminar que encontra-se em andamento.</p> <p>A demanda da Ouvidoria reduziu devido à pandemia onde a maioria das atividades acadêmicas aconteceram on-line, além da estrutura física da Ouvidoria não ter visibilidade, identificação e privacidade para os usuários.</p>	A Ouvidoria recomendou à Diretoria, analisar a viabilidade de um espaço físico para a Ouvidoria e SIC com ampla visibilidade, identificação, privacidade para os usuários, pois acredita que proporcionará um aumento considerável no volume de manifestações e consequentemente na satisfação dos usuários. A recomendação foi acatada, porém encontra-se em estudo.	<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 realizou em abril divulgação dos serviços oferecidos para os estudantes de 1º série dos cursos de medicina e enfermagem, na semana "Recepção aos Estudantes 2021".</p> <p>A Ouvidoria estabeleceu parceria com a Comissão de Assédio Sexual e Moral da FAMEMA e definição de fluxo de atendimento para acolher o(a) assediado(a).</p>
Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informações e dúvidas, sobre os vestibulares dos cursos de Enfermagem, Medicina e Psicologia da FAMERP;</li> <li>2. Informações a respeito da Prova da COREME</li> <li>3. Informações, sobre o processo de transferência para o curso de Medicina da FAMERP.</li> </ol>	Nada a manifestar.	Nada a manifestar.
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp	<p>Reclamações: A maioria dos atendimentos são de reclamações recebidas, em especial de outras Instâncias Governamentais. Neste universo, o grande número de reclamações se refere às Bolsas/Auxílios providos pelo Governo, para o enfrentamento dos impactos da Pandemia.</p> <p>Acerca das reclamações sobre a atuação da Fundação, a maioria teve como objeto o tempo para análise das outorgas. Houve aumento das solicitações de informações, em especial sobre o atendimento do público.</p> <p>Seguimos recebendo denúncias relativas às infringências ao termo de outorga.</p> <p>Seguem em destaque as notícias sobre descumprimento da obrigação de dedicação exclusiva à pesquisa.</p> <p>Não é demais destacar que, em razão da existência da plataforma "Converse com a FAPESP", muitas solicitações são feitas aos dois acessos.</p> <p>E, por este motivo, não raramente, ao solicitarmos informações ao setor responsável pela gestão dos projetos, as solicitações já estão em processamento e/ou foram atendidas.</p>	<p>Não houve.</p> <p>Durante este período não ocorreu fato ou situação que motivasse a Ouvidoria a promover recomendações às Diretorias da Fundação</p>	<p>Houve pouca.</p> <p>Novamente, a obrigatoriedade do distanciamento social e a suspensão das atividades presenciais da Fundação, importaram algum prejuízo, em especial no tempo de acesso aos processos físicos.</p> <p>No mais, houve um certo desencontro na compreensão dos usuários de que a FAPESP não era a gestora das novas bolsas/auxílios providos pelo Estado, o que acarretou em uma grande procura de informações sobre o tema, na fronteira da nossa Ouvidoria.</p>
Hemocentro de Campinas/Unicamp	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Demora no atendimento (permanência no serviço / agendamento)</li> <li>2) Infraestrutura, móveis velhos, macas velhas</li> <li>3) Comentários, reclamações de procedimentos que qualificam inaptidão para doar sangue</li> </ol>	Relatório mensal com as respostas é enviado aos diretores de área para análise e ciência das manifestações	Dificuldades de identificar o usuário pelo dados incompletos de preenchimento de ficha de atendimento, e-mail inválido, telefone inválido, endereço incorreto.
Hospital das Clínicas da	1 – Inexistência de uma Central de informações para	> Inclusão do Serviço de	> Demora no retorno com

<p>Universidade Estadual de Campinas - Unicamp</p>	<p>esclarecimentos sobre retorno dos atendimentos e o não atendimento telefônico nos ambulatórios e serviços de agendamento. Após a fase mais crítica da pandemia Covid19, e retomada gradual dos atendimentos, os usuários encontraram dificuldades de acesso para informações por telefone nos ambulatórios, laboratório de coleta e serviço de agendamento, uma vez que os telefones disponíveis para contato na página do hospital, não eram atendidos, obrigando pacientes e acompanhantes a virem pessoalmente no hospital em busca de informações;</p> <p>2 – Demora e constantes cancelamentos de procedimentos cirúrgicos para pacientes internados em função de redução de horários e salas do Centro Cirúrgico, além do déficit de médicos anestesistas. Tal situação causa impacto em prolongamento do período de internação, exposição de pacientes a outros agentes bacteriológicos comuns ao ambiente hospitalar, além da expectativa e ansiedade geradas aos pacientes e familiares. Houve impacto também para pacientes que aguardam por procedimentos eletivos e estão em fila de espera há bastante tempo;</p> <p>3 – Falta de leitos de enfermaria e UTI para pacientes internados na Unidade de Emergência e/ou que aguardam procedimentos eletivos.</p>	<p>Ouvidoria no compartilhamento de informações, decisões e alteração de fluxos de trabalho. Por vezes a Ouvidoria não foi devidamente informada ou orientada de fluxos, o que impacta diretamente no atendimento aos pacientes e acompanhantes que buscam na Ouvidoria, respostas a dúvidas relacionadas ao funcionamento da instituição e qual o melhor forma de utilização do serviço. Não acatada. Motivo desconhecido;</p> <p>&gt; Reposição de recursos humanos em função de aposentadoria, término de contrato de estágios e aprimoramento profissional. Com a pandemia Covid 19, muitas famílias perderam fonte de renda e benefícios e como consequência natural, migraram para o serviço de saúde pública. O Hospital de Clínicas da Unicamp é responsável por atendimento a uma população aproximada de seis milhões de pessoas e é o único hospital disponível para determinados casos de alta complexidade na região. Desta forma o serviço de Ouvidoria recebe um público que exige atendimento devidamente qualificado e tecnicamente preparado e conhecedor dos fluxos da Instituição. Com recursos humanos super reduzido o atendimento fica prejudicado e a equipe sobrecarregada, por isso a necessidade de aumento de recursos humanos. Não acatada. Motivo: Indisponibilidade de recursos financeiros para novas contratações;</p> <p>&gt; Agilidade no retorno de respostas a demandas apresentadas na Ouvidoria: Acatada.</p>	<p>respostas as demandas apresentadas e/ou respostas não esclarecedoras com termos extremamente técnicos, jargões médicos e letra ilegível de forma que se torna incompreensível a leitura e o entendimento do conteúdo. Em algumas situações o material é devolvido pela Ouvidoria para adequação, a fim de atender ao direito do cidadão de uma resposta clara e esclarecedora, em prazo previsto na legislação e/ou prazo solicitado pela Ouvidora de acordo com a complexidade;</p> <p>&gt; Ausência de retorno a algumas solicitações para elucidação e seguimento das tratativas. Como exemplo citamos o caso de material para procedimentos em que os profissionais não oferecem a Ouvidoria a nomenclatura ou subsídios que auxiliam na resolatividade e atendimento a necessidade do cidadão;</p> <p>&gt; Atendimentos relacionados a outros serviços que não fazem parte do escopo da Ouvidoria. Como exemplo as solicitações de informações sobre agendamentos, fornecimentos de relatórios médicos, busca por prontuários extraviados, retirada de documentos/prontuários e resultados/laudos de exames. Atividades que deveriam ser executadas diretamente nas áreas onde o atendimento é realizado.</p>
<p>Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - Ipen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclamação quanto ao Plano de Saúde;</li> <li>- Quantitativo de material encaminhado, e</li> <li>- Demora na entrega</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quanto ao plano de saúde a organização deve melhorar a comunicação com os associados</li> <li>- Buscar novos fornecedores</li> </ul>	<p>Falta de Recursos Humanos</p>
<p>Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamações Internas referente a prestação de serviços do restaurante e do serviço de fretados relacionadas a qualidade dos serviços prestados;</li> <li>• Comportamento inadequado dos empregados da Instituição relacionado ao tratamento aos prestadores de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização periódica de reunião com a Presidência para acompanhamento das manifestações;</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</li> </ul>

	<p>serviço da portaria;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiência na execução da manutenção predial/Limpeza do Campus do IPT. Mudanças nos procedimentos internos de forma abrupta sem prévia comunicação aos colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recomendado que a atuação do Departamento de Segurança do Trabalho no que tange a avaliações referentes às áreas insalubres e periculosa do instituto seja consolidado de maneira mais ágil o que está sendo feito de maneira continuada;</li> <li>Recomendações referente melhoria na prestação de serviços (restaurante, fretados, limpeza) foram acatadas e evidenciadas periodicamente por essa ouvidoria;</li> <li>Todas as recomendações da ouvidoria foram bem recebidas e acatadas pela Presidência do IPT.</li> </ul>	<p>público externo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>O apoio da Presidência, gestores e chefias bem como das áreas envolvida nas resoluções dos problemas foram fatores determinantes para que tivéssemos as manifestações solucionadas, contribuindo assim para a satisfação dos usuários de nossos serviços.</li> <li>Um processo de comunicação intenso do endomarketing do IPT sobre o papel da ouvidoria na instituição foi fundamental para disseminação de informação em diversas mídias (intranet, IPTV, e-mails, etc).</li> </ul>
<p>Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp</p>	<p>-Exigência em processos</p> <p>Dificuldade para obtenção de esclarecimentos para saneamento de exigências.</p> <p>a) Implementação do atendimento de Plantão Virtual de Exigências para vídeo conferência com o(a) assessor(a), permitindo anexar a documentação para melhor visualização e instrução pelo técnico competente. *Após implementação, já ocorreram 2.200(+) vídeo conferências com os cidadãos para esclarecimento e instruções.</p> <p>- Redesim(Registros)</p> <p>Dificuldade para solicitação de registro de forma eletrônica e requisição de suporte para obtenção dos arquivamentos empresariais já registrados.</p> <p>a) Identificado instabilidades nos sistemas e promovida atualizações, normalização do serviço atingido [outubro].</p> <p>b) Implementação de novo serviço de atendimento para suporte aos sistemas</p> <p>- Certidão de Inteiro Teor e solicitações de registros.</p> <p>Solicitação de instruções para emissão de Certidões de arquivamentos já registrados e instruções para efetuar o registro de arquivamentos para posterior emissão de Certidões.</p> <p>a) Ampliada a sessão de tutoriais de passo a passo e incluída a assistente virtual – Chat bot (JU) na página da Jucesp a qual</p>	<p>Atentando-se aos assuntos de maior frequência e realizada as classificações com alto nível de detalhamento, as Diretorias e setores responsáveis são semanalmente e mensalmente comunicadas mediante apresentação dos detalhamentos recebidos através do canal da Ouvidoria, permitindo-lhes observar os pontos necessários de melhorias e atualizações.</p>	



	recebeu mais de 236.000 acessos para esclarecimentos dos serviços prestados e orientações para realização de registro		
Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Sede	<p>A Lei 17.372/2021 criou o Programa Bolsa do Povo, cujo objetivo é concentrar a gestão de benefícios, ações e projetos, com ou sem transferência de renda, instituídos para o atendimento de pessoas em situação de vulnerabilidade social. Este Programa abrange diversos eixos programáticos - assistência social, trabalho, qualificação profissional, educação, saúde, habitação e esporte.</p> <p>A esta Pasta, Secretaria de Desenvolvimento Econômico, cabe a gerência dos seguintes programas: Bolsa Auxílio de Qualificação Profissional Via Rápida, Bolsa Empreendedor, e Bolsa Trabalho. Adversidades enfrentadas na implementação destes programas ocasionaram um elevado número de reclamações, tanto no que tange o atraso nos pagamentos, quanto em dificuldades de acesso e operação no sítio eletrônico.</p> <p>Seguem, abaixo, as principais reclamações recebidas por esta Ouvidoria sobre cada um dos programas supracitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bolsa Auxílio do Programa de Qualificação Profissional e de Transferência de Renda, "Via Rápida": Problemas com relação ao atraso no pagamento da bolsa e emissão de certificados.</li> <li>- Bolsa Empreendedor: não pagamento da segunda parcela, atrasos na primeira parcela e problemas no site da Prodesp.</li> <li>- Bolsa Trabalho: não pagamento, atraso no pagamento, problemas com efetivação das inscrições.</li> </ul> <p>Adicionalmente, ainda, os usuários registram dentro do sistema do Bolsa Trabalho reclamações sobre o auxílio moradia, vale gás, Acolhe SP, dentre outros, que não competem a esta Pasta. Por fim, ressalto a recorrente reclamação sobre falhas no funcionamento dos sítios eletrônicos da Prodesp.</p>	<p>Esta Ouvidoria está sempre atenta para que todos os usuários tenham seus questionamentos solucionados e de maneira satisfatória, passando continuamente essas informações às unidades competentes a darem a melhor solução, averiguando ainda os prazos de resposta.</p> <p>Em sua maioria, temos um número considerável de respostas positivas e atendidas por completo.</p> <p>Com o intuito de aprimorar os serviços, seria interessante que houvesse, de tempos em tempos, cursos e/ou palestras de reciclagem e atualização dos serviços.</p>	<p>Com a criação dos novos Programas, houve um elevado crescimento no número de reclamações, nas manifestações do Fale Conosco da Casa Civil e dos atendimentos telefônicos, sem que houvesse respaldo dos responsáveis por cada um dos Programas.</p> <p>Entretanto, esta Ouvidoria continua realizando seu trabalho de forma totalmente transparente, tanto para os dirigentes quanto para os usuários que solicitam ajuda nos mais diversos assuntos.</p> <p>Não posso deixar de mencionar a dificuldade no atendimento interno, por parte dos servidores desta Pasta, que se sentem inseguros em apresentar suas demandas, motivados pela falta de confiança dos funcionários quando querem registrar uma queixa, pois acabam não formalizando suas insatisfações/manifestações, mesmo com opção de sigilo.</p>
Universidade de São Paulo	<p>Manifestações relacionadas ao contexto da pandemia coronavirus (covid-19):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Manifestações de estudantes, dentre as quais destacaram-se recusa em ligar a câmera durante as aulas on-line; dificuldades em viabilizar estágios práticos presenciais, realização de pesquisas em campo, tanto nos cursos de graduação como nos de pós-graduação;</li> <li>2) Manifestações da comunidade uspiana sobre o retorno presencial, das atividades administrativas e acadêmicas, destacando-se apontamentos e dúvidas sobre a imunização;</li> <li>3) Demora no registro de diplomas (comunidade externa).</li> </ol> <p>Outras assuntos frequentes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Reclamações dos estudantes que moram no conjunto residencial da USP sobre as condições de infraestrutura física das moradias.</li> <li>b) Dúvidas e insatisfação dos servidores vinculados aos campi do interior, sobre o atendimento da empresa contratada para prestar serviços médicos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tais manifestações foram contornadas nas próprias Unidades de Ensino da USP, com envolvimento dos Dirigentes, Comissões de Graduação, Comissões de Pós-Graduação, seguindo as recomendações do Plano USP de readequação do Ano Acadêmico, com ações institucionais de cada segmento;</li> <li>2) A vacinação para comunidade uspiana segue o calendário do Governo do Estado de São Paulo. Foi reforçado e implementado em todos os campi da Universidade, o protocolo sanitário para retorno presencial, como uso de máscara, álcool em gel, distanciamento e apresentação do cartão de vacinação para acesso às dependências da USP;</li> <li>3) A secretaria Geral, órgão interno responsável pelo</li> </ol>	

		<p>serviço, com a estratégia que utilizou no semestre anterior, conseguiu atender número considerável de demandas represadas durante a fase crítica da pandemia, mas ainda não refletiu em significativa queda no número manifestações apresentadas na Ouvidoria Geral. A Secretaria Geral tem envidado esforços para melhorar as condições de atendimento do serviço em pauta.</p> <p>a) Em relação à estrutura física, conforme mencionado no relatório do primeiro semestre de 2021, a USP, por intermédio da Superintendência de Assistência Social, está realizando a reforma de um dos blocos da moradia estudantil (bloco D). A obra contempla readequação de infraestrutura elétrica e hidráulica e reservatório de água. Inclui, ainda, a reforma de cozinha, lavanderias, salas coletivas e acessibilidade em todos os ambientes. O sistema de internet de alta velocidade está sendo instalado com uso de cabos irradiantes. Como toda grande reforma, a obra causou impacto no cotidiano dos moradores, seja por causa do ruído, seja por causa do período de adaptação de alguns moradores do bloco D em apartamentos de outros blocos.</p> <p>Destaca-se que, a Superintendência de Assistência Social, inaugurou no dia 12/11/2021, o primeiro centro de acolhimento e referência para estudantes (Care-USP) que centraliza todos os atendimentos presenciais do Serviço Social, do RUCARD, do Passe Escolar, de consultas sobre o PAPFE, entre outros serviços. O CARE-USP reúne em um só lugar um conjunto de atendimentos da Superintendência de Assistência Social colocado à disposição dos estudantes, com praticidade e conforto.</p> <p>b) A recente reestruturação da prestadora contratada provocou muitas falhas no atendimento. A Superintendência de Saúde, tem se empenhado para buscar solução dos problemas enfrentados, com aplicação de multas e até possível cancelamento do contrato.</p>	
<p>Universidade Estadual de</p>	<p><b>ATENDIMENTO:</b> o Serviço de Ouvidoria da Unicamp continua</p>		<p>Conforme comentado no</p>

Campinas -  
Unicamp

recebendo um elevado número de manifestações referente aos atendimentos prestados. Assim como no primeiro semestre de 2021. Predominaram questões relativas à área de saúde (HC e CAISM), e assuntos acadêmicos. Grande parte das manifestações foram em função do isolamento e do trabalho remoto devido a pandemia.

