

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

RELATÓRIO SEMESTRAL DAS OUVIDORIAS

1º SEMESTRE DE 2023

SÃO PAULO · SETEMBRO DE 2023

Sumário

Apresentação	3
Dados Gerais	5
Pesquisa de Satisfação	13
Dados por Secretaria	22
Casa Civil	22
Casa Militar	26
Controladoria Geral do Estado	30
Procuradoria Geral do Estado	34
Secretaria da Administração Penitenciária	38
Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas	42
Secretaria da Educação	46
Secretaria da Fazenda e Planejamento	50
Secretaria da Justiça e Cidadania	54
Secretaria da Saúde	59
Secretaria da Segurança Pública	64
Secretaria de Agricultura e Abastecimento	68
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação	72
Secretaria de Comunicação	77
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	79
Secretaria de Desenvolvimento Social	83
Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação	87
Secretaria de Esportes	91
Secretaria de Gestão e Governo Digital	95
Secretaria de Governo e Relações Institucionais	100
Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística	104
Secretaria de Negócios Internacionais	109
Secretaria de Parcerias em Investimentos	111
Secretaria de Políticas para a Mulher	116
Secretaria de Turismo e Viagens	120
Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência	124
Secretaria dos Transportes Metropolitanos	128
Relatório manifestações relevantes/Recomendações/Dificuldades	132
Casa Civil	132
Controladoria Geral do Estado	133
Procuradoria Geral do Estado	133
Secretaria da Administração Penitenciária	134
Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas	137
Secretaria da Educação	139
Secretaria da Fazenda e Planejamento	140
Secretaria da Justiça e Cidadania	142
Secretaria da Saúde	150
Secretaria da Segurança Pública	153
Secretaria de Agricultura e Abastecimento	153
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação	154
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	159
Secretaria de Desenvolvimento Social	162
Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação	163
Secretaria de Esportes	164
Secretaria de Gestão e Governo Digital	165
Secretaria de Governo e Relações Institucionais	170
Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística	170
Secretaria de Parcerias em Investimentos	174
Secretaria de Políticas para a Mulher	187
Secretaria de Turismo e Viagens	187
Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência	187

Secretaria dos Transportes Metropolitanos188

Apresentação

A Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público – CODUSP, órgão integrante da estrutura da Controladoria Geral do Estado, nos termos do inciso V do artigo 27 do Decreto nº 66.850 de 15 de junho de 2022, em cumprimento à Lei estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999 em consonância com a Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, observado ainda o disposto no Decreto nº 50.656 de 30 de março de 2006, apresenta o Relatório Semestral das Ouvidorias.

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

Importante mencionar que figuram no período, dados das Secretarias de Desenvolvimento Regional e de Logística e Transportes, que foram extintas por força do Decreto nº 67.435 de 01 de janeiro de 2023, por razões operacionais de transição das demandas, entre órgãos, diante das novas competências e atribuições.

No período de 1º de janeiro de 2023 a 30 de junho de 2023, foram computados pelo Sistema Informatizado de Ouvidoria um total de 594.876 manifestações recebidas de usuários de serviço público estadual, representando aumento de 1,37% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Cumprir observar características peculiares às Secretarias mais demandadas, que são, Secretaria da Saúde, em virtude do universo que atua, Secretaria de Parcerias em Investimentos, em decorrência dos serviços prestados pelas Concessionárias de Serviços Públicos vinculadas à Pasta, assim como a Secretaria de Meio Ambiente e Logística que abarca os números da SABESP.

Por tipo de manifestação, a maior quantidade é estabelecida entre Solicitação de Informação e Reclamação, importando em 89,22 % dos registros.

O meio de contato mais utilizado pelo cidadão permanece sendo o telefone, representando 36,49 % o que implica ao atendente da ouvidoria, desde que com anuência expressa do cidadão, na transcrição exata da narrativa para a

plataforma eletrônica, de modo a gerar o respectivo protocolo a ser informado ao cidadão, para acompanhamento do pedido.

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

No que tange às pesquisas de satisfação realizadas pelas Ouvidorias, do total de 297.550 enviadas, apenas 81.882 foram respondidas. Nesse contexto de menos de 3 %, identifica-se que a insatisfação é proporcional ao índice de demandas não atendidas, de outra parte, destaca-se a importância da Ouvidoria na solução dos problemas.

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

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

Dados Gerais

Dados quantitativos por Secretaria

Pesquisa de Satisfação dos Usuários das Ouvidorias

Dados quantitativos por Secretaria e respectivos órgão vinculados

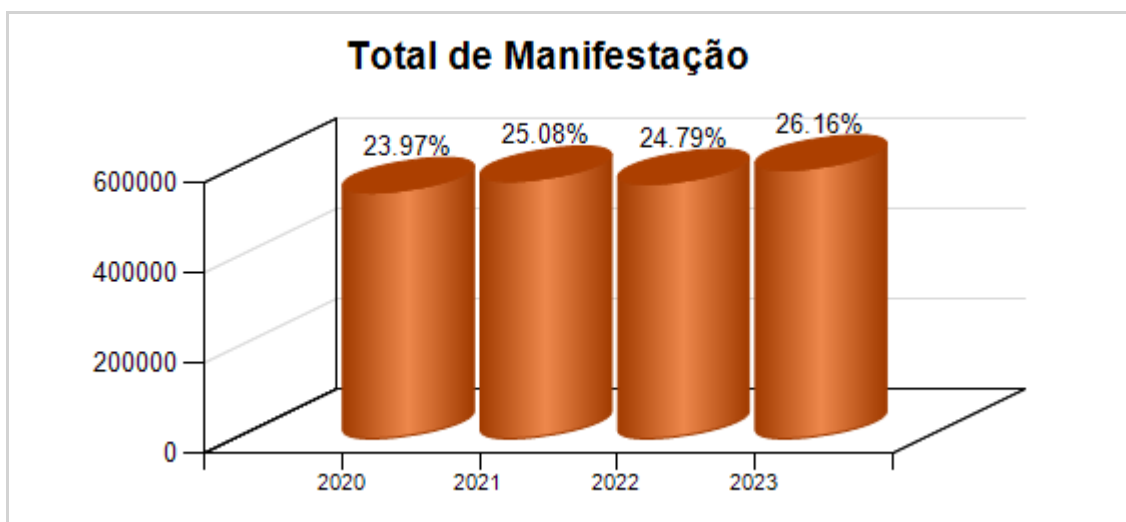
- Tabela e Gráfico por tipo de manifestação;
- Tabela e Gráfico por forma de contato;
- Tabela e Gráfico por Tema Geral;
- Tabela e Gráfico por forma de conclusão;

Dados qualitativos por Secretaria e respectivos órgão vinculados

- Manifestações mais frequentes / relevantes / recomendações

Dados Gerais

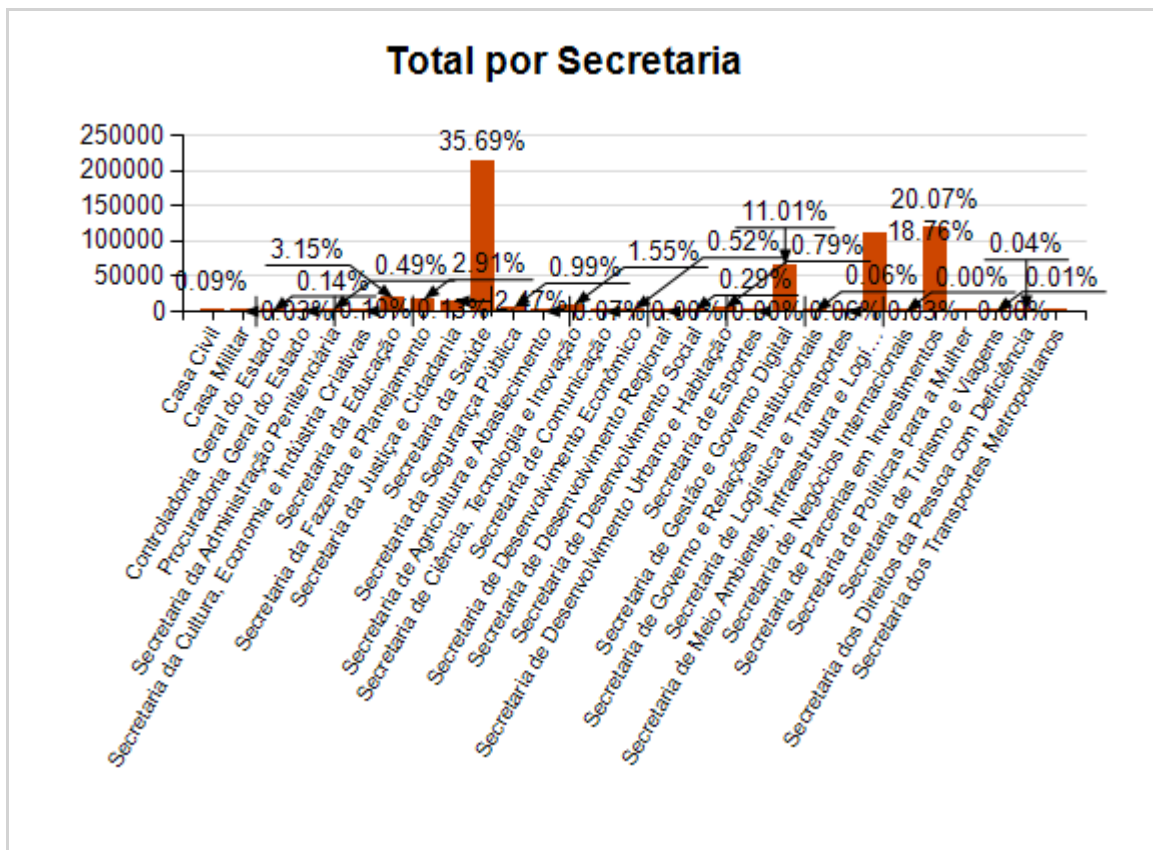
2020	544916
2021	570178
2022	563741
2023	594876



Secretaria

SECRETARIAS		
		Quantidade
1	Secretaria da Saúde	212287
2	Secretaria de Parcerias em Investimentos	119374
3	Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística	111612
4	Secretaria de Gestão e Governo Digital	65522
5	Secretaria da Educação	18735
6	Secretaria da Fazenda e Planejamento	17301
7	Secretaria da Justiça e Cidadania	14719
8	Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação	9216
9	Secretaria da Segurança Pública	5880
10	Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação	4706
11	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	3254
12	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	3103

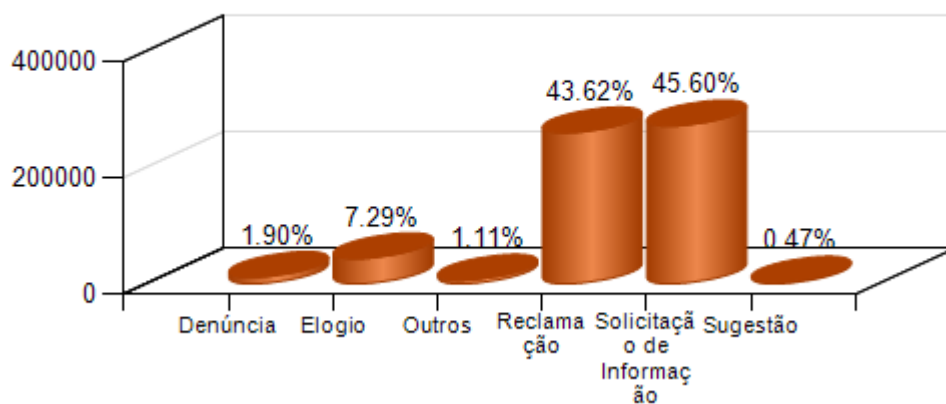
13	Secretaria da Administração Penitenciária	2894
14	Secretaria de Desenvolvimento Social	1727
15	Controladoria Geral do Estado	827
16	Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas	803
17	Procuradoria Geral do Estado	589
18	Casa Civil	510
19	Secretaria de Agricultura e Abastecimento	402
20	Secretaria de Esportes	367
21	Secretaria de Governo e Relações Institucionais	333
22	Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência	253
23	Secretaria de Logística e Transportes	201
24	Casa Militar	172
25	Secretaria de Turismo e Viagens	63
26	Secretaria de Desenvolvimento Regional	12
27	Secretaria de Políticas para a Mulher	12
28	Secretaria de Comunicação	1
29	Secretaria de Negócios Internacionais	1
Total:		594876



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Solicitação de Informação	271268
Reclamação	259483
Elogio	43394
Denúncia	11328
Outros	6593
Sugestão	2810
Total:	594876

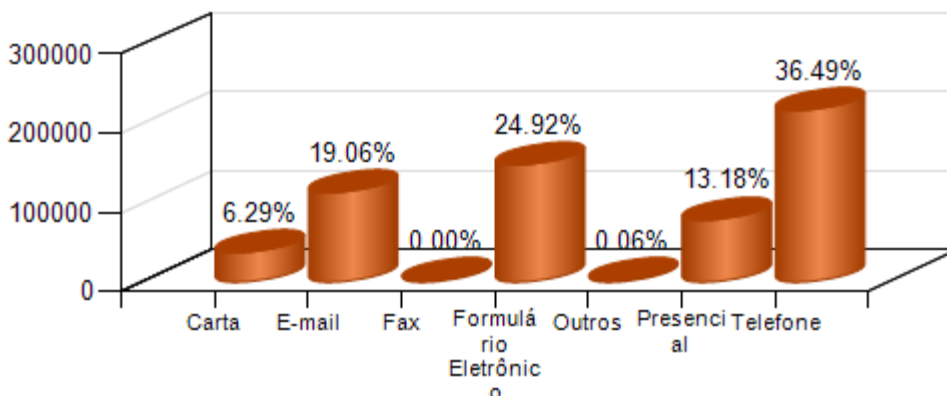
Total por Tipo



Forma de Contato

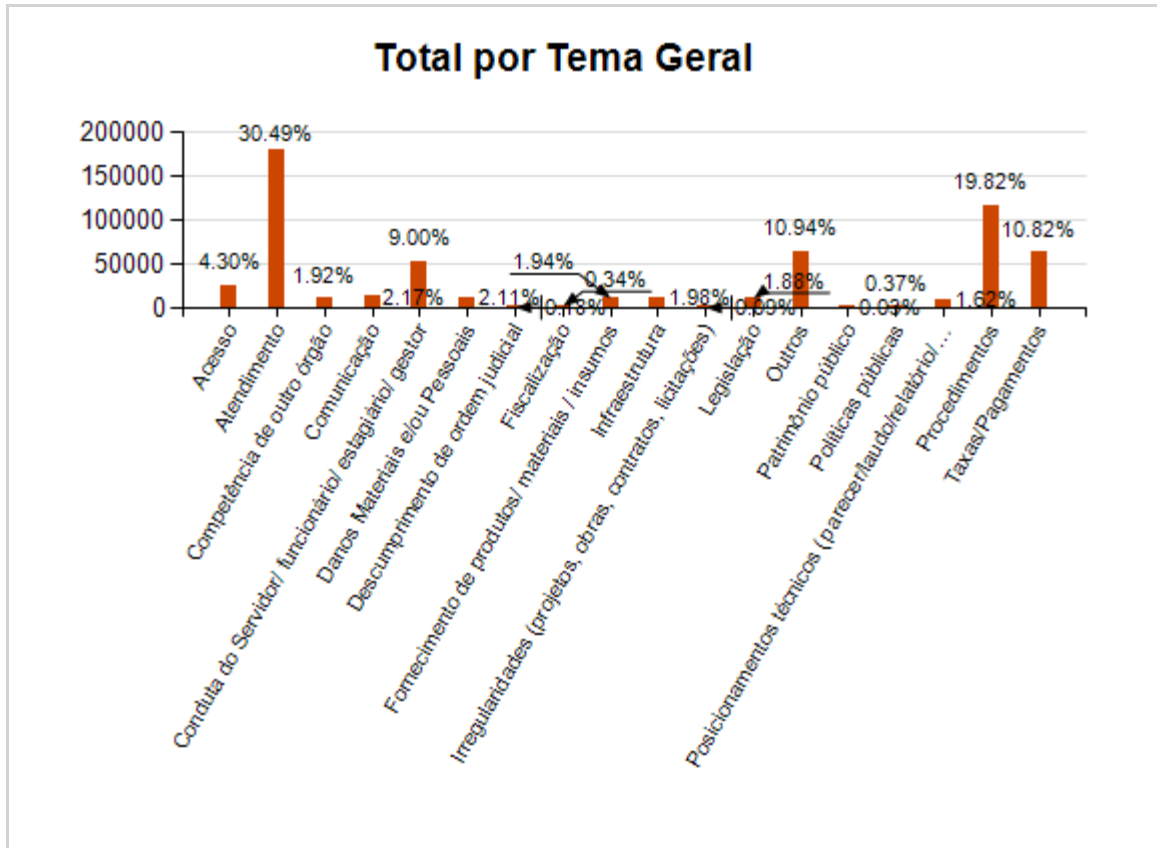
Forma de Contato	Quantidade
Telefone	217084
Formulário Eletrônico	148253
E-mail	113355
Presencial	78390
Carta	37441
Outros	352
Fax	1
Total:	594876

Total por Contato



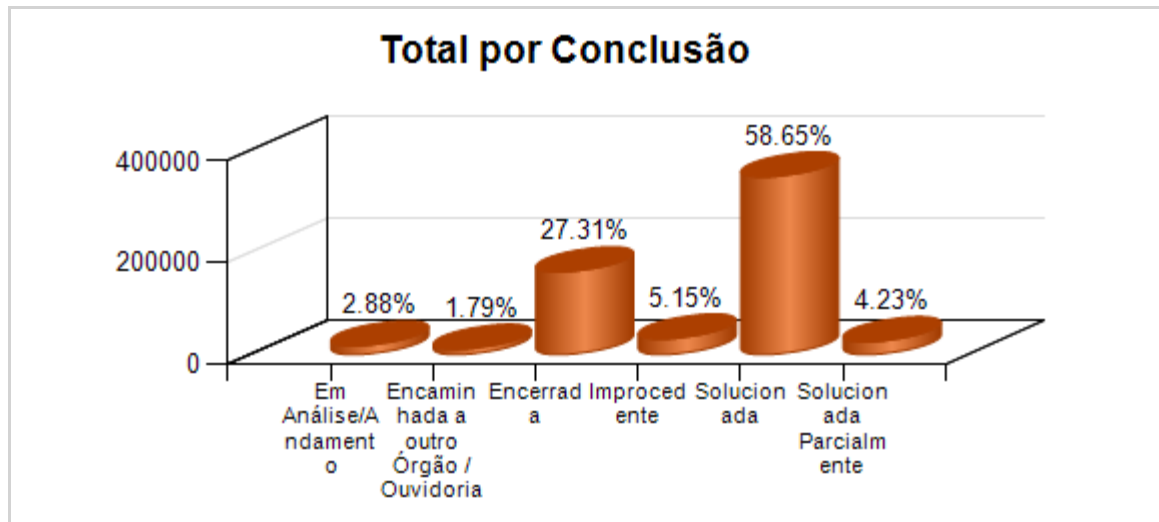
Tema Geral

Tema Geral	Quantidade
Atendimento	178704
Procedimentos	116134
Outros	64109
Taxas/Pagamentos	63407
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	52744
Acesso	25198
Comunicação	12725
Danos Materiais e/ou Pessoais	12379
Infraestrutura	11608
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	11362
Competência de outro órgão	11236
Legislação	11045
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	9483
Políticas públicas	2186
Fiscalização	1997
Descumprimento de ordem judicial	1039
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	541
Patrimônio público	180
Total:	586077



Conclusão

Entrada	Quantidade
Solucionada	348987
Encerrada	162481
Improcedente	30618
Solucionada Parcialmente	25153
Em Análise/Andamento	17156
Encaminhada a outro Órgão / Ouvidoria	10624
Total:	595019



Total por Secretaria/Tipo de Manifestação

Secretarias	N	Denúncia	Elogio	Outros	Sugestão	Reclamação	Informação
1 Casa Civil	510	162	10	36	69	181	52
2 Casa Militar	172	91	0	13	13	38	17
3 Controladoria Geral do Estado	827	245	3	98	6	395	83
4 Procuradoria Geral do Estado	589	83	1	97	3	166	239
5 Secretaria da Administração Penitenciária	2894	206	38	109	20	1523	1004
6 Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas	803	249	17	24	33	281	201
7 Secretaria da Educação	18735	1165	113	1	377	15784	1295
8 Secretaria da Fazenda e Planejamento	17301	1085	32	231	48	13208	2703

9	Secretaria da Justiça e Cidadania	14719	1680	123	1291	49	4464	7120
10	Secretaria da Saúde	212287	472	38157	184	1109	40759	131606
11	Secretaria da Segurança Pública	5880	1113	334	53	22	961	3397
12	Secretaria de Agricultura e Abastecimento	402	139	4	13	13	161	74
13	Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação	9216	1212	131	900	135	4592	2248
14	Secretaria de Comunicação	1	0	0	1	0	0	0
15	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	3103	40	1	9	21	2059	975
16	Secretaria de Desenvolvimento Regional	12	0	0	0	3	7	2
17	Secretaria de Desenvolvimento Social	1727	83	5	73	30	1054	484
18	Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação	4706	1083	7	201	40	2046	1329
19	Secretaria de Esportes	367	30	3	25	16	198	95
20	Secretaria de Gestão e Governo Digital	65522	1248	331	607	94	57632	5616
21	Secretaria de Governo e Relações Institucionais	333	55	3	33	33	172	37

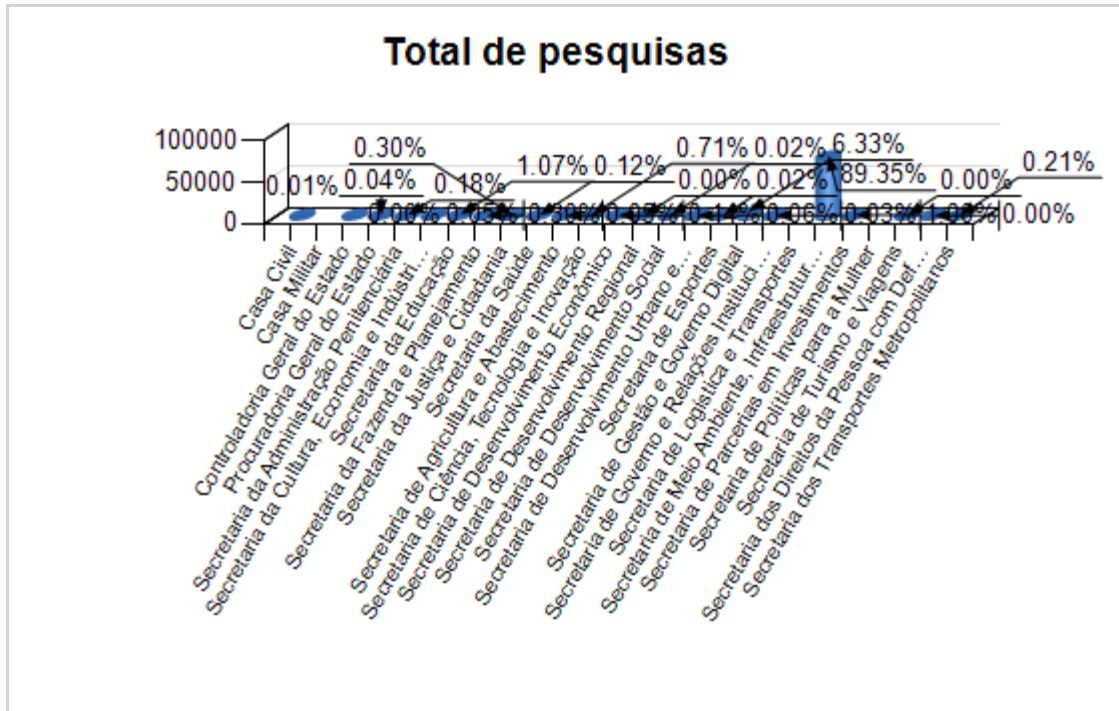
22	Secretaria de Logística e Transportes	201	20	2	9	4	113	53
23	Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística	111612	587	137	315	158	57168	53249
24	Secretaria de Negócios Internacionais	1	0	0	0	0	0	1
25	Secretaria de Parcerias em Investimentos	119374	240	3757	2151	395	54529	58302
26	Secretaria de Políticas para a Mulher	12	0	0	2	1	7	2
27	Secretaria de Turismo e Viagens	63	3	0	1	4	6	49
28	Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência	253	23	0	3	2	116	109
29	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	3254	20	188	121	112	1882	933

Total: 594876

Pesquisa de Satisfação

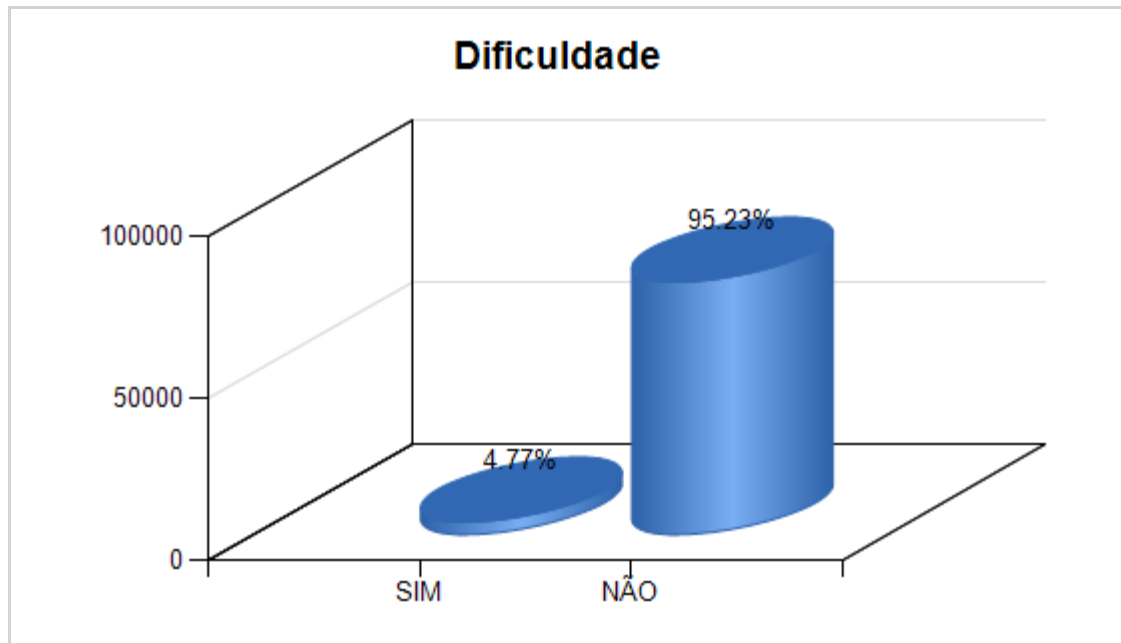
Secretarias		Total de Manifestações respondidas	Total de Pesquisas respondidas
1	Casa Civil	78	6
2	Casa Militar	12	0
3	Controladoria Geral do Estado	122	2
4	Procuradoria Geral do Estado	328	29
5	Secretaria da Administração Penitenciária	2800	151
6	Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas	700	42
7	Secretaria da Educação	18735	878
8	Secretaria da Fazenda e Planejamento	14165	247
9	Secretaria da Justiça e Cidadania	10161	242
10	Secretaria da Saúde	1471	99
11	Secretaria de Agricultura e Abastecimento	345	40
12	Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação	7899	579

13	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	2958	115
14	Secretaria de Desenvolvimento Regional	3	1
15	Secretaria de Desenvolvimento Social	815	14
16	Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação	3181	51
17	Secretaria de Esportes	161	13
18	Secretaria de Gestão e Governo Digital	64348	5183
19	Secretaria de Governo e Relações Institucionais	667	26
20	Secretaria de Logística e Transportes	41	0
21	Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística	110951	73161
22	Secretaria de Parcerias em Investimentos	54141	822
23	Secretaria de Políticas para a Mulher	4	0
24	Secretaria de Turismo e Viagens	50	3
25	Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência	198	2
26	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	3216	176
	Total:	297550	81882



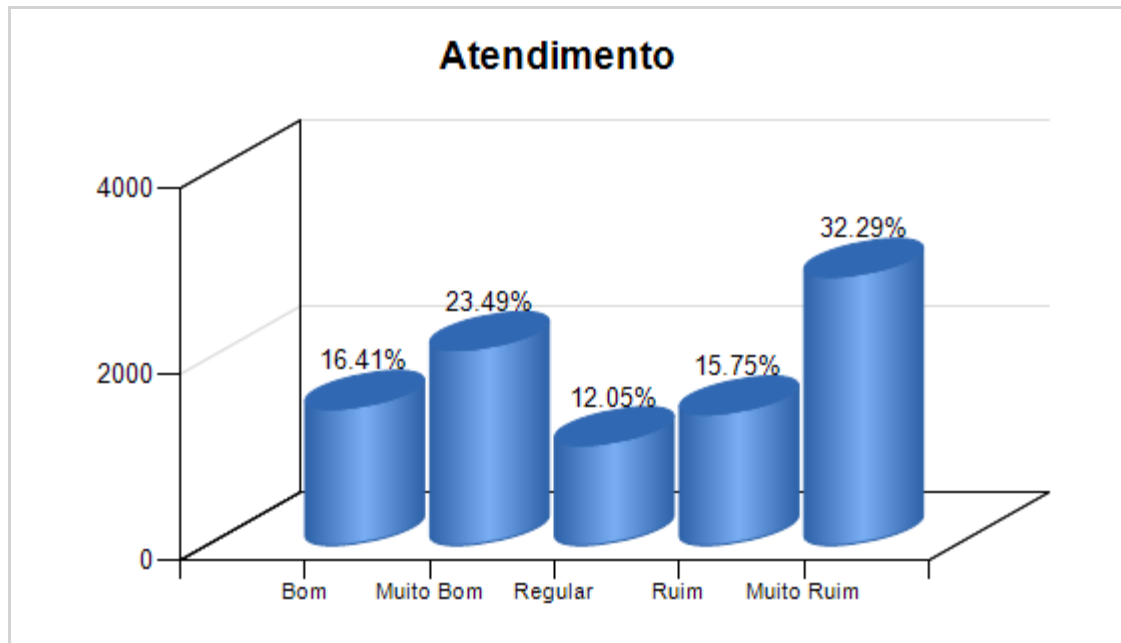
Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
SIM	3903
NÃO	77935
Total:	81838



Consideração sobre o atendimento

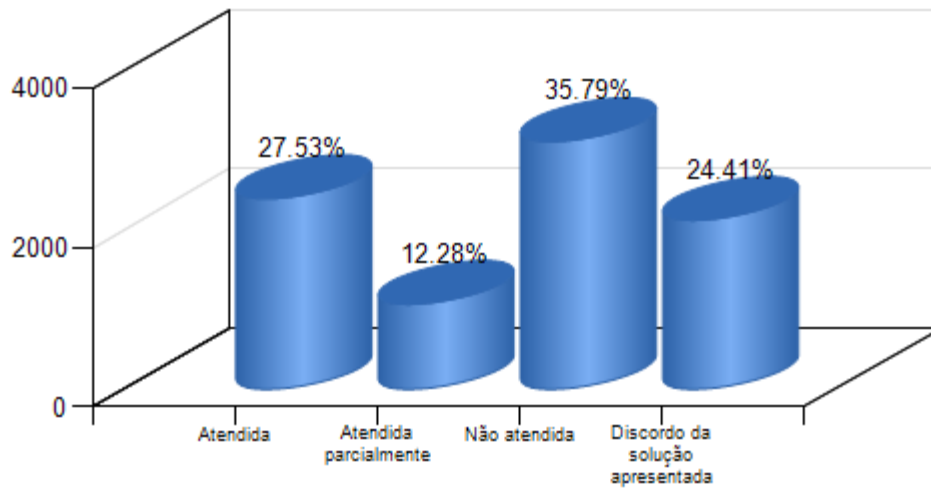
Atendimento	
Bom	1467
Muito Bom	2099
Regular	1077
Ruim	1408
Muito Ruim	2886
Total:	8937



Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	2395
Atendida parcialmente	1068
Não atendida	3113
Discordo da solução apresentada	2123
Total:	8699

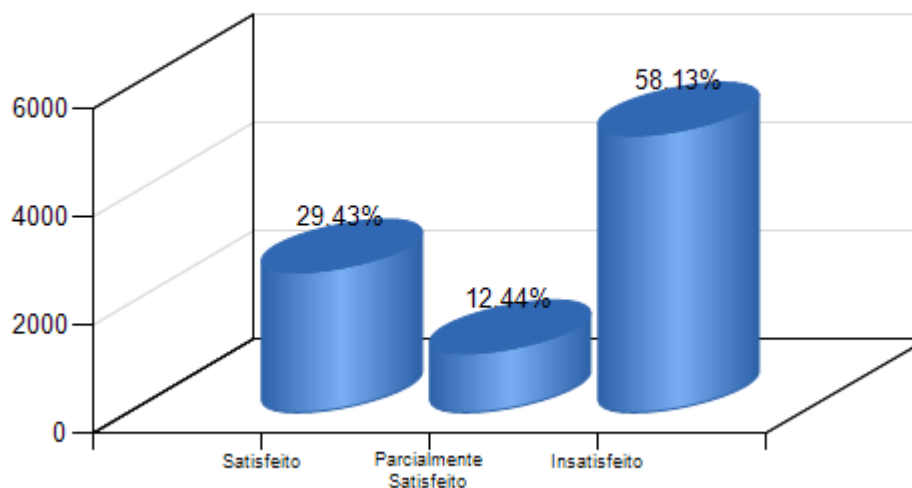
Conclusão



Satisfação do Cidadão

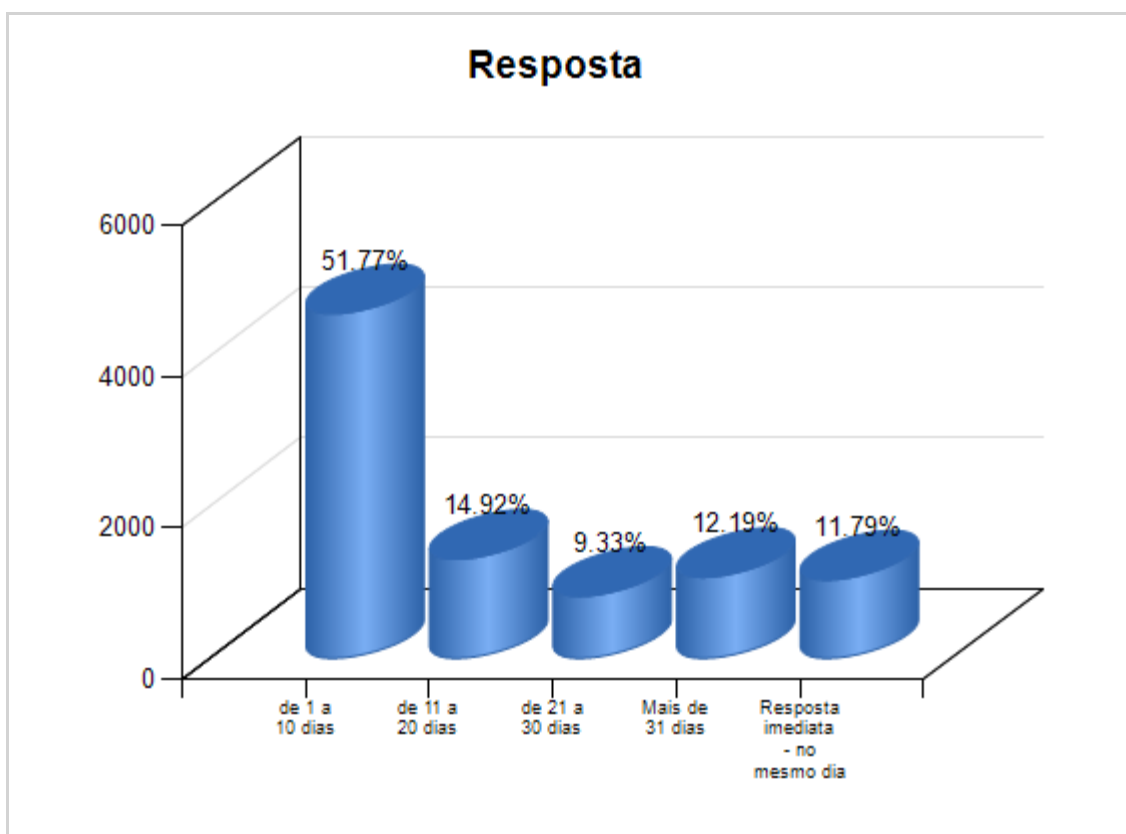
Satisfação	
Satisfeito	2592
Parcialmente Satisfeito	1096
Insatisfeito	5120
Total:	8808

Satisfação



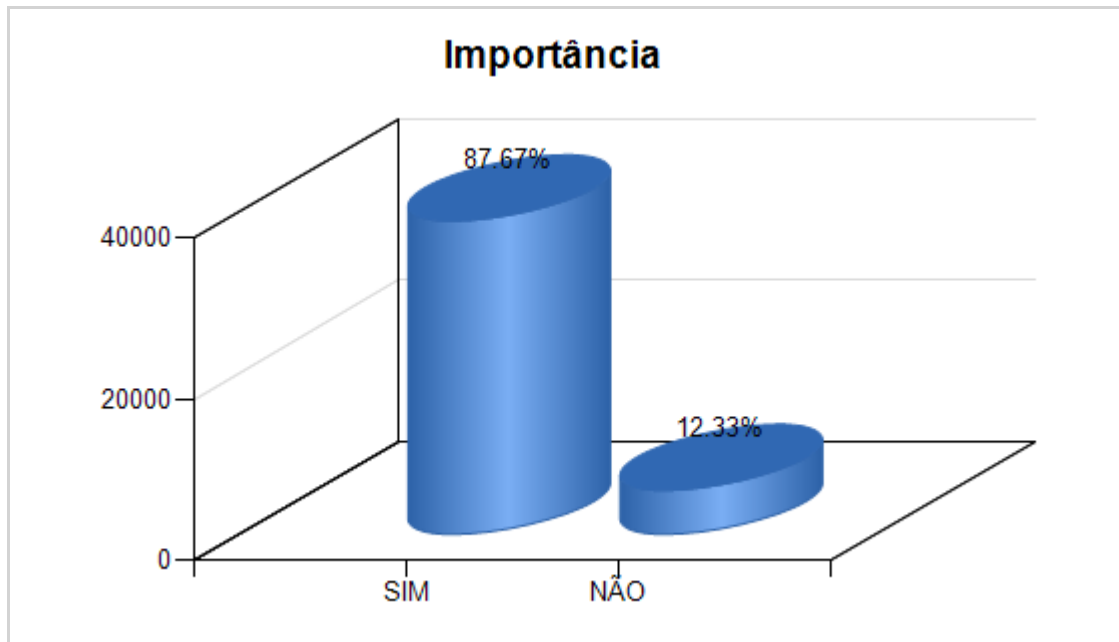
Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	4571
de 11 a 20 dias	1317
de 21 a 30 dias	824
Mais de 31 dias	1076
Resposta imediata - no mesmo dia	1041
Total:	8829



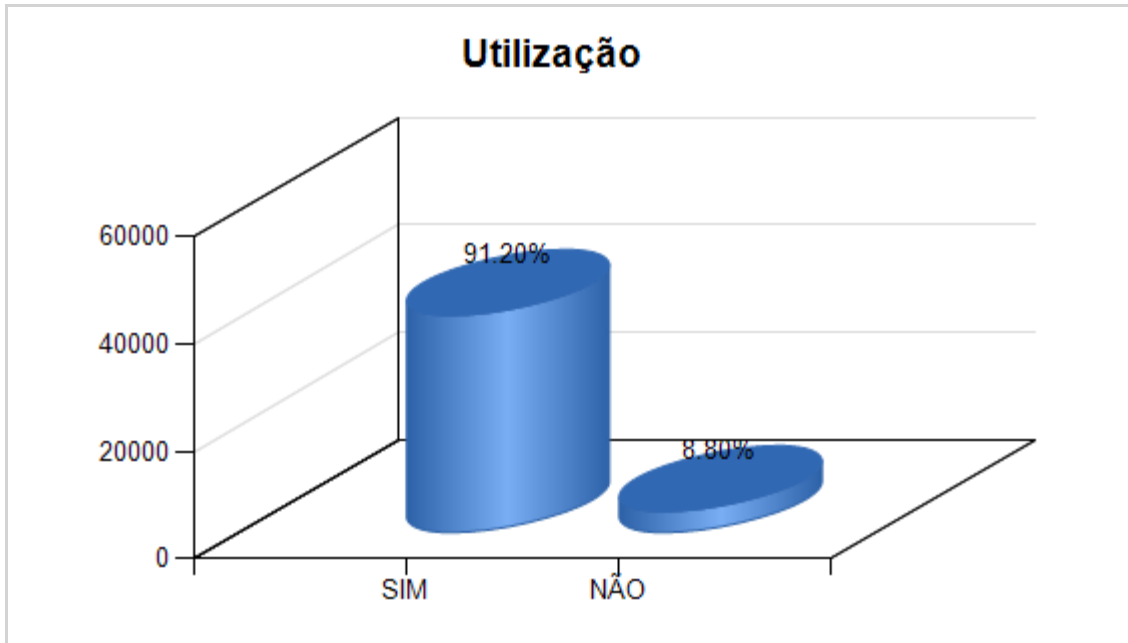
Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
SIM	38782
NÃO	5456
Total:	44238



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

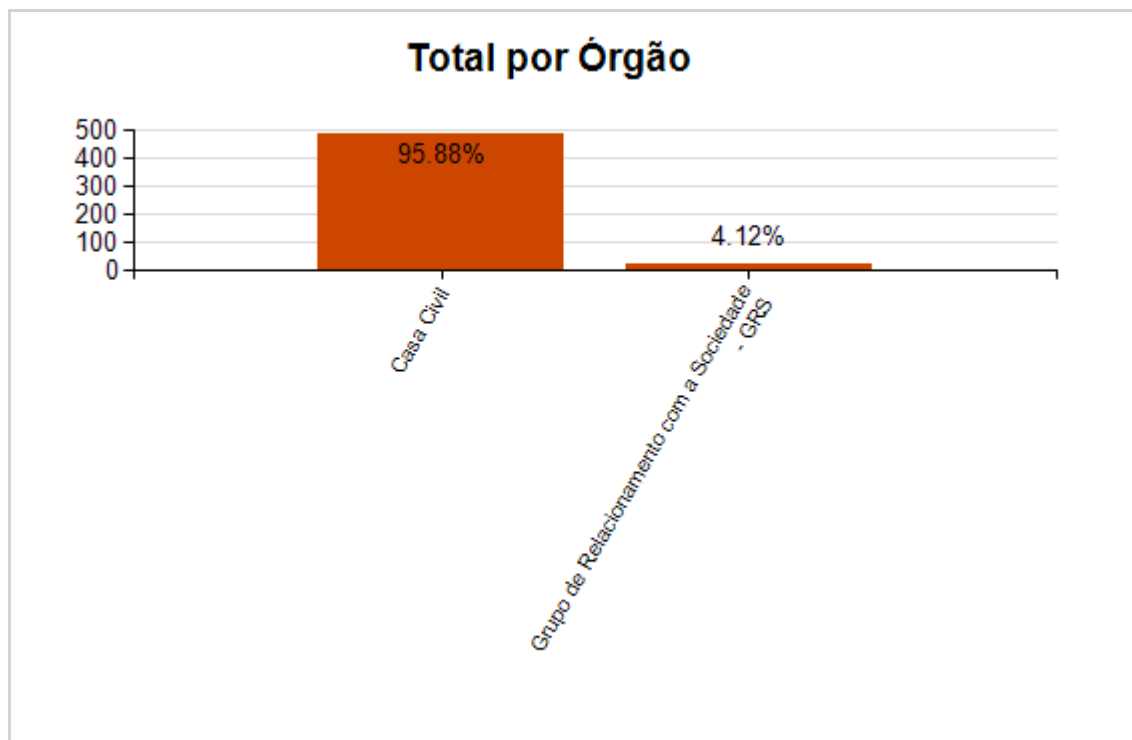
Utilização	
SIM	40352
NÃO	3892
Total:	44244



Dados por Secretaria

Casa Civil

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Casa Civil	489
2	Grupo de Relacionamento com a Sociedade - GRS	21
Total:		510

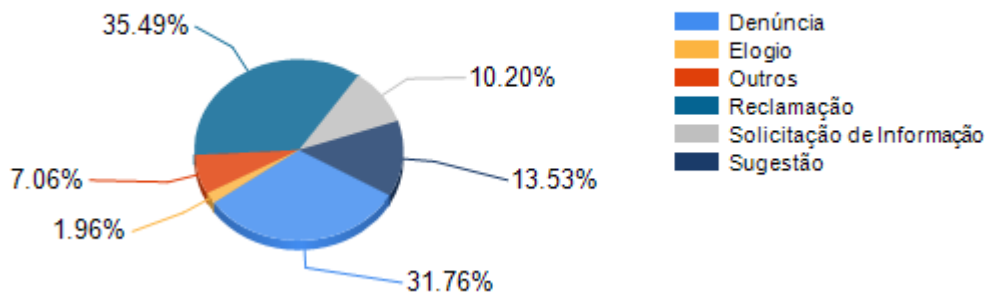


Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	162
Elogio	10
Outros	36
Reclamação	181
Solicitação de Informação	52
Sugestão	69

Total:	510
--------	-----

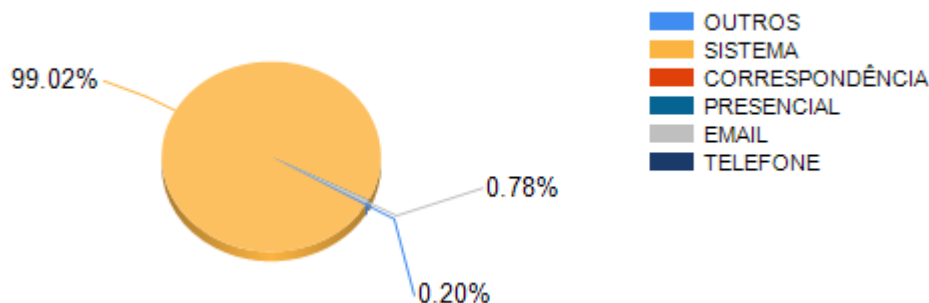
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Reclamação	0	0	3	0	178	0	181
Denúncia	0	0	0	0	162	0	162
Elogio	0	0	0	0	10	0	10
Outros	0	0	0	0	36	0	36
Solicitação de Informação	0	0	1	0	50	1	52
Sugestão	0	0	0	0	69	0	69
Total	0	0	4	0	505	1	510

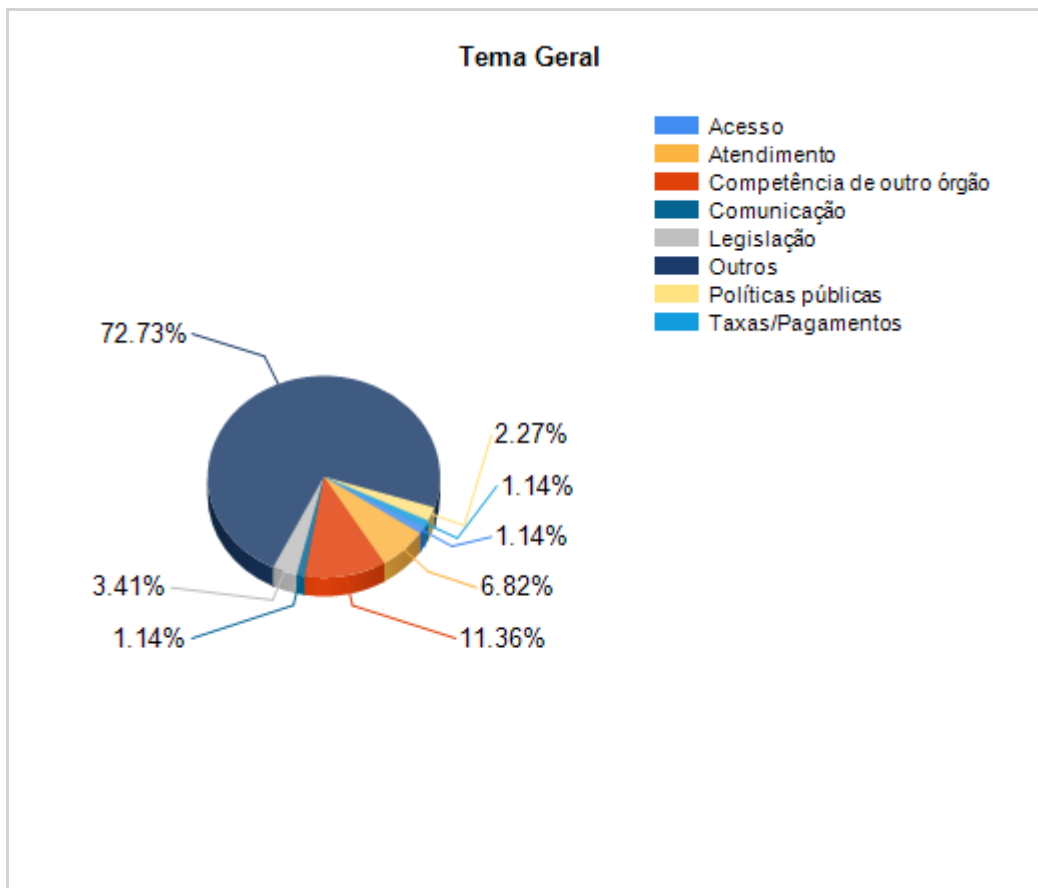
Forma de Contato



Tema Geral

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

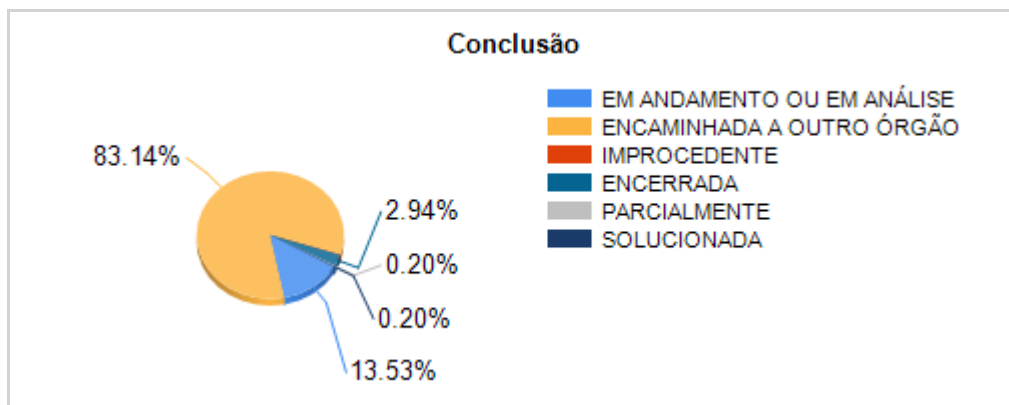
Acesso	0	0	1	0	0	0	1
Atendimento	0	0	2	2	2	0	6
Competência de outro órgão	4	0	1	3	1	1	10
Comunicação	0	0	0	0	0	1	1
Legislação	0	0	0	2	0	1	3
Outros	1	5	13	23	10	12	64
Políticas públicas	0	2	0	0	0	0	2
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	1	1
Total	5	7	17	30	13	16	88



Conclusão

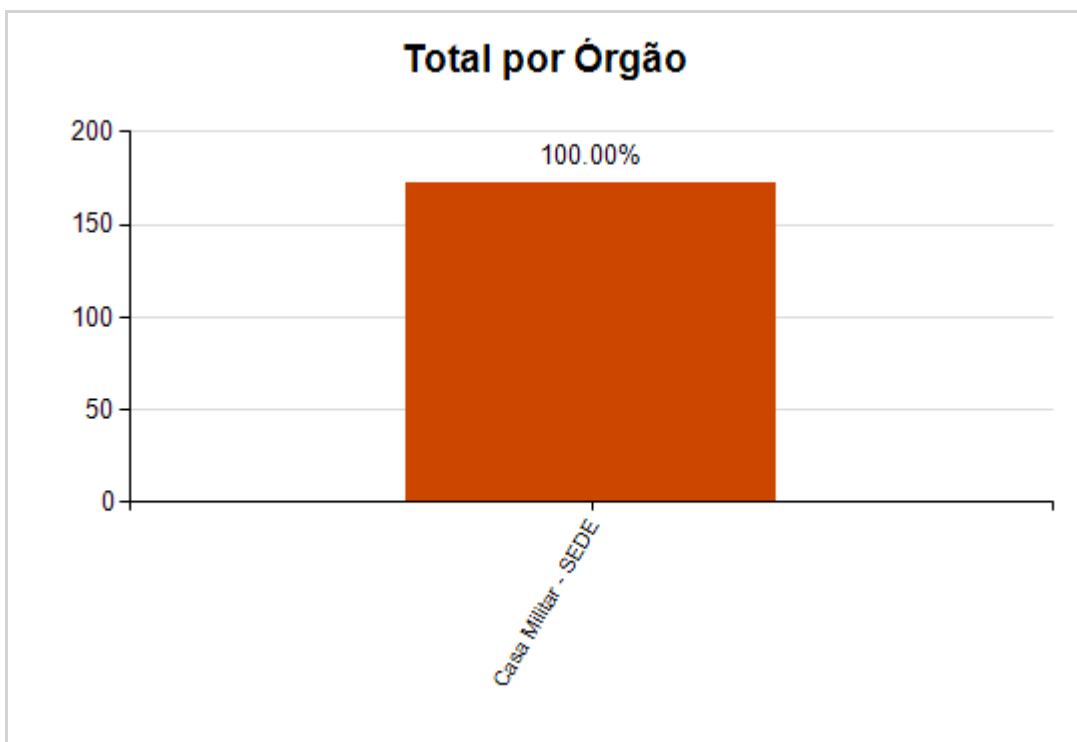
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	158	4	162
Elogio	0	0	0	0	3	7	10
Outros	0	0	4	0	19	13	36

Reclamação	0	1	5	0	151	24	181
Solicitação de Informação	0	0	2	0	40	10	52
Sugestão	1	0	4	0	53	11	69
Total	1	1	15	0	424	69	510



Casa Militar

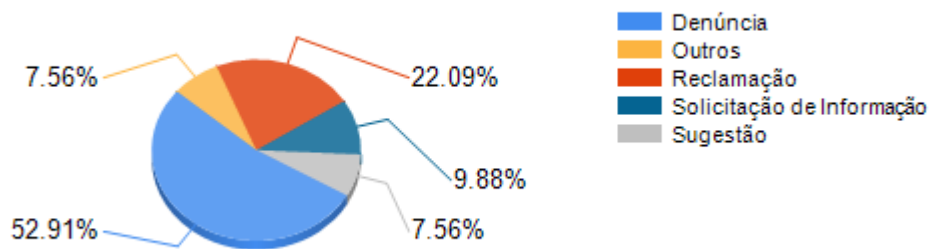
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Casa Militar - SEDE	172
Total:		172



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	91
Outros	13
Reclamação	38
Solicitação de Informação	17
Sugestão	13
Total:	172

Total por Tipo



Forma de Contato

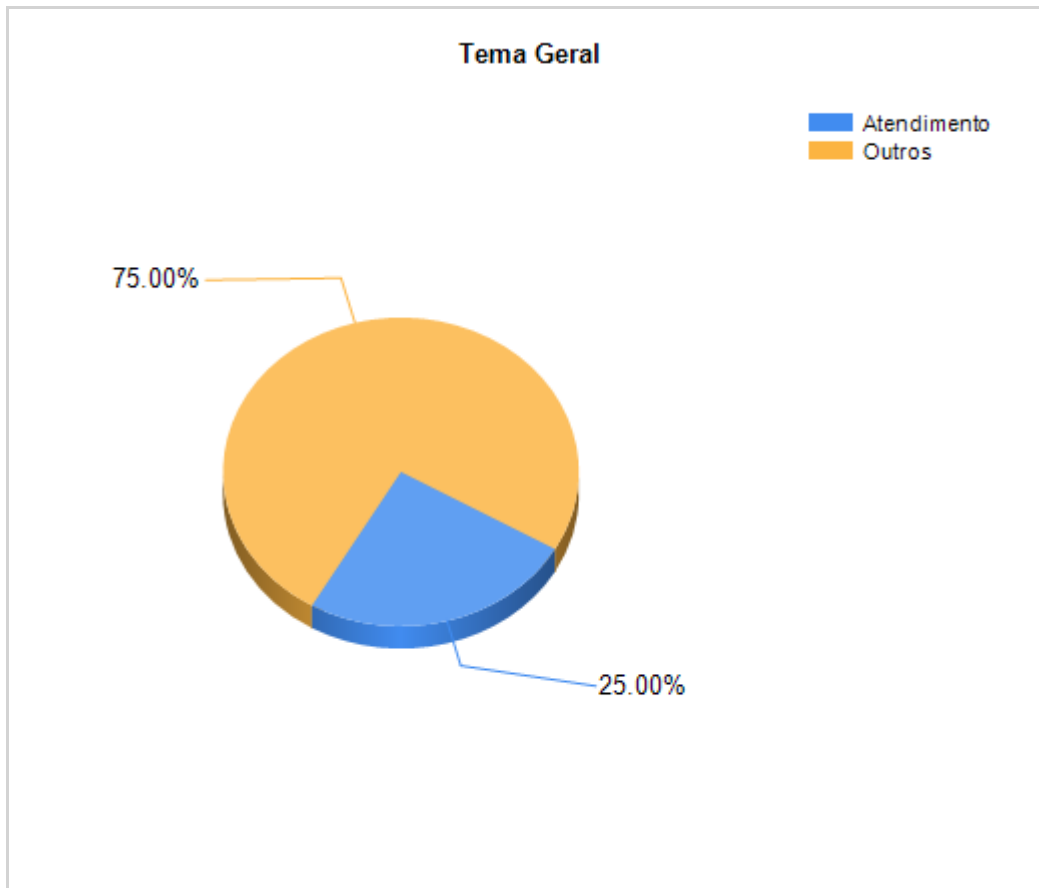
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	91	0	91
Outros	0	0	0	0	13	0	13
Reclamação	0	0	0	0	38	0	38
Solicitação de Informação	0	0	0	0	17	0	17
Sugestão	0	0	0	0	13	0	13
Total	0	0	0	0	172	0	172

Forma de Contato



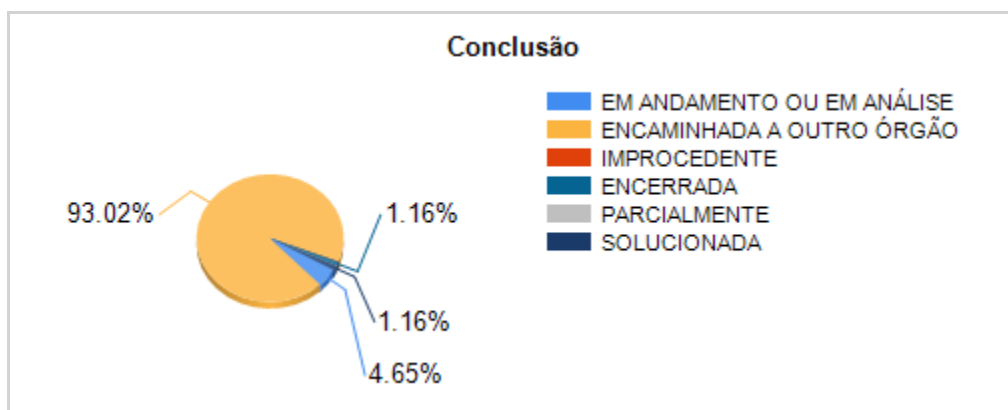
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	1	2	0	3
Outros	2	0	1	1	0	5	9
Total	2	0	1	2	2	5	12



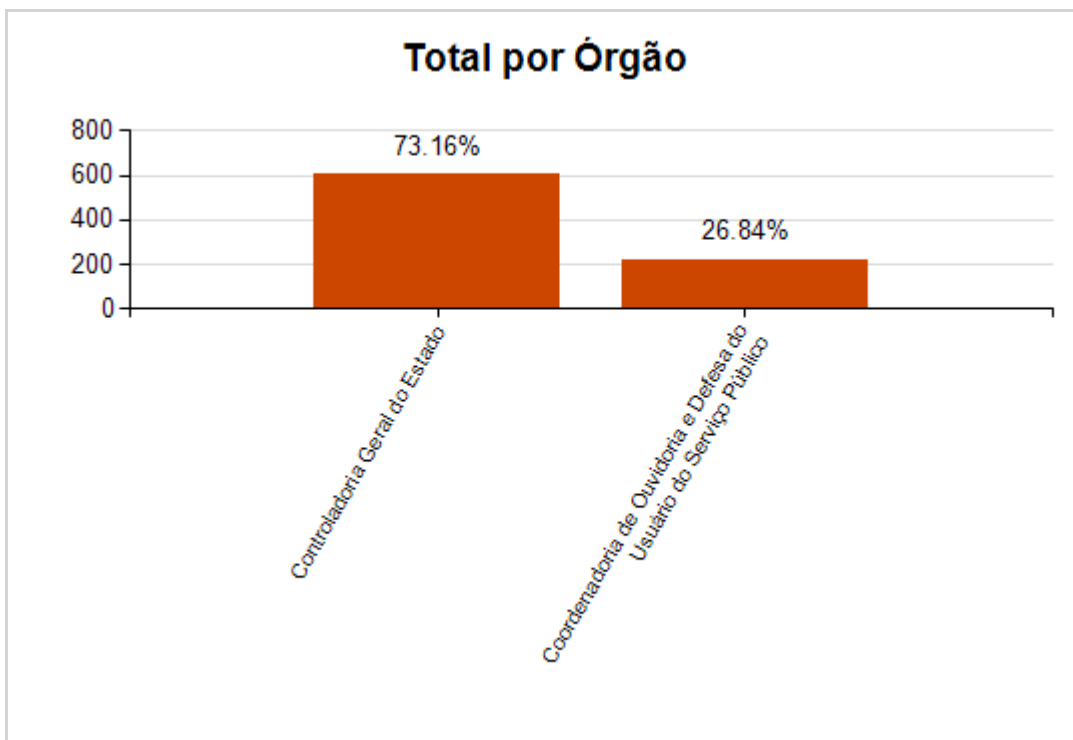
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	1	0	89	1	91
Outros	1	0	0	0	12	0	13
Reclamação	0	0	1	0	36	1	38
Solicitação de Informação	0	0	0	0	15	2	17
Sugestão	1	0	0	0	8	4	13
Total	2	0	2	0	160	8	172



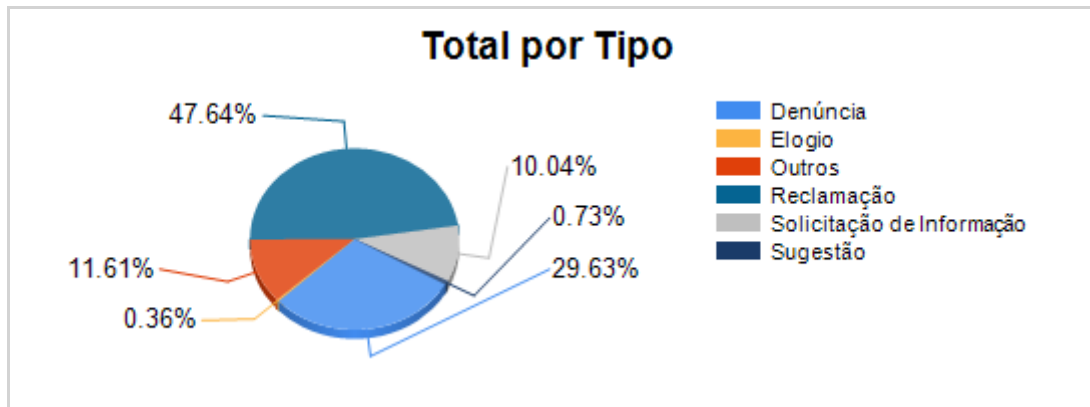
Controladoria Geral do Estado

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Controladoria Geral do Estado	605
2	Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público	222
Total:		827



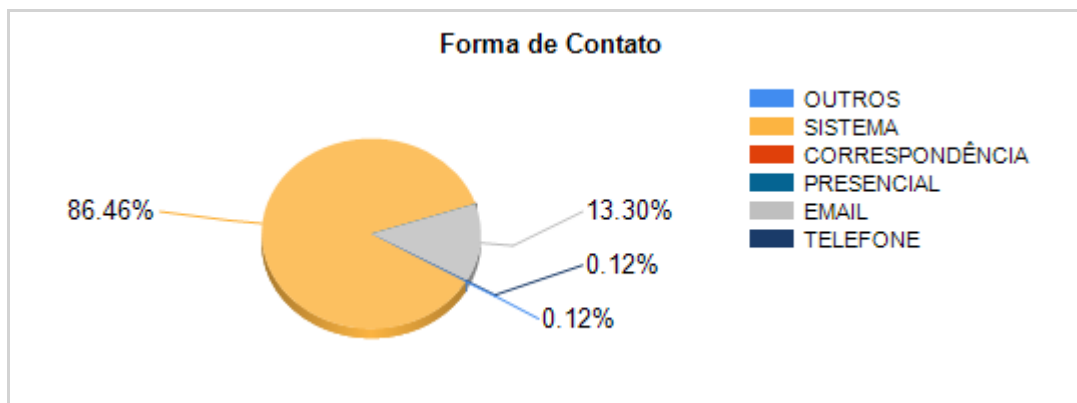
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	245
Elogio	3
Outros	96
Reclamação	394
Solicitação de Informação	83
Sugestão	6
Total:	827



Forma de Contato

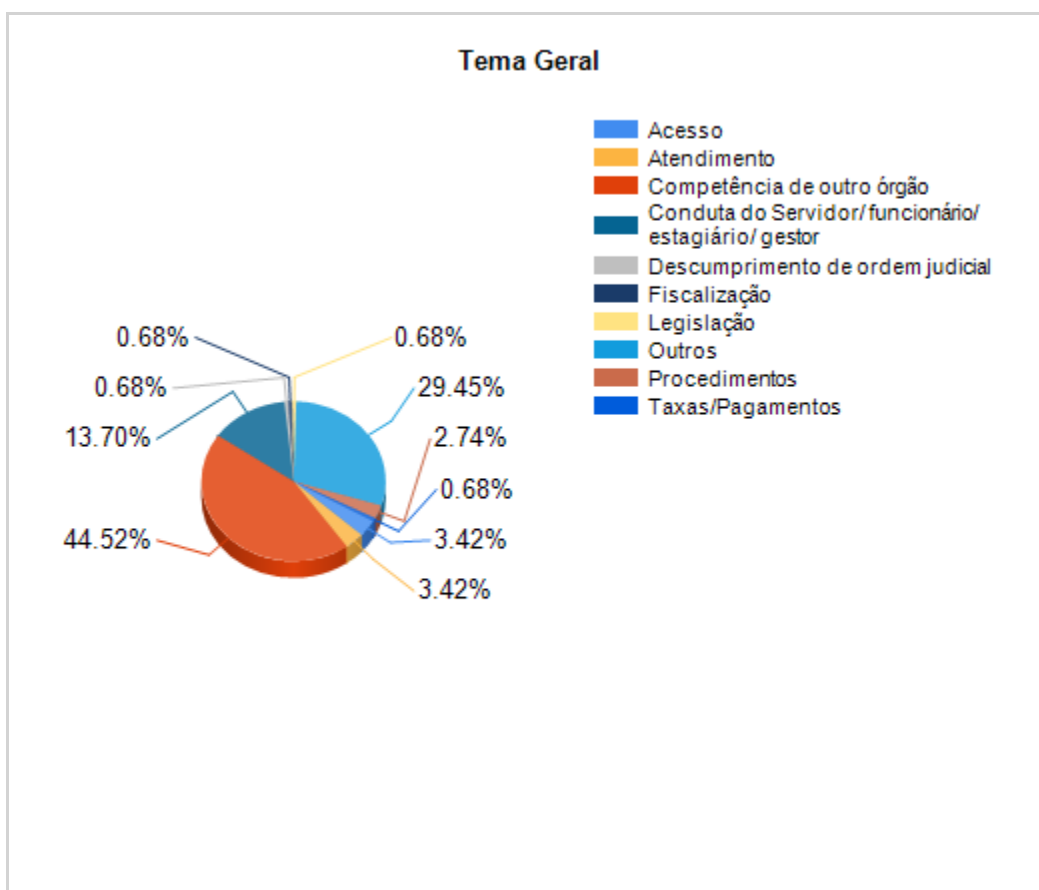
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	41	0	204	0	245
Elogio	0	0	0	0	3	0	3
Outros	0	0	2	0	94	0	96
Reclamação	0	1	63	0	330	0	394
Solicitação de Informação	0	0	4	0	79	0	83
Sugestão	0	0	0	0	5	1	6
Total	0	1	110	0	715	1	827



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	1	3	0	5
Atendimento	1	0	1	3	0	0	5

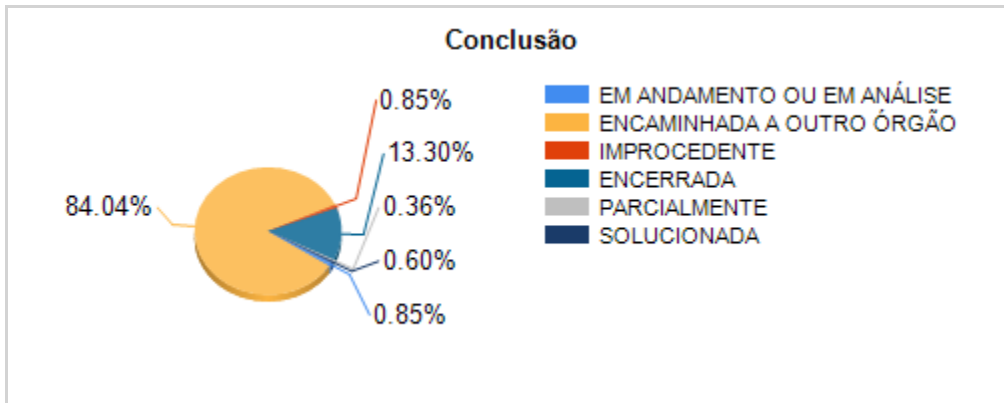
Competência de outro órgão	2	0	53	5	5	0	65
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	20	0	0	0	0	0	20
Descumprimento de ordem judicial	1	0	0	0	0	0	1
Fiscalização	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	1	0	0	0	0	0	1
Outros	5	0	26	8	4	0	43
Procedimentos	0	0	0	2	0	2	4
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1	0	0	1
Total	31	0	81	20	12	2	146