**OUTROS:** Nesse semestre, também, a Universidade recebeu muitas manifestações acerca da COVID-19, tais como questionamentos sobre vídeos divulgados na internet, realização de exames para detecção do vírus, protocolos sobre o tratamento e sobre o afastamento social e atividades remotas e dúvidas acerca da preparação para retomada gradativa dos servidores. Considerando a Resolução GR 060-2021 Todos os servidores da Universidade que completaram a imunização contra a Covid-19 &#9148; isto é, 14 (quatorze) dias após o recebimento da 2a dose (ou dose única) de alguma das vacinas contra a Covid-19 &#9148;, independentemente de estarem ou não no grupo de risco, deverão retornar presencialmente aos seus postos de trabalho, cumprindo suas respectivas jornadas de trabalho na Universidade, a partir de 13 de setembro de 2021, em observâncias às medidas sanitárias.

**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: Diretoria Acadêmica, Vagas Remanescentes, Secretarias de Graduação e Pós-graduação, Pró Reitorias, Serviço de Apoio ao Estudante, Serviço Psicológico, Empresas Terceirizadas e Recursos Humanos e segurança no campus.

**ATENDIMENTO:** Todas as manifestações recebidas foram encaminhadas para conhecimento dos responsáveis da Área da Saúde. Todavia, nem sempre são passíveis de resolução. Assim, quando as manifestações são de alta complexidade, são também encaminhadas para a Diretoria Executiva da Área da Saúde - DEAS, órgão ligado ao Gabinete do Reitor, para conhecimento e tomadas de providências.

**Outros:** Com a retomada gradativa dos servidores no trabalho presencial, a rotina do Campus passa a ter uma frequência maior, recomendamos sempre observar as normas sanitárias e informações produzidas do Comitê Científico de Contingência do Coronavírus. Os atendimentos, em sua grande maioria, continuam a ser realizados por videoconferência, isso se deve em razão dos alunos não estarem presencialmente no campus. No entanto, para reuniões com as áreas internas, optamos por continuar via plataforma digital. A Resolução 64/2021; - Disciplina a volta dos alunos no campus, que deverá acontecer só no início do ano letivo de 2022. As disciplinas de caráter teórico ministradas pela UNICAMP, bem como suas avaliações poderão continuar em formato remoto até o fim do segundo semestre de 2021 e durante o período das disciplinas de verão de 2022, disciplinas oferecidas pela UNICAMP no presente semestre e no período de cursos de verão, de outras modalidades que não as previstas no art 1º, poderão ocorrer de forma presencial para alunos de graduação, pós-graduação, extensão e dos Colégios Técnicos, respeitando-se os pressupostos descritos no Artigo 4º. - Este Artigo não se aplicará às atividades práticas de graduação e pós-graduação da área de saúde, em virtude de a área de saúde estar com suas atividades práticas liberadas anteriormente.

**PROCEDIMENTOS:** Acreditamos que com a criação da Diretoria Executiva de Direitos Humanos e suas Subcomissões, a Unicamp consolida políticas de direitos humanos e facilita a interlocução entre as partes,

Relatório da Ouvidoria HC: não existe uma central telefônica no HC, para se comunicar com aos usuários. Isso sobrecarrega a Ouvidoria local, e causa desconforto e reclamações por parte dos usuários que necessitam falar no HC. O Caism, por ora, está sem Ouvidor, estamos auxiliando nas demandas, quando possível, devido as particularidades do público atendido.

Com a Lei Complementar Federal nº 173- de 27 de maio de 2020, que estabeleceu o Programa Federativo de Enfrentamento ao Coronavírus SARS-CoV-2 (Covid-19), trouxe, em seu artigo 8º, definições relacionadas aos direitos e vantagens dos servidores públicos até a data de 31/12/2021. Assim, A Universidade atravessa um período de déficit, em seus recursos humanos, com muitas aposentadorias e sem contratações, exceto para a área da saúde, mediante justificativas urgentes e necessárias. A Ouvidoria também está com o quadro de funcionários reduzido. Entretanto, para 2022, a Ouvidoria contará com um novo colaborador, o que contribuirá para a melhoria na qualidade de atendimento aos usuários.

A Universidade enfrenta alguns casos de servidores que não querem ser vacinados. A DGRH, analisa, cada a caso, individualmente. Mas, a vacinação é estabelecida por lei.

A Universidade com a Resolução GR 60/2021, a partir de 13 de setembro de 2021, já está auxiliando no Plano de Retomada às atividades presenciais, dos servidores. Sempre em conformidade com Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Assim, a equipe da Ouvidoria, observando todas as instruções sanitárias e protocolos, se organizou e voltou ao trabalho presencial mantendo as regras adotadas, como por exemplo, todos fizeram o teste-PCR uma semana antes do retorno presencial, e o uso de máscaras e álcool gel e distanciamento, são práticas constantes para continuar seguir a vida cotidiana, que ainda está muito frágil.

		<p>eliminando o retrabalho em todas às áreas que cuidam dos temas. Como de costume, continuamos atualizando as informações para que no primeiro momento do acolhimento das manifestações recebidas, possamos apresentar informações fidedignas no que se refere as áreas envolvidas com a comunidade interna: Diretoria Acadêmica, Secretarias de Graduação e Pós-graduação, Pró Reitorias, Serviço de Apoio ao Estudante, Serviço Psicológico, responsáveis pelo cotidiano no campus. O mesmo acontece em relação a Prefeitura do Campus, responsável pela infraestrutura no Campus e Secretária de Vivência nos Campi, responsável por um Campus mais seguro. Quanto à Diretoria Geral de Recursos Humanos, órgão que gerencia o capital humano da Universidade, a proposta é solicitar, continuamente, ampla divulgação de novas instruções normativas.</p>	
<p>Universidade Estadual Paulista - Unesp</p>	<p>Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes As três manifestações mais frequentes, em ordem decrescente de quantidade de registros, foram:</p> <p>1) Solicitação de informações. Desses registros, os mais frequentes foram os constituídos de dúvidas sobre a graduação na Unesp. As dúvidas foram especialmente em relação ao ensino remoto, em todos os aspectos. Em seguida, tivemos as dúvidas sobre o Vestibular Unesp 2022, com questionamentos sobre cursos, notas de corte ou o funcionamento dos sistemas de reserva de vagas. Em terceira frequência, recebemos perguntas sobre o funcionamento/atendimento em clínicas e hospitais universitários e, também, sobre os procedimentos para transferência para cursos da Unesp. No segundo semestre, houve uma diminuição das dúvidas relacionada à Covid-19, provavelmente, decorrente do intenso trabalho de orientação que foi feito pelo Comitê UNESP Covid-19. Porém, em decorrência da própria pandemia, mais uma vez, assim como durante todo o ano de 2020 e o primeiro semestre de 2021, as Seções Técnicas de Graduação das Unidades Universitárias/Câmpus foram bastante demandadas e tiveram seu trabalho aumentado durante o segundo semestre de 2021.</p> <p>2) Reclamações. Das reclamações mais frequentes, todas tiveram uma relação direta ou indireta com a pandemia de COVID-19. Os registros tinham como conteúdo mais presente, o atendimento nas clínicas-escola, em aspectos que variavam entre a falta de estrutura e/ou não atendimento à comunidade externa em decorrência do cenário epidemiológico. Em seguida, as reclamações foram sobre situações do ensino remoto e todas as consequências decorrentes dessa situação. Por fim, assim como no primeiro semestre de 2021, as reclamações também apontaram problemas no atendimento de alguns setores. Muitas vezes, em algumas unidades, o atendimento remoto passou a ser feito exclusivamente por e-mail e nem sempre estudantes compreenderam ou ficaram satisfeitos com o resultado, muitas vezes decorrentes da demora da resposta.</p> <p>3) Denúncias. Das denúncias registradas, não há uma prevalência muito caracterizada de um assunto sobre o outro. Podemos destacar as relacionadas à COVID-19, seja de atendimento em</p>	<p>No segundo semestre de 2021, os dirigentes da Unesp acataram todas as recomendações encaminhadas pela Ouvidoria de Serviços Públicos da UNESP. Dentre as recomendações que foram atendidas, destacamos: 1) Fortalecimento da ação da Ouvidoria como mediadora dos conflitos na condição de defensora do usuário do serviço público e prestação do serviço de forma transparente e eficiente; 2) Efetivação da ampliação do quadro de servidores da Ouvidoria, por meio de remanejamento interno, proporcionando melhores condições de trabalho; 3) Por fim, assim como nos semestres anteriores, desde o início da pandemia, precisamos destacar a implementação de ações específicas para atendimento toda a comunidade e o imenso esforço e dedicação dos servidores docentes e dos servidores técnicos-administrativos da Unesp em oferecer o melhor serviço à comunidade interna e externa, mesmo em situação tão adversa.</p>	<p>Como informado no relatório do primeiro semestre de 2021, houve mudança na Reitoria da Unesp e isso propiciou a implementação de uma série de melhorias para a Ouvidoria de Serviços Públicos da Unesp. As duas novas servidoras iniciaram os trabalhos e isso permitiu uma reorganização dos fluxos e uma diminuição dos prazos de atendimentos das manifestações. Porém, no segundo semestre, mais especificamente no último trimestre do ano, a Ouvidoria da Unesp ficou sem um profissional de TI responsável pelo desenvolvimento do Sistema de Ouvidoria da Unesp (SisOuv). O profissional que desenvolveu o sistema em 2016 e, desde então, atuava em sua atualização e manutenção pediu demissão e não houve sua substituição. Com isso, algumas melhorias que estavam em implementação não puderam ter prosseguimento e algumas dificuldades foram surgindo. Essa situação foi decorrente da falta de profissionais de TI no mercado de trabalho que faz com que os bons recebam propostas salariais impraticáveis ao serviço público. Essa situação deve ser resolvida em 2022.</p>

	<p>algun setor, seja de não retorno às aulas presenciais. Tivemos, também, registros de servidores denunciando alguma questão de natureza trabalhista, principalmente atrasos ou mudanças das condições de aposentadorias. Por fim, recebemos alguns registros de relações conflituosas entre professores e estudantes, decorrentes, em especial, do ensino remoto, mais especificamente, dos processos avaliativos. Nesse tipo de manifestação, no segundo semestre de 2022, assim como desde o início da pandemia, podemos dizer que os assuntos foram altamente impactados pelas circunstâncias e consequências decorrentes da COVID-19.</p>		
UNIVESP	<p>1) Reclamações sobre os procedimentos de finalização dos Termos de Estágio;</p> <p>2) Falha no acesso aos cursos ou procura pelos Certificados dos cursos Via Rápida (Bolsa do Povo);</p> <p>3) Dificuldades de acesso e navegação no novo Portal do Aluno.</p>	<p>A Ouvidoria continua discutindo as manifestações mais relevantes mensalmente com o presidente da Univesp. Ações tomadas pela Ouvidoria e pelos colaboradores da Univesp são relatadas, bem como nossas recomendações. Seguimos nossa rotina mesmo com o teletrabalho e no semestre em questão importantes ações foram tomadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniões quinzenais da Ouvidoria com a equipe do Atendimento ao Aluno para revisão e sincronização de informações;</li> <li>- Comunicados em todas as mídias acerca das mudanças e formas de acesso ao novo Portal do Aluno;</li> <li>- Alinhamento da área de TI da Univesp com a SDE para solucionarmos os problemas com os alunos Via Rápida;</li> <li>- Retorno ao trabalho presencial em alguns dias da semana para todos os colaboradores;</li> <li>- Continuidade também das provas online para evitarmos a exposição de nossos alunos e colaboradores;</li> <li>- Revisão e padronização dos procedimentos de Estágio Obrigatório e Não Obrigatório.</li> </ul>	Não há.

## Secretaria de Desenvolvimento Regional

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Desenvolvimento Regional - Sede	As Manifestações mais frequentes e relevantes no período de 01/07/2021 a 31/12/2021 foram as	Nada a declarar sobre este quesito.	Não houve qualquer dificuldade para a realização das atividades da Ouvidoria

	<p>seguintes.</p> <p>1) Solicitação de informações pelos municípios sobre as formas de participação nos programas concebidos pela Secretaria de Desenvolvimento Regional no período posterior às eleições municipais de 2021;</p> <p>2) Solicitações de informações dos prefeitos recém-eleitos sobre procedimentos para estabelecer convênios com os programas de infraestrutura e demais programas da Secretaria de Desenvolvimento Regional;</p> <p>3) Solicitação pelos cidadãos de informações sobre acesso aos diversos programas sociais de auxílio concebidos pelo governo do estado de São Paulo: Vale Gás, Cesta Básica, Bolsa Empreendedor entre outros.</p>		<p>da Secretaria de Desenvolvimento Regional.</p>
--	---	--	---

### Secretaria de Desenvolvimento Social

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	<p>Reclamações sobre procedimentos, critérios de elegibilidade e pagamentos:</p> <p>-Sobre as seis parcelas mensais de R\$ 300,00 do Programa SP Acolhe, uma iniciativa do Governo do Estado em promover renda para cerca de 11 mil famílias que perderam pelo menos um membro do núcleo familiar por Covid-19 desde o começo da pandemia.</p> <p>-Sobre as três parcelas bimestrais de R\$ 100,00, totalizando R\$300,00, do Programa Vale Gás, às famílias em situação de vulnerabilidade.</p>	<p>Aprimoramento do Sistema Prodesp e capacitação da Central de Atendimento Bolsa do Povo (0800)</p>	<p>Com a criação dos novos Programas na Plataforma Bolsa do Povo, surgiram dificuldades relativas às soluções que dependiam de outros setores da própria Pasta, da atuação da Prodesp, e do desempenho da Central de Atendimento Bolsa do Povo (800). Volume diário de manifestações referentes aos Programas da Pasta, além daquelas equivocadamente encaminhadas para</p>

	- Sobre dificuldades de acesso à Plataforma Bolsa do Povo.		esta Ouvidoria.
--	--	--	-----------------