Conclusão

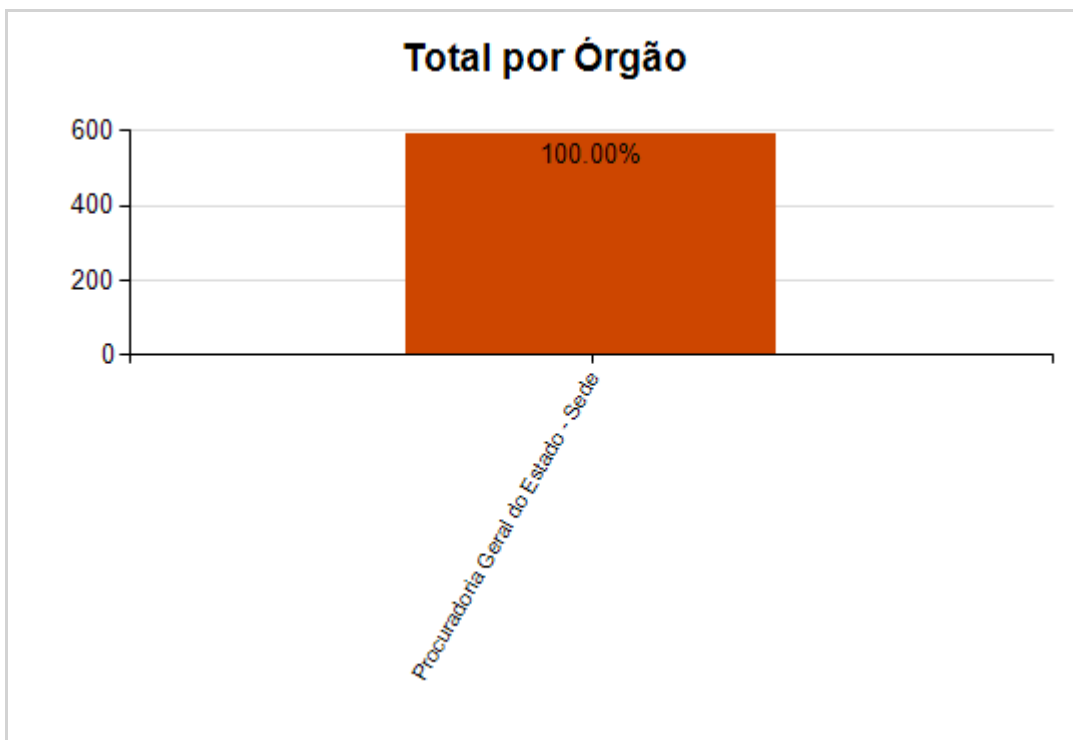
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	2	1	19	1	217	5	245

Elogio	0	0	0	0	3	0	3
Outros	0	0	68	5	22	1	96
Reclamação	3	2	12	1	376	0	394
Solicitação de Informação	0	0	9	0	73	1	83
Sugestão	0	0	2	0	4	0	6
Total	5	3	110	7	695	7	827



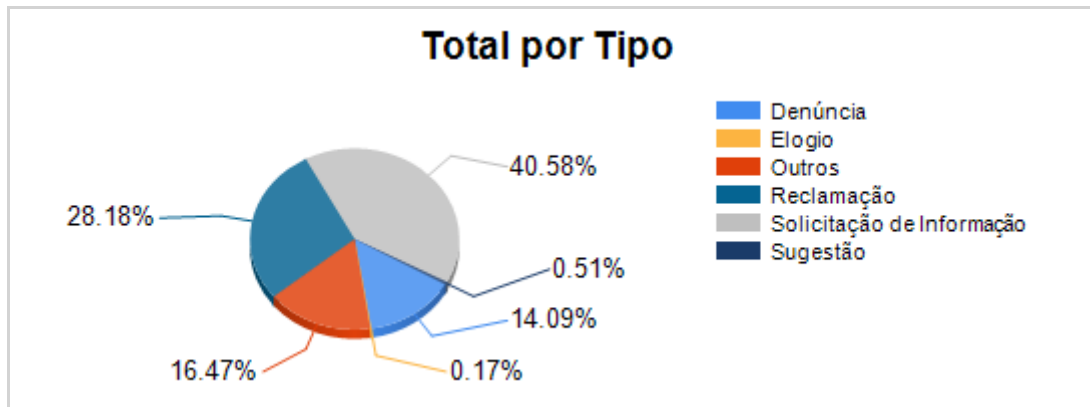
Procuradoria Geral do Estado

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Procuradoria Geral do Estado - Sede	589
Total:		589



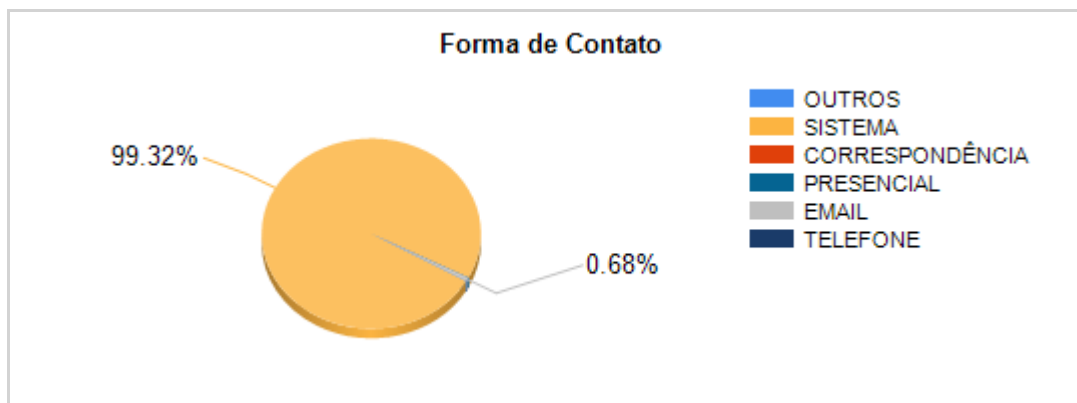
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	83
Elogio	1
Outros	97
Reclamação	166
Solicitação de Informação	239
Sugestão	3
Total:	589



Forma de Contato

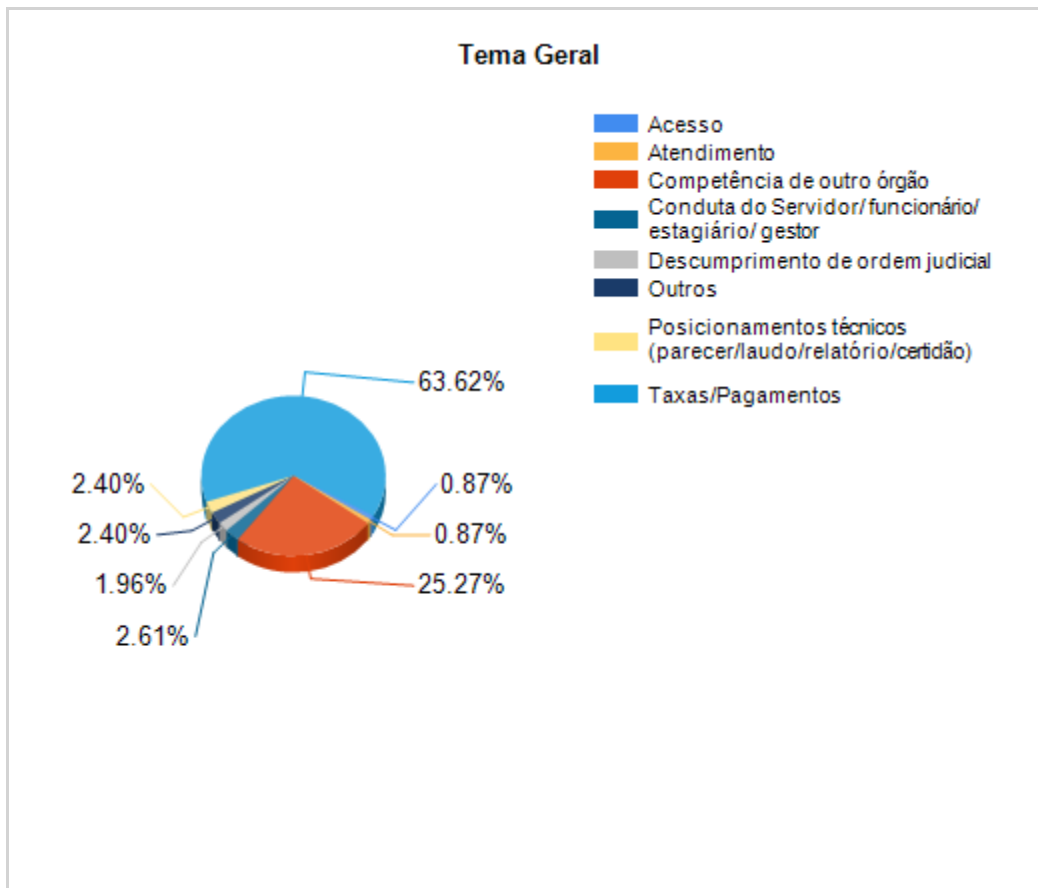
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	83	0	83
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	1	0	96	0	97
Reclamação	0	0	0	0	166	0	166
Solicitação de Informação	0	0	3	0	236	0	239
Sugestão	0	0	0	0	3	0	3
Total	0	0	4	0	585	0	589



Tema Geral

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

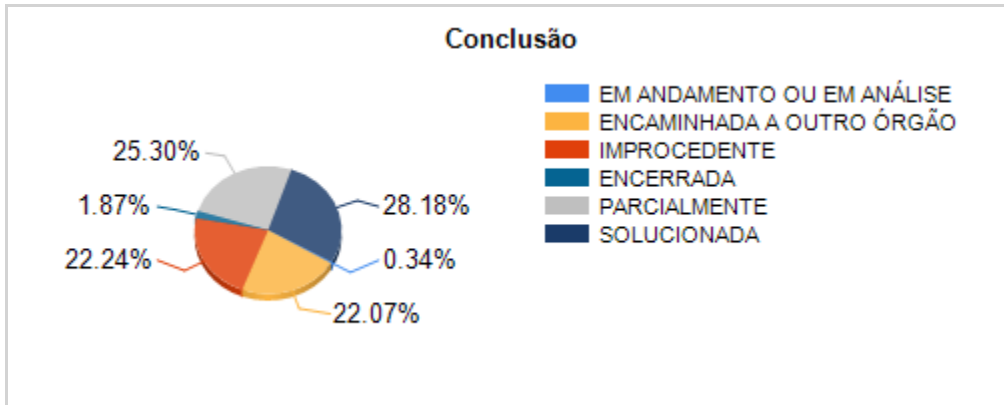
Competência de outro órgão	7	0	73	9	26	1	116
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	2	1	0	7	2	0	12
Descumprimento de ordem judicial	0	0	1	7	1	0	9
Outros	0	0	4	1	5	1	11
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	2	2	7	0	11
Taxas/Pagamentos	3	0	13	100	176	0	292
Total	12	1	93	129	222	2	459



Conclusão

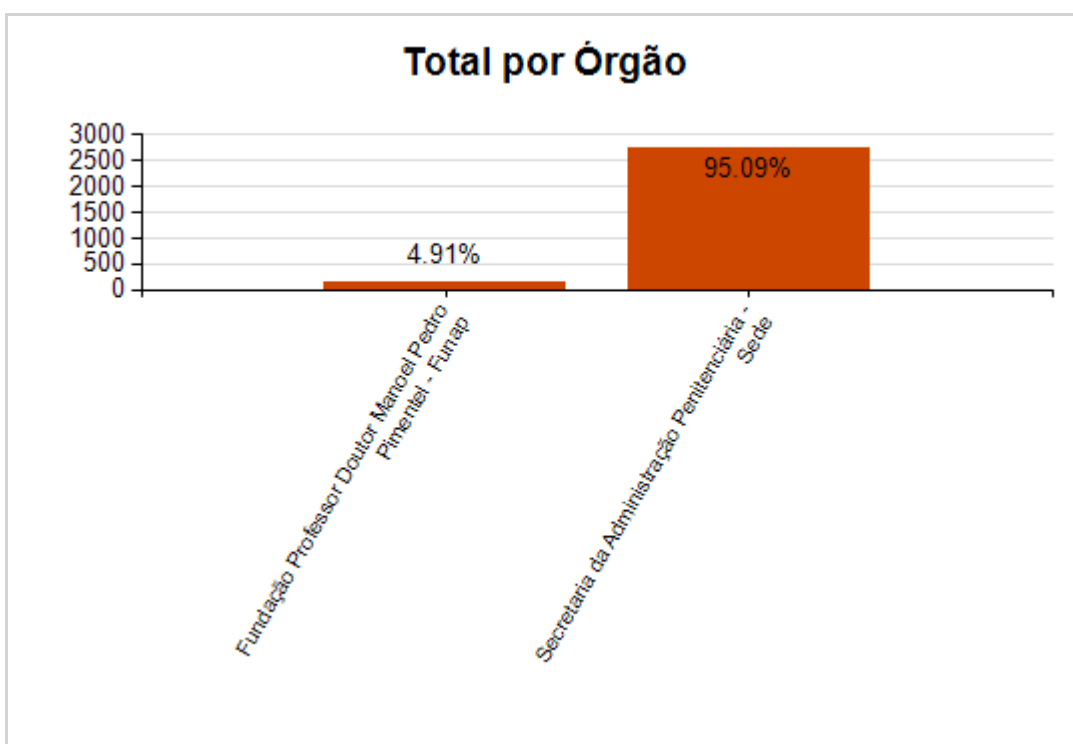
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	3	3	0	6	71	0	83
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Outros	11	10	1	71	4	0	97
Reclamação	37	68	5	19	37	0	166

Solicitação de Informação	113	68	4	35	17	2	239
Sugestão	1	0	1	0	1	0	3
Total	166	149	11	131	130	2	589



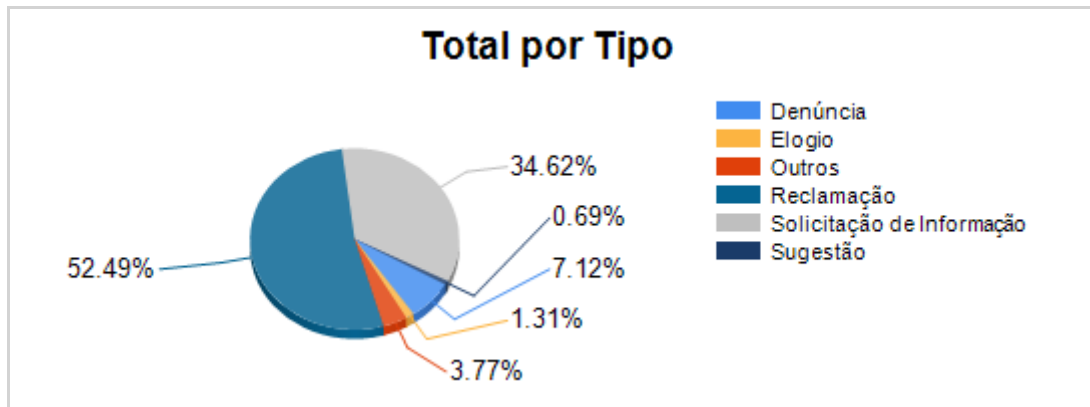
Secretaria da Administração Penitenciária

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap	142
2	Secretaria da Administração Penitenciária - Sede	2752
Total:		2894



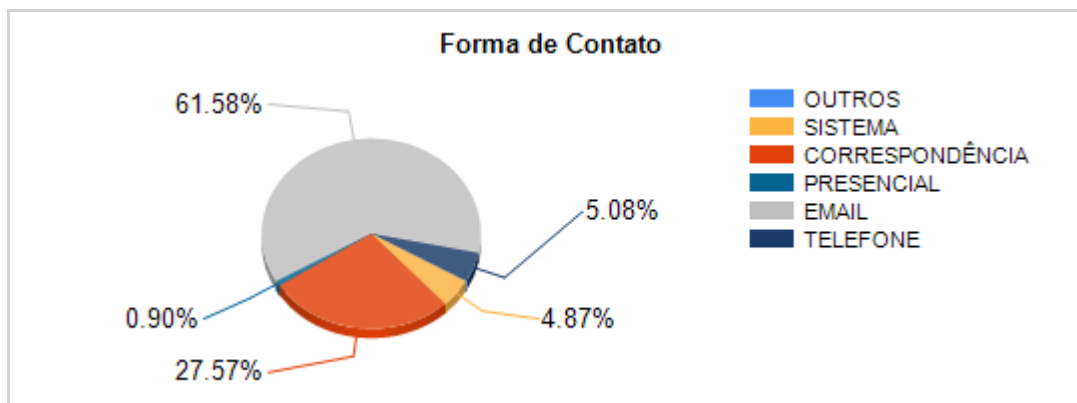
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	206
Elogio	38
Outros	109
Reclamação	1519
Solicitação de Informação	1002
Sugestão	20
Total:	2894



Forma de Contato

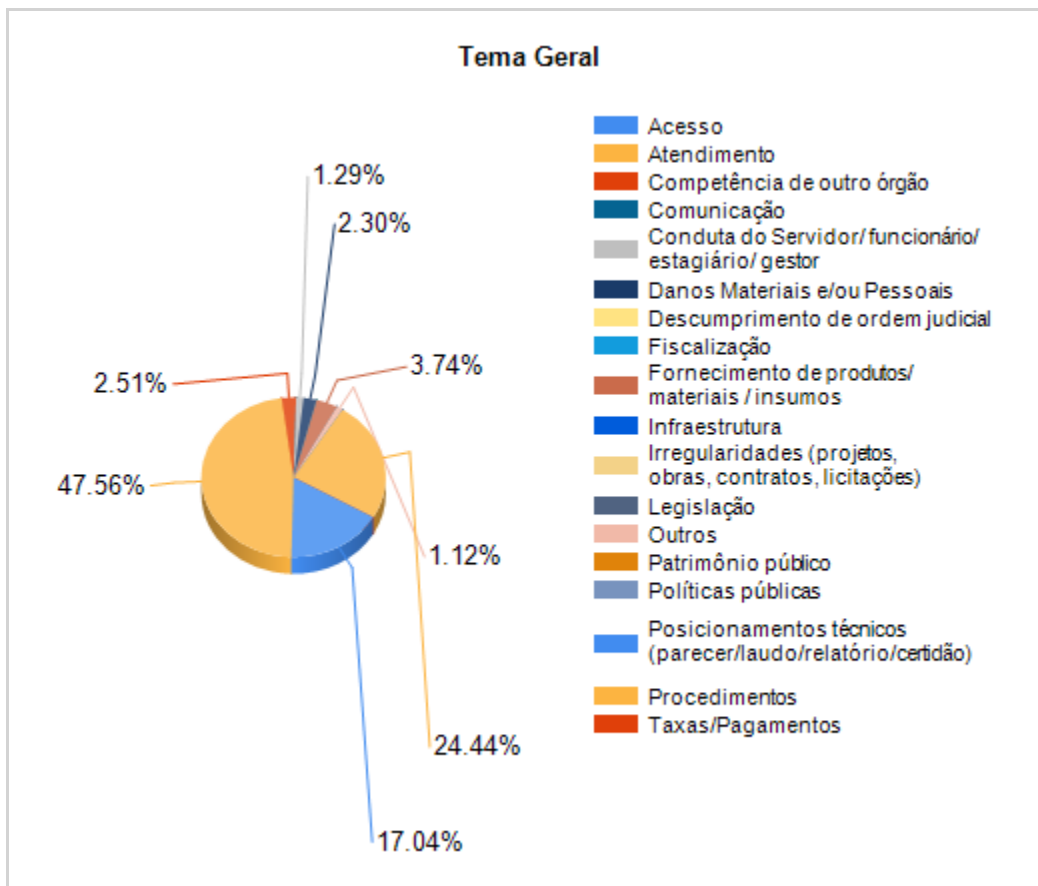
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	5	13	163	20	5	0	206
Elogio	0	0	21	17	0	0	38
Outros	1	0	11	7	90	0	109
Reclamação	12	46	995	441	25	0	1519
Solicitação de Informação	8	88	592	295	19	0	1002
Sugestão	0	0	0	18	2	0	20
Total	26	147	1782	798	141	0	2894



Tema Geral

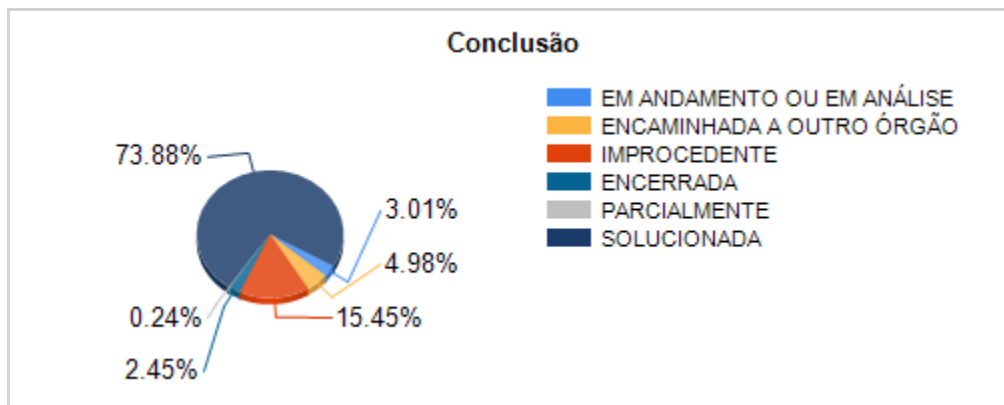
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	27	0	1	401	59	0	488
Atendimento	45	38	2	794	468	15	1362

Competência de outro órgão	0	0	54	6	12	0	72
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	33	0	1	3	0	0	37
Danos Materiais e/ou Pessoais	62	0	1	3	0	0	66
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	8	0	0	99	0	0	107
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	31	1	0	0	32
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	26	0	15	194	461	4	700
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	201	38	105	1501	1000	19	2864



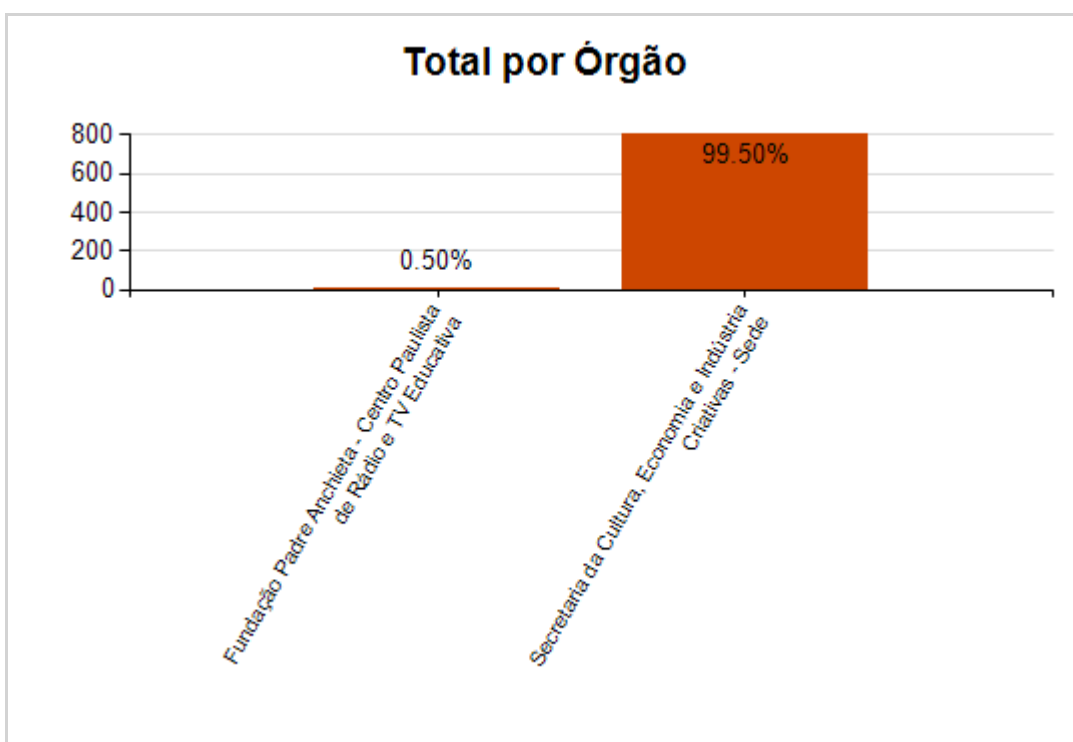
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	26	3	28	90	47	12	206
Elogio	38	0	0	0	0	0	38
Outros	8	0	6	37	13	45	109
Reclamação	1068	4	31	320	76	20	1519
Solicitação de Informação	981	0	5	0	7	9	1002
Sugestão	17	0	1	0	1	1	20
Total	2138	7	71	447	144	87	2894



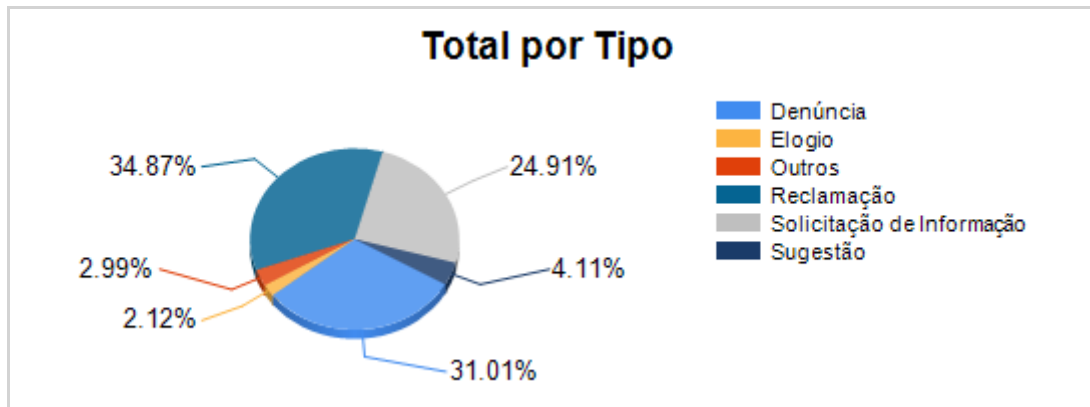
Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Fundação Padre Anchieta - Centro Paulista de Rádio e TV Educativa	4
2	Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas - Sede	799
Total:		803



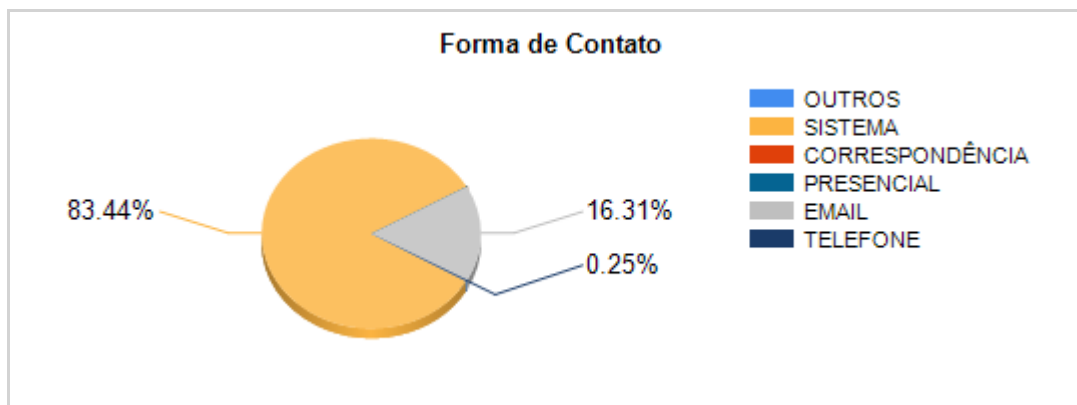
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	249
Elogio	17
Outros	24
Reclamação	280
Solicitação de Informação	200
Sugestão	33
Total:	803



Forma de Contato

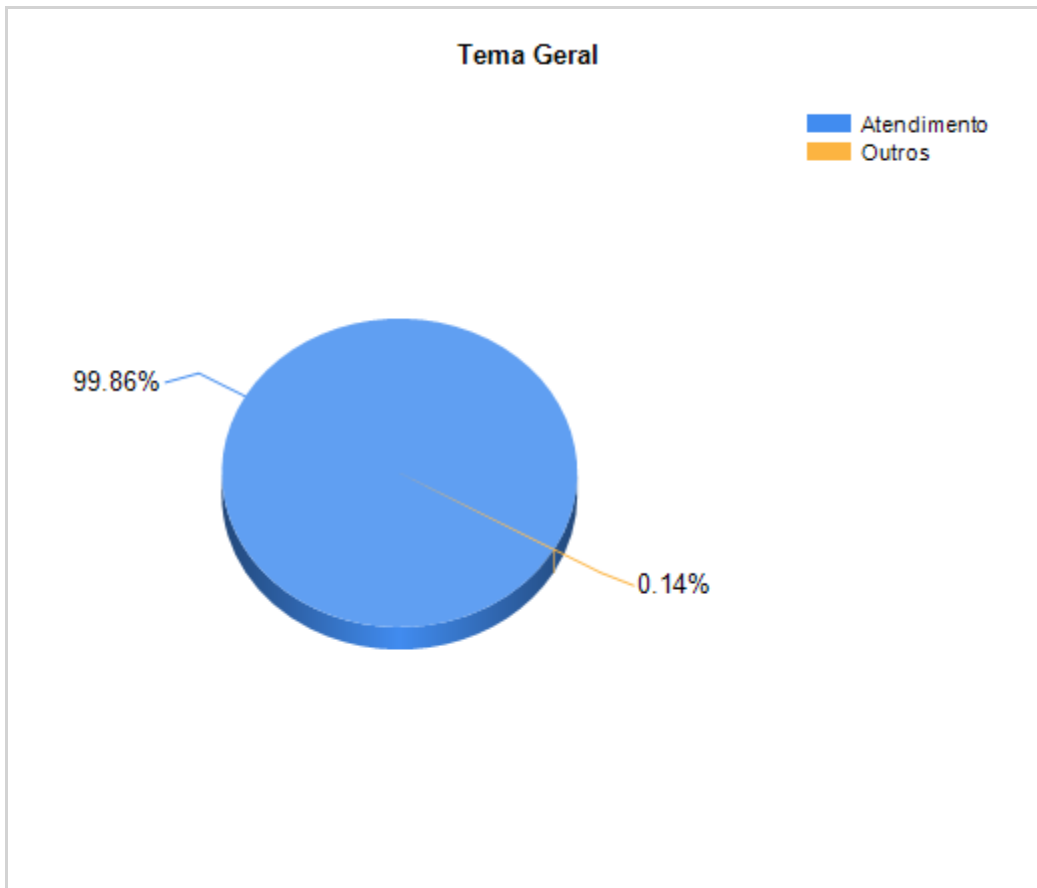
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	6	0	242	0	249
Elogio	0	0	5	0	12	0	17
Outros	0	0	1	0	23	0	24
Reclamação	0	0	53	0	227	0	280
Solicitação de Informação	0	1	51	0	148	0	200
Sugestão	0	0	15	0	18	0	33
Total	0	2	131	0	670	0	803



Tema Geral

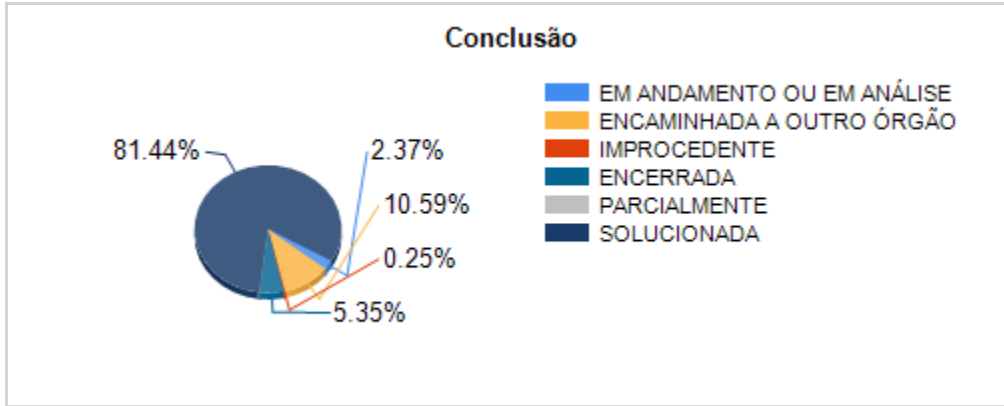
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	233	15	17	238	186	30	719
Outros	0	0	0	1	0	0	1

Total	233	15	17	239	186	30	720
-------	-----	----	----	-----	-----	----	-----



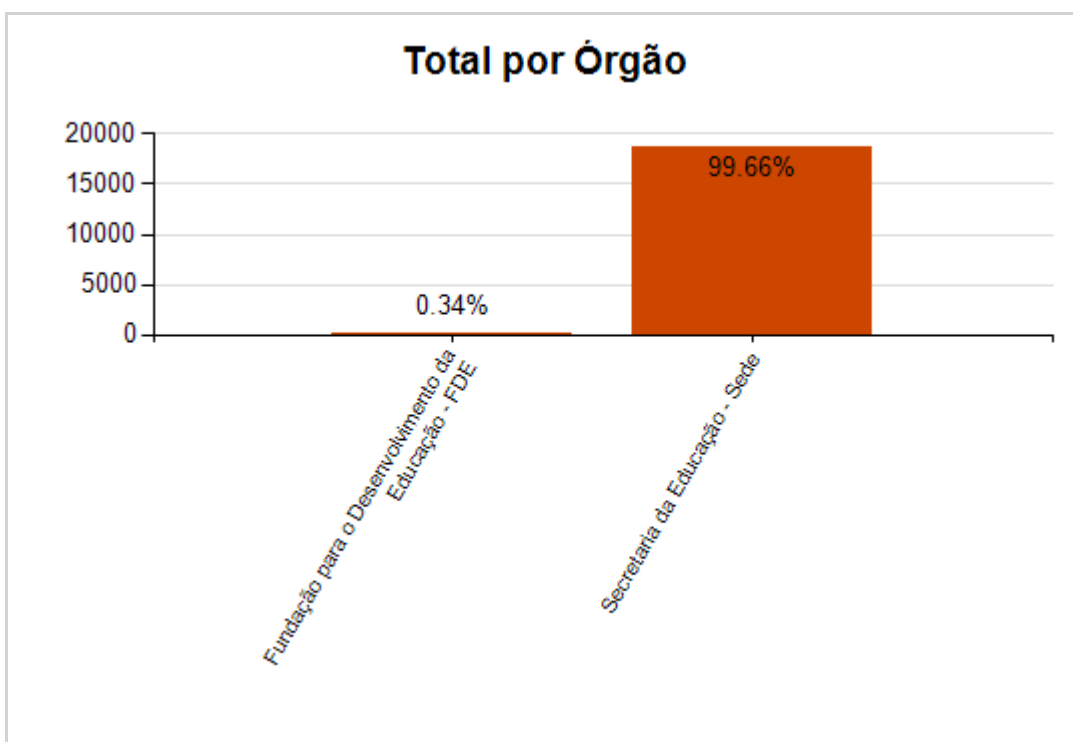
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	214	0	8	0	16	11	249
Elogio	12	0	1	0	2	2	17
Outros	16	0	1	0	7	0	24
Reclamação	220	0	15	1	42	2	280
Solicitação de Informação	165	0	16	0	15	4	200
Sugestão	27	0	2	1	3	0	33
Total	654	0	43	2	85	19	803