## Secretaria de Esportes

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Esportes - Sede	<p>São os assuntos das manifestações e questões específicas mais frequentes e/ou mais relevante que chegaram ao conhecimento da Ouvidoria:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Vila Olímpica Mário Cóvas: a Ouvidoria recebeu manifestações relacionadas à Vila Olímpica Mário Covas por estar fechada.</li> <li>Jogos Escolares: inscrições e demais assuntos referente ao evento.</li> </ol>	<p>No SEGUNDO semestre de 2021, recebemos algumas manifestações sobre a Vila Olímpica Mário por continuar fechada em que pese os demais espaços públicos, como por exemplo o Conjunto Desportivo Constâncio Vaz Guimarães, voltarem a abrir. Diferente do primeiro semestre de 2021, a Vila Olímpica continuou fechada com previsões de reforma geral e no mês de Novembro ocorrendo o início da reforma. Assim, conforme fomos recebendo as reclamações, os usuários da Vila Olímpica foram informados sobre</p>	<p>Para o SEGUNDO semestre de 2021 não há uma NOVA dificuldade para mencionar neste tópico.</p>

		<p>a reforma geral.</p> <p>Também no presente semestre, recebemos manifestações referentes às inscrições dos Jogos Escolares, como dúvidas e dificuldades para realizar as inscrições. Demais dúvidas quanto ao evento como a retirada do Atletismo da etapa I, dúvidas sobre o regulamento e calendário do evento. Cada interessado foi devidamente respondido e suas questões sanadas pela área responsável.</p>	
--	--	--	--

**Secretaria de Estado da Saúde**

<b>Órgão</b>	<b>Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes</b>	<b>Recomendações</b>	<b>Dificuldades</b>
Secretaria da Saúde - Sede	Com o prolongamento da Pandemia, e elevados agradecimentos aos profissionais de saúde por parte dos cidadãos, citamos a seguir os assuntos mais frequentes e/ou relevantes apontados pela Rede de Ouvidorias do SUS no Estado de	Com a Pandemia, os esforços têm sido direcionados aos pacientes, como consequência muitas reuniões foram canceladas e as dificuldades em tratar com os gestores também. Apesar dessas	A Pandemia não acabou e consequentemente os profissionais de saúde continuam com excesso de trabalho, gerando grande quantidade de registros de manifestações e um acolhimento cada



	<p>São Paulo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cancelamento de consultas e cirurgias.</li> <li>• Demora em receber o boletim médico.</li> <li>• Insatisfação quanto o atendimento dos profissionais de saúde - médicos.</li> </ul>	<p>dificuldades, muitas Unidades de Saúde apontam os relatórios elaborados pelas Ouvidorias como informação importante para o direcionamento de fluxos internos.</p>	<p>vez mais delicado. Porém, observamos que houve uma valorização das informações geradas pelas Ouvidorias para disseminar as necessidades e dificuldades apresentadas pelos pacientes.</p>
--	--	--	---

**Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência**

<b>Órgão</b>	<b>Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes</b>	<b>Recomendações</b>	<b>Dificuldades</b>
<p>Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede</p>	<p>Solicitações de informações, orientações: principais temas são do âmbito jurídico, como buscar auxílio jurídico direitos descumpridos. informações de programas, acessos (principalmente transporte) e quais são os direitos dos pcd's.</p> <p>Certificados cos Cursos de Capacitação Profissional, fornecido pela Sedpcd e CPS.</p> <p>Carteira do Espectro Autista - orientações de onde e como fazer.</p>	<p>Estratégias de como conseguirmos explicar o papel da Secretaria:</p> <p>Maior parte dos cidadãos que nos procuram solicitam coisas que a Secretaria não consegue atender como: solicitação de benefícios , cadeiras de rodas, home care, assessoria de jurídica, disponibilização de advogado para casos específicos, etc. Ou buscam um local para denunciar descumprimento da lei de cotas, preconceito contra pcd.</p> <p>Seria de grande melhora, se conseguíssemos apresentar o papel da SEDPCD, as vezes os demais órgãos escutam " deficiente" e já passam o contato da SEDPCD , no entanto são pautas que</p>	<p>Explicar para os cidadãos o papel da Secretaria e no que consegue auxiliar de forma direta. Fortalecer o setores de atendimento ao público dos outros órgãos, e assim entende ro papel de cada um . a Exemplo: Secretaria de Educação, Secretaria de Transportes Metropolitanos, as demandas chegam para nós ao invés de chegar para eles, principalmente via telefone</p>

não estão sobre nossa gestão. No máximo demandam de uma orientação, mas não ação efetiva da pasta.

Orientamos como resolver, e na maior parte das vezes eles já vieram de contatos desses locais, mais por falta de orientação correta veem nos procurar.

**Secretaria de Governo**

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp</p>	<p>No que se refere ao <b>SERVIÇO INTERMUNICIPAL DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS</b>, os três tipos de manifestações mais recorrentes dizem respeito à alteração/supressão de horários (246); superlotação (127); alteração/supressão de itinerários (107).</p> <p>A crescente no aumento de reclamações desse gênero se dá em razão da pandemia do COVID-19, vez que, em consequência da mesma, houve uma queda acentuada da demanda de passageiros. Tal circunstância motivou as empresas permissionárias requererem a redução operacional ou ainda a paralisação de forma temporária da linha.</p> <p>Diante desse cenário, esta Agência emitiu o Comunicado Externo DPL nº 05/2021, que possibilitou às empresas permissionárias reduzirem em até 50 % os horários estabelecidos, a fim de promover a readequação dos regimes operacionais diante da redução da demanda decorrente da Pandemia do COVID-19.</p> <p>Consta também do referido comunicado que poderá haver reduções maiores ou a suspensão total da operação da linha, desde que comunicados a esta Agência. O Comunicado ainda recomenda que as permissionárias mantenham os horários nos períodos de pico de demanda (entre 05:00 e 08:00, 11:00 e 13:00 e entre</p>	<p>O cargo de Ouvidor da ARTESP está vago desde 16/09/2019, o que culminou na ausência de recomendações no 2º semestre de 2021.</p>	<p>A pandemia da Covid-19 e a conseqüente necessidade de isolamento social é um grande desafio para o setor de transporte coletivo de passageiros, que depende da circulação de grande quantidade de pessoas para viabilizar a sua operação.</p> <p>Com a preocupação de manter o equilíbrio econômico-financeiro das empresas de transporte coletivo, e considerando a queda acentuada na demanda de passageiros, a Diretoria de Procedimentos e Logística da ARTESP autorizou as empresas a reduzirem a oferta de horários nas linhas de ônibus ou até mesmo a paralisação temporária de linhas. Essa situação gera insatisfação para os usuários e aumento no número de reclamações sobre alteração/supressão de horários.</p>

	<p>17:00 e 20:00).</p> <p>Nesse cenário, manifestou-se a Diretoria de Procedimentos e Logística que vem mantendo esforços perante as empresas de transporte intermunicipal para assegurar a prestação do serviço em condição segura concomitantemente ao atendimento às recomendações emitidas pelos órgãos de saúde e vigilância sanitária.</p> <p>Já no que diz respeito aos <b>SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS MEDIANTE CONTRATO DE CONCESSÃO RODOVIÁRIA</b>, os três tipos de manifestações registradas com maior incidência pelos usuários estiveram relacionadas: a) Pedágio (95) em especial sobre a forma de pagamento e tarifas; b) Conservação das rodovias (52), em especial as condições de limpeza e do pavimento; c) Ressarcimento decorrente de danos materiais e/ou pessoais ocorridos na rodovia (39).</p>		
<p>Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo- Arsesp</p>	<p>Faturamento – 204 registros no período: valores, apresentação, tarifas, débitos em aberto, revisão tarifária, revisão de valores, cobrança indevida, cadastro e afins</p> <p>Pedido de ligação ou religação de serviços de energia, gás ou saneamento – 87 registros no período: referentes a pedidos não atendidos pelas prestadoras dentro dos prazos estabelecidos.</p> <p>Falta de resposta – 42 registros no período: 16 manifestações registradas no SAU da Arsesp cujo prazo de resposta da prestadora</p>	<p>Evitar responder ao consumidor com o mesmo conteúdo já apresentado pela prestadora, pois poderá ser interpretado que não houve análise da Arsesp.</p> <p>Alguns registros do SAU têm parecer conclusivo indeferido e as respostas são complexas para serem tratadas pelo atendimento telefônico. Dessa forma, se possível, encaminhar o posicionamento por e-mail a fim de evitar desgaste no contato telefônico. Situações dessa natureza acabam por gerar eventuais reclamações na</p>	<p>Nada a declarar</p>

	<p>excedeu o previsto; 1 registro referente ao Serviço de Informações ao Cidadão e 1 referente à área técnica de saneamento. Os demais se referem a órgãos ou empresas fiscalizadas ou não pela Arsesp .</p>	<p>Ouvidoria devido a qualidade do atendimento do call center.</p> <p>No caso de ocorrerem várias tentativas de contato telefônico sem sucesso, se possível, encaminhar o parecer do SAU por e-mail ao invés de encerrar com a observação de contato frustrado.</p>	
<p>CART - Concessionária Auto Raposo Tavares</p>	<p>1 - Consulta de pendências de evasão de pedágio representa 23%, esse número se dá pelo fato de o pagamento de nossas praças serem apenas em dinheiro, e atualmente os usuários trabalham em sua maioria com cartão de débito.</p> <p>2 - Elogio viário foi responsável por 14% das manifestações registradas na ouvidoria, sendo reflexo do trabalho contínuo de integração entre operação e ouvidoria, além da divulgação mensal dos elogiados do mês;</p> <p>3 - Reclamação de Irregularidade no pavimento, representou 2% das demandas do segundo semestre, tendo uma queda de 5% em relação ao semestre anterior, evidenciando a eficácia do programa de recuperação de pavimento no corredor CART.</p>	<p><b>RECOMENDAÇÃO OUVIDORIA Nº 002/2021 - Implantação de autoatendimento</b></p> <p>Através da implantação desta melhoria, esta ouvidoria recomenda a inovação da área de atendimento ao usuário, utilizando novas tecnologias a favor do aumento da qualidade no atendimento.</p> <p>Os benefícios desta inovação são otimização do atendimento, melhoria na experiência do usuário e automatização de processos. Destaca-se que referida inovação visa realizar a integração dos canais de comunicação, ampliando as opções de contato com a concessionária e otimizando tratativa das demandas.</p> <p>Temos como objetivo desta ação proporcionar maior facilidade e agilidade para o usuário, além de transformar o atendimento ao usuário em uma experiência positiva e personalizada.</p> <p>Recomendação ainda em fase de busca por fornecedores e análise de viabilidade, porém com interesse dos dirigentes.</p>	<p>- Dificuldade de parceria com áreas internas, devido a cultura existente.</p> <p>- Composição diminuída da equipe.</p>

<p>CCR Autoban</p>	<p>1) Manifestações relacionadas à meio de pagamento de tarifa de pedágio posterior à passagem, foi a manifestação que ocupou o 1º lugar no período. Com a continuidade da pandemia, e a frequência cada vez maior de pagamento eletrônico nos mais diversos tipos de estabelecimentos, a demanda sobre o assunto demonstrou a dificuldade dos clientes em realizar pagamento nas praças de pedágio da AutoBAN, já que não existe meio eletrônico de pagamento (cartões débito e crédito). Lembramos, que há estudos nas concessionárias de rodovias da CCR, inclusive na AutoBAN para implantação de outros meios de pagamento, além dos contratuais. Estes estudos aguardam a autorização por parte do poder concedente, no caso a ARTESP.</p> <p>2) Em 2º lugar foram as demandas relacionadas à dúvida no pagamento eletrônico das tarifas de pedágio. Foram 522 manifestações ocasionadas por possível distração dos clientes no momento da passagem, utilização indevida da faixa automática, ou ainda, alguma situação pontual apontada na sinalização da saída das cabines. Com adesão de aproximadamente 80% do tráfego das rodovias administradas pela AutoBAN efetuando o pagamento das tarifas de pedágio de forma automática, observa-se que o aumento dessa procura nos canais de atendimento pode estar diretamente relacionados a esse percentual, que consideramos ser alto.</p> <p>3) Manifestações de solicitações de ressarcimento</p>	<p>RECOMENDAÇÃO OUVIDORIA CCR AutoBAN nº 02/2021</p> <p>Ref.: AB-OUV-0024/2021</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 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 o Decreto 60.399, em seu artigo 5º, inciso IV, para a consecução de suas atribuições é assegurado às Ouvidorias:</p> <p>(....)</p> <p>§ 2º - As Ouvidorias devem colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico, pessoal e por correspondência.</p> <p>Considerando a Lei</p>	<p>Entendemos ser uma dificuldade na Ouvidoria, demandas que classificamos como “trote”, em que textos sem nenhum nexos são lançados na Sessão Fale Conosco da concessionária, gerando automaticamente um protocolo no sistema de atendimento da Ouvidoria.</p> <p>Já houve acionamento da T.I. – Tecnologia da Informação para tentar impedir tal situação, porém, mesmo com ações, tanto da T.I. quanto da Segurança da Informação, não há possibilidade de se bloquear totalmente a possibilidade de recebimento desse tipo de demanda.</p> <p>Foram 50 manifestações no período nesta situação.</p>
--------------------	--	---	---

	<p>de danos em veículos, foi a 3ª maior frequência no período apurado, 2º semestre de 2021. Foram 410 manifestações, representando 9% do total geral, 4.412 manifestações entre Julho e Dezembro de 2021.</p>	<p>Federal 13.460/18 em seu artigo 6º, são direitos básicos do usuário: (...)</p> <p>II – Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação.</p> <p>Introdução:</p> <p>Os usuários/clientes da CCR AutoBAN optam pelo canal de atendimento que melhor lhes atende, sendo o de maior recorrência, a Central de 0800, que representou 96% de todos os canais oferecidos por esta concessionária em 2020, servindo gratuitamente com atendimento 24 horas por dia, sete dias na semana, com informações, pedidos de auxílio, registros de reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, etc...</p> <p>Respeitando essa opção do cliente/usuário, vê-se a oportunidade e necessidade de atualizações dos procedimentos, treinamentos técnicos do efetivo deste canal e desenvolvimento do pessoal, a fim de aprimorar a qualidade da prestação de serviço oferecida por esta concessionária.</p> <p>Recomendação:</p> <p>Diante deste cenário, a Ouvidoria recomenda à alta Direção que seja intensificado os treinamentos do Atendimento 0800 a respeito de formas de registros no sistema</p>	
--	---	--	--

		<p>utilizado (kcor), procedimentos e normas administrativas conforme a necessidade observada das demandas recebidas pelos clientes e rotinas, para atender os Indicadores de Qualidade, Legislação Vigente e Normas Contratuais.</p> <p>A sugestão da Ouvidoria nessa recomendação é atuar em parceria com a Supervisão do CCO – Centro de Controle Operacional e 0800 para tratar os tópicos de maior recorrência observadas nas demandas recebidas pelos clientes e que serão remetidas à Ouvidoria, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclamações</li> <li>- Solicitações</li> <li>- Sugestões</li> </ul> <p>Com a recomendação acatada, a Ouvidoria se coloca a disposição para participação física e com material didático nos treinamentos a serem realizados aos colaboradores deste setor.</p> <p>Conclusão:</p> <p>Ter um atendimento ágil, responsável e eficaz, aprimorando processos internos através da sinergia entre as áreas de atendimento ao cliente, com o objetivo de se obter reflexo na qualidade do serviço prestado ao cliente/usuário da CCR.</p>	
<p>CCR RodoAnel Oeste</p>	<p>1- Tivemos grande demanda de manifestações relacionadas a regularização de evasões de pedágio, para saber qual procedimento da</p>	<p>A Ouvidoria observou que ocorreram algumas situações no ano sobre pedido de ressarcimento por danos causados por</p>	<p>A Ouvidoria tem dificuldade em receber retorno de algumas áreas dentro do prazo interno da</p>