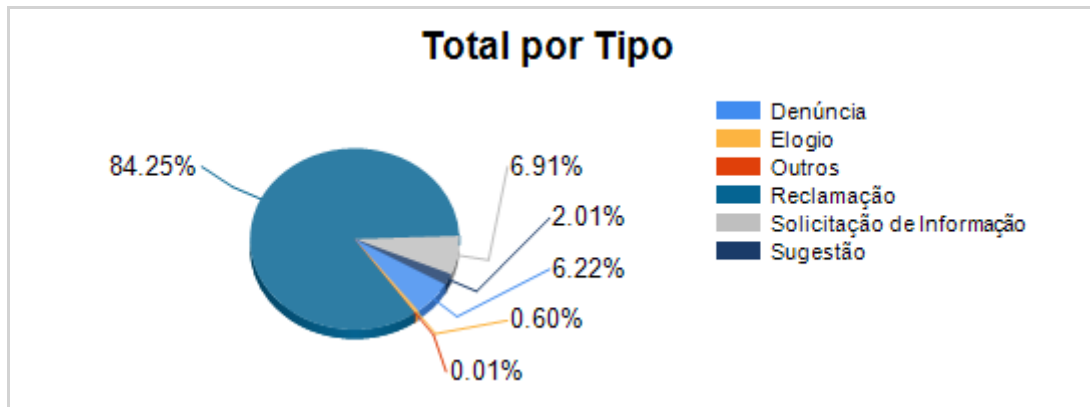
Secretaria da Educação

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	63
2	Secretaria da Educação - Sede	18672
Total:		18735



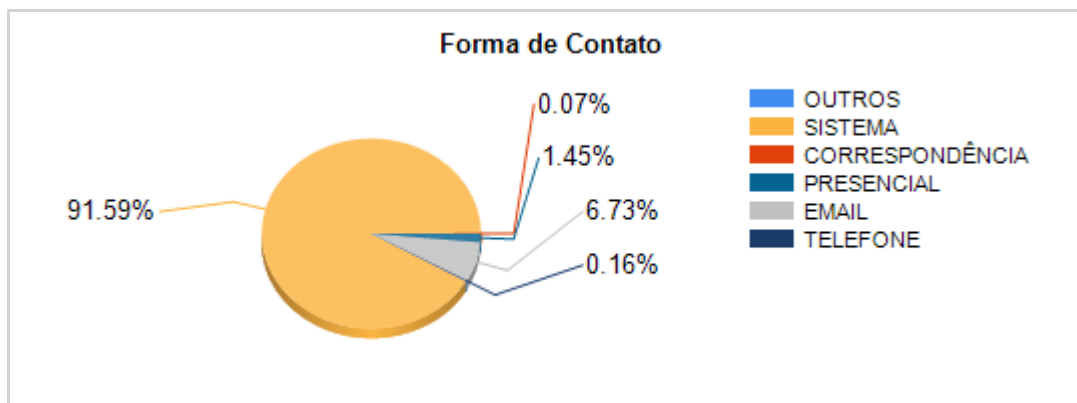
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1165
Elogio	113
Outros	1
Reclamação	15784
Solicitação de Informação	1295
Sugestão	377
Total:	18735



Forma de Contato

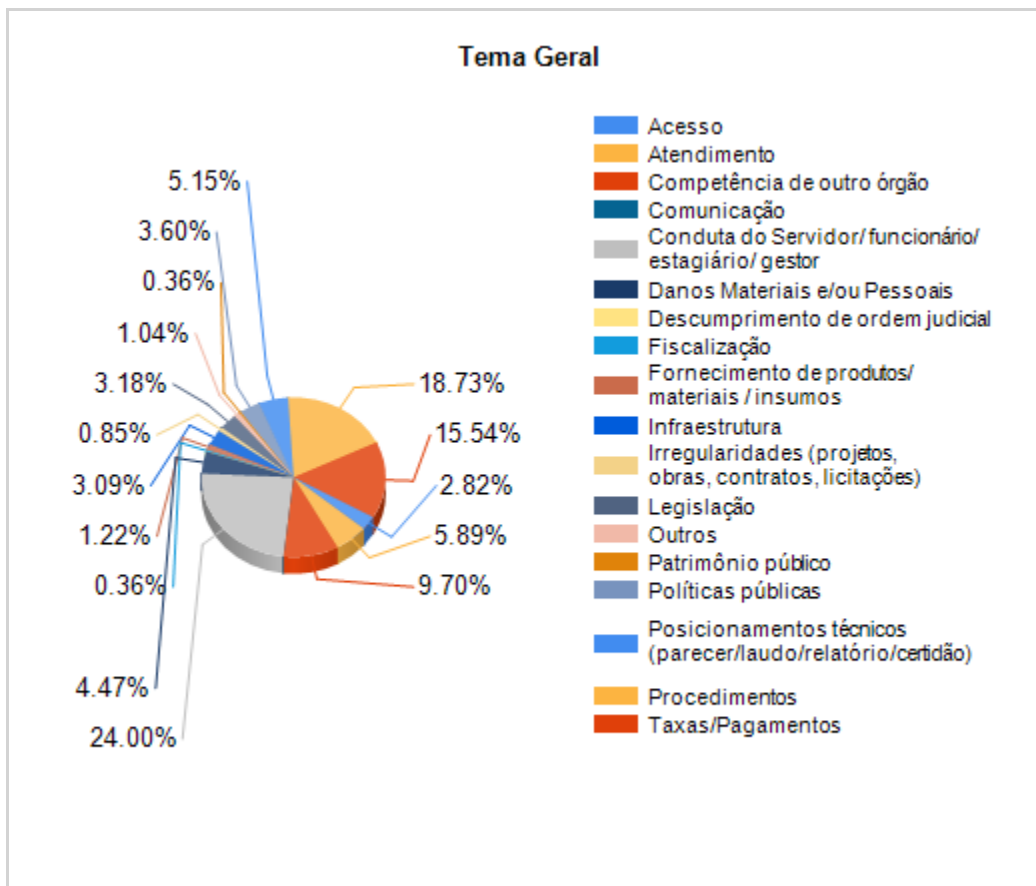
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	19	2	171	3	970	0	1165
Elogio	1	0	1	0	111	0	113
Outros	0	0	1	0	0	0	1
Reclamação	239	16	909	10	14610	0	15784
Solicitação de Informação	9	12	120	0	1154	0	1295
Sugestão	4	0	58	0	315	0	377
Total	272	30	1260	13	17160	0	18735



Tema Geral

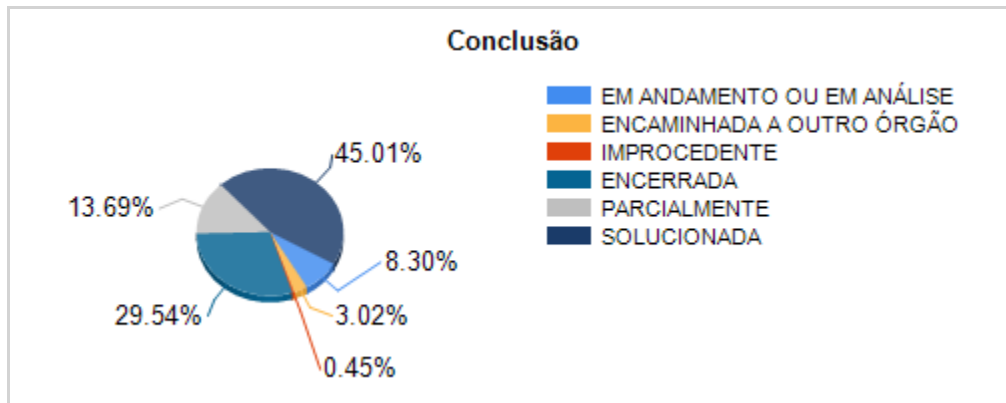
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	449	60	19	528
Atendimento	1	12	0	730	346	14	1103

Competência de outro órgão	25	7	1	1720	57	7	1817
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	825	83	0	3580	5	4	4497
Danos Materiais e/ou Pessoais	132	0	0	701	2	2	837
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	67	0	0	0	0	0	67
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	24	1	0	175	19	9	228
Infraestrutura	4	1	0	540	20	14	579
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	50	0	0	106	4	0	160
Legislação	2	0	0	377	198	19	596
Outros	5	0	0	136	27	26	194
Patrimônio público	0	0	0	0	0	68	68
Políticas públicas	1	0	0	580	93	0	674
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	869	86	10	965
Procedimentos	29	9	0	2991	297	184	3510
Taxas/Pagamentos	0	0	0	2830	81	1	2912
Total	1165	113	1	15784	1295	377	18735



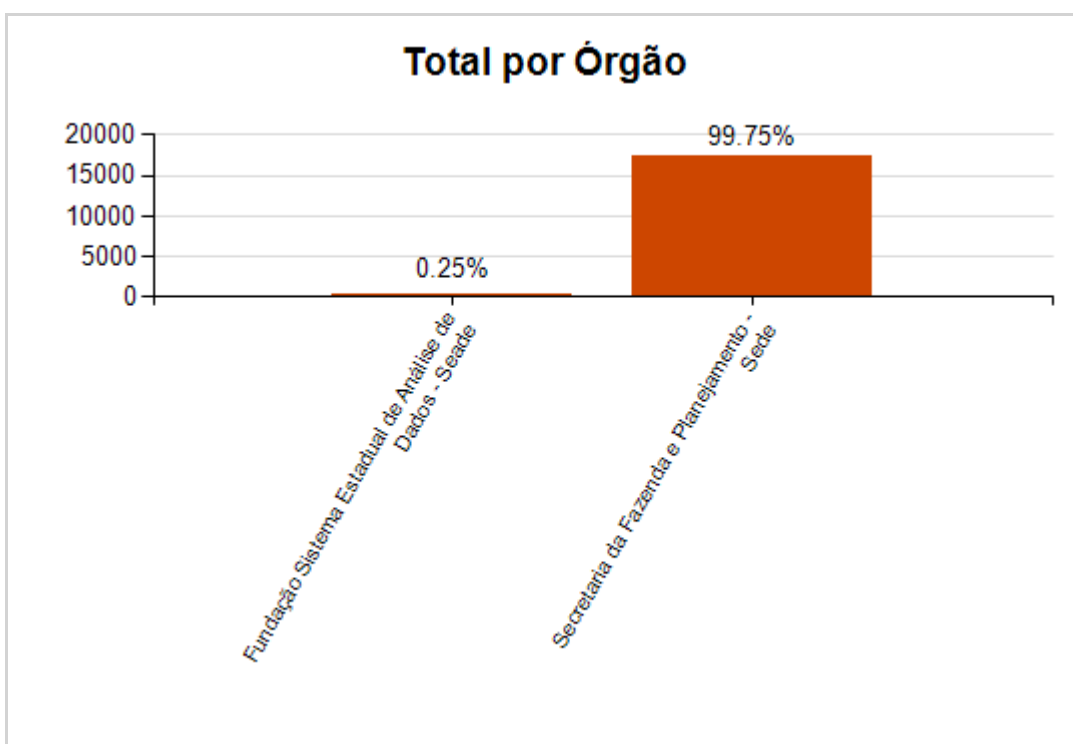
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	563	185	209	12	14	182	1165
Elogio	78	1	17	0	1	16	113
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Reclamação	6894	2220	4869	68	522	1211	15784
Solicitação de Informação	681	127	369	4	23	91	1295
Sugestão	216	32	70	0	4	55	377
Total	8432	2565	5534	84	565	1555	18735



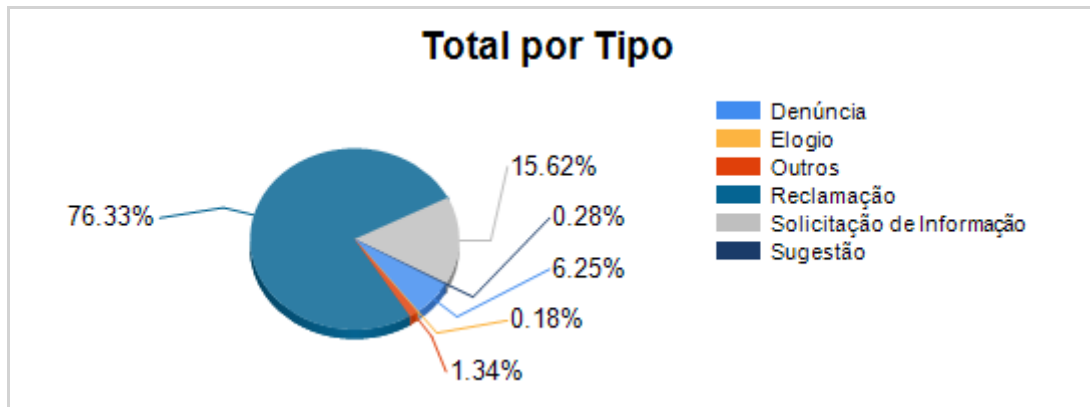
Secretaria da Fazenda e Planejamento

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade	44
2	Secretaria da Fazenda e Planejamento - Sede	17257
Total:		17301



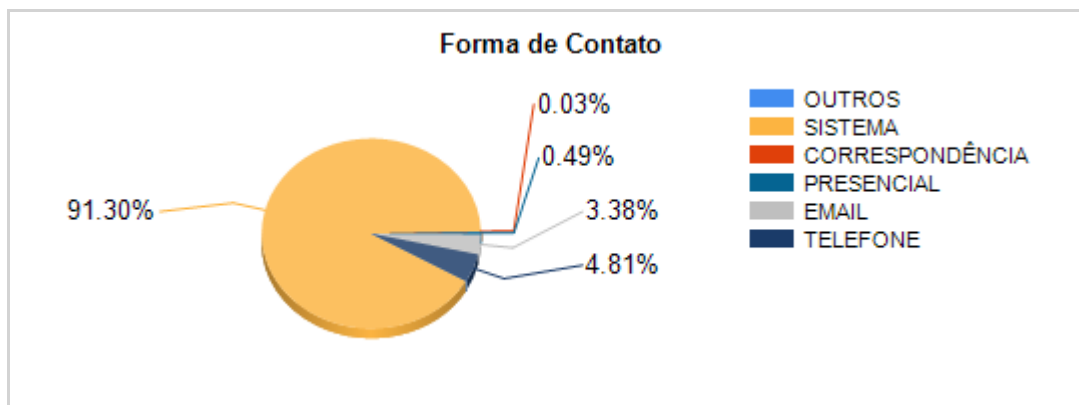
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1082
Elogio	32
Outros	231
Reclamação	13205
Solicitação de Informação	2703
Sugestão	48
Total:	17301



Forma de Contato

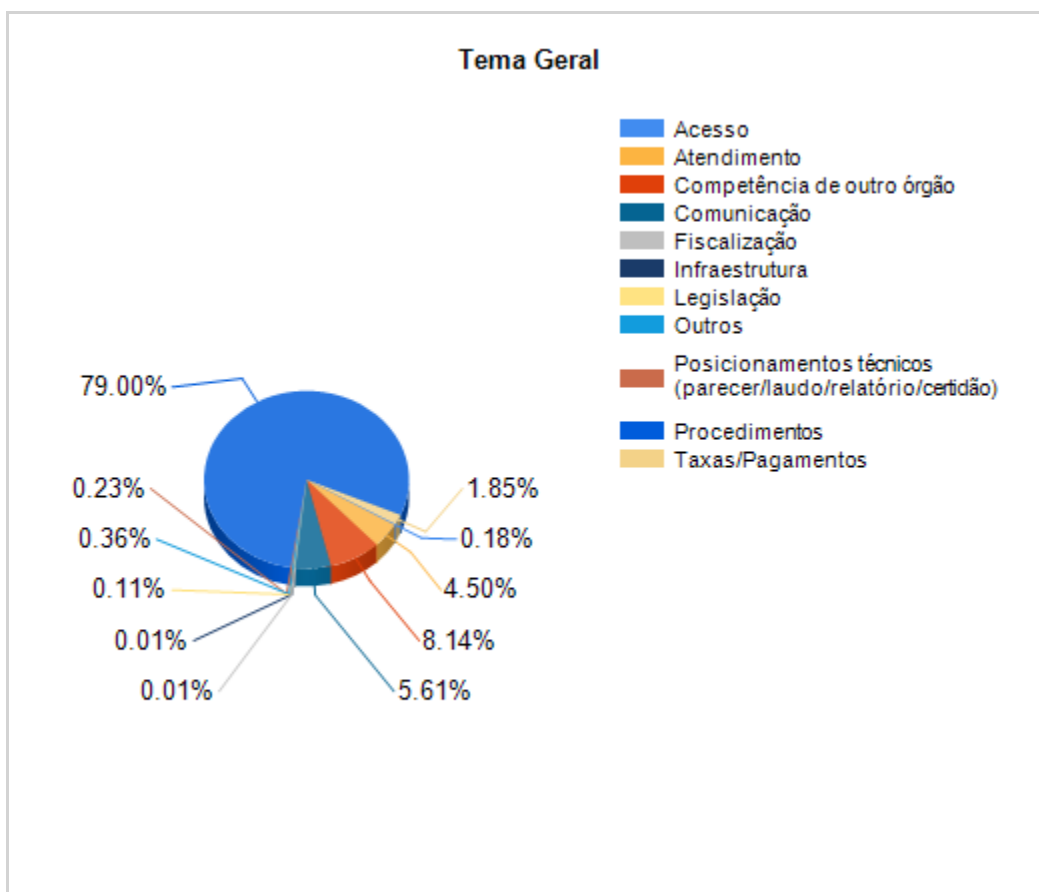
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	0	200	1	880	0	1082
Elogio	1	1	1	0	29	0	32
Outros	0	0	8	1	222	0	231
Reclamação	34	1	245	2	12923	0	13205
Solicitação de Informação	48	830	128	0	1697	0	2703
Sugestão	0	0	3	1	44	0	48
Total	84	832	585	5	15795	0	17301



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	1	0	9	15	0	25
Atendimento	6	24	1	455	144	9	639

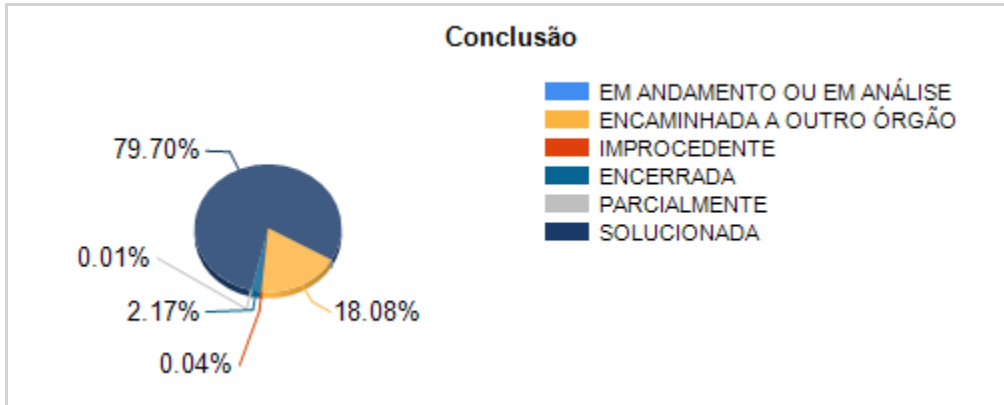
Competência de outro órgão	106	1	3	853	192	1	1156
Comunicação	1	0	0	4	792	0	797
Fiscalização	1	0	0	0	0	0	1
Infraestrutura	0	0	0	1	0	0	1
Legislação	0	0	0	10	6	0	16
Outros	6	0	3	12	29	1	51
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	22	7	4	0	33
Procedimentos	683	1	5	9582	926	18	11215
Taxas/Pagamentos	0	0	0	210	52	0	262
Total	803	27	34	11143	2160	29	14196



Conclusão

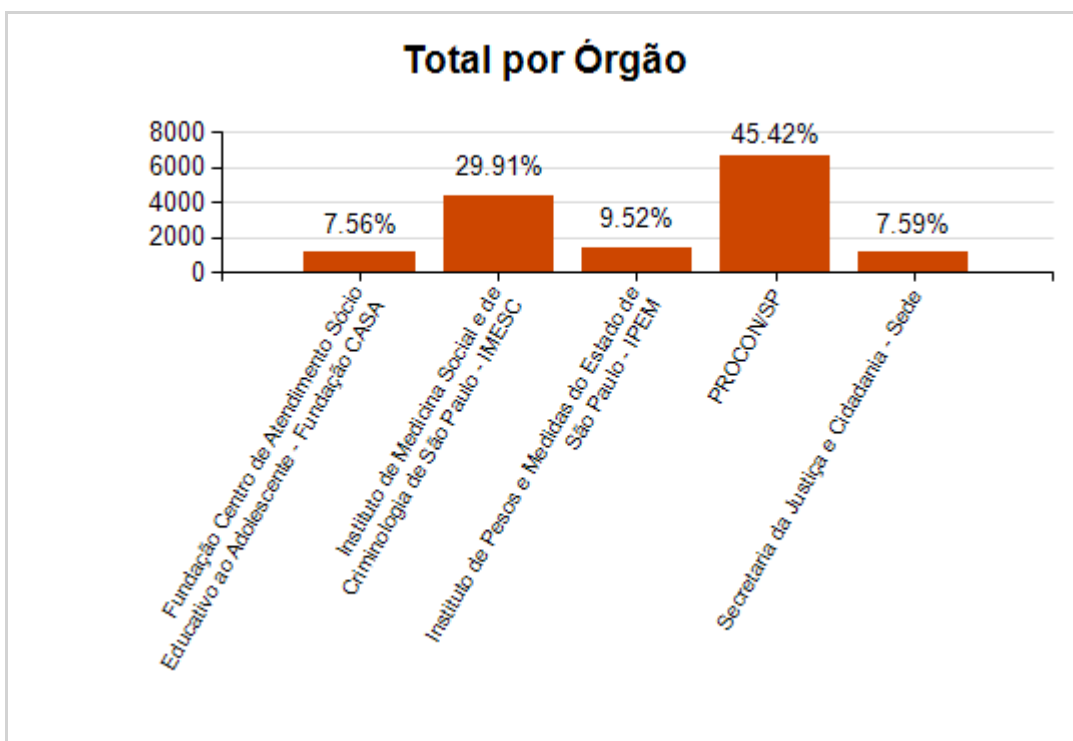
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	693	0	101	5	283	0	1082
Elogio	26	0	1	0	5	0	32

Outros	33	0	0	1	197	0	231
Reclamação	10855	1	270	0	2079	0	13205
Solicitação de Informação	2153	1	3	1	545	0	2703
Sugestão	29	0	0	0	19	0	48
Total	13789	2	375	7	3128	0	17301



Secretaria da Justiça e Cidadania

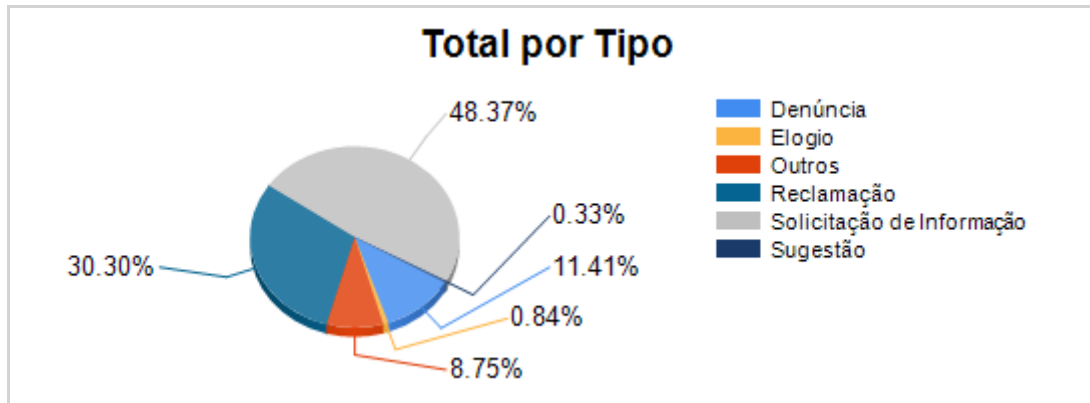
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Fundação Centro de Atendimento Sócio Educativo ao Adolescente - Fundação CASA	1113
2	Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC	4403
3	Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM	1401
4	PROCON/SP	6685
5	Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede	1117
Total:		14719



Tipo de Manifestação

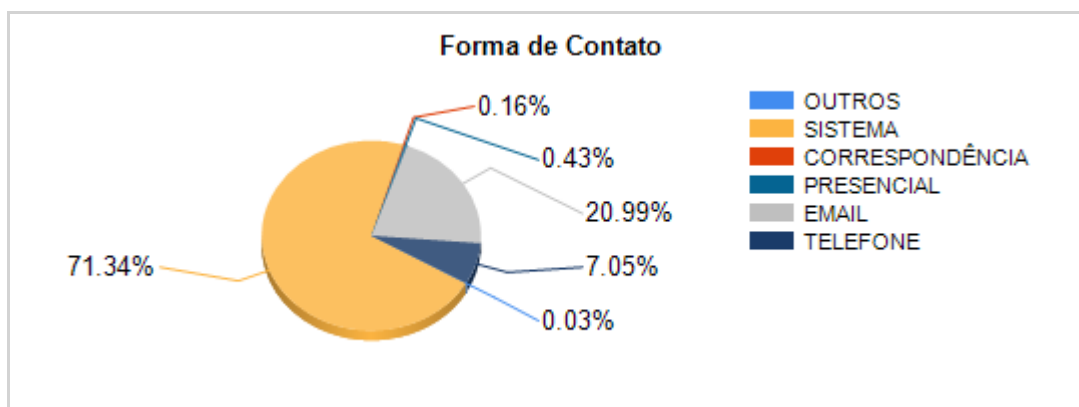
Tipo	Quantidade
Denúncia	1680
Elogio	123
Outros	1288
Reclamação	4460
Solicitação de Informação	7119

Sugestão	49
Total:	14719



Forma de Contato

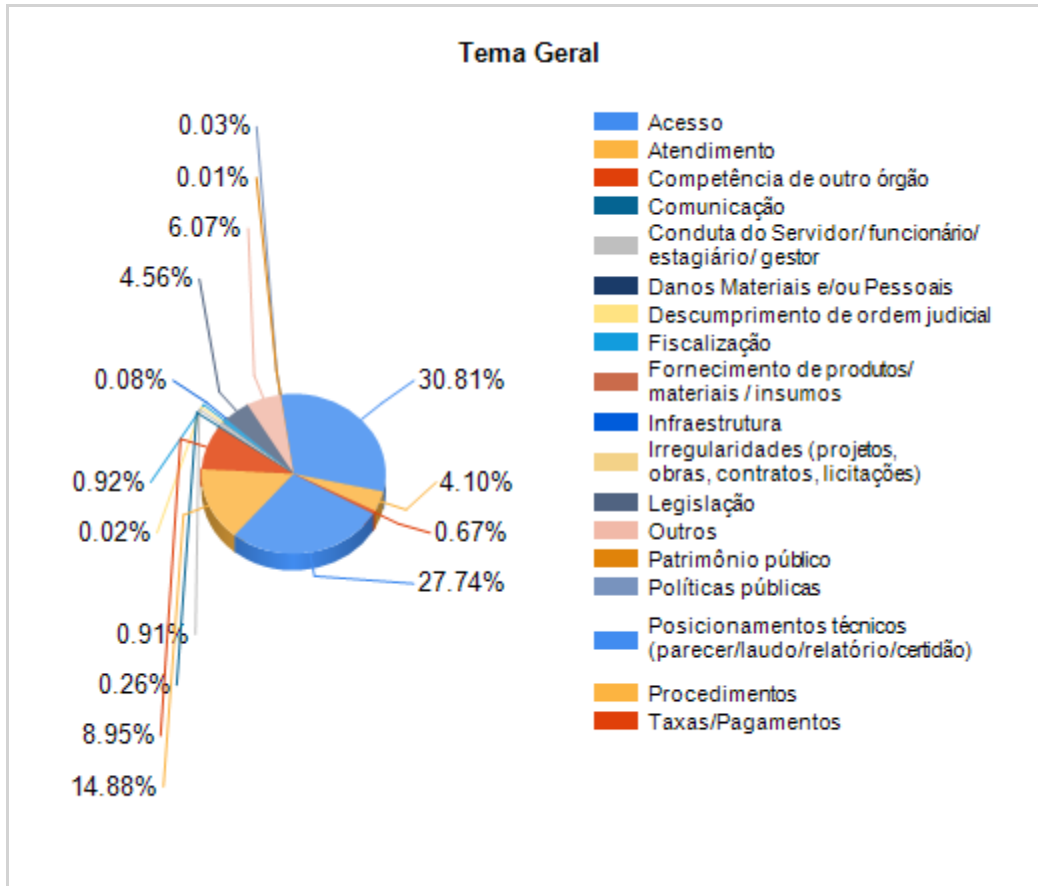
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	14	155	419	5	1087	0	1680
Elogio	0	11	66	7	36	3	123
Outros	7	0	78	2	1201	0	1288
Reclamação	19	111	237	8	4085	0	4460
Solicitação de Informação	23	760	2274	1	4060	1	7119
Sugestão	0	1	15	0	32	1	49
Total	63	1038	3089	23	10501	5	14719



Tema Geral

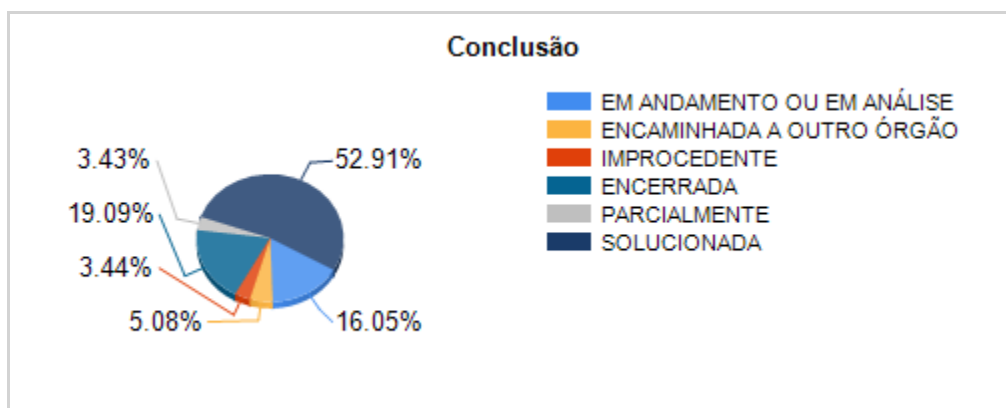
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
------------	----------	--------	-------	------------	------------	----------	-------

Acesso	0	0	3	204	3771	0	3978
Atendimento	881	27	17	704	483	22	2134
Competência de outro órgão	313	2	93	227	640	8	1283
Comunicação	4	0	0	4	29	0	37
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	22	87	0	20	1	0	130
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	3	0	0	3
Fiscalização	1	0	1	18	110	2	132
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	2	0	0	8	0	2	12
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	412	0	1	1	240	0	654
Outros	5	0	625	20	219	1	870
Patrimônio público	2	0	0	0	0	0	2
Políticas públicas	0	2	0	1	0	1	4
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	3	518	2554	1342	2	4419
Procedimentos	0	0	6	445	134	3	588
Taxas/Pagamentos	1	0	2	2	91	0	96
Total	1643	121	1266	4211	7060	41	14342



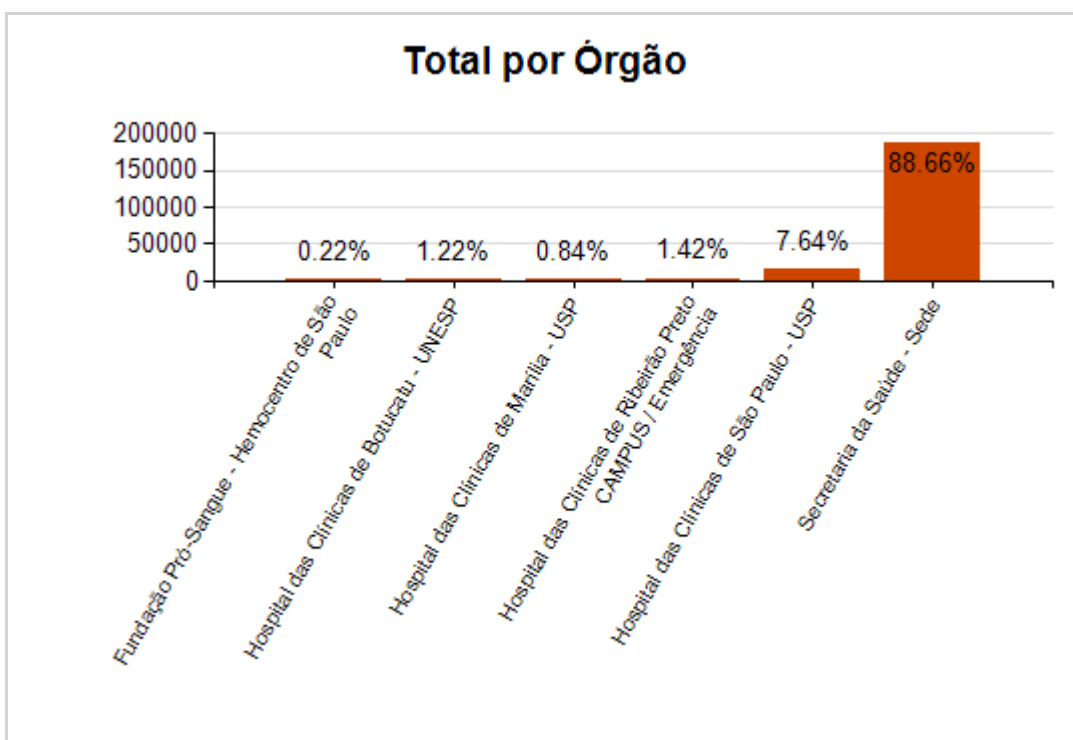
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	613	8	630	14	214	201	1680
Elogio	97	0	18	0	4	4	123
Outros	181	38	760	18	35	256	1288
Reclamação	1215	368	659	448	386	1384	4460
Solicitação de Informação	5669	88	725	26	96	515	7119
Sugestão	13	3	18	1	12	2	49
Total	7788	505	2810	507	747	2362	14719



Secretaria da Saúde

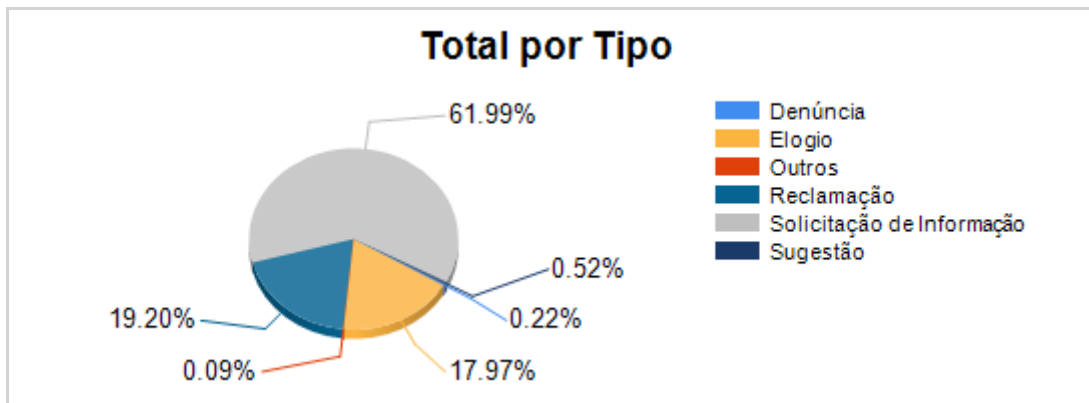
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Fundação Pró-Sangue - Hemocentro de São Paulo	473
2	Hospital das Clínicas de Botucatu - UNESP	2587
3	Hospital das Clínicas de Marília - USP	1786
4	Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto CAMPUS / Emergência	3015
5	Hospital das Clínicas de São Paulo - USP	16210
6	Secretaria da Saúde - Sede	188216
Total:		212287