	<p>Concessionária. Neste caso informamos o contato da área responsável pelo assunto dentro da Concessionária;</p> <p>2- A Ouvidoria teve um volume considerável de solicitações de imagens de ocorrência do tipo acidentes e incidentes na rodovia, seja para verificação de placa do veículo envolvido ou comprovação do fato. A Ouvidoria verifica junto ao setor responsável dentro da Concessionária a existência das imagens, e caso positivo, esclarece que as imagens estão acobertadas por sigilo constitucional e que somente poderão ser solicitados mediante determinação expressa de autoridade judicial, através de despacho ou ofício, para análise da área jurídica;</p> <p>3- Nossa Ouvidoria registrou com frequência pedidos de informações para solicitar ressarcimento por danos em seus veículos ao trafegarem pela rodovia. A Ouvidoria informa quais os documentos necessários para entrar com o pedido de ressarcimento. A Ouvidoria observou que a grande maioria efetivamente enviou os documentos para solicitação de ressarcimento.</p>	<p>veículos da Concessionária em que não fomos comunicados previamente. Por este motivo a Ouvidoria recomendou de que nas situações em que algum veículo da Concessionária causar danos em veículos de terceiros, a área envolvida providencie a elaboração de um Boletim de Ocorrência, e imediatamente comunique a Ouvidoria para que seja realizado contato com o usuário (ouvidoria ativa), e a análise de ressarcimento seja iniciada rapidamente.</p> <p>Desta forma, manteremos a rastreabilidade das informações de nossos processos de acordo com os procedimentos definidos no Sistema de Gestão Integrado.</p> <p>As áreas informaram estar cientes do procedimento, para que em futuros casos, seja seguido corretamente.</p>	<p>Concessionária, com relação às manifestações encaminhadas para subsídios, porém entendemos que algumas vezes os assuntos são complexos e requerem mais tempo para análise, por este motivo a Ouvidoria solicita que as áreas informem que determinada manifestação precisará de mais tempo para análise.</p>
<p>CCR SPVias</p>	<p>1- Solicitação de informação sobre procedimento para ingressar com pedido de ressarcimento (danos em veículos de usuários);</p> <p>2- Reclamações sobre a demora de atendimento (chegada do guincho);</p> <p>3- Reclamações de cobrança indevida de eixo, nas praças de pedágio.</p>	<p>Após obter o resultado da quantidade de manifestações referentes à cobrança indevida de eixo, recomendamos uma atenção especial à questão abordada, visto que houve um aumento neste comparativo.</p> <p>Os resultados mostram que houve um aumento de 73% (19) de reclamações sobre cobrança indevida de eixo em 2021, comparado ao mesmo período de 2019, quando</p>	<p>No segundo semestre, não enfrentamos dificuldades, pois a sinergia entre a Ouvidoria, a Diretoria e as áreas envolvidas no processo, contribuem com a qualidade nas respostas e ações sugeridas pela Ouvidoria.</p>

totalizamos 11 reclamações. Ressaltamos que incluímos no comparativo os dados de 2019, pois em 2020, ano em que tivemos 12 reclamações, foi um ano atípico por causa das questões da pandemia. No entanto, observamos que a incidência de reclamações em 2020, manteve a média do ano anterior.

Nesse segmento, a Ouvidoria recomenda à Gestão de Arrecadação, um olhar mais apurado no assunto em questão, a fim de mitigar reincidências e possível oportunidade de melhoria, visando manter o comprometimento da qualidade do atendimento de nossos Clientes.

Com o intuito de contribuir para que os resultados sejam satisfatórios e facilitar o acesso às manifestações referentes a cobranças indevidas de eixo, a Ouvidoria mensurará os protocolos, sinalizando mensalmente os números no relatório gerencial.

Conclusão:

Em conformidade com a Lei nº 10.294 e o Decreto 60.399, podemos concluir que cumprimos a legislação vigente, dando conhecimento às áreas do motivo legal para que as demandas sejam tratadas com comprometimento e responsabilidade.

Dessa forma, mantemos uma cultura de melhoria contínua nos processos

		de Ouvidoria, visando pela excelência no atendimento e garantindo a transparência na prestação de serviço para os nossos Clientes.	
CCR ViaOeste	<p>1- Tivemos grande demanda de manifestações relacionadas a regularização de evasões de pedágio, para saber qual procedimento da Concessionária. Neste caso informamos o contato da área responsável pelo assunto dentro da Concessionária;</p> <p>2- A Ouvidoria teve um volume considerável de solicitações de imagens de ocorrência do tipo acidentes e incidentes na rodovia, seja para verificação de placa do veículo envolvido ou comprovação do fato. A Ouvidoria verifica junto ao setor responsável dentro da Concessionária a existência das imagens, e caso positivo, esclarece que as imagens estão acobertadas por sigilo constitucional e que somente poderão ser solicitados mediante determinação expressa de autoridade judicial, através de despacho ou ofício, para análise da área jurídica;</p> <p>3- Nossa Ouvidoria registrou com frequência pedidos de informações para solicitar ressarcimento por danos em seus veículos ao trafegarem pela rodovia. A Ouvidoria informa quais os documentos necessários para entrar com o pedido de ressarcimento. A Ouvidoria observou que a grande maioria efetivamente enviou os documentos para solicitação de ressarcimento.</p>	<p>A Ouvidoria observou que ocorreram algumas situações no ano sobre pedido de ressarcimento por danos causados por veículos da Concessionária em que não fomos comunicados previamente. Por este motivo a Ouvidoria recomendou de que nas situações em que algum veículo da Concessionária causar danos em veículos de terceiros, a área envolvida providencie a elaboração de um Boletim de Ocorrência, e imediatamente comunique a Ouvidoria para que seja realizado contato com o usuário (ouvidoria ativa), e a análise de ressarcimento seja iniciada rapidamente.</p> <p>Desta forma, manteremos a rastreabilidade das informações de nossos processos de acordo com os procedimentos definidos no Sistema de Gestão Integrado.</p> <p>As áreas informaram estar cientes do procedimento, para que em futuros casos, seja seguido corretamente.</p>	<p>A Ouvidoria tem dificuldade em receber retorno de algumas áreas dentro do prazo interno da Concessionária, com relação às manifestações encaminhadas para subsídios, porém entendemos que algumas vezes os assuntos são complexos e requerem mais tempo para análise, por este motivo a Ouvidoria solicita que as áreas informem que determinada manifestação precisará de mais tempo para análise.</p>
Comgás	<p>As 3 manifestações mais frequentes / relevantes no 2º semestre de 2021 são: - Consumo elevado;</p>	<p>No 2º semestre de 2021, comparado ao mesmo período de 2020, houve uma redução de 51% no</p>	<p>A Ouvidoria da Comgás continua identificando as oportunidades em nossos serviços e</p>

	<p>-Cobrança indevida do pagamento da Conta; -Cobrança indev. de outros prod. serv. ou encargos.</p>	<p>volume de reclamações na Ouvidoria. Identificamos que tal redução se deu pelo fato dos clientes estarem adaptando seu consumo às novas rotinas, como o Home Office. Também foram fatores positivos neste número as melhorias processuais implantadas e a intensificação das ações de comunicação da Cia sobre seus processos e serviços.</p>	<p>atendimentos prestados. Neste estudo, trabalhamos em conjunto com as áreas para efetivar planos de ações, atuando e fortalecendo nossos atendimentos, processos, produtos e serviços, para garantir a melhor experiência aos nossos consumidores.</p>
<p>Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp</p>	<p><b>Incorporação da IMESP pela Prodesp</b></p> <p>Diante da incorporação da IMESP pela Prodesp ocorrida em 2 agosto de 2021 , que foi uma operação de grande destaque e exitosa, houve alguns percalços nos processos de integração de sistemas e alinhamentos operacionais. Os assuntos mais frequentes ocorridos na Ouvidoria no 2º semestre de 2021 sobre este assunto foram: <b>Certificação Digital</b> - dificuldade de integração com o meio de pagamento bancário, demora no estorno e agendamento; <b>Diário Oficial</b> - alteração de emissão de Faturas para emissão de Nota Fiscal Eletrônica, dificuldade de pagamento de uma fatura da IMESP com o boleto da Prodesp; <b>Pubnet</b> - demora na devolução do termo aditivo assinado da incorporação por poucos clientes gerou alguns atrasos nas prestação de serviços.</p> <p><b>Processo de Vacinação</b></p> <p><b>Vacina Já</b> - Com o processo de vacinação relativo a Pandemia do Covid -19, a Prodesp colaborou no desenvolvimento do portal</p>	<p><b>Recomendações:</b></p> <p><b>Certificado Digital</b> – tempo de estorno do valor - A Ouvidoria recomendou em reunião a revisão e ajuste de processos para diminuir o tempo de estorno para a devolução de pagamentos aos clientes. As áreas técnicas se mobilizaram e deram solução com vistas a resolver a situação dos clientes. A recomendação foi acatada.</p> <p><b>Diário Oficial</b> - faturamento de serviço na nova empresa Prodesp – A partir das demandas da Ouvidoria, recomendou-se o fortalecimento da comunicação junto aos clientes sobre o novo formato de faturamento, bem como os esclarecimentos sobre os novos procedimentos. Recomendação foi acatada.</p> <p><b>Pubnet</b> - demora na devolução do termo aditivo A partir das demandas recebidas, a Ouvidoria recomendou</p>	<p>Diante do cenário da incorporação inédita entre duas grandes empresas estaduais (da IMESP pela Prodesp), as soluções para as dificuldades enfrentadas foram positivas, visando sempre o pronto atendimento do cidadão.</p>

	<p>Vacina já. A Ouvidoria Prodesp foi procurada para esclarecimentos e orientações aos cidadãos e usuários do sistema.</p>	<p>ao setor responsável pelo contratos do Pubnet atuação pontual para os clientes com problema de envio dos termos aditivos e prontamente foram reenviados para quem solicitava. Recomendação foi acatada.</p> <p><b>Link de acesso do e-folha no portal Prodesp</b> - Com a mudança do Portal da Prodesp, o link de acesso do e-folha para os funcionários do Estado foi retirado da página principal do Portal. Diante da recomendação da Ouvidoria, as equipes técnicas restauraram o acesso, que historicamente vem sendo utilizado por todos os servidores públicos. Recomendação acatada.</p>	
<p>Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.</p>	<p>1- Reclamações cobrança eletrônica de tarifa – situação de falha na comunicação entre a OSA e concessionária, incidindo em falha na atualização de lista, fato que acarretou o registro de reclamações devido a situações em que usuário foi indevidamente indicado como bloqueado no momento em que passou pela pista automática e também, reclamações referente a demora na atualização da lista DEMUTRAN impactando na liberação automática dos veículos isentos na praça de bloqueio. 2- Reclamações cobrança de tarifa – usuários reclamando de cobrança e eixo e usuários discordando das formas de pagamento da concessionária (por não ser oferecida a opção de pagamentos posterior, pix, cartão de crédito/débito).</p>	<p>Considerando que a Ouvidoria utiliza um sistema computacional (KCOR-KRIA), e que qualquer sistema pode ser suscetível à ocorrências de eventuais falhas (do próprio software, de rede, etc), foi sugerido pela ouvidoria à diretoria que o formulário existente denominado “kcor inoperante” seja substituído por um formulário eletrônico (em planilha excel), em formato padrão (para facilitar uma futura importação de dados no sistema kcor-kria), a ser utilizado em situações de contingência.</p>	<p>Falhas no sistema de cadastro do Ponto a ponto ocasionando demora no registro das solicitações de adesão e gerando reclamações. Situação foi resolvida pela equipe de TI. Alteração na equipe de atendentes da ouvidoria devido a desligamento e afastamento por gravidez, gerando a necessidade de contratação e treinamento de novos atendentes impactando no grau de maturidade/produzividade da equipe.</p>

	<p>3- Reclamações Ponto a Ponto – houve falha no sistema de cadastro de veículos no sistema ponto a ponto e com isso, a demora na efetivação dos cadastros, gerando reclamação de usuários devido a demora. Situação foi resolvida pela equipe de TI.</p>		
<p>Concessionária de Rodovias AB Triângulo dos Sol</p>	<p>No segundo semestre de 2021 a manifestação mais frequente foi solicitação de informação de orientação de ressarcimento, foram registradas 161 demandas no referido período, 21% de todo o universo das manifestações registradas na ouvidoria. Posteriormente, tivemos solicitação cobrança eletrônica de tarifa, foram 100 manifestações registradas, 13% de todo o universo das manifestações. A terceira manifestação mais frequente foi cobrança eletrônica de tarifa, registros sobre evasão de pedágio.</p>	<p>Considerando o comprometimento da concessionária em atender os requisitos dos clientes, foi constatado que Reclamação Troco de Pedágio vem sendo uma manifestação frequente registrada nesta Ouvidoria. Diante do cenário exposto, com o objetivo de sensibilizar os funcionários do impacto que um troco errado causa aos usuários e à empresa, esta ouvidoria participou da Reciclagem da Área de Operações, destinada aos agentes de pedágio, realizada nos dias 26 de outubro e 05 de novembro, abordando as habilidades para a prestação de um bom atendimento.</p>	<p>Não há dificuldades na atuação da Ouvidoria junto às áreas da concessionária AB Triângulo do Sol.</p>
<p>Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A</p>	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações mais frequentes do semestre:</p> <p>1) Informações de pedágio referente a Cobrança Automática considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de solicitações de informações relacionadas ao sistema de Cobrança Automático: 234 registros (17,2%).</p> <p>2) Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais</p>	<p>Foi encaminhada uma recomendação formal da Ouvidoria em janeiro de 2022, em atribuição ao Decreto 60.399. A Ouvidoria recomendou que seja avaliada a possibilidade da execução do serviço de roçada até a cerca que delimita a faixa de domínio, no Km 108/Oeste da SP-215 no município de Descalvado.</p> <p>A área responsável esclareceu que a</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.</p>

	<p>considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 214 registros (15,7%).</p> <p>3) Elogios – Usuários da rodovia satisfeitos com o atendimento recebido (socorro mecânico, guincho, resgate e pedágio): 85 registros (6,2 %).</p>	<p>Concessionária realiza às atividades de poda (manual/mecanizada), conforme estabelecido no contrato de concessão com o Poder Concedente que especifica que a roçada seja feita, no mínimo até 4 metros em relação ao bordo do acostamento para o tronco das rodovias, cumprindo a condição de contrato.</p> <p>No local apontado foi identificada vegetação alta próxima a cerca da cerca que delimita a Faixa de Domínio, sendo necessária a execução do serviço em 20 metros a partir do acostamento dentro da faixa de domínio, visando garantir a segurança dos usuários da rodovia.</p> <p>A recomendação foi acatada pelo Diretor Superintendente da Concessionária, Senhor Helvécio Tamm de Lima Filho.</p>	
<p>Concessionária de Rodovias Tebe S/A</p>	<p>No segundo semestre de 2021, tivemos 361 manifestações, sendo que 51,25% foram elogios em relação a satisfação dos usuários com o nosso atendimento. Na sequência, 35,46% das manifestações foram solicitações de informações diversas e para finalizar, 13,02% das manifestações foram reclamações relacionadas a pedidos de ressarcimento por danos materiais envolvendo incidentes com ressologens, atropelamento de animais, objetos (ferro, madeiras, entre outros) e pedras na pista de rolamento.</p>	<p>Bebedouro, 29 de dezembro 2021.</p> <p>À CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS TEBE S/A</p> <p>A/C: Sr. Diretor Presidente Antonio Carlos Chinelato</p> <p>Assunto: RECOMENDAÇÃO OUVIDORIA Nº 002/2021</p> <p>Considerando a Lei nº13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas básicas para proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos</p>	<p>Não Houve dificuldade. Há boa relação interpessoal e cooperação entre a Diretoria / Presidência e demais áreas da Concessionária.</p>

prestados direta ou indiretamente pela administração pública; Considerando o Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018 que regulamenta a Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Considerando que a Lei nº 13.460, em seu artigo 9º estabelece que para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos; Considerando a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, em seu artigo 1º, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

Considerando a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, artigo 2º, que estabelece os fundamentos sob a disciplina da proteção de dados pessoais; Considerando a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, artigo 6º, inciso VIII que cita como uns dos princípios a prevenção – adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais; Considerando a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, artigo 7º, que estabelece os requisitos legais para solicitação e tratamento de dados



pessoais;  
 Considerando o Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº10.294, de 20 de abril de 1999, e, em seu artigo 4º, inciso XIII, estabelece ser atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;  
 Sendo assim, a Ouvidoria da Concessionária de Rodovias TEBE recomenda o que segue abaixo:  
 Devido a ouvidoria lidar diretamente com dados pessoais dos usuários desde o início do atendimento até o seu encerramento, sugere-se a adoção de medidas que minimizem riscos, no qual um dado perca a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, desta forma, recomendo algumas tratativas junto aos dados coletados na abertura das manifestações, afim de atender e proporcionar maior segurança para a atividade:  
 a) Alteração dos dados que são solicitados no início dos atendimentos, excluindo-se alguns campos, tais como, endereço, cidade e estado, ou seja, solicitando apenas informações que objetivem esclarecer o motivo da manifestação do usuário e o meio pelo qual a Ouvidoria poderá retornar com a respectiva resposta (telefone ou e-

mail);

b) Direcionar com cautela, qualquer tipo de documento que possa levar a identificação do usuário, limitando o acesso às informações ao mínimo necessário para a análise das solicitações, com abrangência de dados pertinentes, proporcionais e não excessivos, de forma que, o ciclo da manifestação ocorra com clareza e tenha o tratamento adequado;

c) Em casos em que haja necessidade de acordos, execuções de contratos ou procedimentos preliminares que influenciem diretamente no tratamento da manifestação, as informações deverão ser solicitadas e fornecidas em conformidade com os requisitos para tratamento de dados elencados no artigo 7º da LGPD.

Diante do exposto, tendo em vista que é de suma importância a busca por mecanismos e procedimentos internos capazes de minimizarem os riscos nos tratamentos de dados pessoais dos usuários, bem como, a atribuição que o Decreto nº 60.399/14, em seu artigo 4º, inciso XIII, confere as Ouvidorias, encaminha-se a Recomendação nº 002/2021 para a Diretoria da Concessionária de Rodovias TEBE S/A, ocasião em que solicita-se avaliação e a tomada de providências necessárias para o seu integral atendimento.

		Janaina de Freitas Ramos Ombudsman	
Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.	<p>1 - Taxas / Pagamentos Assunto: Reconhecimento de Dívida Problema: Usuários passam pela pista automática sem possuir o TAG ou com a TAG irregular. Posteriormente entram em contato com a Ouvidoria da concessionária para verificar formas de efetuar o pagamento posterior (receando as consequências de uma multa por evasão de pedágio)</p> <p>2 - Danos Materiais e/ou Pessoais Assunto: Ressarcimento de danos causados aos veículos dos usuários. Problema: Usuários relatam danos causados em seus veículos ao transitarem pela rodovia, decorrentes de objetos na pista, animais na pista, sinalização fora de lugar, choque contra cancela do pedágio, entre outras.</p> <p>3 - Atendimento Assunto: Elogios Relato: Usuários entram em contato com a Ouvidoria para agradecer o atendimento recebido em situações de emergência na Rodovia.</p>	<p>Visando a diminuição das demandas de Evasão de Pedágio nas Praças da Rodovia, sugerimos a divulgação de materiais sobre o assunto, explicando aos usuários como funciona a Evasão de Pedágio, que é caracterizada infração e é passível de multa. Com o auxílio da área de Comunicação da empresa, criamos campanhas que são veiculadas no site, rádio e twitter da Concessionária. A recomendação foi bem aceita pela Alta Direção e já encontra-se em atividade.</p>	<p>Não foram registradas dificuldades na atuação da ouvidoria dentro da empresa. Ao contrário, a Alta Direção encontra-se sempre disponível e apoia as ações da Ouvidoria.</p>
Concessionária Rodovias do Tietê	<p>- Forma de Pagamento Usuários solicitam que a Concessionária aceitem outra forma de pagamento além das que possuem no momento (Tag, dinheiro e cheque), pedem que o pagamento por cartão de débito e crédito seja aceito para facilitar no caso de não possuir dinheiro no momento da passagem.</p> <p>- Cobrança de eixo suspenso Caminhoneiros reclamam que</p>	<p>Recomendação aceita pela Diretoria da Concessionária em 27/12/2021.</p> <p>Recomendação 002/2021 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, em seu artigo 1º, parágrafo 1, as normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e</p>	<p>A Ouvidoria reitera a dificuldade que encontra no retorno das demandas de algumas áreas da empresa. O problema já foi levado para a Direção onde, os responsáveis são orientados nos prazos que a Ouvidoria deve cumprir com os usuários.</p>

	<p>ao passar pela praça de pedágio, o sensor acusa o eixo que está suspenso, alegando que a cobrança é feita erroneamente pela Concessionária.</p> <p>- Tag bloqueada</p> <p>Usuários solicitam a verificação de suas passagens alegando que ao ingressar na pista automática a cancela não abre sendo assim ligam para a Ouvidoria dizendo que a sua Tag estava bloqueada mesmo estando com o pagamento de suas taxas em dia.</p>	<p>aplicam-se aos serviços públicos prestados: por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação, por ato administrativo, contrato ou convênio.</p> <p>A Lei nº 10.294/1999, na Seção III Do Direito à Qualidade do Serviço, em seu Artigo 6º e 7º onde, o usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade e o direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviços públicos. Considerando ainda o Decreto 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 melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos. Baseado nas disposições legislativas citadas, visando a segurança, o conforto e o bom atendimento dos usuários da Concessionária Rodovias do Tietê, a Ouvidoria sentindo a necessidade de aproximar ainda mais o contato com seus usuários além dos canais já disponibilizados pela Concessionária, decidiu recomendar à Diretoria da empresa o Projeto Ouvidoria Itinerante na Empresas.</p> <p>O projeto consiste em estabelecer parcerias com as empresas que ficam situadas no trecho</p>	
--	--	--	--

da concessionária, a fim de deixar um totem de atendimento da ouvidoria da Rodovias do Tietê contendo uma caixa com formulários, para que os colaboradores da empresa parceira possam deixar suas manifestações direcionadas à Rodovias do Tietê, como por exemplo, reclamações, sugestões, elogios, solicitações, dentre outras, seguindo os mesmos parâmetros de uma demanda que entra através dos canais da Ouvidoria, para que os formulários preenchidos recebam o mesmo tratamento dos outros protocolos.

A caixa juntamente com os formulários, permanecerá na empresa parceira em dia e horário pré-agendados, por um período de 20 dias aproximadamente. A ouvidoria receberá as demandas através dos formulários deixados nas empresas, onde os usuários deixarão seus contatos para que possamos retornar, de forma individual com o número do protocolo, para acompanhamento de sua solicitação, segue exemplo do formulário abaixo:

Os dados pessoais dos usuários/solicitantes não serão divulgados e toda a atividade é realizada em total atendimento aos parâmetros e diretrizes da LGPD.

Cada demanda será tratada individualmente e, após a apuração, a Ouvidoria irá disponibilizar um resumo para a empresa parceira, onde todos terão acesso

		<p>as manifestações que entraram em nosso sistema. Ressaltamos que, os dados pessoais dos usuários não serão divulgados.</p> <p>Como projeto inicial, firmamos uma parceria com a empresa Caio Induscar – Indústria e Comércio de Carrocerias LTDA, que fica localizada na Rodovia Marechal Rondon, SP-300 km 252 em Botucatu. A Ouvidoria esteve presente no local no dia 06/12/2021 para divulgação do projeto e para sanar possíveis dúvidas que surgissem dos colaboradores da empresa.</p> <p>No local disponibilizamos os formulários, urna lacrada e folder para a divulgação do projeto.</p>	
Concessionária Rota das Bandeiras	<p>1) Reclamações relacionados ao pedágio, consultas de passagens em pista automática com e sem dispositivo TAG e multas geradas por evasão de pedágio.</p> <p>2) Negociação de pagamento da tarifa posterior à passagem pelo pedágio.</p> <p>3) Solicitação de forma de pagamento nos pedágio por meio de cartão de débito, crédito ou PIX.</p>	<p>Há questionamentos dos usuários quanto ao campo existente no preenchimento do formulário eletrônico da identificação do usuário, em que o mesmo poderá selecionar a sua cor ou identificação racial no momento do registro de sua manifestação. Afim de esclarecer aos usuários o motivo deste campo, esta Ouvidoria recomendou a inserção da informação estabelecida pela Lei Estadual nº 16.758/18 no referido campo. 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>Não houve manifestos significativos para essa melhoria, mas que observamos que era necessária.</p> <p>Classificação : Projeto DDO(</p>	<p>A ouvidoria solicitou ao Diretor e as áreas envolvidas para em conjunto observar as melhorias que poderia ser realizadas na URA, fazendo o projeto DDO ( Diálogo de Ouvidoria ) -</p>	<p>A Ouvidoria não enfrentou dificuldades para argumentar a melhoria em questão tanto para a Direção quanto para as áreas envolvidas.</p>

	<p>Diálogo de Ouvidoria) - URA</p> <p>A ouvidoria observou que era necessário melhorar as informações da URA do atendimento 0800.</p> <p>Significado: URA significa Unidade de Resposta Audível</p> <p>Objetivo: Otimizar recursos, uma vez que a Ura está apta a atender mais pessoas em menos tempo, valorizando a experiência do cliente e agilidade nas informações.</p>	<p>URA.</p> <p>Justificativa: Observando a funcionalidade da URA no momento atual, verificamos que há algumas defasagens de informações. A Ouvidoria observou também que os usuários não estão tendo agilidade no atendimento e acabam não ficando satisfeito.</p> <p>Direção e áreas: Entendemos que essas melhorias farão com que o usuário tenha melhores informações sobre os ramais que está acessando e poderá compreender melhor como estão as condições da rodovia, fazendo com que seja mais assertivo na utilização do sistema.</p> <p>Data para início do projeto – 26 de novembro 2021 às 14h</p>	
<p>Concessionária ViaPaulista</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: 420 registros (18,7%).</p> <p>2) Informações de pedágio referente a Cobrança Automática considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de solicitações de informações relacionadas ao sistema de Cobrança Automático: 274 registros (12,2%).</p> <p>3) Solicitação de S.A.U. referente a obtenção de imagens e documentos, considerado pela frequência, ou seja, quantidade de pedidos: 131 registros (5,8%).</p>	<p>Foi encaminhada uma recomendação formal da Ouvidoria em janeiro de 2022, em atribuição ao Decreto 60.399. A Ouvidoria recomendou que seja realizado um estudo para verificar a viabilidade de implantação de outros meios de pagamento da tarifa de pedágio que não estão previstos no Contrato de Concessão. A recomendação foi acatada pelo Diretor Superintendente da Concessionária, Senhor Ricardo Tozzi Gerab.</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.</p>

<p>CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)</p>	<p>As 03 manifestações mais relevantes referem-se aos seguintes assuntos:</p> <p>1. Cobrança por Irregularidade: São cobranças realizadas por nossas distribuidoras em função de constatação de irregularidades na medição dos clientes. Essas irregularidades podem ser avarias no medidor, que deixam de registrar o consumo correto, e adulterações na medição, que são situações em que há manipulação ou alteração da medição de energia elétrica com o propósito de registrar consumo menor do que de fato utilizado no local. Esses clientes buscam atendimento da Ouvidoria pleiteando a reavaliação do procedimento e nossa Ouvidoria avalia a conformidade regulatória do procedimento realizado e se a cobrança foi devida nos referidos casos;</p> <p>2. Danos Elétricos: O segundo assunto com maior volume de manifestações é referente a Danos Elétricos. Normalmente, essas manifestações referem-se à solicitações de ressarcimento de danos ocorridos em função da interrupção do fornecimento de energia elétrica, piscas ou oscilações de tensão. Nossa Ouvidoria avalia a conformidade regulatória da análise de primeiro nível, a existência de nexos causal entre o pedido e o sistema elétrico e se o equipamento foi danificado em função de problemas elétricos;</p> <p>3. Reclamações referente a Faturas: O terceiro assunto com maior volume de manifestações é referente a pedidos de análise das faturas de energia elétrica. Nesse caso, normalmente, o</p>	<p>Não possuímos recomendações</p>	<p>Sem observações complementares.</p>
---	---	------------------------------------	--



	<p>cliente busca atendimento da Ouvidoria para pleitear revisão da fatura, tendo em vista não concordar com o valor da conta ou entender que seu consumo está acima do que entende que utilizou. Nossa ouvidoria avalia o faturamento realizado, leituras e, em muitos casos, solicita avaliação do equipamento de medição instalado no local, para analisar se houve algum erro no faturamento e se o consumo está sendo registrado da forma correta.</p>		
<p>DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP</p>	<p>1- Reclamações envolvendo Veículos : ( Transferência de Propriedade , Licenciamento).</p> <p>2- Reclamações envolvendo Habilitação ( Renovação , Primeira Habilitação)</p> <p>3- Reclamações sobre infrações e assuntos de competência de outros órgãos ( Prefeituras e Órgãos Autuadores)</p>	<p>Não Houve</p>	<p>As dificuldades são as mesmas do relatório do semestre anterior, ou seja:</p> <p>1. Continuamos recebendo manifestações onde os cidadãos não nos deixam meios de contato para esclarecer dúvidas ou solicitar dados, o que gera dificuldades para possível resolução da demanda.</p> <p>2. A Ouvidoria esteve e ainda está com falta de funcionários devido à diminuição de sua equipe, pois alguns de seus funcionários saíram e ainda não puderam ser repostos.</p>
<p>Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A</p>	<p>No segundo semestre de 2021 as manifestações mais frequentes na Ouvidoria da Ecopistas foram:</p> <p>1 - Cobrança indevida - (109</p>	<p>Recomendação: Integração do sistema de cadastro de manifestações da Ouvidoria KCOR-KRIA, com o formulário web</p>	<p>Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações encaminhadas para análise técnica dos</p>