Tipo de Manifestação

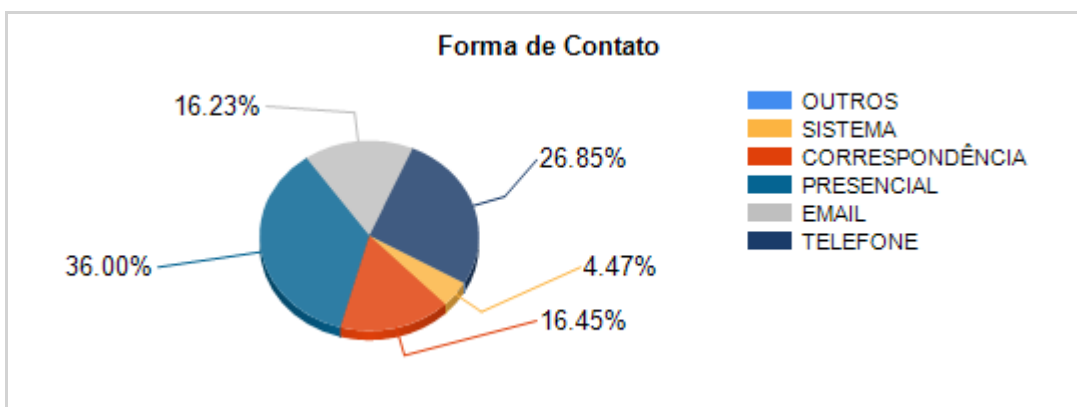
Tipo	Quantidade
Denúncia	472
Elogio	38157
Outros	184
Reclamação	40759
Solicitação de Informação	131606

Sugestão	1109
Total:	212287



Forma de Contato

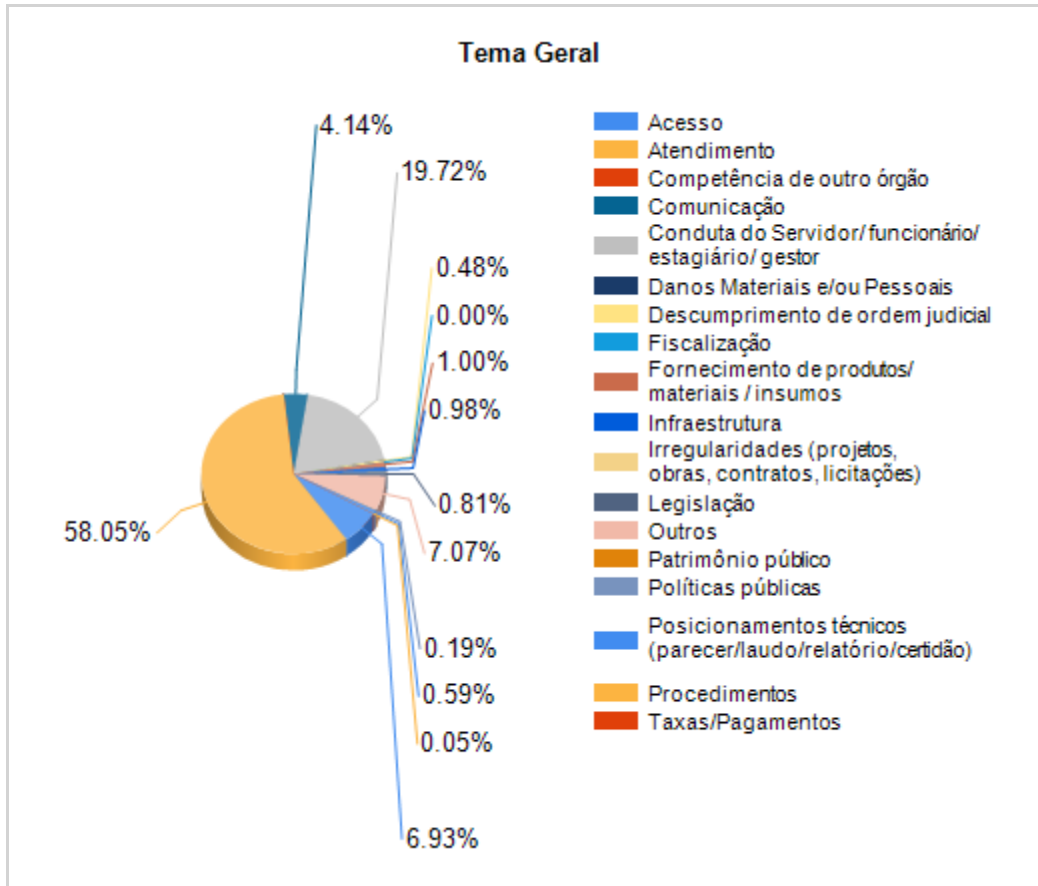
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	45	24	155	15	233	0	472
Elogio	4880	2150	2620	28145	362	0	38157
Outros	0	0	2	0	182	0	184
Reclamação	16389	7489	9751	4435	2695	0	40759
Solicitação de Informação	54937	47262	21834	1578	5995	0	131606
Sugestão	163	77	100	738	31	0	1109
Total	76414	57002	34462	34911	9498	0	212287



Tema Geral

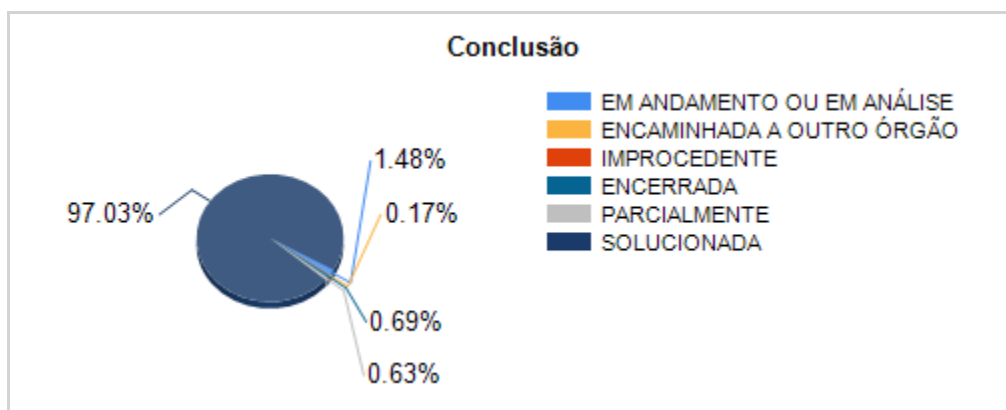
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
------------	----------	--------	-------	------------	------------	----------	-------

Acesso	0	159	0	0	14521	0	14680
Atendimento	43	11568	7	21280	90003	117	123018
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	0	117	0	0	8650	0	8767
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	306	23322	0	16937	245	974	41784
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	2	0	0	1018	0	1020
Fiscalização	0	0	0	0	1	0	1
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	4	1	0	2037	71	5	2118
Infraestrutura	3	1	0	46	2036	0	2086
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	5	0	0	1713	0	1718
Outros	93	2981	155	179	11564	8	14980
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	395	0	395
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	1	0	0	1252	0	1253
Procedimentos	0	0	0	0	99	0	99
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	449	38157	162	40479	131568	1104	211919



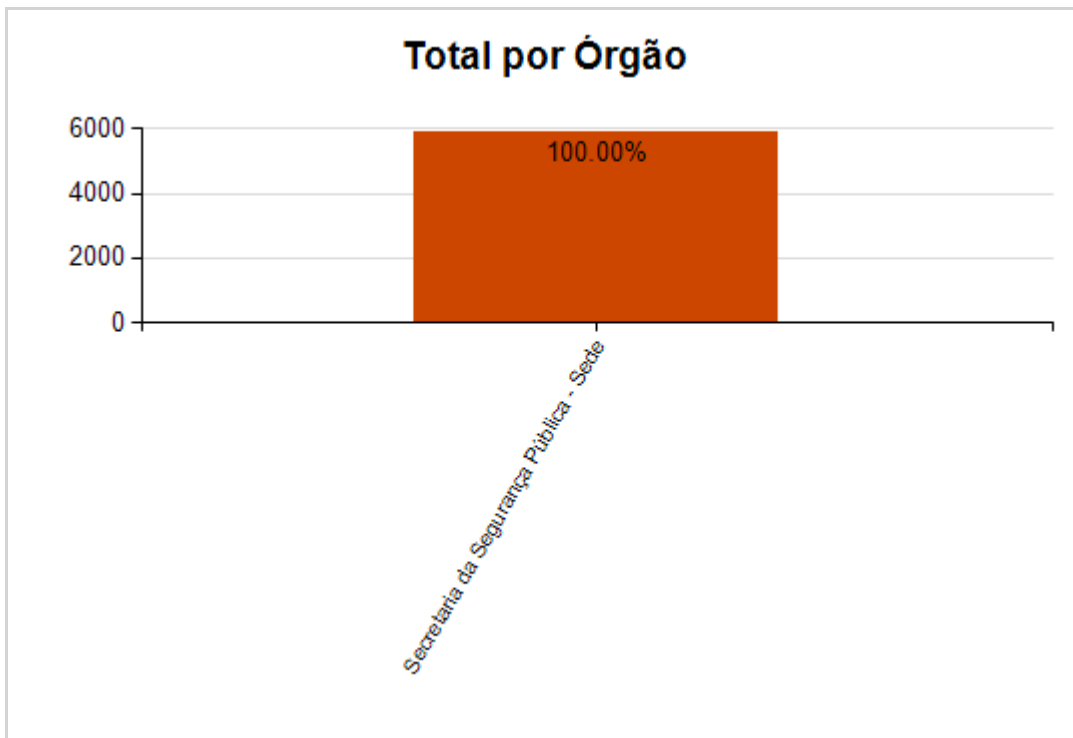
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	288	6	19	0	23	136	472
Elogio	37107	442	3	0	0	605	38157
Outros	0	0	162	0	22	0	184
Reclamação	37325	797	66	0	280	2291	40759
Solicitação de Informação	130238	53	1213	0	38	64	131606
Sugestão	1018	36	5	0	5	45	1109
Total	205976	1334	1468	0	368	3141	212287



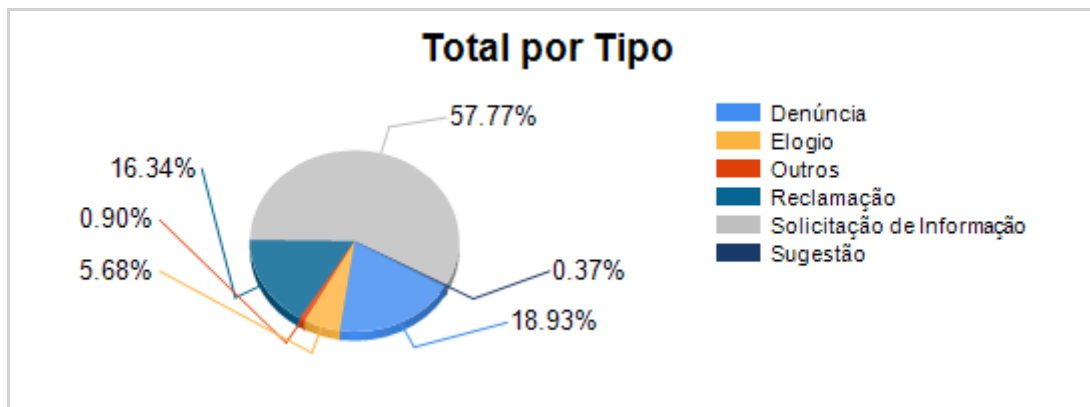
Secretaria da Segurança Pública

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria da Segurança Pública - Sede	5880
Total:		5880



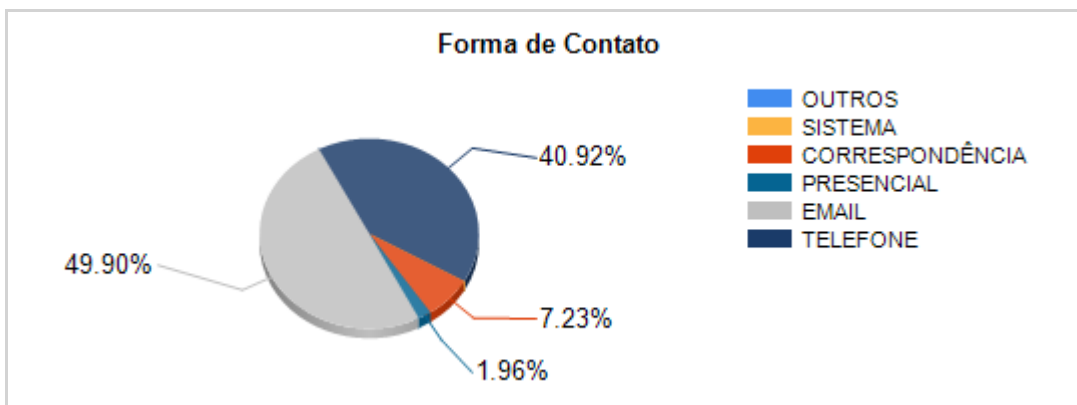
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1113
Elogio	334
Outros	53
Reclamação	961
Solicitação de Informação	3397
Sugestão	22
Total:	5880



Forma de Contato

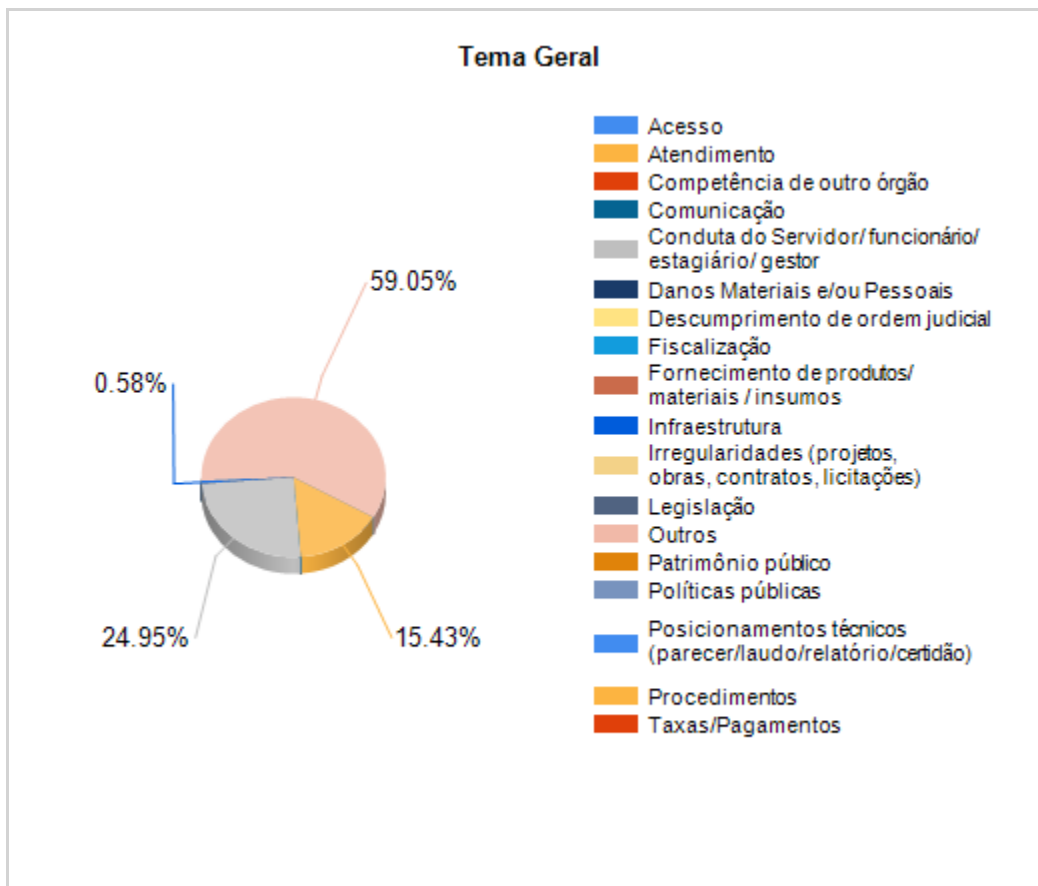
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	41	220	557	295	0	0	1113
Elogio	0	53	251	30	0	0	334
Outros	1	12	28	12	0	0	53
Reclamação	18	391	539	13	0	0	961
Solicitação de Informação	55	1729	1538	75	0	0	3397
Sugestão	0	1	21	0	0	0	22
Total	115	2406	2934	425	0	0	5880



Tema Geral

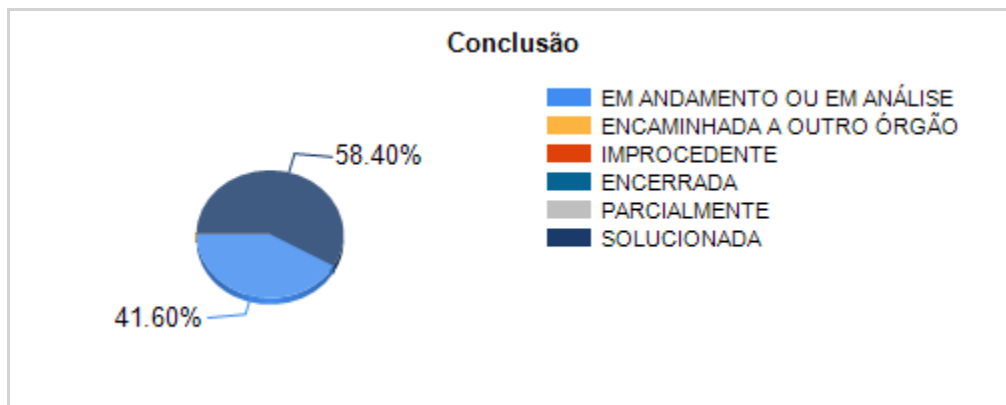
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	84	0	0	823	0	0	907

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	1029	334	0	104	0	0	1467
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	34	0	0	34
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	53	0	3397	22	3472
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	0	0	0	0	0	0	0
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	1113	334	53	961	3397	22	5880



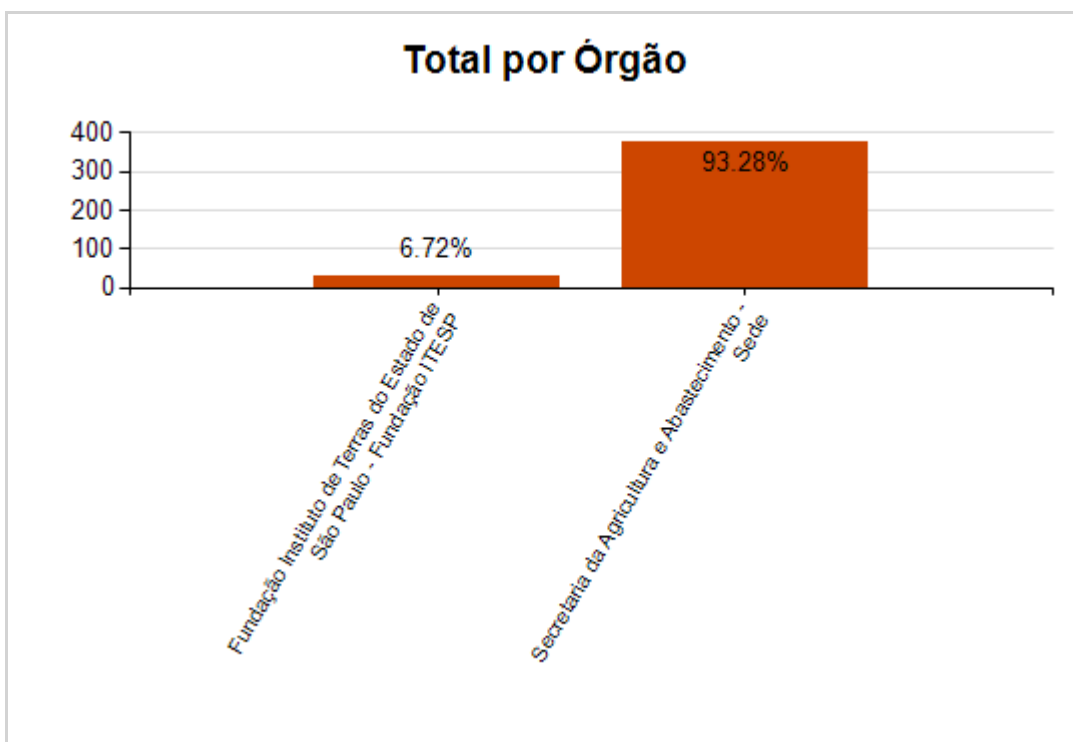
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	30	0	0	0	0	1083	1113
Elogio	0	0	0	0	0	334	334
Outros	4	0	0	0	0	49	53
Reclamação	3	0	0	0	0	958	961
Solicitação de Informação	3397	0	0	0	0	0	3397
Sugestão	0	0	0	0	0	22	22
Total	3434	0	0	0	0	2446	5880



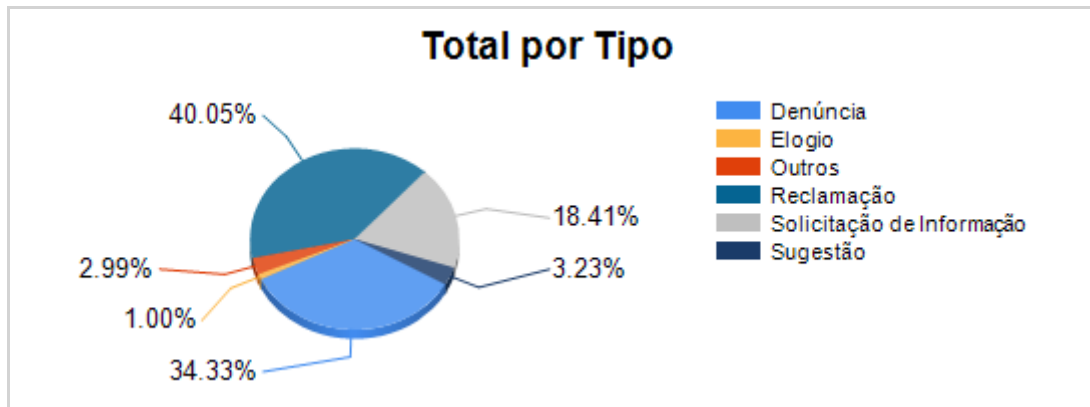
Secretaria de Agricultura e Abastecimento

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP	27
2	Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	375
Total:		402



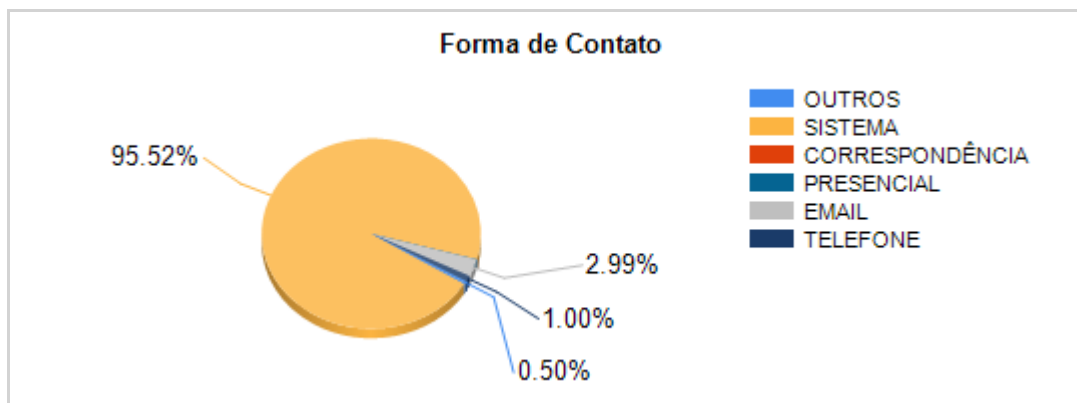
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	138
Elogio	4
Outros	12
Reclamação	161
Solicitação de Informação	74
Sugestão	13
Total:	402



Forma de Contato

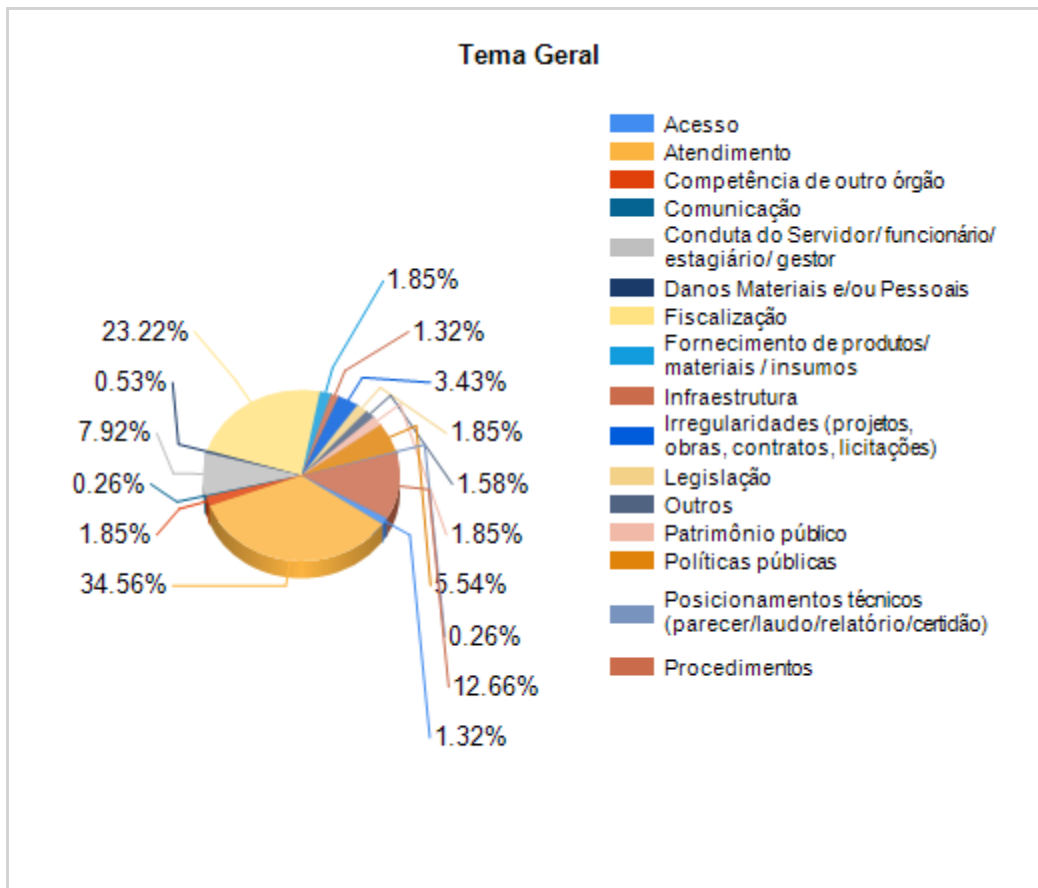
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	2	4	0	130	2	138
Elogio	0	0	0	0	4	0	4
Outros	0	0	1	0	11	0	12
Reclamação	0	2	2	0	157	0	161
Solicitação de Informação	0	0	5	0	69	0	74
Sugestão	0	0	0	0	13	0	13
Total	0	4	12	0	384	2	402



Tema Geral

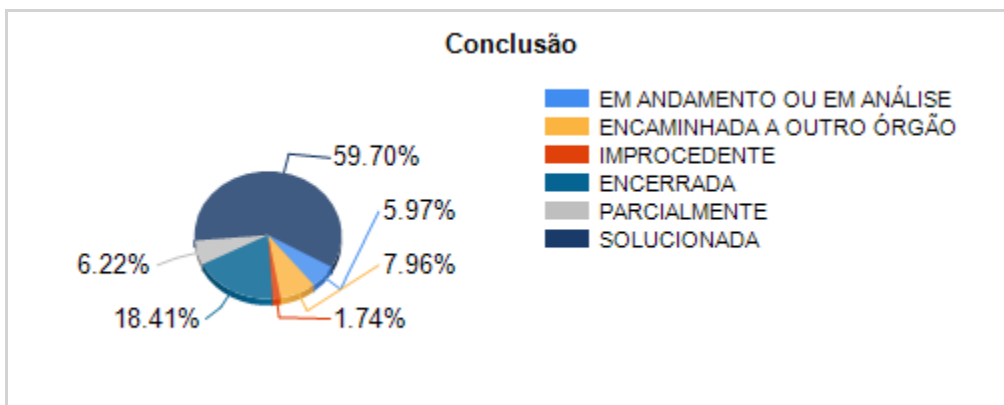
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	1	3	0	5
Atendimento	6	4	0	81	38	2	131

Competência de outro órgão	0	0	2	2	2	1	7
Comunicação	0	0	1	0	0	0	1
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	17	0	1	12	0	0	30
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	1	0	0	0	2
Fiscalização	84	0	0	4	0	0	88
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	2	0	0	3	1	1	7
Infraestrutura	2	0	1	2	0	0	5
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	2	0	0	11	0	0	13
Legislação	0	0	0	1	3	3	7
Outros	2	0	4	0	0	0	6
Patrimônio público	5	0	1	1	0	0	7
Políticas públicas	4	0	0	6	7	4	21
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	1	0	1
Procedimentos	5	0	0	30	12	1	48
Total	130	4	12	154	67	12	379



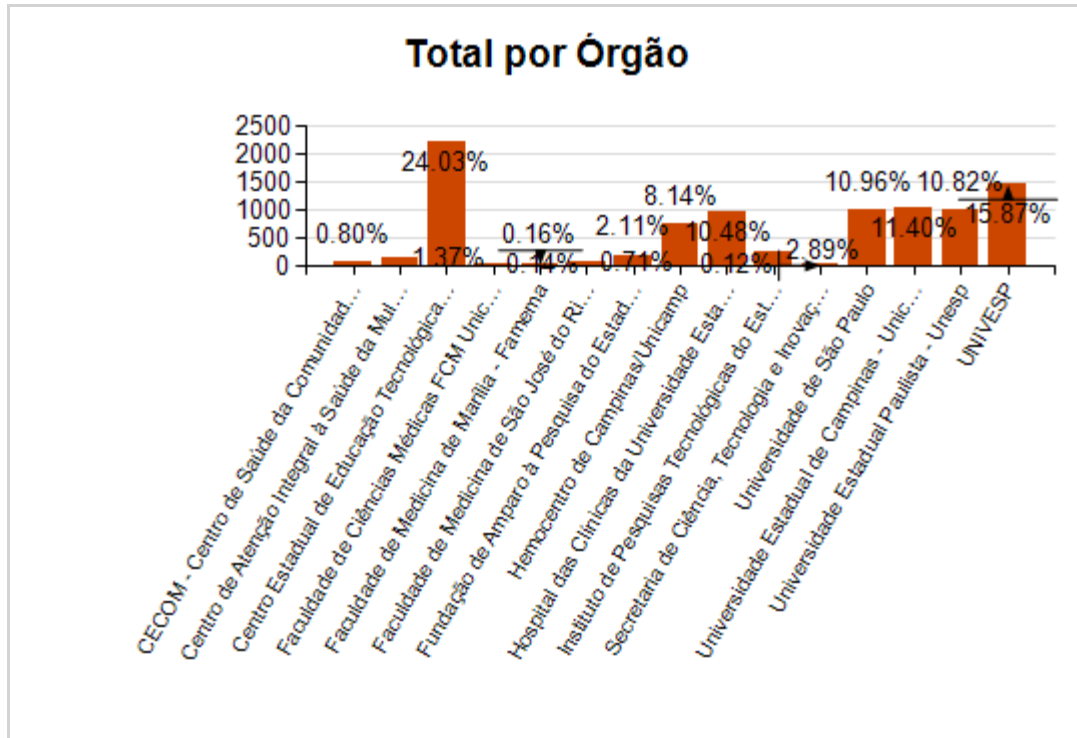
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	77	10	23	4	15	9	138
Elogio	3	0	1	0	0	0	4
Outros	3	2	5	1	1	0	12
Reclamação	103	6	31	2	7	12	161
Solicitação de Informação	45	7	13	0	7	2	74
Sugestão	9	0	1	0	2	1	13
Total	240	25	74	7	32	24	402



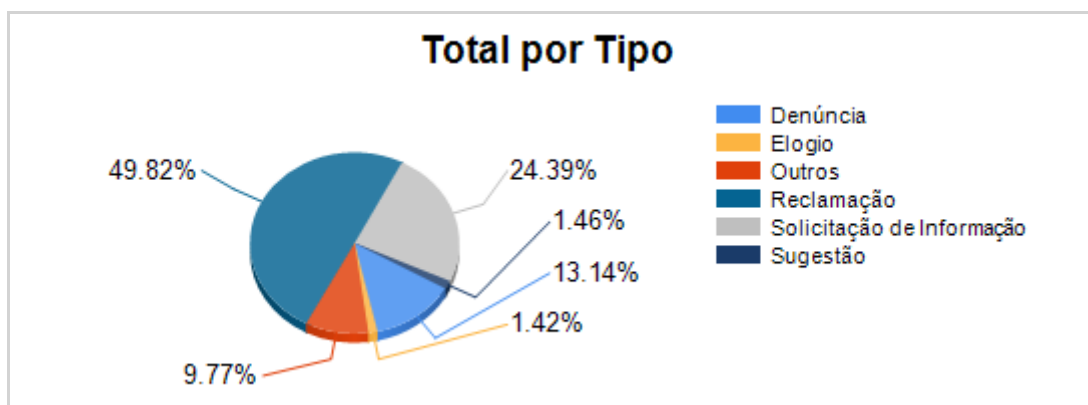
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

ÓRGÃOS		Quantidade
1	CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	74
2	Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	126
3	Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	2215
4	Faculdade de Ciências Médicas FCM Unicamp	13
5	Faculdade de Medicina de Marília - Famema	15
6	Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp	65
7	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp	194
8	Hemocentro de Campinas/Unicamp	750
9	Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	966
10	Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT	266
11	Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação - SEDE	11
12	Universidade de São Paulo	1010
13	Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	1051
14	Universidade Estadual Paulista - Unesp	997
15	UNIVESP	1463
Total:		9216



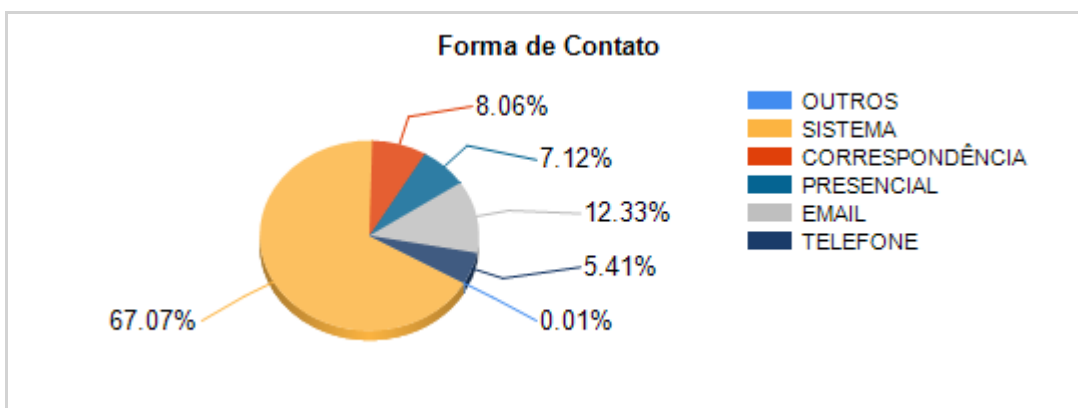
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1211
Elogio	131
Outros	900
Reclamação	4591
Solicitação de Informação	2248
Sugestão	135
Total:	9216