	<p>registros) - Casos relacionados aos veículos que acessam as pistas automáticas com o dispositivo de leitura automática (TAG) liberados e ocorre a cobrança de categoria diferente da cadastrada na OSA.</p> <p>2 - OSA - Operadora de Serviços de Arrecadação - (182 registros): Casos relacionados à relato de problemas durante as passagens de veículos cadastrados na OSA pelas pistas automáticas (falha na leitura, TAG bloqueado, TAG não cadastrado e/ou não instalado).</p> <p>3 - Elogio/Funcionário – (105 registros): elogios ao atendimento prestado pelos colaboradores da Concessionária.</p>	<p>disponível no site da concessionária, página Fale Conosco, permitindo a automatização de campos básicos de cadastro.</p> <p>Justificativa: A integração do sistema de cadastro de manifestações da Ouvidoria KCOR-KRIA vai possibilitar que o usuário que preencher o formulário existente na página Fale Conosco receba um número de protocolo de atendimento, além de eliminar retrabalho para a Ouvidoria que atualmente precisa copiar e colar as informações recebidas por e-mail nos campos do sistema, tais como: nome, e-mail telefone, CPF, dados do veículo, relato, e posteriormente enviar o número de protocolo de atendimento ao usuário.</p> <p>Recomendação acatada.</p>	<p>responsáveis por fornecer subsídios à Ouvidoria e consequentemente resolução do caso e o envio de respostas aos usuários no menor tempo possível.</p>
<p>Ecovias</p>	<p>1 - OSA - Operadora de Serviços de Arrecadação (196 registros): Casos relacionados a algum tipo de erro na fatura de cobrança automática, falta da passagem ou erro de categoria. 2 - NFC (99 registros): Casos relacionados a pagamento por aproximação. 3 - Funcionário (49 registros): Casos relacionados a elogios.</p>	<p>Integração do sistema de cadastro de manifestações da Ouvidoria KCOR-KRIA, com o formulário web disponível no site da concessionária, página Fale Conosco, permitindo a automatização de campos básicos de cadastro.</p> <p>Justificativa: A integração do sistema de cadastro de manifestações da Ouvidoria KCOR KRIA vai possibilitar que o usuário que preencher o formulário existente na página Fale Conosco receba um número de protocolo de atendimento, além de</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>eliminar retrabalho para a Ouvidoria que atualmente precisa copiar e colar as informações recebidas por e-mail nos campos do sistema, tais como: nome, e-mail telefone, CPF, dados do veículo, relato, e posteriormente enviar o número de protocolo de atendimento ao usuário.</p> <p>Recomendação acatada.</p>	
EDP Bandeirante	<p>1º: Atendimento Problema: Intensificação da procura - canais digitais;</p> <p>2º: Variação de Consumo Problema: Elevação dos valores - Bandeiras Tarifárias;</p> <p>3º: Interrupção Fornecimento Energ. Elétrica Problema: Demora para restabelecimento/período úmido.</p>	<p>Foi realizada análise crítica para melhoria operacional dos processos e procedimentos dos negócios de distribuição de energia elétrica, cujas ações estão sob análise das áreas de negócio.</p>	<p>Referente aos assuntos relacionados a atendimento e variação de consumo, em virtude do cenário social provocado pela pandemia, houve a elevação de demandas relacionadas a contestação de consumo e também referente a discordância quanto aos esclarecimentos prestados por meio dos canais de atendimento da Distribuidora. Acerca das Interrupções no Fornecimento, podemos destacar a elevada e sazonal demanda no 4º trimestre, em razão das intempéries climáticas.</p>
EIXO SP CONCESSIONARIA DE RODOVIAS S.A	<p>Reclamações sobre as condições de pavimento da rodovia SP 191</p> <p>Reclamações sobre o funcionamento do pedágio automático (abertura da cancela) em algumas das novas praças de pedágio</p>	<p>SP 191 - relatado o problema às áreas, a concessionária imediatamente iniciou os reparos emergenciais na rodovia e está programando para iniciar em breve a recuperação definitiva do pavimento. Importante ressaltar que as condições atuais do pavimento da SP 191 são precedentes ao início da concessão da</p>	<p>Não houve dificuldades neste período.</p>

		<p>rodovia;</p> <p>Pedágio Automático - As áreas responsáveis da concessionária foram acionadas e atuaram de forma sistemática junto à empresa responsável pelo sistema e conseguiram ajustar e sanar o problema num curto espaço de tempo.</p>	
Elektro Eletricidade e Serviços	<p>Os assuntos mais relevantes para o período foram - Variação de consumo - discordância dos valores faturados; Ressarcimento de Danos - discordância do parecer de primeiro nível e Cobranças e Pagamentos - discordância de valores cobrados e cobranças efetuadas</p>	<p>As principais recomendações de Ouvidoria forma no que tange a foco na qualidade do atendimento em primeiro nível com qualidade e no prazo</p>	Não houve
Enel	<p>Consumo - Questionamento sobre valores Leitura - Reclamação por impedimento ao centro de medição/erro de leitura Débitos - Negociação de débitos</p>	<p>A consolidação das manifestações registradas na Ouvidoria é compartilhada com as demais áreas gestoras visando à adoção de melhorias constantes dos processos. Dessa forma, quando da identificação de oportunidades de melhoria e/ou necessidade de ajuste do processo é efetuado o apontamento dessa demanda às áreas responsáveis envolvidas, com vistas a evitar novas manifestações. Adicionalmente, a Ouvidoria participa regularmente de reuniões com as</p>	

		<p>áreas gestoras de cada processo juntamente com a área de Qualidade e Diretoria, a fim de avaliar ajustes de processo que objetivem à melhoria do serviço prestado buscando sempre a satisfação dos nossos clientes.</p>	
<p>Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A</p>	<p>1 - Reclamação sobre Danos Elétricos: Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de análise, prazos e indeferimento de seu pedido de ressarcimento de danos elétricos - Participação 28,9% sobre o total de reclamações.</p> <p>2 - Reclamação sobre Variação de Consumo: Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao consumo faturado pela empresa, para sua unidade consumidora - Participação 16,9% sobre o total de reclamações.</p> <p>3 - Reclamação sobre Faturas: Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao critério de faturamento utilizado pela empresa, para sua unidade consumidora - Participação 16,7% sobre o total de reclamações.</p>	<p>1 - Reclamação sobre Danos Elétricos: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da Distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente em relação ao processo de danos elétricos (Módulo 9 do PRODIST).</p> <p>2 - Reclamação sobre Variação de Consumo: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da Distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente em relação aos consumos faturados para emissão das contas de energia elétrica (REN 414/2010).</p> <p>3 - Reclamação sobre Faturas: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da Distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente em relação aos critérios de faturamentos utilizados para emissão das contas de energia elétrica (REN</p>	<p>Nada a declarar.</p>

		414/2010).	
Entrevias	<p>Destacamos a seguir, as 3 manifestações que estão dentre as mais frequentes/relevantes do semestre:</p> <p>1 - Reclamações referente a troco errado nos pedágios. Foram registradas 45 manifestações procedentes, que correspondem a 18,90% do total das Reclamações procedentes no 2º semestre de 2021.</p> <p>2 – Solicitação de imagens, documentos e declarações, foram registradas 82 solicitações procedentes. O que corresponde a 26,45% do total de solicitações de informação procedentes no 2º semestre 2021.</p> <p>3 – Reclamações referente a operações de Pare e Siga. Foram registradas 27 manifestações procedentes, que correspondem a 11,39% do total das Reclamações procedentes no 2º semestre de 2021.</p>	<p>A Ouvidoria tem atuação diária, pontual e sistêmica das demandas registradas. Especialmente nos itens citados abaixo, a Ouvidoria atuou da seguinte forma:</p> <p>1 – A Ouvidoria em conjunto com as áreas de qualidade e arrecadação vem atuando na melhoria de processos para que haja redução na quantidade de reclamações de troco errado. Importante destacar que o time de arrecadação passa por constantes treinamentos sobre o tema e tem as atividades acompanhadas pela gestão da área por meio de documento interno próprio, ciência das reclamações registradas na Ouvidoria e relatórios mensais encaminhados para a gestão da área.</p> <p>2- A Ouvidoria juntamente à assessoria jurídica definiu procedimento de atendimento para solicitações de imagens das</p>	<p>Não há dificuldades de atuação.</p>

		<p>rodovias. Este procedimento visa garantir a proteção dos dados dos usuários e o controle das informações pela concessionária, além de dar agilidade de retorno ao solicitante.</p> <p>3- Esta Ouvidoria encaminhou cópia a ARTESP de recomendação formal de melhoria sobre o tema a seguir:</p> <p>Diretoria e área técnica da empresa foram informadas sobre oportunidades de melhoria nas Operações de Pare e Siga realizadas no trecho em obras de duplicação da SP 333, uma vez que houve registro de reclamações nesta Ouvidoria.</p>	
<p>Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade</p>	<p>1) As mais frequentes referem-se ao Painel SP CONTRA O NOVO CORONAVÍRUS – BOLETIM COMPLETO*. Foram 13 manifestações (26% do total), menos do que tivemos no 1º semestre de 2021 (31, 45% do total). A origem das reclamações foi a falta de atualização dos dados em alguns períodos do semestre, que ocorreu, sobretudo, em razão de problemas no sistema federal de notificação de dados da Covid-19. Houve, ainda, questões relacionadas à vacinação – mesmo o tema</p>	<p>- Com a reformulação do <i>site</i> do Seade, a sugestão de reorganização da seção Contato, de modo a otimizá-la e para que fiquem claras para o usuário as finalidades de cada um dos canais Fale Conosco, SIC e Ouvidoria e seus respectivos meios de acesso (telefone, e-mail, chat; formulário eletrônico), foi parcialmente implementada.</p>	<p>Não há dificuldades na atuação da Ouvidoria a relatar.</p> <p>Ressalto que as atividades da Ouvidoria, como ocorre desde março de 2020, prosseguiram, nesse semestre, na modalidade de teletrabalho, sem prejuízo aos usuários, cujos meios usuais de contato com a Ouvidoria são, por ordem: Sistema Informatizado (formulário), e-mail e telefone. As solicitações que</p>

	<p>não fazendo parte do painel produzido pelo Seade, cidadãos buscaram informações e reclamaram da falta da vacina, entre outros assuntos. Esses usuários foram orientados a procurar a Secretaria da Saúde.</p> <p>* Em parceria com a Secretaria de Estado da Saúde, desde março de 2020, o Seade é responsável pela organização e divulgação dos dados sobre casos, óbitos e leitos no Estado de SP, por DRS e municípios. Com atualização diária, o painel traz também dados sobre o isolamento social e dados de outros Estados e países. A plataforma está disponível para acesso no site da Fundação Seade e no site do Governo do Estado.</p> <p>2) Em segundo lugar, mas de maior relevância, estão as reclamações relativas à descontinuidade do IMP (Informações dos Municípios Paulistas), ocorrida em junho de 2021. Os manifestantes alegam que o sistema permitia localizar os indicadores de modo rápido e prático e a produção de tabelas de acordo com sua necessidade. Com o novo Seade Municípios (painéis e repositório) o processo se tornou muito mais complicado, exigindo, agora, inúmeros passos, para obter o mesmo resultado. Embora não sejam numericamente expressivas (lembrando que no contexto da Ouvidoria, não é apenas a quantidade que define a condição de relevância de temas abordados), tais manifestações merecem atenção, considerando as fundamentadas argumentações que apresentam.</p> <p>3) Manifestações relacionadas aos produtos do Seade, de modo geral. Inclui</p>	<p>demandaram encaminhamento interno foram atendidas pronta e adequadamente pelas áreas técnicas e administrativas da Fundação Seade.</p>
--	--	---



	<p>solicitações de informações e/ou de orientação para localizá-las no site, e, ainda, sobre demais produtos descontinuados.</p>		
Naturgy	<p>Informação de Serviço Reclamação de contestação de conta Solicitação de 2ª via</p>	<p>Foram feitas as considerações sobre a necessidade de reforço dos procedimento de variação de consumo. Foram intensificadas nos canais digitais da empresa as informações sobre débito e disponibilizado no Minha Naturgy a possibilidade de parcelamento de dívidas, solicitação de segunda via e código de barras. Por fim, salientamos a redução de ingressos de atendimento em relação ao semestre anterior</p>	<p>Não foram identificadas dificuldades na atuação da Ouvidoria com suas interfaces.</p>
Programa Poupatempo	<p><b>DETRAN - serviço CNH –</b> dificuldade na informação sobre o serviço; atraso na emissão do documento e não cumprimento dos prazos de entrega;</p> <p><b>DETRAN - CNH - Agendamento de exame médico –</b> indisponibilidade do atendimento do profissional e dificuldade de cancelamento dos exames que ficam vinculados a um profissional específico.</p> <p><b>DETRAN - VEÍCULOS –</b> Dificuldade na emissão do e - CRV/CRLV digital; dificuldade no envio de documentos pela internet e acompanhamento do processo de transferência; transferência de propriedade (bloqueios; documentos não localizados para retirar); atraso na liberação de documentos físicos e virtuais; datas disponíveis para agendamento presencial;</p>	<p><b>Interações com a Ouvidoria do Detran</b></p> <p>Com a determinação de que o Poupatempo assumiria a prestação de serviços do Detran, a Ouvidorias Prodesp/Poupatempo também passou a ter intensificado o volume de manifestações sobre o assunto. Houve várias interações junto à Ouvidoria do Detran com vistas a alinhar e melhorar os fluxos e procedimentos para atender às demandas pendentes.</p>	<p>Não obstante a situação ainda complexa em relação a Pandemia, as atividades da Ouvidoria foram desenvolvidas com normalidade.</p> <p>Está em desenvolvimento uma nova ferramenta de suporte da Ouvidoria visando melhorar o atendimento ao cidadão e às interações internas .</p>

	<p><b>Entrega via correios do CNH e RG</b> – dificuldades decorrentes pela não localização dos documentos e de quem recebeu o mesmo, após o envio feito pelos Correios. Essa situação ocasiona problemas para o cidadão que às vezes tem que pagar novamente por uma nova emissão.</p>		
<p>RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A</p>	<p>No 2º semestre de 2021, foram registradas 3017 manifestações na Ouvidoria da Renovias. Abaixo estão as 03 manifestações mais frequentes e / ou relevantes nesse segundos semestre de 2021:</p> <p>1-) Assunto: Solicitação de Informação para pagamento posterior da tarifa de pedágio, sendo 601 manifestações recebidas (19,9%). Descrição: Motoristas que não quitaram a declaração de pagamento posterior da passagem na data prevista e entram em contato com a Ouvidoria solicitando maior prazo ou outra forma das oferecidas para o pagamento da passagem.</p> <p>2) Assunto: Solicitação de Informação de Evasão de Pedágio nas Pistas Manuais e Automáticas, sendo 298 manifestações recebidas (9,9%). Descrição: Motoristas que seguiram viagem sem efetuar o pagamento de pedágio (sem numerário e/ou TAG bloqueado) mantém contato com a Ouvidoria para regularizar a passagem e evitar que seja enviada a notificação por evasão de pedágio.</p> <p>3) Assunto: Solicitação de Informação sobre o Cadastro no Sistema Ponto a Ponto da SP 340, sendo 116 manifestações recebidas</p>	<p>CI-OUV - 002/2021</p> <p>Mogi Mirim, 07 de outubro de 2021</p> <p>Att.: Rogério Cezar Bahú – Diretoria Alberto Correia Junior – Gestão de Atendimento Valdir Flores de Oliveira – Tecnologia da Informação Everton Zaniboni – Comunicação</p> <p>Ref.: Recomendação Ouvidoria Renovias nº 002/2021</p> <p>Legislação: Considerando a Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999 que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado e, em seu Capítulo II Seção I dos Direitos Básicos, seu artigo 3º “São direitos básicos do usuário a qualidade na prestação de serviço”;</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 atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados,</p>	<p>Não enfrentamos dificuldades. Existe muita sinergia entre a Ouvidoria e as áreas envolvidas e suporte da Diretoria e Gerentes e Liderança, o que contribuem nas tratativas das manifestações de cliente (usuários) e nas recomendações sugeridas pela Ouvidoria.</p>

	<p>(3,9%). Descrição: Clientes que entram em contato com a Concessionária buscando informações sobre os procedimentos para o cadastro no sistema ponto a ponto ou para saber se seu veículo está cadastrado nesse sistema. Esta é uma responsabilidade direta da Operadora e ressaltamos que em muitas vezes os clientes entram em contato com a Operadora, que por sua vez, transferem para a concessionária a responsabilidade.</p>	<p>sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos.</p> <p>Introdução: Após análise dos relatórios do primeiro semestre de 2021, ficou evidenciado um aumento significativo de registros de elogios de clientes satisfeitos com o atendimento prestado. Foram 935 elogios em 2021, o que representa um aumento de 143% em relação ao 2º Semestre de 2020, em que foram registrados 384 elogios.</p> <p>Esses registros são realizados após o atendimento dos nossos colaboradores, que oferecem um cartão com o número do atendimento para que o cliente entre em contato com a Ouvidoria, através dos canais disponibilizados pela concessionária (0800, e-mail ouvidoria, site - formulário eletrônico, telefone, carta e pessoalmente) e avalie o serviço prestado naquela ocorrência.</p> <p>Diante desse aumento e considerando o compromisso da concessionária com a qualidade do atendimento de seus clientes, essa Ouvidoria recomenda:</p> <p>Recomendação: Melhoria no cartão de atendimento através da inclusão de um QR Code que direcionará o cliente diretamente para o site da concessionária, onde será possível o registro do elogio de maneira</p>	
--	---	---	--

		<p>mais rápida e adequada.</p> <p>Conclusão: Recomendação formalizada à Diretoria e compartilhada com as áreas envolvidas: Gestão de Atendimento, Tecnologia da Informação e Comunicação.</p> <p>Simone Sandra Quaglio Ouvidoria Renovias</p> <p>OBSERVAÇÃO: Essa recomendação foi aceita pela Diretoria e áreas envolvidas e foi implementado o cartão com QR Code para serem entregues aos clientes atendidos pelos colaboradores locados nas Bases de Atendimento SAU de Holambra e Mogi Guaçu por um período de teste.</p>	
Secretaria de Governo - Sede	<p>- após setembro de 2021: pagamento do bolsa do povo (todos os programas)</p> <p>- problemas de RH: incorporação/quinquênio, em especial do DETRAN</p> <p>- outros órgãos: DETRAN</p>	<p>- procedimentos de encaminhamento de demandas do Bolsa do Povo (encaminhamento pelo sistema, sempre com o CPF do usuário, para o comitê Gestor do Programa Bolsa do Povo e aguardar a resposta do setor). Mesmo se não houver retorno, responder ao cidadão e reabrir a demanda quando receber a resposta para encaminhamento desta.</p>	- demora no retorno das demandas
ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A	<p>As manifestações recebidas com maior frequência são:</p> <p>1) Solicitação de pagamento de passagens devido evasões de pedágio pela pista manual e via de cobrança automática (AVI), totalizando 124 manifestações.</p> <p>2) Solicitação de imagens e declarações de atendimento, totalizando 71 manifestações.</p>	<p>A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a concessionária e os usuários, cuja a função é receber, encaminhar, atuar e responder as demandas, quais sejam elas: solicitações, elogios, sugestões, reclamações e denúncias. A partir do</p>	<p>Diante das novas medidas impostas pela pandemia da COVID-19, houve a necessidade do tele trabalho o que dificultou o retorno das áreas gestoras as demandas encaminhadas pela Ouvidoria. As dificuldades nas</p>

	<p>3) Reclamações de interferência de obras, totalizando 32 manifestações, onde os usuários requerem maior fiscalização e vistorias.</p>	<p>recebimento dessas manifestações a ouvidoria tem a oportunidade de identificar e sugerir melhorias, objetivando aprimorar a prestação de serviço prestados pela concessionária, e em especial aprimorar o atendimento aos usuários que trafegam pela rodovia.</p> <p>Após estudos realizados juntamente com as áreas operacionais e de pedágio, levantou-se a necessidade de aprimoramento no atendimento e alinhamento de procedimentos internos, quanto orientações fornecidas aos usuários no momento do atendimento. Desta forma, fica alinhado que, no momento do atendimento, qualquer questionamento ou informações solicitadas pelos usuários é necessário que o atendente, seja ele operacional, pedágio, ou que detenha de qualquer outra função na concessionária, oriente este usuário a entrar em contato com a ouvidoria para maiores informações ou esclarecimentos dos questionamentos realizados.</p>	<p>respostas de cada manifestação impactaram no cumprimento dos prazos externos e interno de retorno ao usuário. O distanciamento e o tele trabalho também dificultara no esclarecimento das demandas, de forma a tornar as respostas da Ouvidoria ao usuário compreensiva e clara.</p>
--	--	---	---

**Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente**

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As manifestações mais frequentes no semestre foram: Reclamações: referentes a problemas de poluição ambiental;</li> <li>• Denúncias: referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais;</li> <li>• Informações: referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais.</li> </ul>	No segundo semestre de 2021, recomendamos diversas alterações no site da CETESB e na Intranet para a inclusão de informações atualizadas e melhor divulgação dos canais de atendimento. Após a experiência positiva com a utilização do Sistema de Relacionamento com o Cidadão – SRC na Ouvidoria, ampliamos a implantação do sistema ao Fale Conosco, seguido de treinamento realizado pela equipe de Ouvidoria aos pontos focais indicados, de modo a melhor delimitar as competências e as atuações em 1ª e 2ª instâncias. Também foram realizadas algumas alterações na dinâmica de trabalho da Ouvidoria, em respeito à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD. Todas as recomendações e projetos foram acatados e aprovados pelos dirigentes da CETESB.	A inobservância de algumas áreas aos prazos estabelecidos. A falta de respostas de algumas áreas em tempo hábil permanece como maior dificuldade no atendimento das demandas no prazo previsto no Decreto Estadual nº 60.399, de 29/04/2014.
Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	Houve um aumento de 5% nas reclamações e uma diminuição de 10% nas informações em comparação com o semestre passado.  As 3 reclamações com mais frequentes:  CONTA/FATURA: 24.817 LIGAÇÃO: 8.486	A Sabesp implantou um novo e moderno sistema comercial de atendimento a clientes, NET@Suit. Alterou também o layout de sua fatura A Ouvidoria participou do processo desde antes da sua implantação. Dessa forma foi possível avaliar	Com a implantação do referido sistema e mudanças na fatura, como é natural nesta fase, ocorreram problemas pontuais, seja técnicos seja de adequação dos usuários ao mesmo, que foram sendo resolvidos a cada

	CADASTRO: 4.441	e propor alterações, antecipando problemas. O mesmo continua acontecendo pós implantação. Não houve necessidade de encaminhamento a dirigentes.	momento. No entanto isso impactou as áreas de atendimento, inclusive a ouvidoria, causando aumento no número de demandas por parte de clientes e nos prazos de atendimento.  Para minimizar estes problemas foi aumentado o contingente de atendentes nas Centrais Telefônicas, respeitados os limites legais do contrato.
Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee	1- Informações sobre processos e procedimentos.  2 - Denúncia de Poços clandestinos, captação irregular, Barragens  3- Procedimentos da outorga eletrônica.	A partir da identificação dos principais problemas no DAEE a Ouvidoria sempre mandem os gestores de cada área informados para que permita  solucionar as dificuldades e um melhor atendimento na prestação de serviços aos seus usuários.  Também é feito um Relatório de recomendações.	A Ouvidoria teve o Apoio de todas as Diretorias.
Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitação em Parques,</li> <li>• Denuncia de desmatamento e trilhas proibidas;</li> <li>• Agendamento de Ingressos On-line;</li> </ul>	Não há.	Não há dificuldade na atuação desta Ouvidoria.
Secretaria do Infraestrutura e Meio Ambiente - Sede	1. Coordenadoria de Parques e Parcerias - CPP, responsável pelos Parques Urbanos, prejudicado em virtude da Pandemia de COVID, assim mesmo	Reportamos apenas aos dirigentes dos órgãos, casos que demandam o monitoramento e acompanhamento dos	Ainda em função da Pandemia, as atribuições foram prejudicadas. A partir de agosto e com a volta presencial, o serviço aumentou

	<p>recebemos solicitações de visita, funcionamento durante a pandemia, informações sobre fechamento, reclamações sobre a infraestrutura como problemas de iluminação, restrições de lazer, abandono; 2.Sistema de Cadastro de Criadores Amadoristas de Passiformes (SisPASS) – SIGAM. reclamações sobre demora no atendimento; 3- Muitos e-mails, ainda confundem as nossas atribuições com as do Município em relação a denúncia-reclamação de poluição sonora, poda de árvores, corte de árvores, invasão em área urbana.</p>	mesmos.	<p>consideravelmente, tanto por e-mail, quanto por telefone, porem as dificuldades ainda existem, pela contaminação do COVID, principalmente dentro do quadro de funcionários desta Secretaria.</p>
--	---	---------	---

### Secretaria de Logística e Transportes

<b>Órgão</b>	<b>Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes</b>	<b>Recomendações</b>	<b>Dificuldades</b>
Companhia Docas de São Sebastião	<p>Recebemos quatro manifestações, sendo duas do tipo reclamação, uma do tipo solicitação de informação e uma reclamação.</p> <p>As denúncias foram sobre suposto envolvimento de funcionários em atos irregulares. Assuntos: 'Corrupção na Companhia Docas de São Sebastião' e 'Empresa de fachada criada pelo sr. Wellington e Sr. Robson'.</p>	<p>Todas as demandas são encaminhadas aos dirigentes da Companhia Docas.</p> <p>Na manifestação sobre 'Corrupção na Companhia Docas de São Sebastião' foi instaurado Processo Administrativo Disciplinar nº 001/2021.</p> <p>Na manifestação sobre 'Empresa de fachada criada pelo sr. Wellington e Sr. Robson' a diretoria apurou os processos de contratação referente a denúncia.</p>	Não há.
Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	<p>Neste período as manifestações mais relevantes foram acerca das condições físicas dos Aeroportos de São José do Rio Preto e de Araçatuba, havendo reclamações acerca</p>	<p>As recomendações se referiram à adequação das condições físicas dos aeroportos, principalmente com os sanitários e sistema de ar condicionado. As</p>	<p>Há um desconhecimento sobre as competências desta Autarquia o que acaba gerando com que quaisquer reclamações relacionadas aos voos</p>



	<p>do ar condicionado nos aeroportos e também das condições dos sanitários de ambos aeroportos. No mês de dezembro tivemos um aumento das manifestações acerca dos cancelamentos de voos da Companhia Itapemirim. Contudo, estas reclamações são de competência da ANAC - que é o órgão regulador e fiscalizador das companhias e operações aéreas.</p>	<p>solicitações foram pontualmente atendidas.</p>	<p>(passagens aéreas / atrasos) são direcionadas para este Setor.</p>
<p>Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER</p>	<p>A Ouvidoria do departamento de Estradas de Rodagem recebeu um total de 1.813 demandas no 2º semestre de 2021, o que representa uma diminuição de 165 demandas, em relação ao semestre anterior.</p> <p>A forma de contato mais frequente foi através do Sistema da Ouvidoria, seguido por telefone e e-mail. Houve um aumento no número de ligações em relação ao semestre anterior e e-mails recebidos.</p> <p>Salientamos que parte destas ligações foram direcionadas ao setor de Multas e Recursos.</p> <p>As manifestações com maior relevância foram reclamações relacionadas às condições das rodovias administradas pelo DER, sendo os assuntos com maior reincidência a falta de manutenção das rodovias, buracos na via, atraso na entrega de obras, falta de sinalização adequada, bem como possível risco de acidentes.</p> <p>Na sequência, tivemos solicitações relacionadas à multas e recursos, em que o manifestante solicita boletos para pagamento de infrações cometidas, contestações sobre multas recebidas e recurso, indicação de condutor e baixa de multa em que o pagamento já foi</p>	<p>Todos os Departamentos foram devidamente orientados a realizar a análise correta de cada Demanda, prezando pela solução adequada a cada problema e dentro do prazo estipulado.</p> <p>Salientamos que respostas não condizentes ao solicitado e sem a solução do problema, seriam devolvidas ao departamento responsável, até que obtivéssemos uma resolução.</p> <p>Foi orientado ainda que todas as demandas fossem respondidas diretamente no sistema, através do link disponibilizado na própria manifestação.</p> <p>Tivemos a colaboração da maioria dos departamentos, que cumpriram o prazo de envio das respostas, bem como apresentaram soluções eficazes ao assunto.</p>	<p>A maior dificuldade enfrentada foi em relação a alguns departamentos que não cumprem o prazo de resposta, gerando insatisfação do manifestante. Dessa forma, tivemos de cobrar constantemente a resposta e, em alguns casos, o mesmo protocolo diversas vezes.</p> <p>Outra dificuldade enfrentada foi em relação às respostas que os departamentos nos encaminham por e-mail, mesmo com a orientação de responder através do sistema. Embora a maioria já tenha atendido à nossa orientação, alguns departamentos continuam enviando através do e-mail.</p> <p>Em relação à realização das tarefas, não encontramos dificuldades, considerando que o Sistema conta com uma infraestrutura moderna e eficaz.</p> <p>Salientamos ainda que os procedimentos corretos de Ouvidoria começaram a ser</p>

	<p>realizado. Por fim, destacamos as solicitações de imagens de câmeras localizadas nas rodovias, pelas autoridades policiais, a fim de averiguar registro de passagens de veículos e outras ocorrências; liberação de veículos apreendidos, quando todos os pagamentos foram realizados e ainda assim o veículo permanecia no pátio e solicitação de aferir radares das rodovias.</p>		<p>implantados a partir de agosto de 2021, tendo em vista que anteriormente o funcionamento não era de acordo com as normas e procedimentos determinados pela Ouvidoria Geral do Estado. Com a nova administração, realizamos um trabalho de orientação e adequação aos moldes corretos, entretanto, os departamentos ainda estão se adequando.</p>
Departamento Hidroviário	<p>Primeira Manifestação relevante: TAXAS/PAGAMENTOS – Solicitações sobre as forma de prioridades no acesso e custo</p> <p>Segunda Manifestação relevante: FISCALIZAÇÃO – Reclamações sobre o atraso no atendimento prestado e/ou informações sobre procedimentos de embarque</p> <p>Terceira Manifestação relevante: ATENDIMENTO - Informações sobre as formas de atuações prestadas por esse departamento</p>	<p>1. Sugestão de reciclagem dos colaboradores para um melhor atendimento ao público. Que foi bem recebido e em processo de aplicação</p> <p>2. Sugestão de informações gerais serem colocadas nos meios eletrônicos deste Departamento. Bem recebido e acatado imediatamente.</p>	<p>Neste segundo semestre, essa Ouvidoria conseguiu efetivar melhor o seu atendimento, tendo como canais: Telefone e um Fale Conosco. Dificuldades foram a demora de envio, de alguns setores, das respostas as manifestações encaminhadas.</p>
Desenvolvimento Rodoviário S.A. - Dersa	<p>Como a Dersa está em liquidação, praticamente todas as manifestações são encaminhadas à outros órgãos para as providências necessárias.</p>		
Secretaria de Logística e Transportes - Sede	<p>Os tipos mais frequentes de manifestações foram:</p> <p>1.Reclamações referentes à falta de manutenção nas estradas estaduais e relato de trechos com perigos de acidentes.</p> <p>2.Solicitações de informações</p>	<p>Nas demandas encaminhadas às vinculadas solicitamos celeridade no atendimento.</p> <p>As demais demandas foram encaminhadas às Secretarias competentes para conhecimento e</p>	<p>Não tivemos dificuldades na atuação dos trabalhos da ouvidoria.</p> <p>Todas as demandas encaminhadas foram respondidas aos usuários dentro do</p>

	<p>sobre programas de auxílio do estado: Bolsa empreendedor/Bolsa trabalho e Vale gás</p> <p>das Secretarias de Desenvolvimento Econômico e Social.</p> <p>3.Reclamações referentes a transporte urbano :Metrô e CPTM da Secretaria de Transporte Metropolitano.</p>	<p>providências.</p>	<p>prazo estimado.</p>
--	--	----------------------	------------------------

### Secretaria de Orçamento e Gestão

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
São Paulo Previdência - SPPREV	<p>Recadastramento: por conta da pandemia, houve suspensão da obrigatoriedade do recadastramento, que retornou em setembro/2021. Muitos de nossos usuários não acessaram os meios pelos quais informamos da necessidade de realização e geraram demandas ao atendimento.</p> <p>Novas alíquotas de contribuição previdenciária: a Reforma da Previdência alterou as regras de contribuição dos servidores ativos e inativos, o que gerou muitos questionamentos.</p> <p>Pensão por morte civil: por conta da reforma da Previdência, novas regras foram incorporadas ao sistema, o que gerou questionamentos por parte dos usuários quanto ao cálculo do benefício.</p>	<p>Os questionamentos encaminhados pela Ouvidoria são relativos às sugestões de nossos usuários quanto à comunicação com nossos beneficiários e novas formas de recadastramento, que foram direcionadas aos setores responsáveis, que colocaram as demandas sob análise.</p>	<p>A Ouvidoria migrou sua atuação para o meio digital e boa parte de suas manifestações provém dos formulários eletrônicos. Nossa maior dificuldade foi com o envio de manifestações em duplicidade ou envio massivo por robôs, o que demanda maior tempo para atender a um único usuário.</p>
SP - PREVCOM	<p>- Atualização do benefício de risco na área restrita: manifestações sobre a disponibilização do certificado de Benefício de risco e</p>	<p>Mais agilidade nos fluxos de tramitação interna. Contudo são fluxos estabelecidos por</p>	<p>Tendo em vista que a Prevcom é uma fundação nova e o numero de demandas não é expressivo, não</p>

	<p>atualização dos valores na área restrita do participante em nosso site.</p> <p>- Benefício de risco: Manifestações gerais sobre os benefícios, valores, cobertura, ressarcimento de valores cobrados indevidamente.</p> <p>- Benefício de risco - – Manifestações em relação ao prazo e análise de documentações para pagamento de pecúlio por morte</p>	Regulamento.	há problemas e dificuldades na atuação da ouvidoria e relacionamento com as áreas.
--	---	--------------	--

### Secretaria de Turismo

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria Turismo - Sede	<p>1) Analisando as demandas do semestre, observamos que o item Solicitação de Informação foi o que teve maior movimentação totalizando (28) demandas. Dessas demandas a sua maioria versam sobre informações relativo a pacotes turísticos.</p> <p>2) Com relação as Reclamações embora não tenha sido um número muito expressivo (10), os assuntos abordados foram sobre as dificuldades que os cidadãos enfrentaram quando foram solicitar reembolso das referidas passagens/pacotes.</p> <p>3)E tivemos apenas 2 Sugestões que são: Turismo de Aventura e Carnaval de São Paulo.</p>	Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram solucionadas prontamente pelos responsáveis dos respectivos órgãos/departamentos.	As solicitações/manifestações/demandas foram direcionadas aos seus respectivos departamentos, para sua análise e providência, quanto ao assunto em questão e suas respostas foi cumprido o prazo determinado de resposta.