Forma de Contato

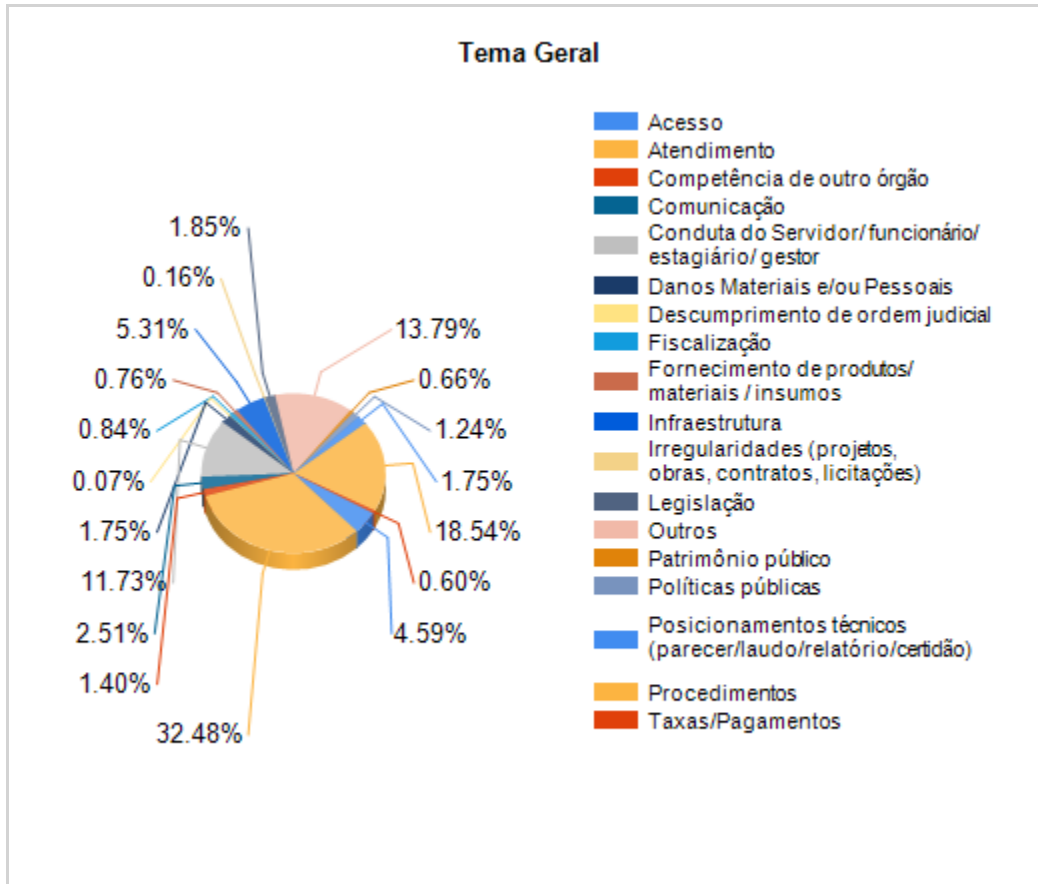
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	17	3	88	3	1099	1	1211
Elogio	34	3	45	10	39	0	131
Outros	11	2	50	661	176	0	900
Reclamação	415	91	549	66	3470	0	4591
Solicitação de Informação	170	399	388	3	1288	0	2248
Sugestão	9	1	16	0	109	0	135
Total	656	499	1136	743	6181	1	9216



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	6	4	37	154	201	10	412
Atendimento	55	79	40	1498	1217	25	2914
Competência de outro órgão	5	3	9	58	51	0	126
Comunicação	4	0	6	160	51	4	225
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	523	29	7	477	14	2	1052
Danos Materiais e/ou Pessoais	86	0	3	64	4	0	157
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	3	3	0	6
Fiscalização	27	0	3	22	22	1	75
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	2	0	0	64	2	0	68
Infraestrutura	81	3	3	346	32	11	476
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	5	0	0	6	3	0	14
Legislação	24	0	1	87	53	1	166
Outros	130	7	747	192	136	25	1237
Patrimônio público	11	0	1	47	0	0	59

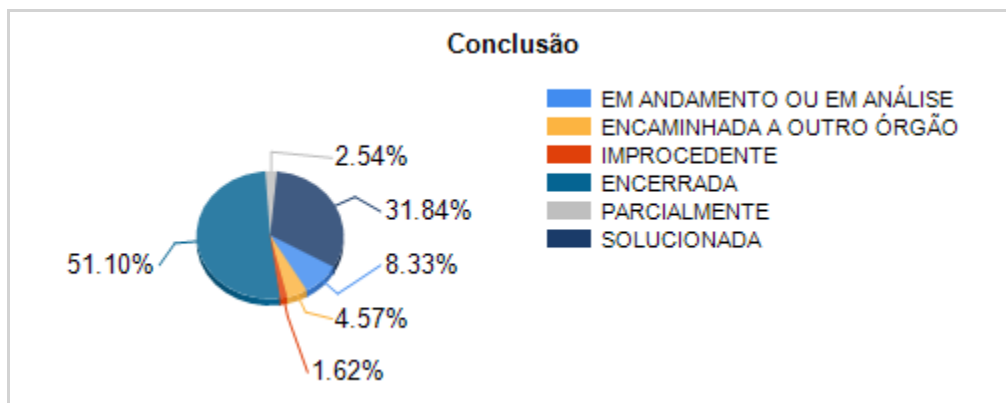
Políticas públicas	5	1	2	73	23	7	111
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	1	2	149	5	0	157
Procedimentos	196	6	18	1027	375	41	1663
Taxas/Pagamentos	4	0	1	36	13	0	54
Total	1164	133	880	4463	2205	127	8972



Conclusão

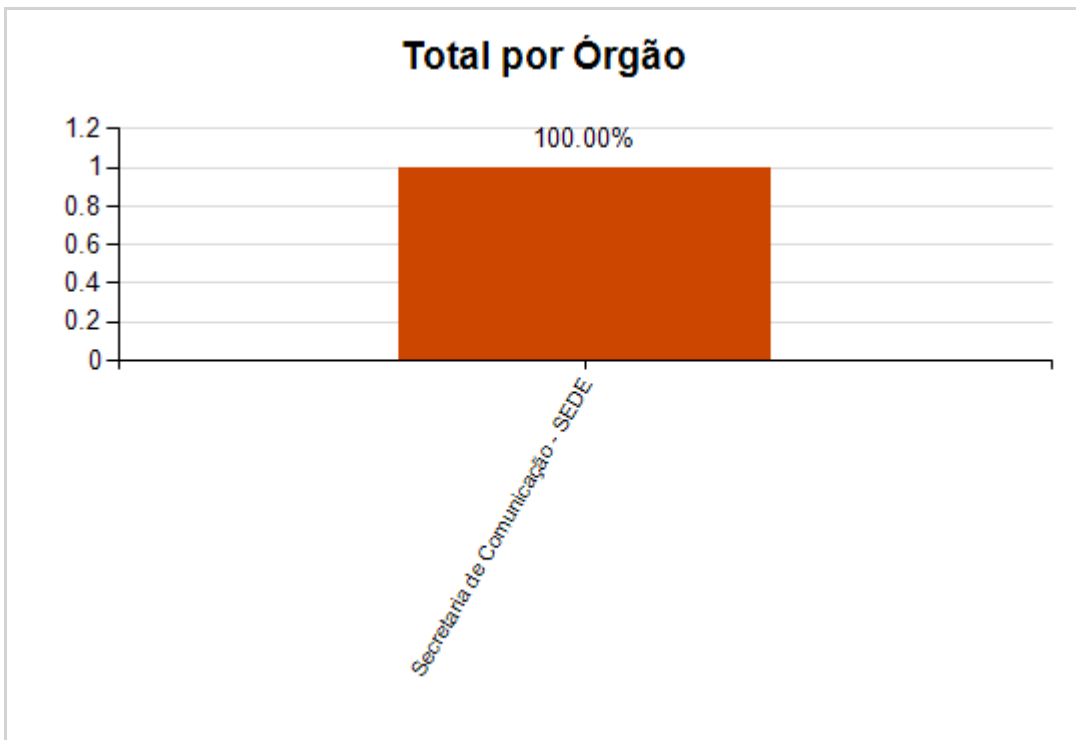
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	230	35	679	34	54	180	1212
Elogio	35	15	14	1	4	62	131
Outros	730	3	122	10	29	10	904
Reclamação	877	107	2909	73	254	420	4640
Solicitação de Informação	1041	74	935	30	75	93	2248
Sugestão	39	1	78	2	8	7	135

Total	2952	235	4737	150	424	772	9270
-------	------	-----	------	-----	-----	-----	------



Secretaria de Comunicação

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



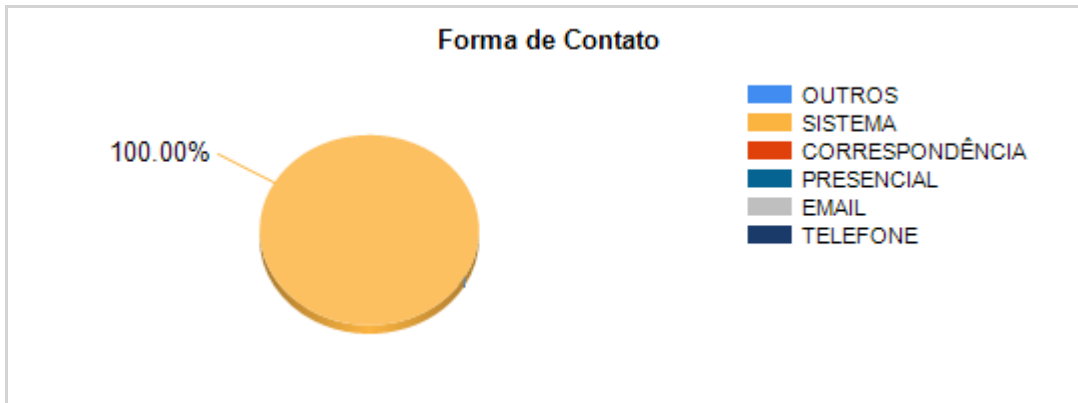
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Outros	1
Total:	1



Forma de Contato

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



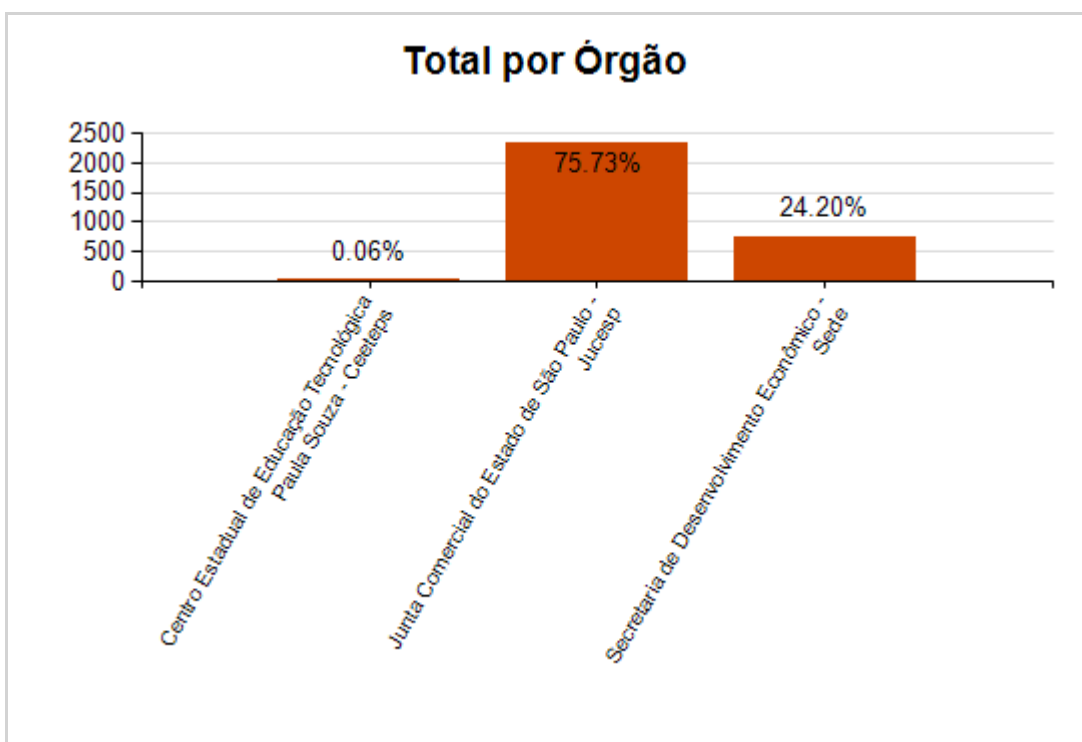
Conclusão

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



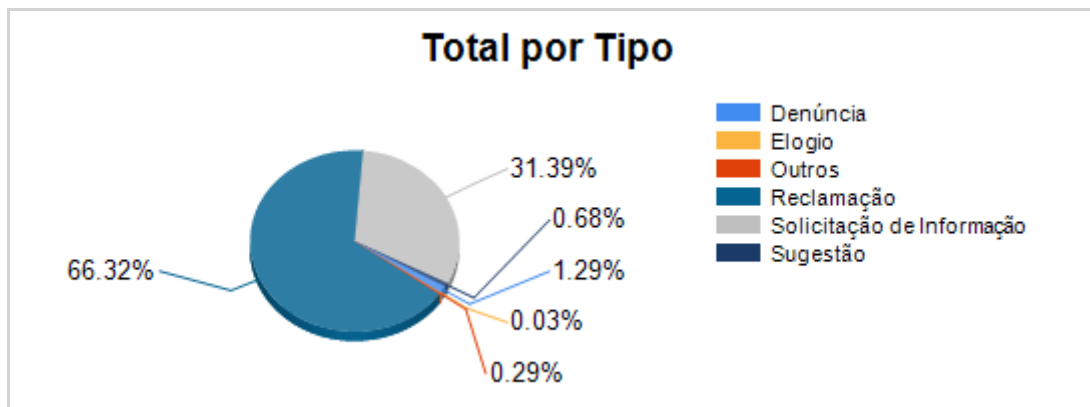
Secretaria de Desenvolvimento Econômico

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps	2
2	Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp	2350
3	Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Sede	751
Total:		3103



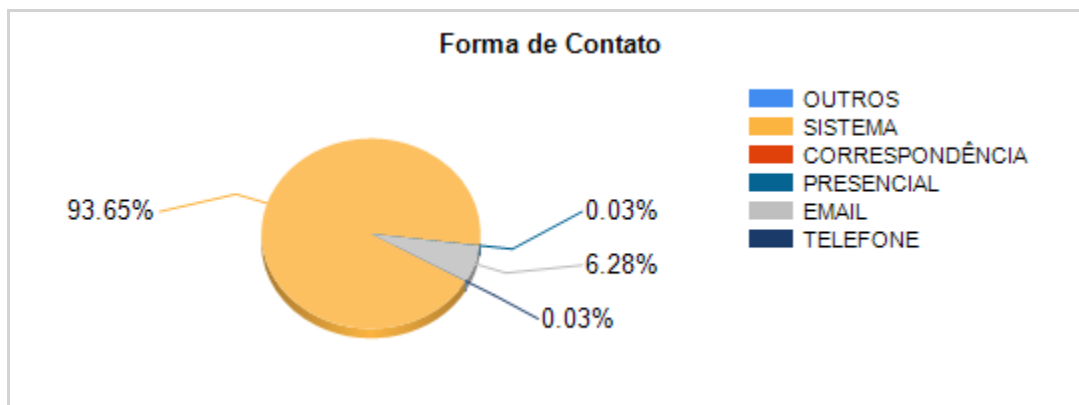
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	40
Elogio	1
Outros	9
Reclamação	2058
Solicitação de Informação	974
Sugestão	21
Total:	3103



Forma de Contato

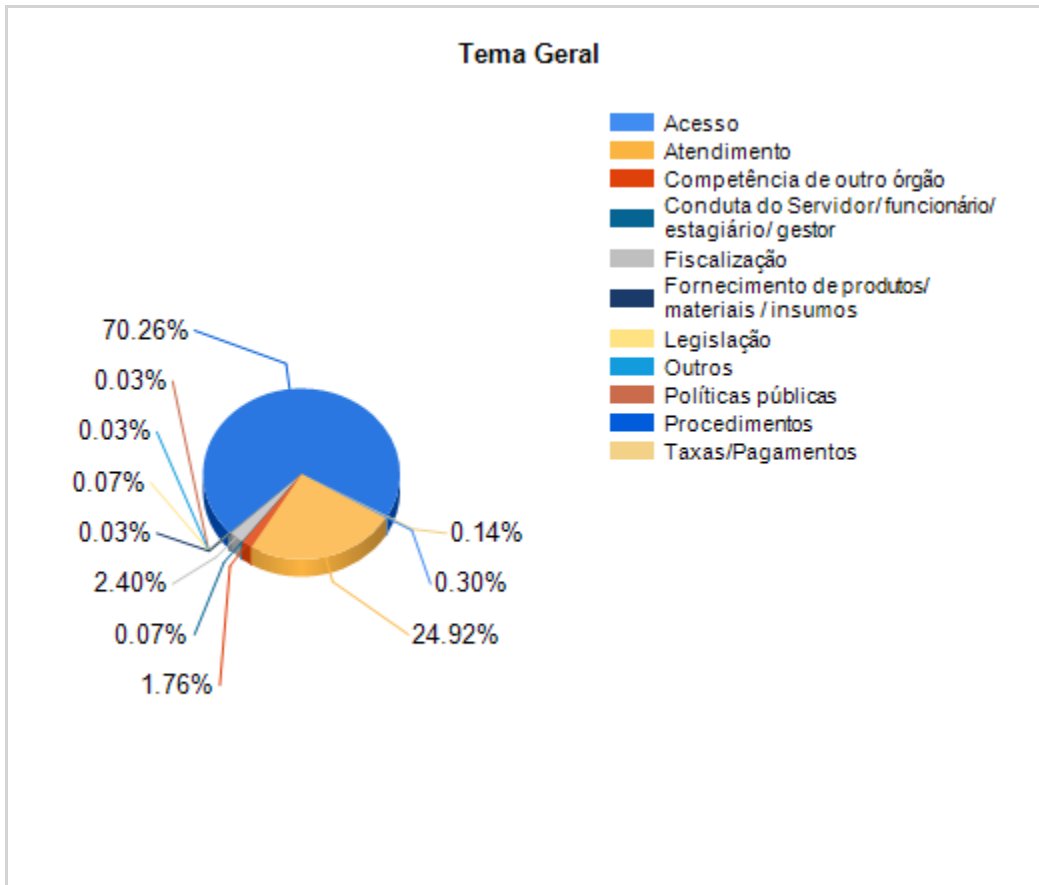
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	1	0	39	0	40
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	1	0	8	0	9
Reclamação	1	0	162	0	1895	0	2058
Solicitação de Informação	0	1	30	0	943	0	974
Sugestão	0	0	1	0	20	0	21
Total	1	1	195	0	2906	0	3103



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	2	7	0	9
Atendimento	4	0	1	602	123	8	738

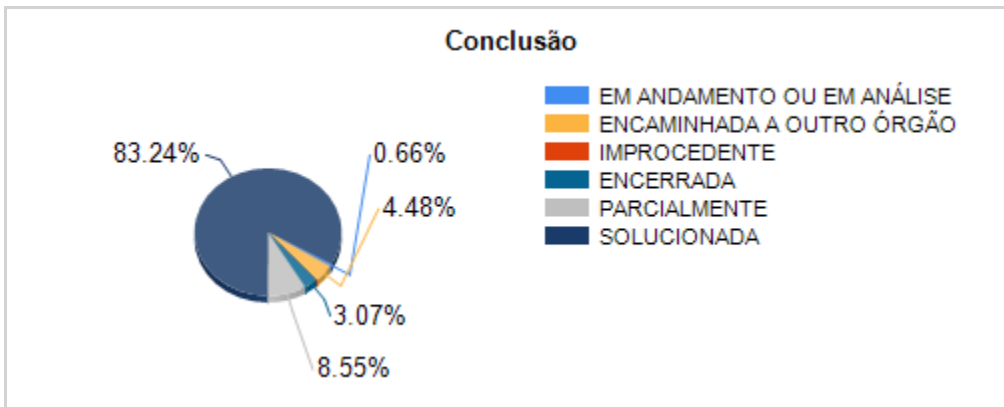
Competência de outro órgão	0	1	0	29	18	4	52
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	1	0	0	1	0	0	2
Fiscalização	14	0	0	23	34	0	71
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	1	0	1
Legislação	0	0	0	0	2	0	2
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Políticas públicas	0	0	0	1	0	0	1
Procedimentos	2	0	0	1302	772	5	2081
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1	2	1	4
Total	21	1	1	1961	960	18	2962



Conclusão

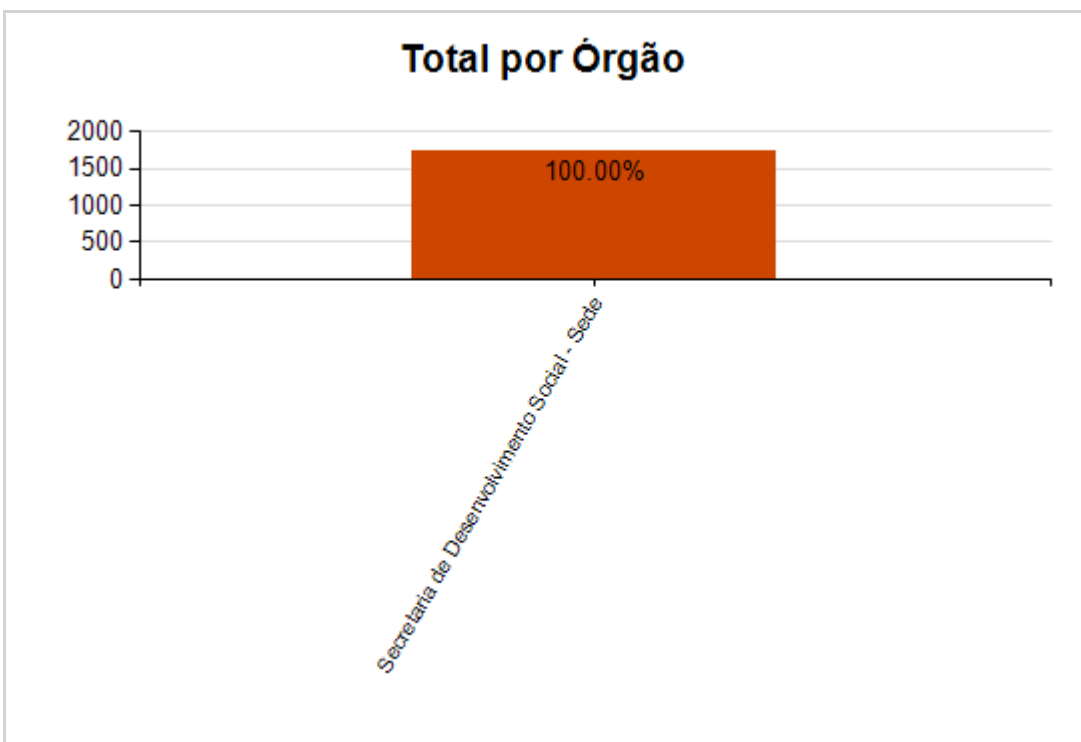
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total

Denúncia	18	1	1	0	19	1	40
Elogio	2	0	0	0	0	0	2
Outros	2	0	0	0	8	0	10
Reclamação	1653	258	89	0	98	14	2112
Solicitação de Informação	968	13	4	0	15	5	1005
Sugestão	14	1	4	0	3	1	23
Total	2657	273	98	0	143	21	3192



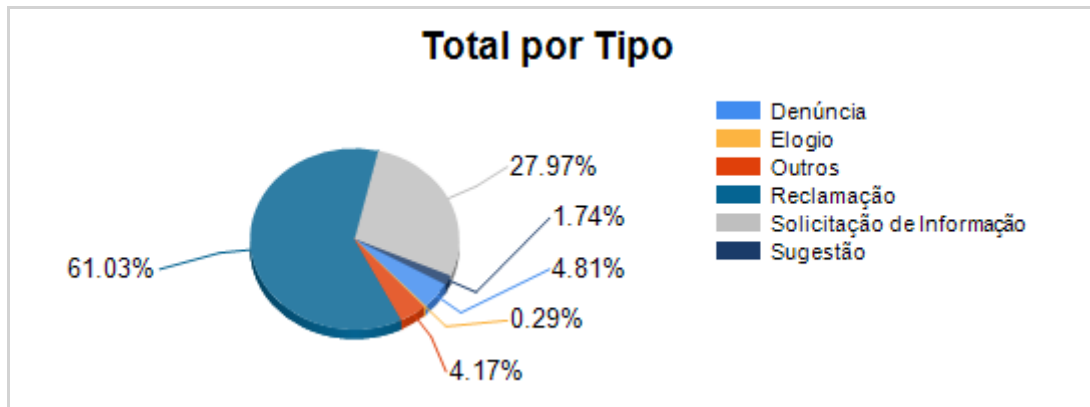
Secretaria de Desenvolvimento Social

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	1727
Total:		1727



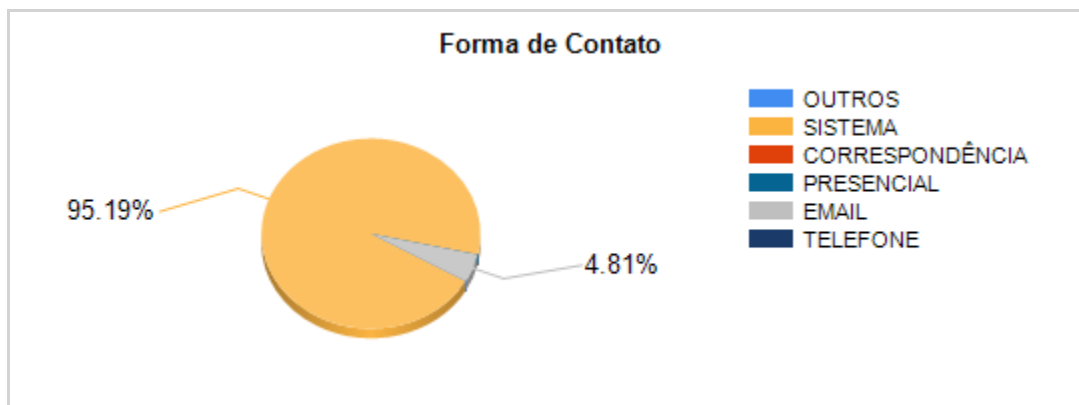
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	83
Elogio	5
Outros	72
Reclamação	1054
Solicitação de Informação	483
Sugestão	30
Total:	1727



Forma de Contato

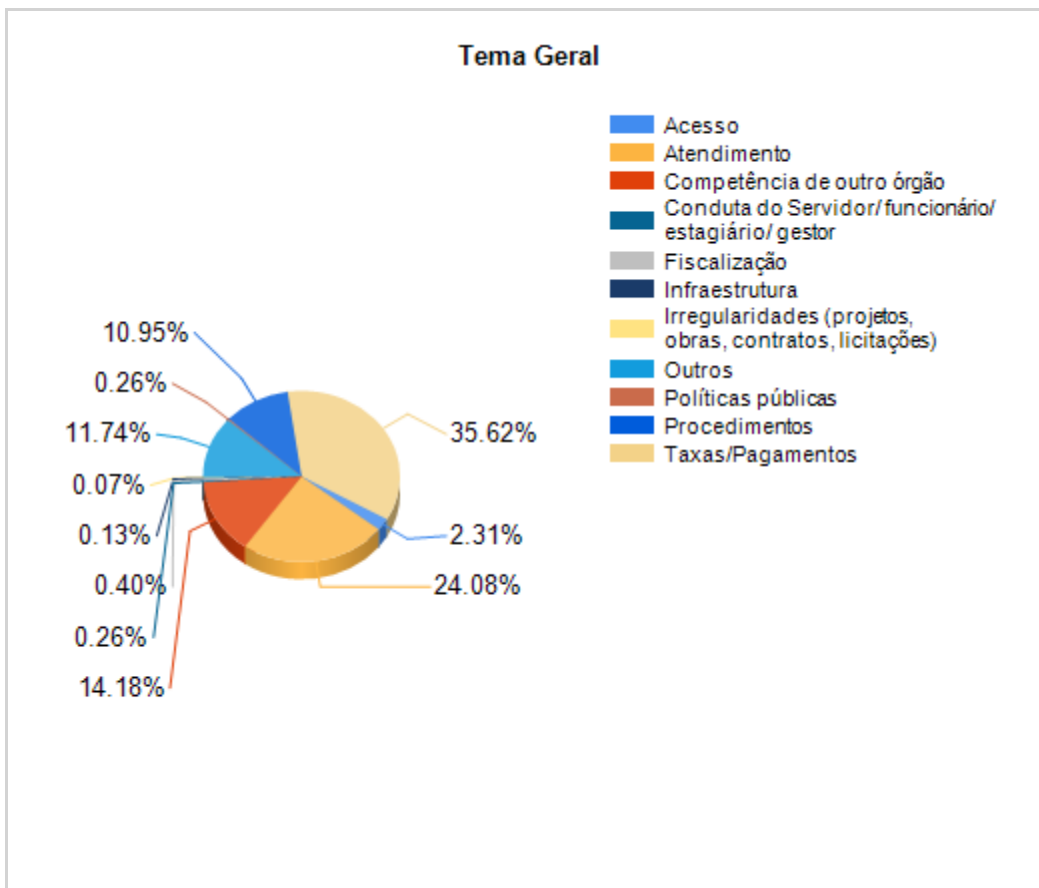
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	2	0	81	0	83
Elogio	0	0	0	0	5	0	5
Outros	0	0	0	0	72	0	72
Reclamação	0	0	32	0	1022	0	1054
Solicitação de Informação	0	0	49	0	434	0	483
Sugestão	0	0	0	0	30	0	30
Total	0	0	83	0	1644	0	1727



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	8	27	0	35
Atendimento	18	3	7	163	162	12	365

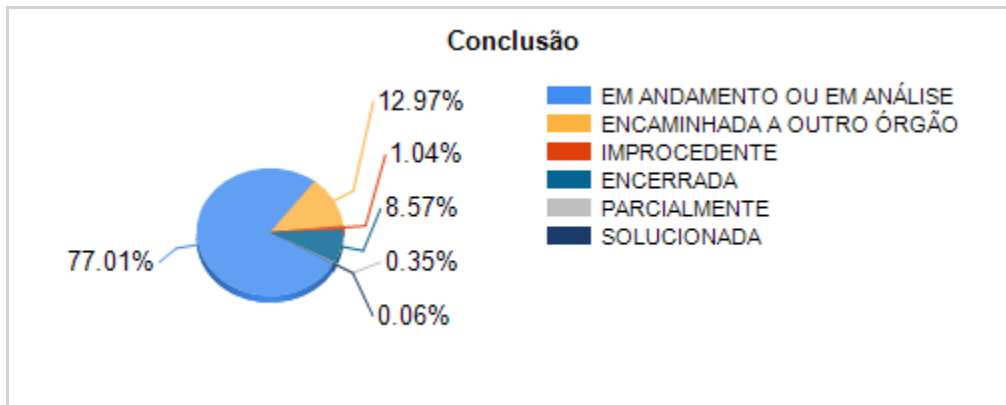
Competência de outro órgão	11	0	11	120	67	6	215
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	3	0	0	1	0	0	4
Fiscalização	3	0	0	3	0	0	6
Infraestrutura	0	0	0	2	0	0	2
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Outros	6	0	36	98	37	1	178
Políticas públicas	0	0	1	0	1	2	4
Procedimentos	7	0	1	121	34	3	166
Taxas/Pagamentos	3	0	4	424	109	0	540
Total	52	3	60	940	437	24	1516



Conclusão

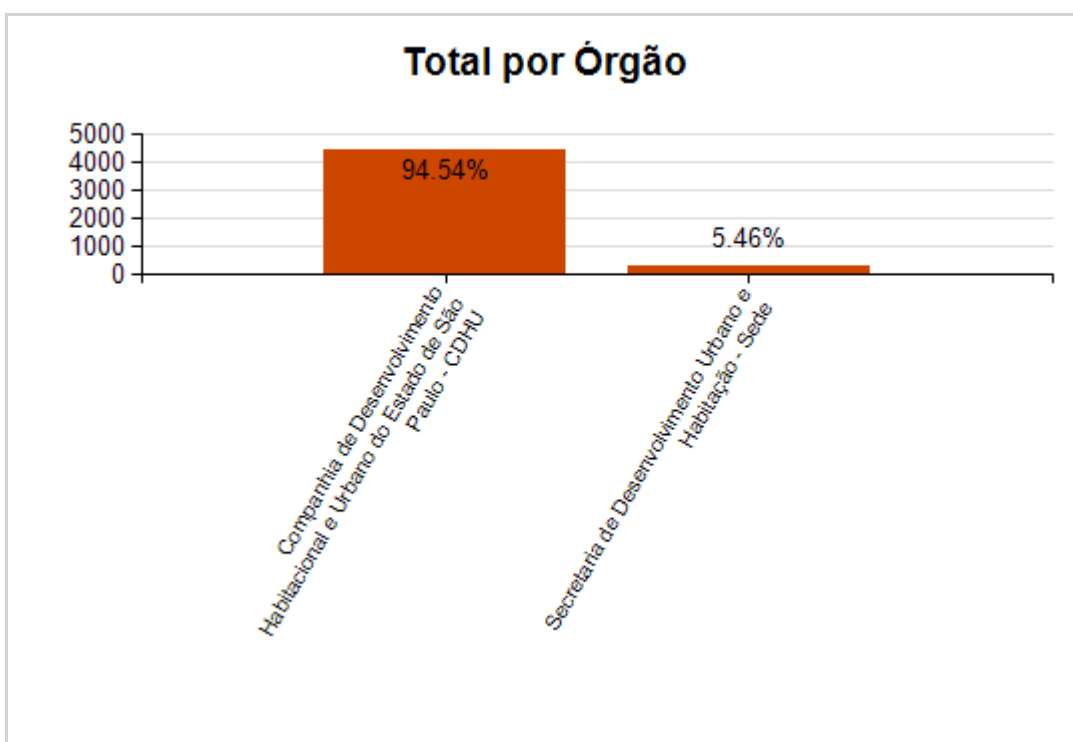
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em	Total

						Análise	
Denúncia	0	0	9	4	31	39	83
Elogio	0	0	0	0	2	3	5
Outros	0	0	5	1	15	51	72
Reclamação	1	4	79	8	117	845	1054
Solicitação de Informação	0	2	47	5	52	377	483
Sugestão	0	0	8	0	7	15	30
Total	1	6	148	18	224	1330	1727



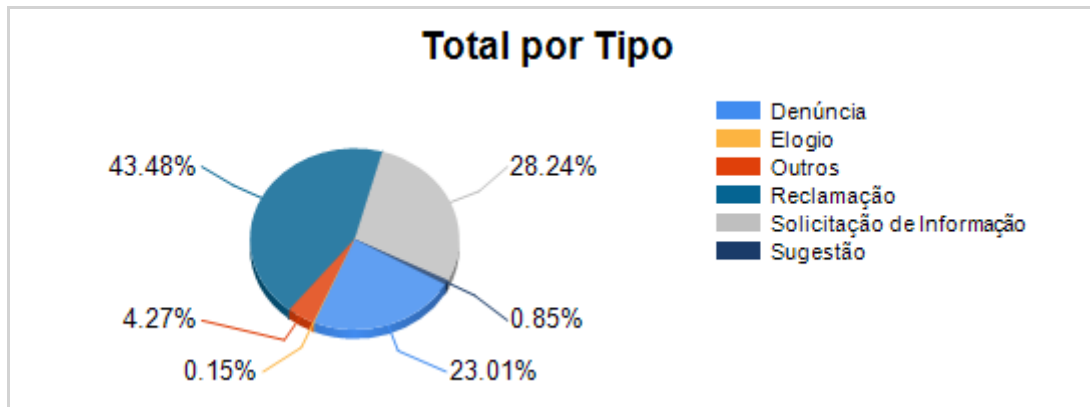
Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação

ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	4449
2	Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação - Sede	257
Total:		4706



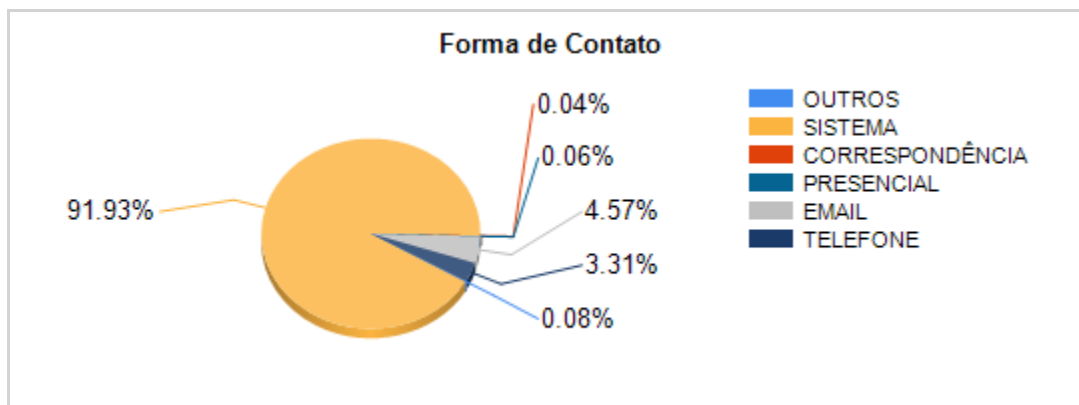
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1083
Elogio	7
Outros	201
Reclamação	2046
Solicitação de Informação	1329
Sugestão	40
Total:	4706



Forma de Contato

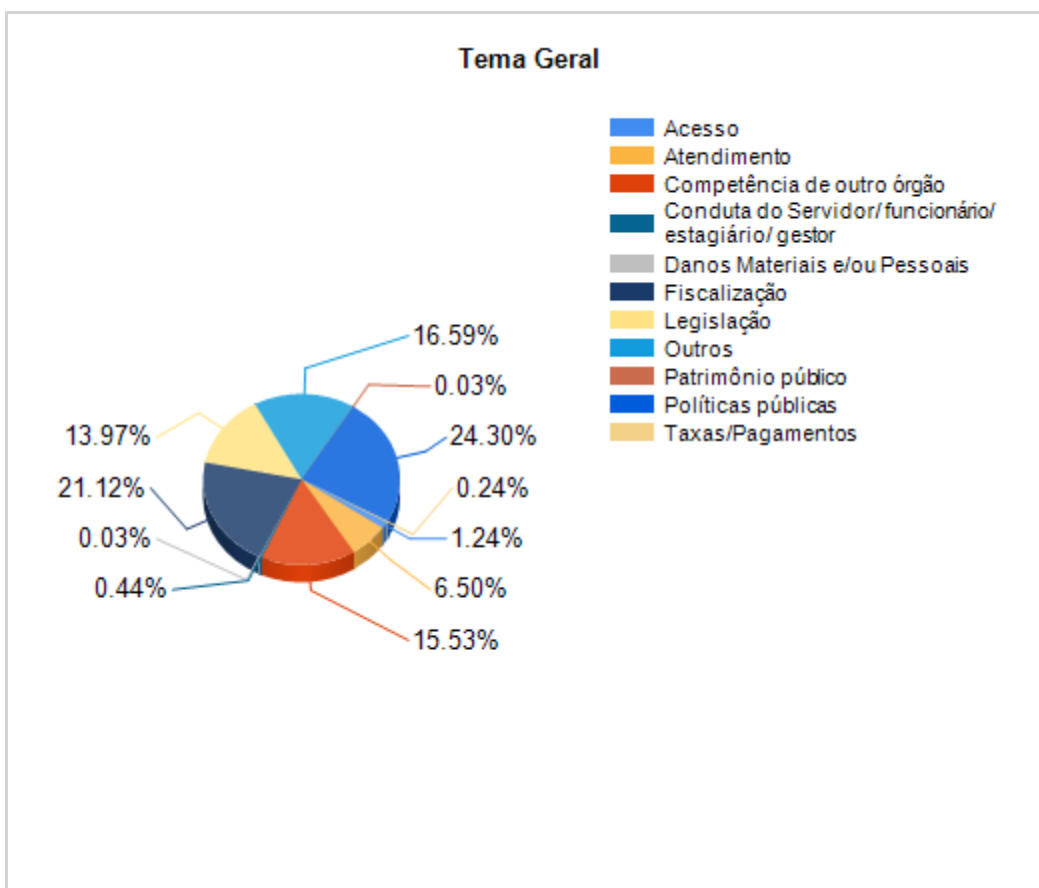
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	138	152	1	789	3	1083
Elogio	0	0	1	0	6	0	7
Outros	0	0	1	0	200	0	201
Reclamação	3	16	33	1	1993	0	2046
Solicitação de Informação	0	2	28	0	1298	1	1329
Sugestão	0	0	0	0	40	0	40
Total	3	156	215	2	4326	4	4706



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	29	13	0	42
Atendimento	19	0	0	43	158	1	221

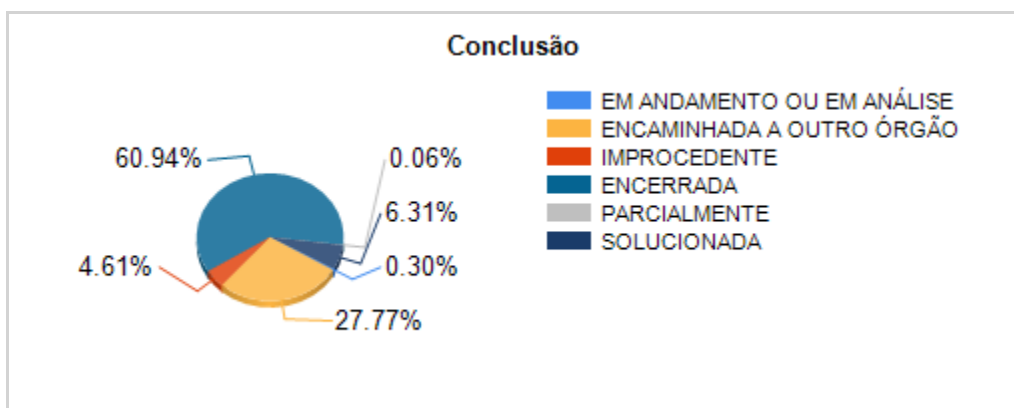
Competência de outro órgão	109	1	49	244	115	10	528
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	1	3	0	11	0	0	15
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	1	0	0	1
Fiscalização	505	0	1	188	24	0	718
Legislação	33	0	0	238	201	3	475
Outros	198	0	24	206	136	0	564
Patrimônio público	0	0	0	1	0	0	1
Políticas públicas	90	0	3	289	440	4	826
Taxas/Pagamentos	0	0	0	2	6	0	8
Total	955	4	77	1252	1093	18	3399



Conclusão

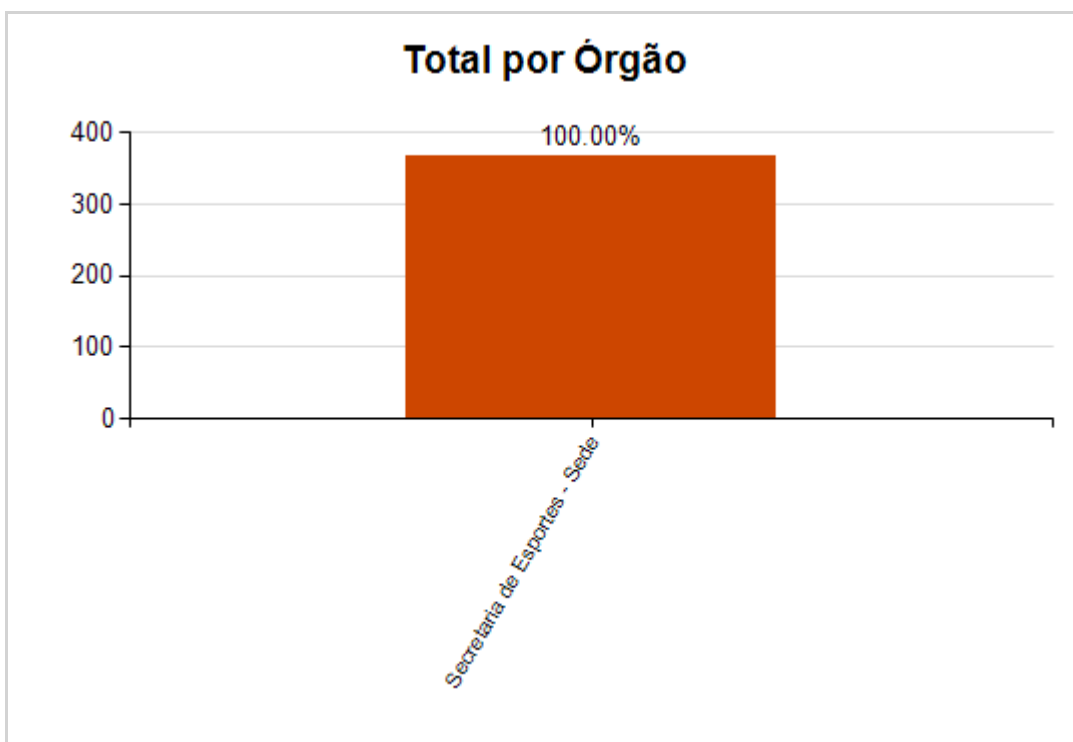
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total

Denúncia	3	0	874	78	128	0	1083
Elogio	0	0	4	0	3	0	7
Outros	0	0	74	2	124	1	201
Reclamação	94	0	1012	136	794	10	2046
Solicitação de Informação	199	3	887	1	236	3	1329
Sugestão	1	0	17	0	22	0	40
Total	297	3	2868	217	1307	14	4706



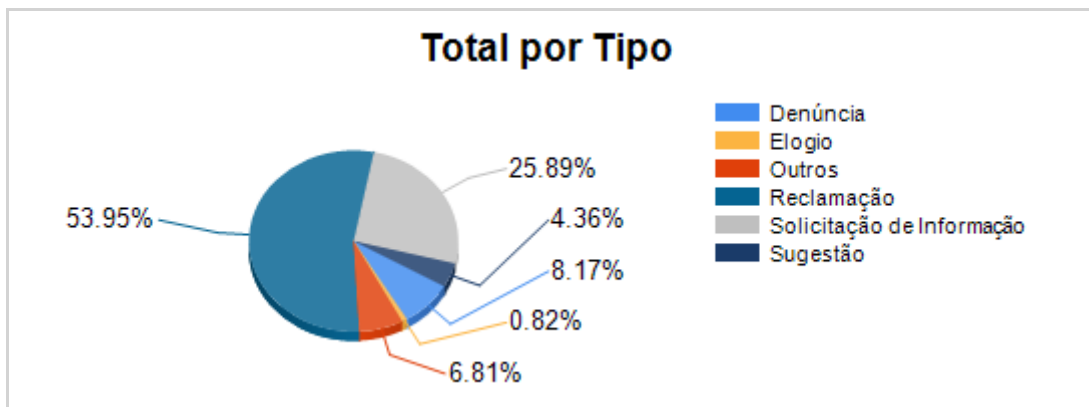
Secretaria de Esportes

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Esportes - Sede	367
Total:		367



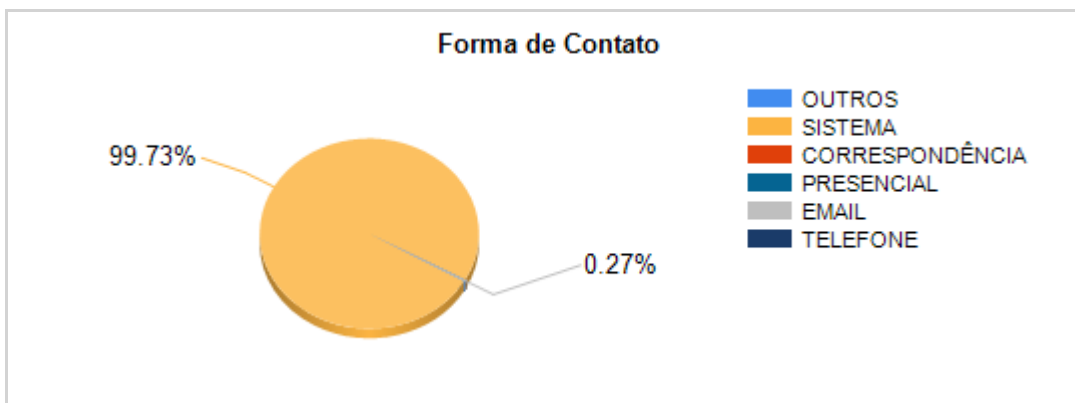
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	30
Elogio	3
Outros	25
Reclamação	198
Solicitação de Informação	95
Sugestão	16
Total:	367



Forma de Contato

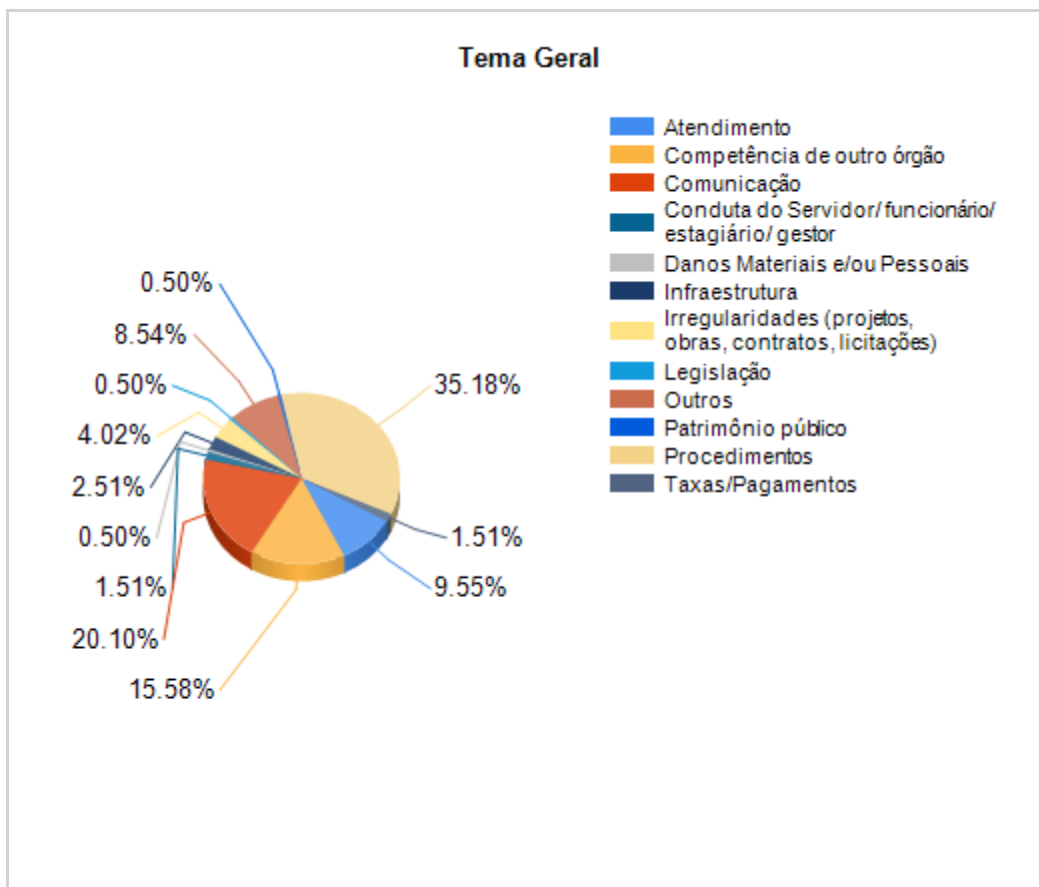
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	30	0	30
Elogio	0	0	0	0	3	0	3
Outros	0	0	0	0	25	0	25
Reclamação	0	0	1	0	197	0	198
Solicitação de Informação	0	0	0	0	95	0	95
Sugestão	0	0	0	0	16	0	16
Total	0	0	1	0	366	0	367



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	2	1	10	3	3	19
Competência de outro órgão	3	0	2	20	4	2	31

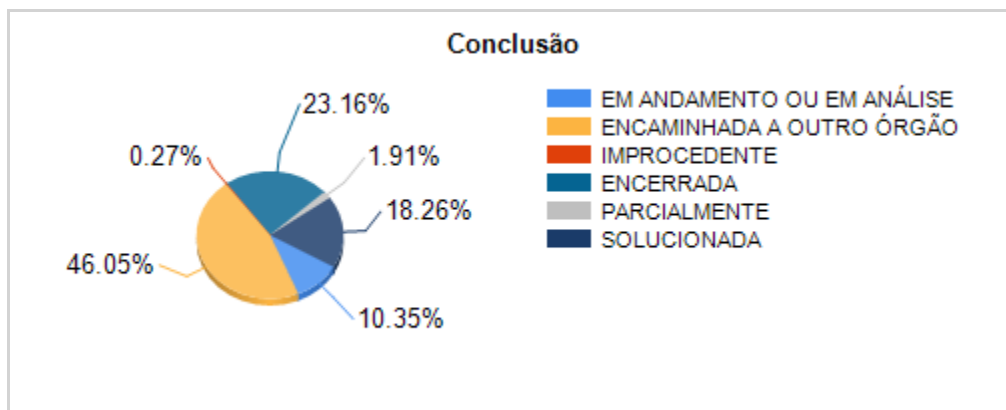
Comunicação	0	0	1	0	39	0	40
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	1	0	0	2	0	0	3
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	0	0	0	0	1
Infraestrutura	0	0	0	4	0	1	5
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	4	0	0	4	0	0	8
Legislação	1	0	0	0	0	0	1
Outros	1	0	9	4	3	0	17
Patrimônio público	1	0	0	0	0	0	1
Procedimentos	2	0	3	47	12	6	70
Taxas/Pagamentos	0	0	0	3	0	0	3
Total	14	2	16	94	61	12	199



Conclusão

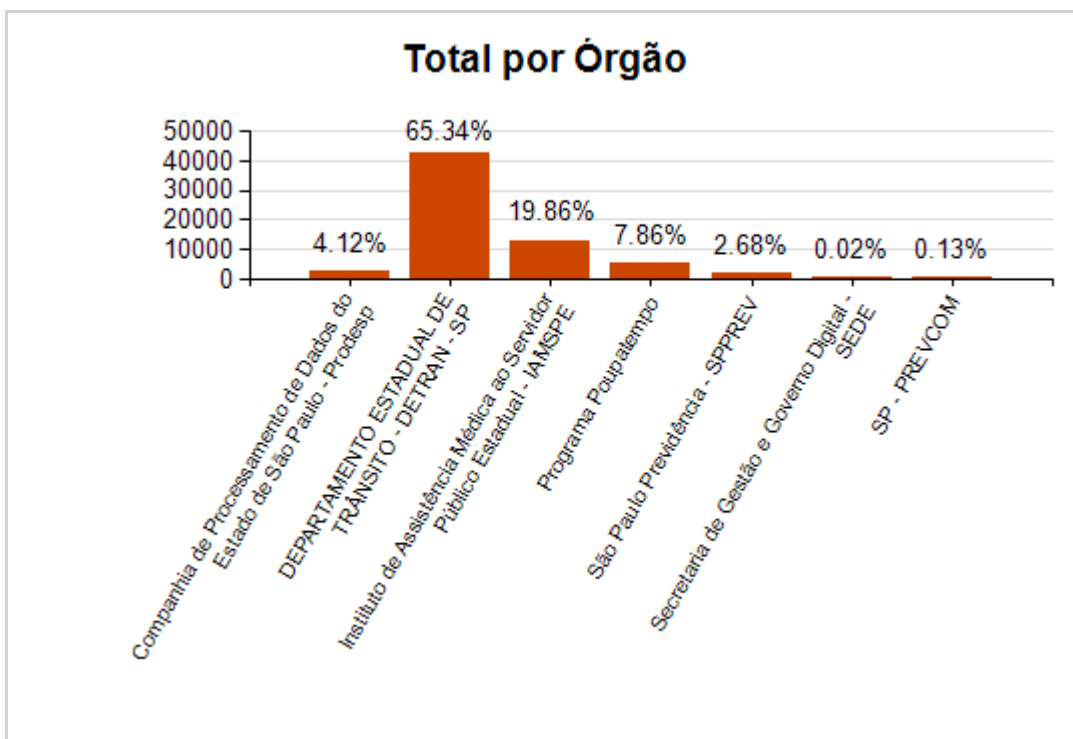
Tipo de	Solucionada	Solucionada	Encerrada	Improcedente	Encaminhada	Em	Total
---------	-------------	-------------	-----------	--------------	-------------	----	-------

Manifestação		Parcialmente			a outro Órgão	andamento ou Em Análise	
Denúncia	0	0	8	0	16	6	30
Elogio	2	0	0	0	1	0	3
Outros	7	1	7	0	9	1	25
Reclamação	23	3	42	0	105	25	198
Solicitação de Informação	25	3	26	1	34	6	95
Sugestão	10	0	2	0	4	0	16
Total	67	7	85	1	169	38	367



Secretaria de Gestão e Governo Digital

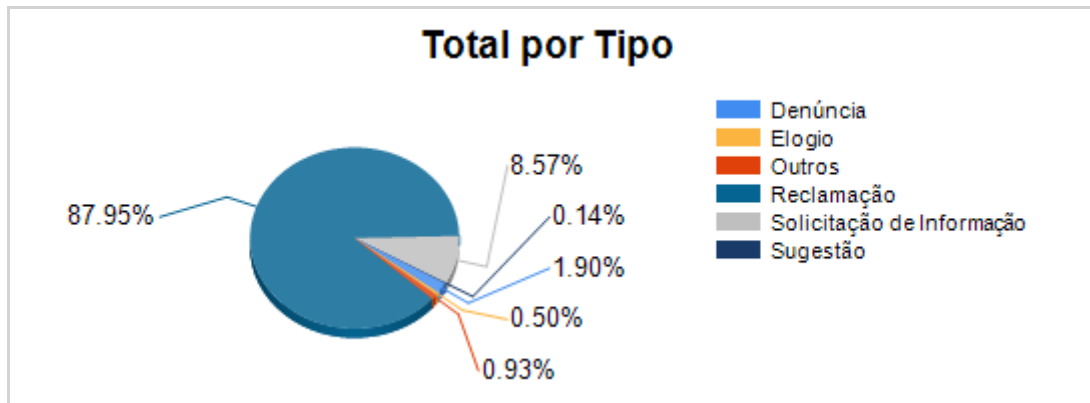
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp	2701
2	DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP	42811
3	Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE	13011
4	Programa Poupatempo	5147
5	São Paulo Previdência - SPPREV	1755
6	Secretaria de Gestão e Governo Digital - SEDE	11
7	SP - PREVCOM	86
Total:		65522



Tipo de Manifestação

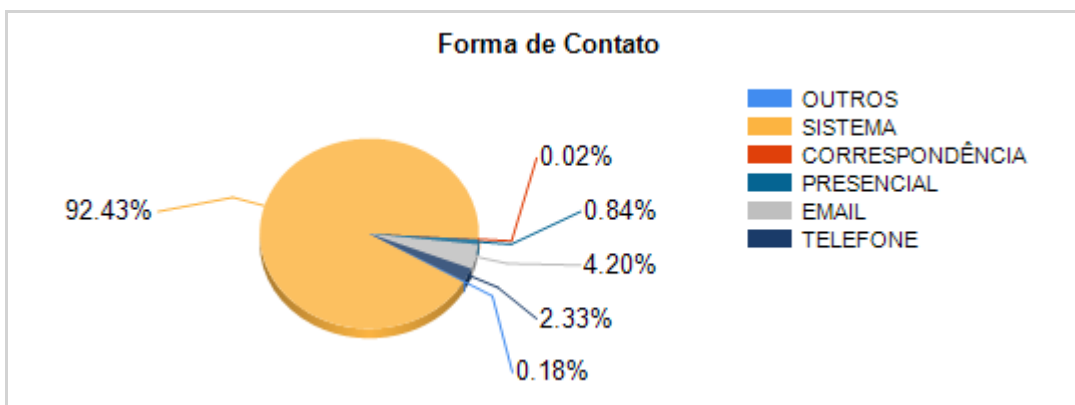
Tipo	Quantidade
Denúncia	1248
Elogio	328
Outros	607

Reclamação	57629
Solicitação de Informação	5616
Sugestão	94
Total:	65522



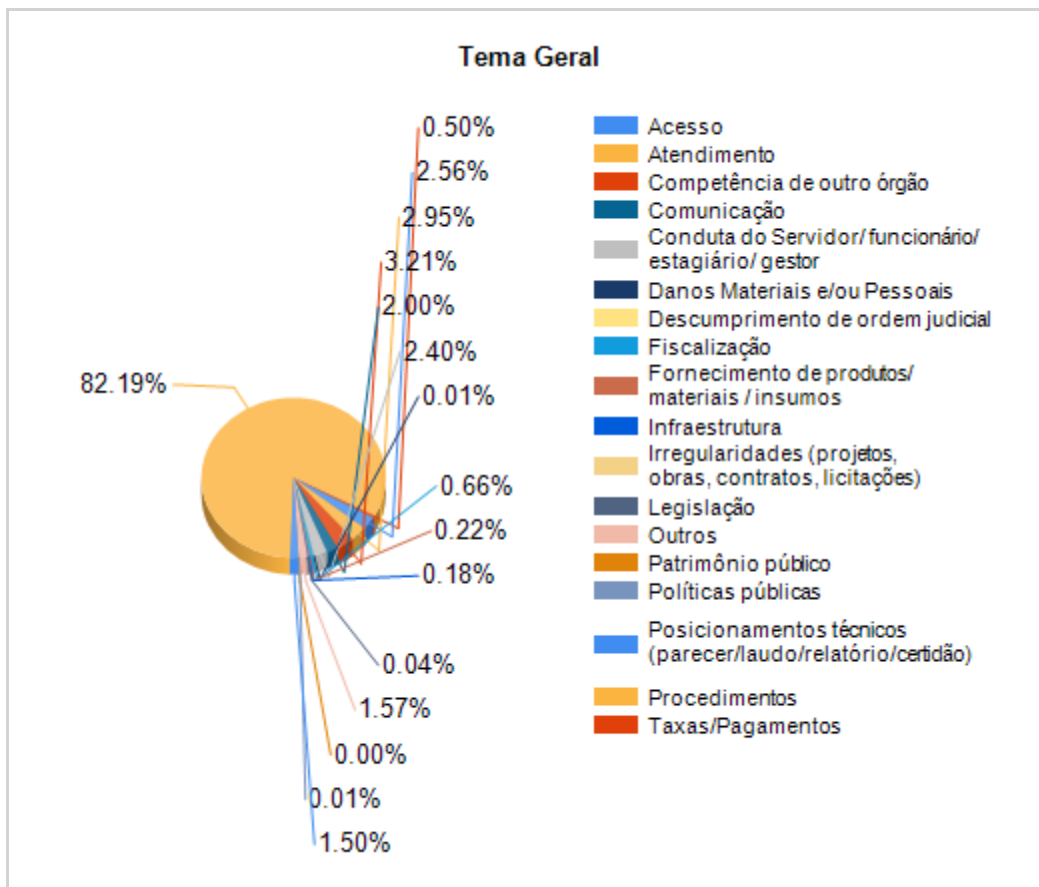
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	23	0	1206	18	1248
Elogio	7	6	44	2	269	0	328
Outros	1	0	4	0	599	3	607
Reclamação	415	1083	2434	11	53595	91	57629
Solicitação de Informação	127	435	240	3	4808	3	5616
Sugestão	0	1	6	0	87	0	94
Total	550	1526	2751	16	60564	115	65522



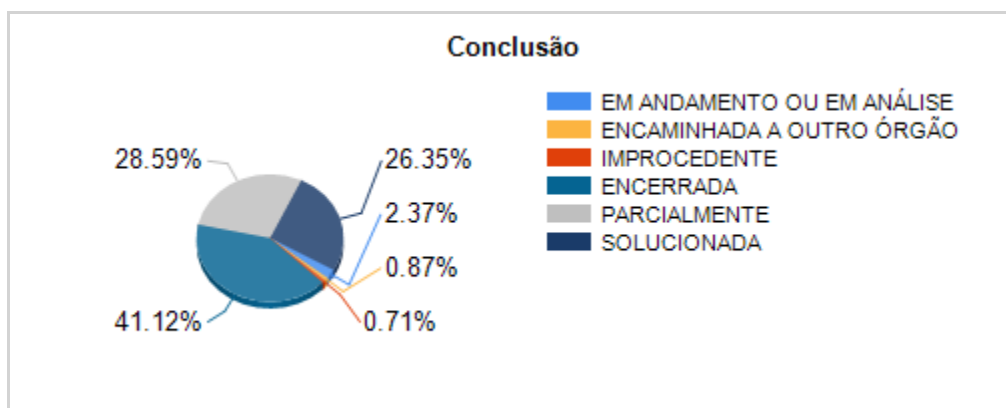
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	4	54	1385	218	2	1664
Atendimento	8	139	5	1517	243	4	1916
Competência de outro órgão	20	2	30	1875	151	8	2086
Comunicação	0	0	1	376	920	1	1298
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	271	160	4	1117	7	0	1559
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	9	0	0	9
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	402	0	0	27	1	0	430
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	1	137	2	0	140
Infraestrutura	0	0	1	114	1	0	116
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	1	0	0	24	0	0	25
Outros	43	6	69	691	194	16	1019
Patrimônio público	0	0	0	2	0	0	2
Políticas públicas	0	0	0	3	1	0	4
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	28	0	0	114	833	0	975
Procedimentos	440	18	405	49618	2872	55	53408
Taxas/Pagamentos	1	0	5	237	84	0	327
Total	1215	329	575	57246	5527	86	64978



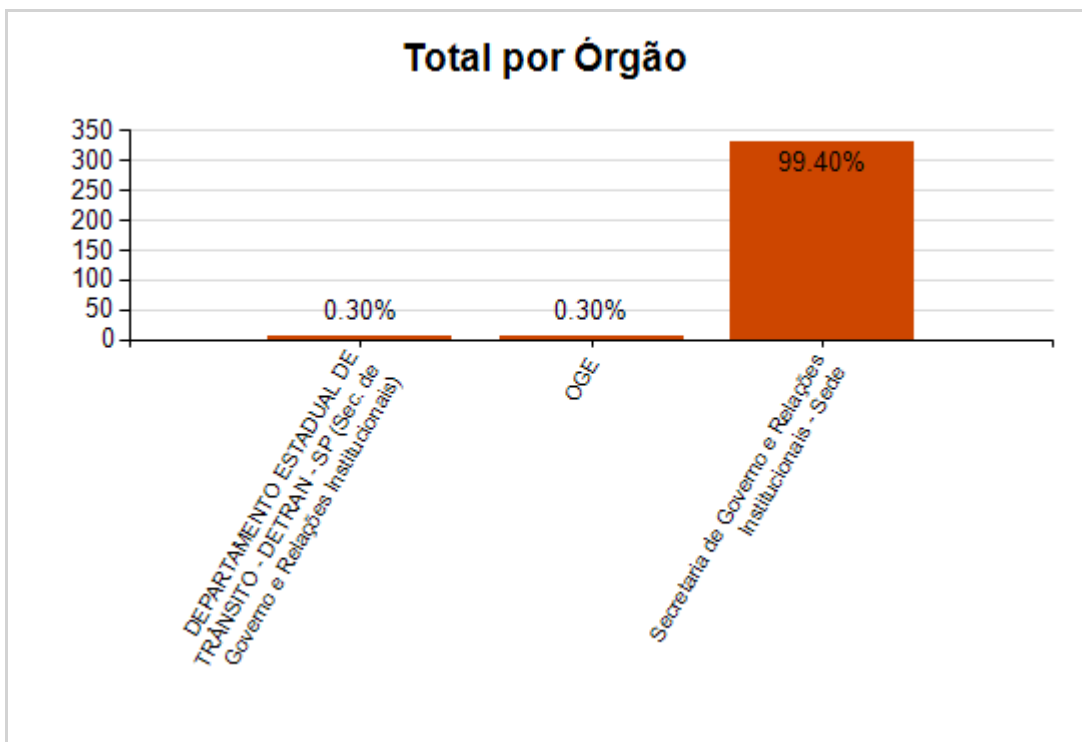
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	141	340	276	359	48	84	1248
Elogio	143	7	153	0	2	23	328
Outros	79	230	258	4	32	4	607
Reclamação	14282	17071	24494	77	387	1318	57629
Solicitação de Informação	2596	1055	1739	24	91	111	5616
Sugestão	25	29	20	1	8	11	94
Total	17266	18732	26940	465	568	1551	65522



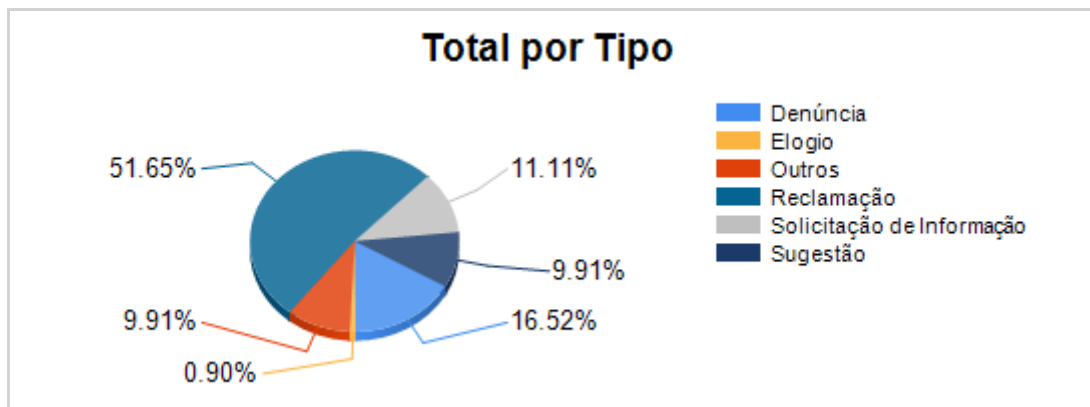
Secretaria de Governo e Relações Institucionais

ÓRGÃOS		Quantidade
1	DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP (Sec. de Governo e Relações Institucionais)	1
2	OGE	1
3	Secretaria de Governo e Relações Institucionais - Sede	331
Total:		333