**Secretaria dos Transportes Metropolitanos**

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Segurança – Ambulantes / Pedintes e Roubo/Furto (falha na ação de presença):</li> </ul> <p>Nas questões relacionadas a “ambulantes/pedintes”, a atuação do Metrô tem sido constante pela presença de Agentes de Segurança, quando acionados, com a finalidade de coibir tal prática. Entretanto, quando esses agentes se ausentam do local para atendimento de outras ocorrências, os indivíduos retornam e voltam a atuar. Quanto às ocorrências de segurança pública de “roubo/furto”, onde o cidadão reclama de falha na ação de presença de seguranças para conter a ação de meliantes, a Companhia do Metropolitano de São Paulo-Metrô vem trabalhando na adoção de estratégias específicas para cada tipo de problema relacionado à segurança do passageiro nas nossas dependências. Além disso, vem alinhando com a Polícia Militar a possibilidade de firmação de um convênio para uma atuação conjunta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Serviços ao Cliente – Indenizações/Ressarcimentos:</li> </ul> <p>As solicitações de ressarcimentos/indenizações lideraram o ranking das tipologias “reclamação” e “solicitação de informação” nesse semestre. Um dos motivos foi a migração da venda do bilhete convencional para venda do “Bilhete digital QR Code”, seja por meio de aplicativo, máquinas de autoatendimento nas estações ou nas bilheterias do Metrô que, nessa fase de implantação/adaptação, vem</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Segurança – Ambulantes / Pedintes e Roubo/Furto (falha na ação de presença):</li> </ul> <p>A Ouvidoria realiza reuniões com a Área de Segurança da Companhia para tratar de questões sobre “ambulantes/pedintes” e ocorrências de segurança pública de “roubo/furto”, bem como, para acompanhamento das estratégias e ações que a Companhia tem implementado para minimizar essas ocorrências. Para coibir o comércio irregular em suas dependências, o Metrô conta com uma equipe de agentes de segurança treinados para atuar em benefício de todos os passageiros, realizando estratégias operacionais e rondas constantes, uniformizados e à paisana, nos trens e estações do Sistema. São veiculadas campanhas de conscientização direcionadas aos passageiros sobre os transtornos provocados por tal prática e, ao observarem a ação de ambulantes/pedintes e/ou ocorrências de roubo/furto, enviar mensagem de texto para o aplicativo de smartphone “Metrô Conecta” ou para o “SMS Denúncia” do Metrô (9 7333-2252). Essas ferramentas permitem ações imediatas dos agentes de segurança e garante total anonimato do manifestante. Quanto à vítima de “roubo/furto”, a orientação é que procure imediatamente por um empregado da Estação, não necessariamente da Segurança, e informe o ocorrido. Nesses casos, a ocorrência é registrada por meio de Boletim de Ocorrência na DELPOM – Delegacia do Metropolitano, situada na Estação</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Segurança – Ambulantes/Pedintes e roubo/furto (falha na ação de presença):</li> </ul> <p>A impossibilidade de solução definitiva, pois não depende somente das ações implementadas pela Companhia. Essas questões estão relacionadas, também, à situação sócio – econômica que o nosso País vem enfrentando.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Serviços ao Cliente – Indenizações/ressarcimentos:</li> </ul> <p>A expectativa gerada no momento em que o passageiro é orientado nas estações a procurar a Ouvidoria para solicitar o ressarcimento. Naquele momento o cidadão entende que a solicitação será atendida. Porém, após as averiguações pertinentes, e o pedido é indeferido por não ser comprovada culpabilidade da Companhia, gera grande insatisfação por parte do solicitante. Quanto às demandas relacionados aos bilhetes, a insatisfação ocorre no momento em que o passageiro é orientado a entrar em contato com a empresa terceirizada responsável pela prestação do serviço.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Empregados – Atendimento (elogios):</li> </ul> <p>A falta de clareza do manifestante quanto à descrição do empregado que prestou o serviço, como: nome, descrição física, horário de atendimento, o que pode dificultar a identificação do empregado para que ele tome conhecimento do elogio.</p>

	<p>apresentando alguns problemas aos passageiros. Muitas vezes por falta de conhecimento quanto à temporalidade para uso ou pelo mal funcionamento do próprio bilhete que, por se tratar de papel delicado, exige alguns cuidados específicos. Outro ponto, refere-se à demora da empresa contratada em fazer a manutenção das máquinas de recarga e compra de bilhetes que vem constantemente apresentando problemas na emissão de bilhetes. Também pontuaram nessa classificação os pedidos sobre aparelhos celulares subtraídos por meliantes dentro dos trens e estações, entre outros</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empregados – Atendimento (Elogios):</li> </ul> <p>Não podemos deixar de citar aqui o “elogio”. As manifestações de elogio nesse período, em sua maioria (cerca de 62%), foram direcionadas aos empregados de Segurança e de Bloqueio, quanto ao atendimento prestado ao cidadão.</p>	<p>Barra Funda.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços ao Cliente – Indenizações/Ressarcimentos:</li> </ul> <p>Para tratamento dessas demandas envolvemos, também, as áreas de Operação, Manutenção e Jurídica da Companhia. Cada demanda recebida é analisada cuidadosamente e, se necessário, promovemos reuniões com essas áreas para debater sobre os temas de maior complexidade e alinhar novos procedimentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empregados – Atendimento (elogios):</li> </ul> <p>As manifestações de elogios são encaminhadas às áreas responsáveis para que tanto as chefias quanto os empregados envolvidos tomem conhecimento, bem como para que sirva de agente motivador. Com esses elogios, as chefias promovem ações de agradecimento aos elogiados com entrega de certificados de reconhecimento pelo atendimento realizado com gentileza, prontidão e cordialidade.</p>	
<p>Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM</p>	<p>Ao longo do primeiro semestre de 2021 as três manifestações com maior número de registros foram relativas aos seguintes motivos: PROCEDIMENTOS (velocidade reduzida e intervalo), INFRAESTRUTURA (lotação excessiva) e CONDUTA DE EMPREGADO (relativas principalmente à postura de empregados da segurança e empregados operacionais )</p>	<p>Reforço na divulgação dos serviços programados que causam interferência na circulação podem reduzir a quantidade de manifestações reclamatórias nos canais de atendimento; INFRAESTRUTURA (lotação excessiva) e CONDUTA DE EMPREGADO: não há recomendações pois as reclamações são relativas ao cumprimento de procedimentos operacionais por parte dos empregado</p>	<p>A realização de obras de manutenção, embora interfiram na regularidade da operação (principalmente aos finais de semana) são essenciais para a operação durante a semana, quando o sistema é mais carregado. LOTAÇÃO: Nos trechos mais carregados das linhas foram implantadas operações de circulação intermediária com o propósito de absorver a maior quantidade de passageiros dentro do menor tempo possível. Entretanto, a realização de obras ou interferências externas podem afetar a circulação dos trens (como a queda de um raio no sistema de sinalização), provocando o aumento do intervalo e, conseqüentemente, a</p>

			lotação das composições
Eco Jordão - Parque Capivari	<p>As manifestações mais frequentes são (em ordem de recebimento):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Horários: Dúvidas sobre horário das atrações e do Parque (abertura e fechamento), principalmente o teleférico (mesmo sem estar operando as ligações para informações são diárias)</li> <li>- Preços: Informações sobre o valor das atrações e se é cobrada a entrada para o parque</li> <li>- Funcionamento: Perguntas sobre o funcionamento do parque, se abre todos os dias, qual o horário de início e término das atividades, sobre o espaço, se há opções de alimentação, entre outros...</li> </ul>	<p>As informações solicitadas, são respondidas conforme os horários e preços estabelecidos na operação da empresa.</p> <p>Sempre recomendamos/sugerimos ao solicitante visitar nosso site ou nossas redes sociais para ter acesso as informações do parque (horários de funcionamento, preços, fotos do parque, etc.</p> <p>Nossos canais de comunicação <a href="http://www.parquecapivari.com.br">www.parquecapivari.com.br</a>, nossas redes sociais, Facebook "Parque Capivari- Campos do Jordão" e Instagram "@parquecapivari."</p>	<p>Não encontramos dificuldades na atuação da ouvidoria, todas as demandas foram facilmente resolvidas.</p>
Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU	<p>Assunto: Linha Intermunicipal Metropolitana</p> <p>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).</p>	<p>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.</p>	<p>Continuar buscando alternativas de evolução do processo, na contratação de profissionais, aquisição de equipamentos atualizados, bem como treinamentos constantes.</p>
Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede	<p><b>1) Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô</b></p> <p>Reclamação sobre as máquinas de autoatendimento para compra do Bilhete QR Code Digital, os problemas relatados foram:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Sistema inoperante;</li> <li>* Falha na impressão do bilhete.</li> </ul> <p><b>2) Companhia Paulista de Trens Metropolitanos -</b></p>	<p><b>1) Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô</b></p> <p>Os relatos recebidos sobre as máquinas de autoatendimento são encaminhados para o representante da Autopass que em retorno informa que os equipamentos foram restabelecidos e estão disponíveis aos passageiros.</p> <p><b>2) Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM</b></p>	<p>Não houve dificuldade na atuação da Ouvidoria.</p>

	<p><b>CPTM</b></p> <p>Reclamação sobre as máquinas de autoatendimento para compra do Bilhete QR Code Digital, os problemas relatados foram:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Sistema inoperante;</li> <li>* O sistema paralisa durante a utilização.</li> </ul> <p><b>3) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos S/A - EMTU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Não cumprimento da tabela horária nas linhas de ônibus;</li> <li>* Superlotação nas linhas.</li> </ul>	<p>A CPTM informa que o novo sistema de bilhetagem se encontra em processo de implantação, portanto, as condições operacionais para que funcione de forma plenamente satisfatória ainda estão sendo consolidadas. Desta forma, todas as funcionalidades estão sendo implantadas e melhoradas gradualmente.</p> <p>Assim, alguns problemas decorrentes de mau funcionamento sistêmico ou mesmo de falhas na execução de algum procedimento poderão ocorrer até que a estrutura e os processos estejam plenamente estabilizados. A CPTM está trabalhando para que os problemas apresentados sejam sanados o mais rápido possível.</p> <p>A partir da operação plena do novo sistema haverá a consolidação do processo de operação e manutenção, o que inclui o funcionamento a contento de todas as funcionalidades e fluxos de trabalho, visando garantir a prestação de um serviço que atenda a necessidade dos passageiros.</p> <p><b>3) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos S/A - EMTU</b></p> <p>As reclamações sobre o não cumprimento da tabela horária e superlotação nas linhas são encaminhados para a Área de Fiscalização, na constatação de irregularidades a empresa é notificada.</p>	
<p>ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A</p>	<p><b>Conduta dos passageiros durante a pandemia:</b> Manifestações mais</p>	<p><b>Atuação da Concessionária na Pandemia:</b> Em função da</p>	<p>Não tivemos dificuldades na atuação da Ouvidoria.</p>



frequentes foram em relação à obrigatoriedade do uso de máscaras por parte dos passageiros. Mesmo com fiscalização e orientação, alguns passageiros utilizam a máscara de forma incorreta.

**Uso do elevador**

**preferencial:** Manifestações mais frequentes foram em relação às dificuldades de embarque preferencial no elevador de estação Santa Cruz, devido às restrições sanitárias da pandemia.

**Facilidade de uso por**

**PCD:** Manifestações mais frequentes foram em relação à falta de auxílio dos colaboradores durante o desembarque de passageiros com deficiência.

pandemia houve queda significativa no número de passageiros transportados, e conseqüentemente queda no número de manifestações recebidas nos canais de atendimento da ViaMobilidade.

Importante ressaltar aqui que, diante do avanço da disseminação do novo coronavírus pelo país, a ViaMobilidade adotou uma série de ações direcionadas à prevenção e mitigação da doença, com foco constante na segurança e bem-estar dos passageiros e colaboradores. Foram produzidas e permanecem sendo veiculadas peças de orientação - vídeos, cartazes, além de comunicados internos, compartilhando informações de prevenção.

Com a pandemia, os trens da Linha 5-Lilás passaram a ser nebulizados por névoa seca, medida adicional de proteção contra o coronavírus, uma medida de segurança sanitária com o uso de tecnologia aprovada pela Anvisa. O produto foi desenvolvido especificamente para eliminar fungos, bactérias, germes e vírus, incluindo o novo coronavírus. Após ser lançado no ar, o produto se mantém ativo por até 72 horas, atuando contra os microrganismos, embora sua névoa se dissipe em 6 minutos no máximo. Para evitar incômodo aos passageiros, o produto é

		<p>aplicado uma vez ao dia em todos os trens disponíveis, após o recolhimento ao pátio ou na plataforma não operacional de uma das estações terminais.</p>	
<p>ViaQuatro - Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo</p>	<p><b>Uso do Elevador Preferencial:</b> Manifestações mais frequentes foram em relação ao embarque preferencial no elevador da Estação Pinheiros devido às restrições sanitárias da pandemia.</p>	<p><b>Atuação da Concessionária na Pandemia:</b> Em função da pandemia houve queda significativa no número de passageiros transportados, e conseqüentemente queda no número de manifestações recebidas nos canais de atendimento da ViaQuatro. Importante ressaltar aqui que, diante do avanço da disseminação do novo coronavírus pelo país, a ViaQuatro adotou uma série de ações direcionadas à prevenção e mitigação da doença, com foco constante na segurança e bem-estar dos passageiros e colaboradores. Foram produzidas e permanecem sendo veiculadas peças de orientação – vídeos, cartazes, além de comunicados internos, compartilhando informações de prevenção.</p> <p>Com a pandemia, os trens da Linha 4-Amarela passaram a ser nebulizados por névoa seca, medida adicional de proteção contra o coronavírus, uma medida de segurança sanitária com o uso de tecnologia aprovada pela Anvisa. O produto foi desenvolvido especificamente para eliminar fungos, bactérias,</p>	<p>Não tivemos dificuldades na atuação da Ouvidoria.</p>

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