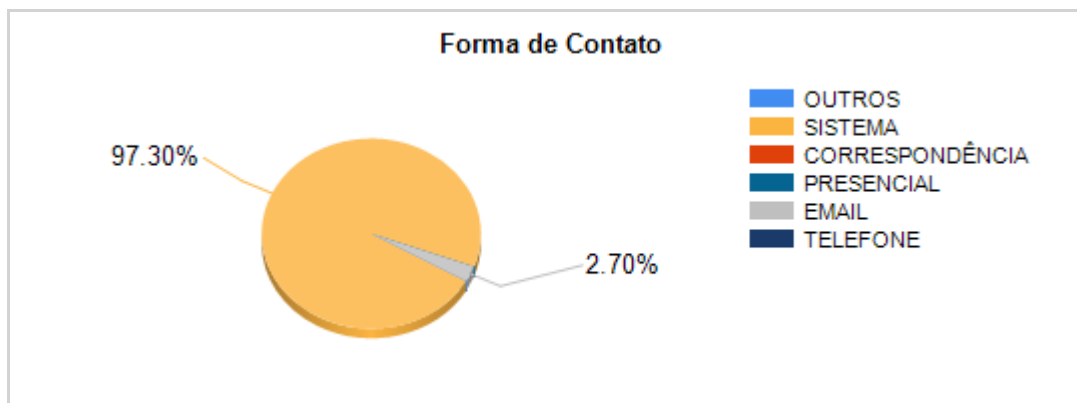
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	55
Elogio	3
Outros	33
Reclamação	172
Solicitação de Informação	37
Sugestão	33
Total:	333



Forma de Contato

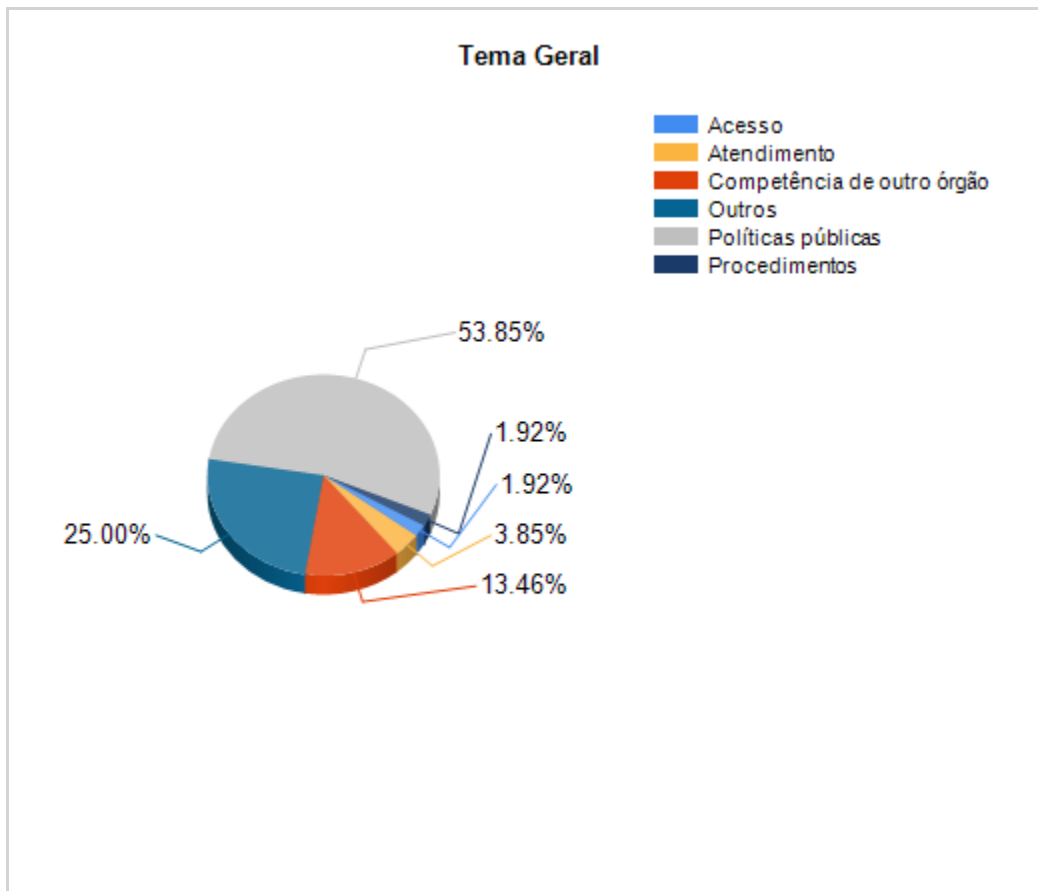
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	2	0	53	0	55
Elogio	0	0	0	0	3	0	3
Outros	0	0	0	0	33	0	33
Reclamação	0	0	6	0	166	0	172
Solicitação de Informação	0	0	1	0	36	0	37
Sugestão	0	0	0	0	33	0	33
Total	0	0	9	0	324	0	333



Tema Geral

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

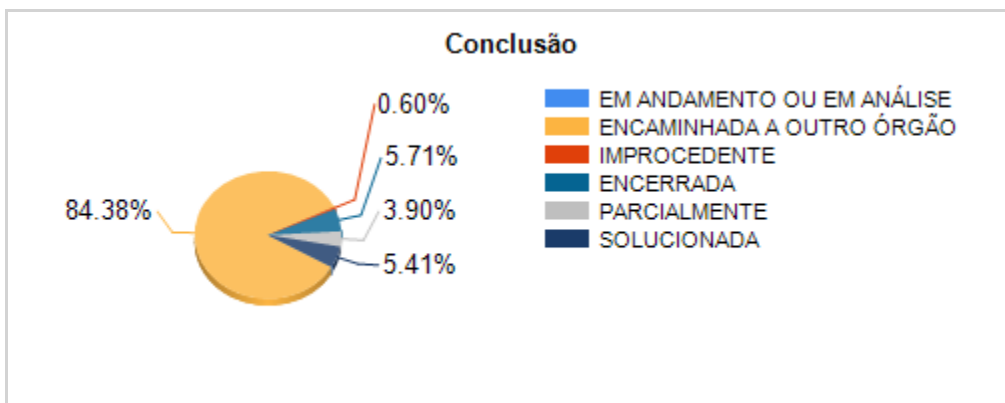
Competência de outro órgão	1	0	3	1	2	0	7
Outros	0	0	9	3	1	0	13
Políticas públicas	0	0	0	28	0	0	28
Procedimentos	0	0	0	1	0	0	1
Total	1	0	12	34	5	0	52



Conclusão

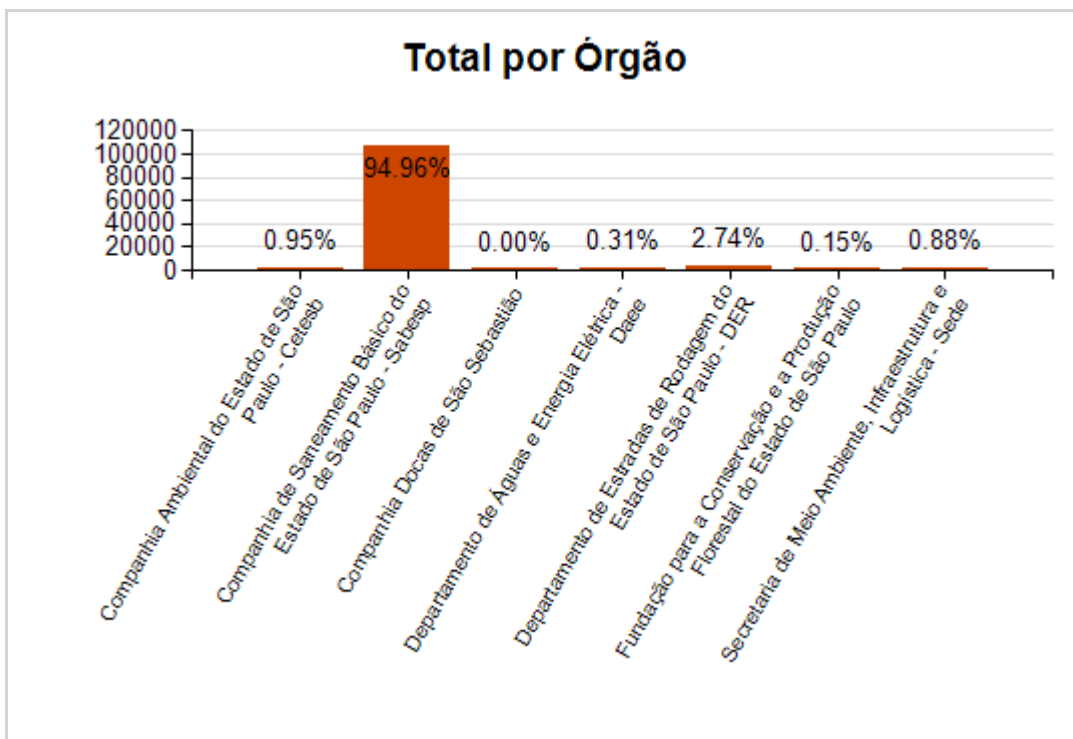
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	1	0	0	54	0	55
Elogio	0	0	0	0	3	0	3
Outros	1	0	9	2	21	0	33
Reclamação	16	12	6	0	138	0	172
Solicitação de Informação	1	0	4	0	32	0	37
Sugestão	0	0	0	0	33	0	33

Total	18	13	19	2	281	0	333
-------	----	----	----	---	-----	---	-----



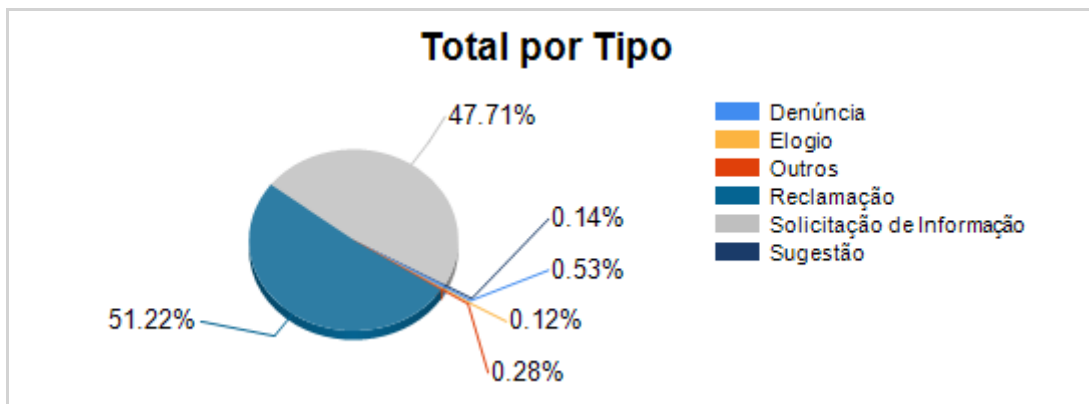
Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	1061
2	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	105992
3	Companhia Docas de São Sebastião	3
4	Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee	348
5	Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER	3057
6	Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	170
7	Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística - Sede	981
Total:		111612


Tipo de Manifestação

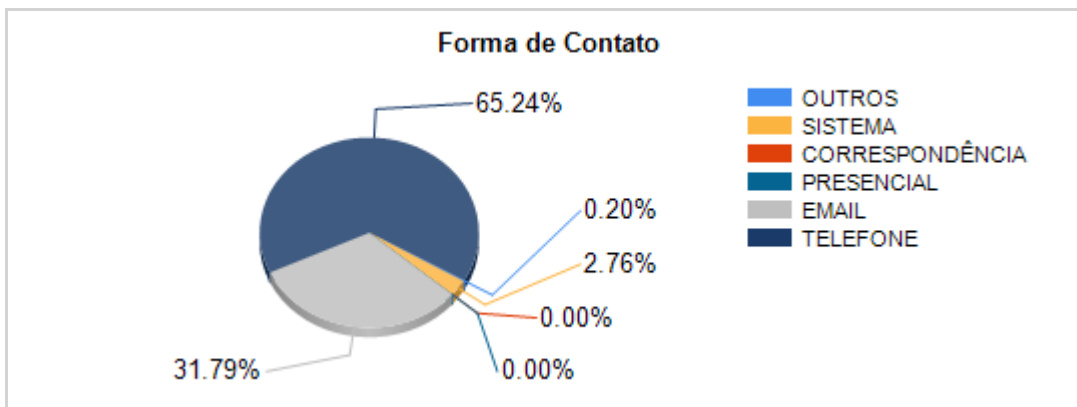
Tipo	Quantidade
Denúncia	586
Elogio	137

Outros	314
Reclamação	57168
Solicitação de Informação	53249
Sugestão	158
Total:	111612



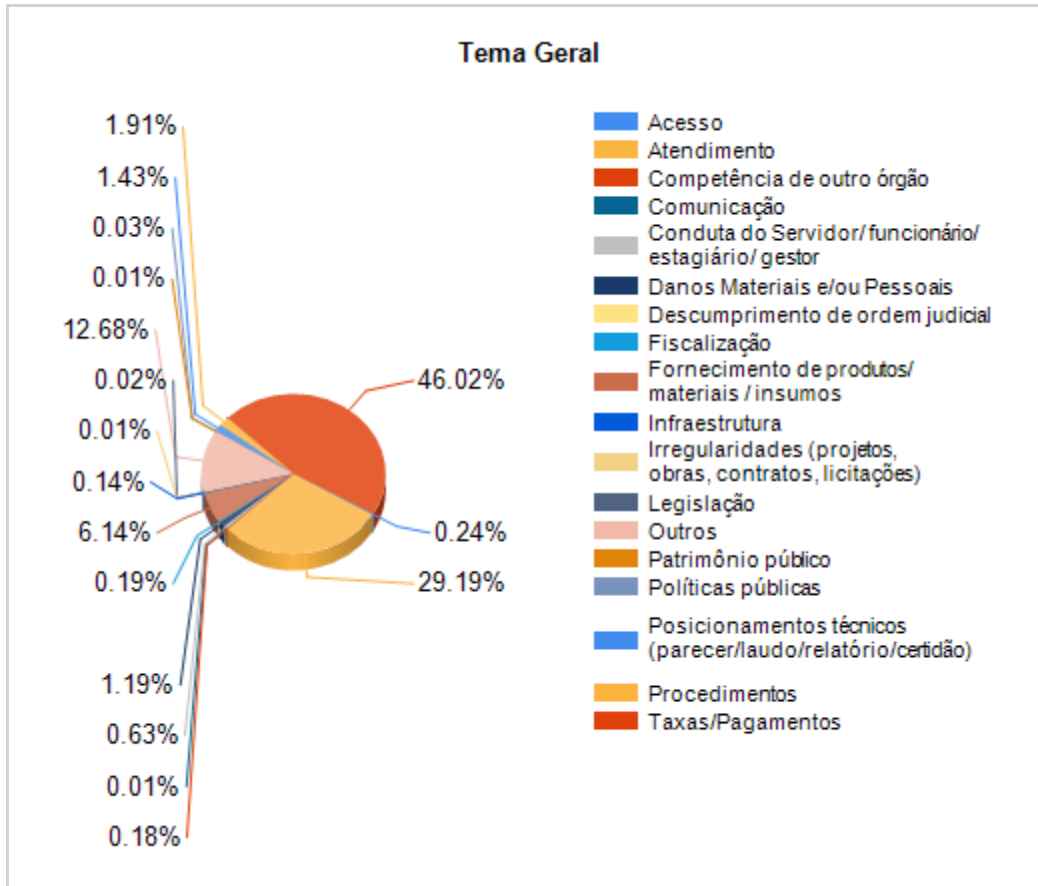
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	63	285	2	210	25	586
Elogio	0	3	103	0	29	2	137
Outros	2	4	71	0	187	50	314
Reclamação	0	31734	23362	0	2051	21	57168
Solicitação de Informação	1	41011	11590	1	528	118	53249
Sugestão	0	2	70	0	80	6	158
Total	4	72817	35481	3	3085	222	111612



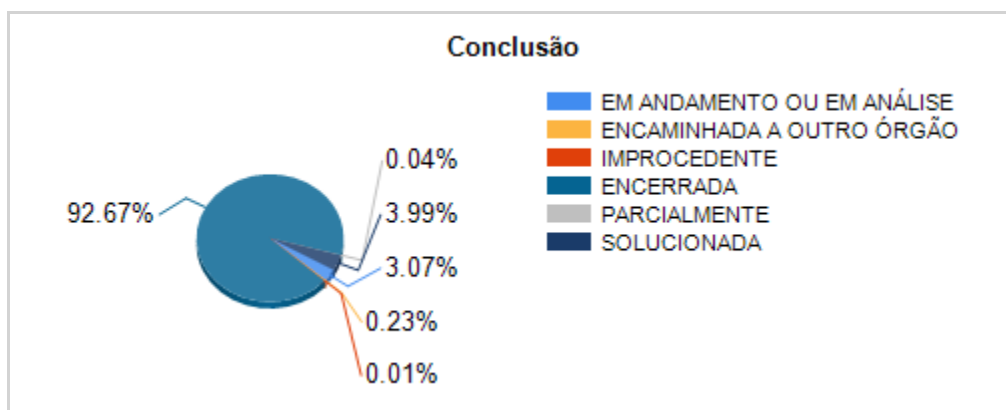
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	18	4	7	53	178	8	268
Atendimento	2	59	17	18603	13850	11	32542
Competência de outro órgão	35	1	5	91	59	5	196
Comunicação	0	2	1	1	3	2	9
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	92	2	0	469	135	0	698
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	2	0	984	341	0	1327
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	100	0	9	89	11	1	210
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	4	3	4916	1913	3	6839
Infraestrutura	9	2	14	50	63	18	156
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	7	0	0	0	1	0	8
Legislação	0	0	4	0	15	1	20
Outros	195	45	201	9846	3761	81	14129
Patrimônio público	0	0	1	3	7	1	12
Políticas públicas	1	0	6	1	16	5	29
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	1	1	1	909	685	0	1597
Procedimentos	88	3	26	406	1598	8	2129
Taxas/Pagamentos	1	11	12	20698	30570	7	51299
Total	549	136	307	57119	53206	151	111468



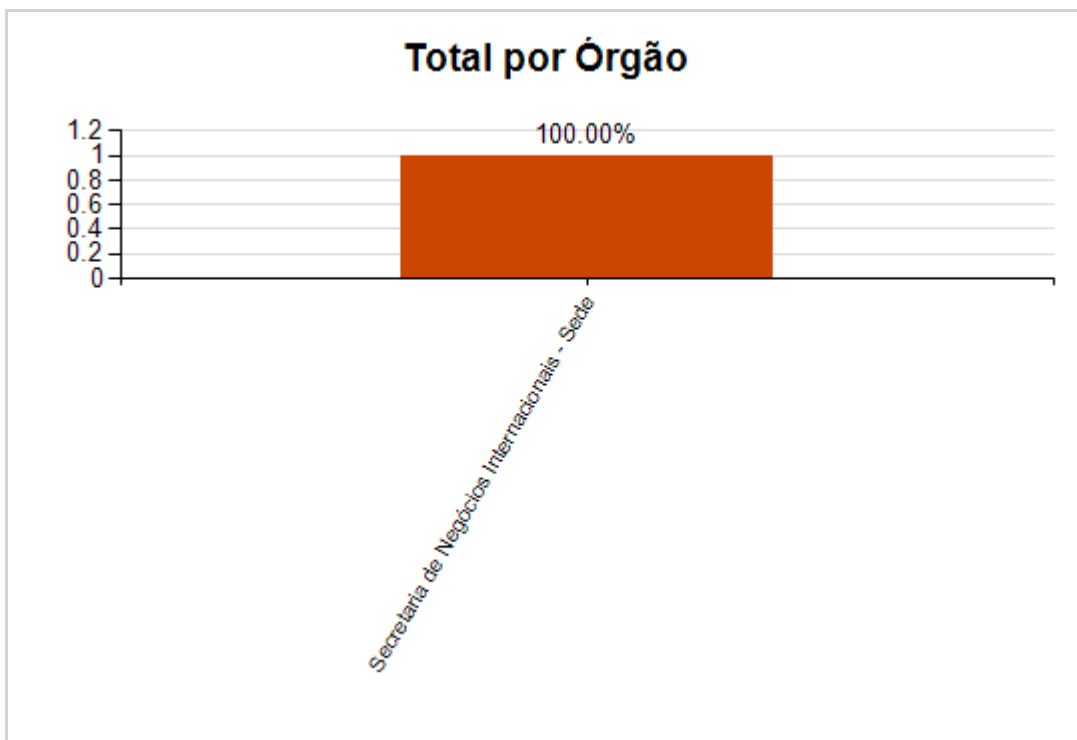
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	337	5	64	3	60	117	586
Elogio	50	0	80	0	1	6	137
Outros	207	2	58	1	17	29	314
Reclamação	2204	12	51726	2	95	3129	57168
Solicitação de Informação	1550	22	51472	0	72	133	53249
Sugestão	104	1	31	0	13	9	158
Total	4452	42	103431	6	258	3423	111612



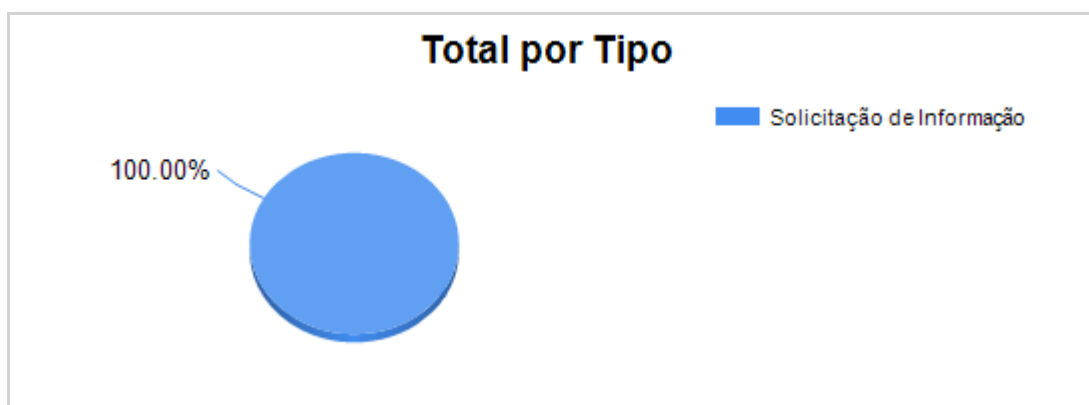
Secretaria de Negócios Internacionais

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



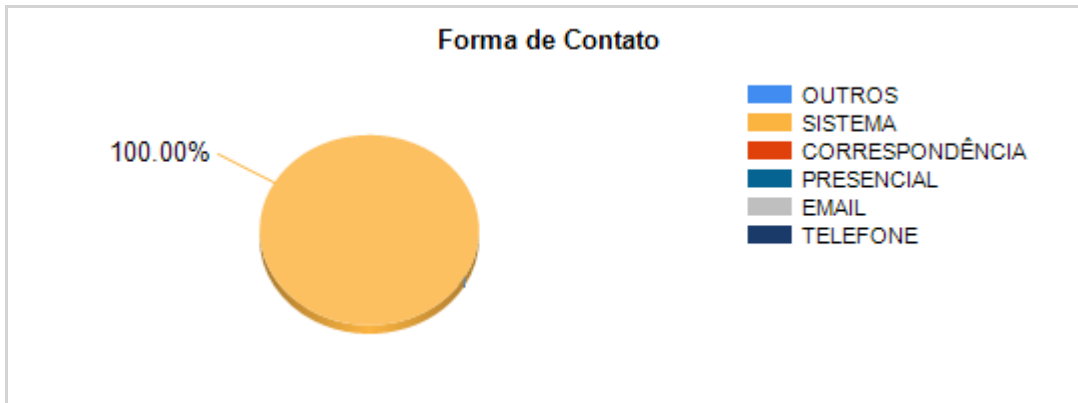
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Solicitação de Informação	1
Total:	1



Forma de Contato

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



Conclusão

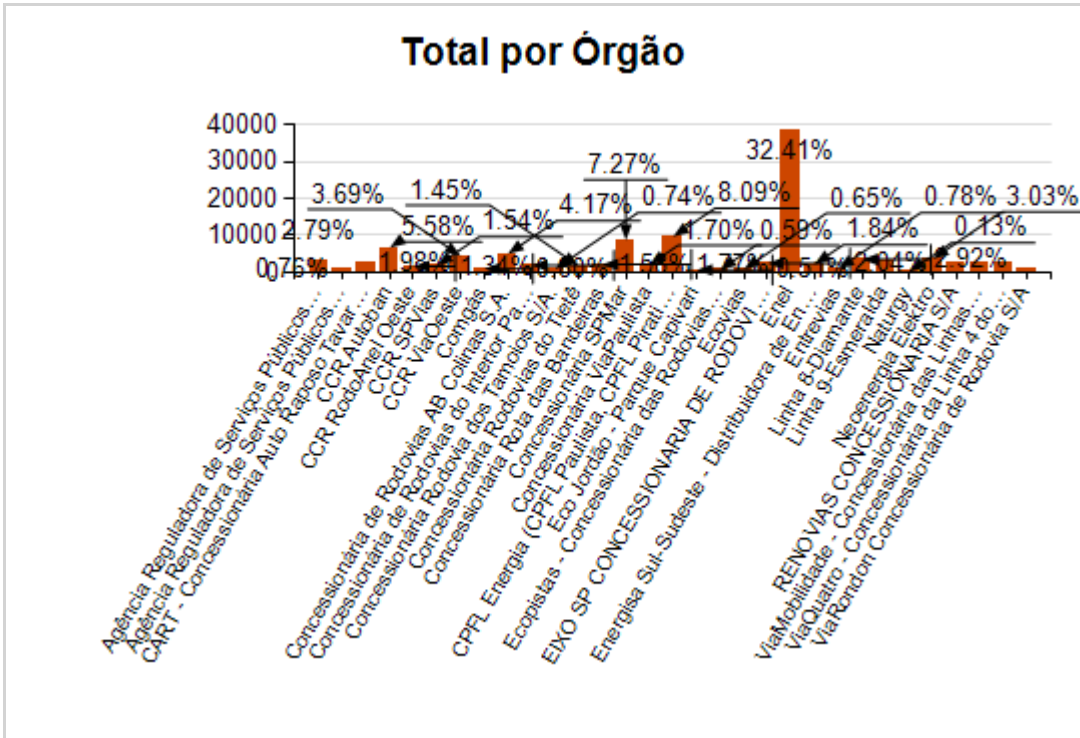
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Solicitação de Informação	0	0	0	0	1	0	1
Total	0	0	0	0	1	0	1



Secretaria de Parcerias em Investimentos

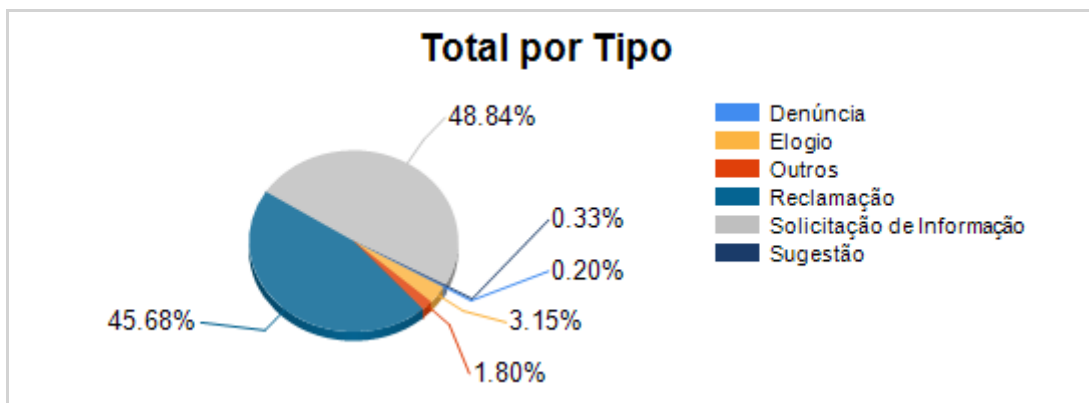
ÓRGÃOS		
		Quantidade
1	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp	3327
2	Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo- Arsesp	911
3	CART - Concessionária Auto Raposo Tavares	2368
4	CCR Autoban	6657
5	CCR RodoAnel Oeste	1603
6	CCR SPVias	1834
7	CCR ViaOeste	4410
8	Comgás	957
9	Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.	4978
10	Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A	1887
11	Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.	883
12	Concessionária Rodovias do Tietê	1727
13	Concessionária Rota das Bandeiras	2117
14	Concessionária SPMar	8675
15	Concessionária ViaPaulista	2026
16	CPFL Energia (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)	9657
17	Eco Jordão - Parque Capivari	609
18	Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A	707
19	Ecovias	771
20	EIXO SP CONCESSIONARIA DE RODOVIAS S.A	2434
21	Enel	38687
22	Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S.A	2195
23	Entrevias	931
24	Linha 8-Diamante	3484
25	Linha 9-Esmeralda	3252
26	Naturgy	161
27	Neoenergia Elektro	3614
28	RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A	2586
29	ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A	2365
30	ViaQuatro - Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo	2722

31	ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A	839
Total:		119374



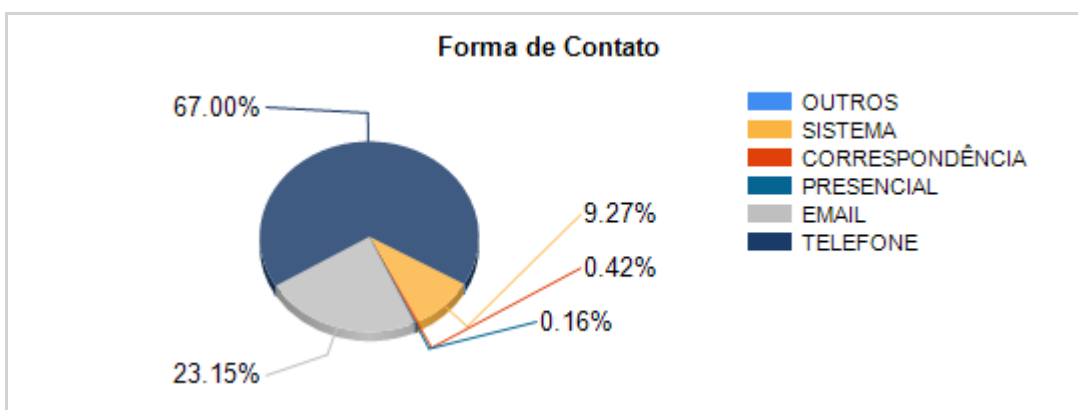
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	240
Elogio	3757
Outros	2151
Reclamação	54529
Solicitação de Informação	58302
Sugestão	395
Total:	119374



Forma de Contato

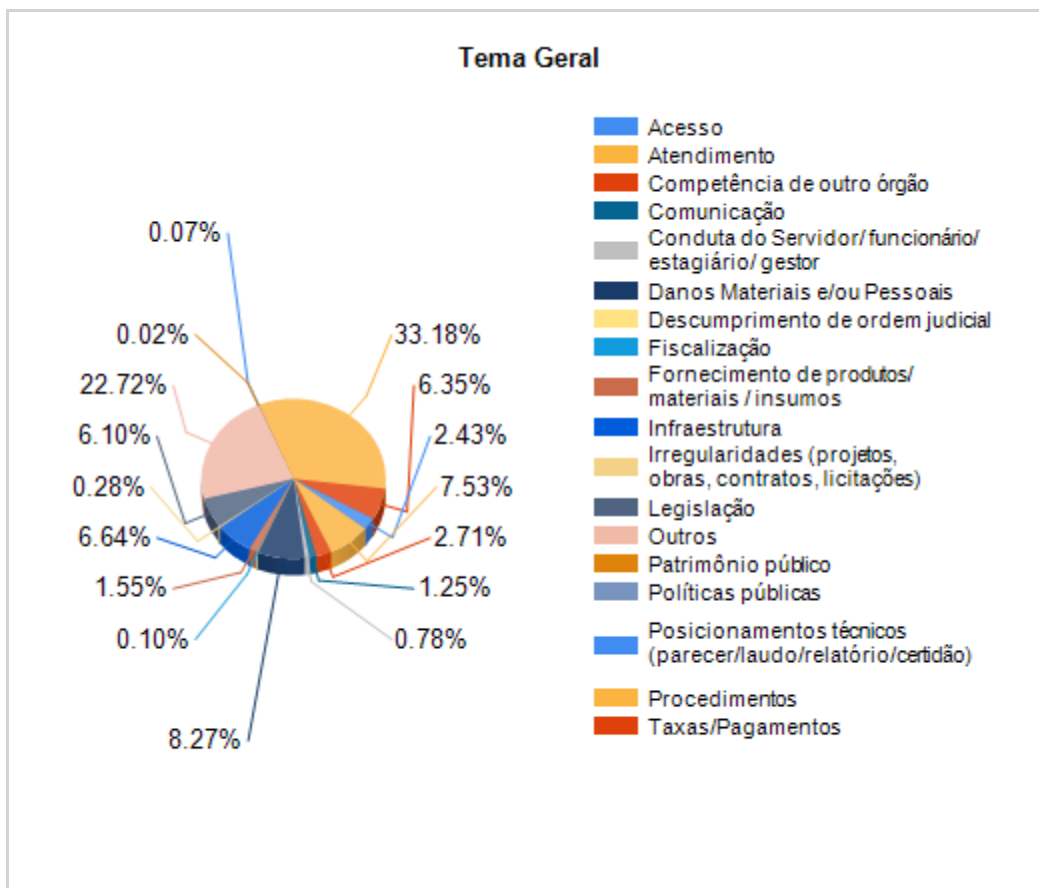
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	162	35	0	43	0	240
Elogio	3	3298	418	1	37	0	3757
Outros	5	1140	983	0	23	0	2151
Reclamação	45	33144	10499	388	10453	0	54529
Solicitação de Informação	138	42035	15547	107	475	0	58302
Sugestão	0	201	155	0	39	0	395
Total	191	79980	27637	496	11070	0	119374



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	7	29	490	2364	14	2905
Atendimento	50	3266	314	2246	3105	6	8987
Competência de outro órgão	2	4	3	1180	2028	13	3230
Comunicação	0	1	18	47	1393	36	1495
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	14	194	0	392	331	4	935
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	215	4589	5064	0	9869
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	2	0	10	101	11	0	124
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	0	0	2	731	1119	0	1852
Infraestrutura	4	16	100	3262	4424	113	7919
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	3	0	59	114	158	2	336
Legislação	4	1	29	2150	5090	8	7282

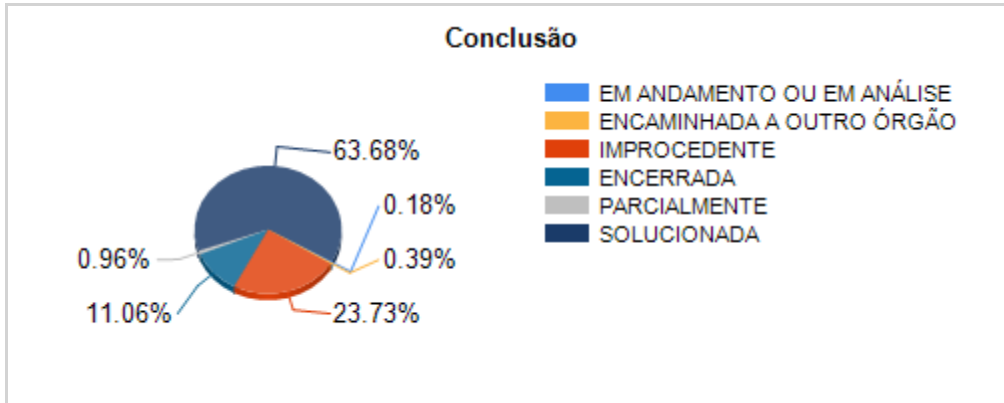
Outros	64	263	933	12769	12942	141	27112
Patrimônio público	0	0	2	0	20	0	22
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	45	9	26	0	80
Procedimentos	82	5	158	21605	17680	55	39585
Taxas/Pagamentos	2	0	228	4807	2534	1	7572
Total	229	3757	2145	54492	58289	393	119305



Conclusão

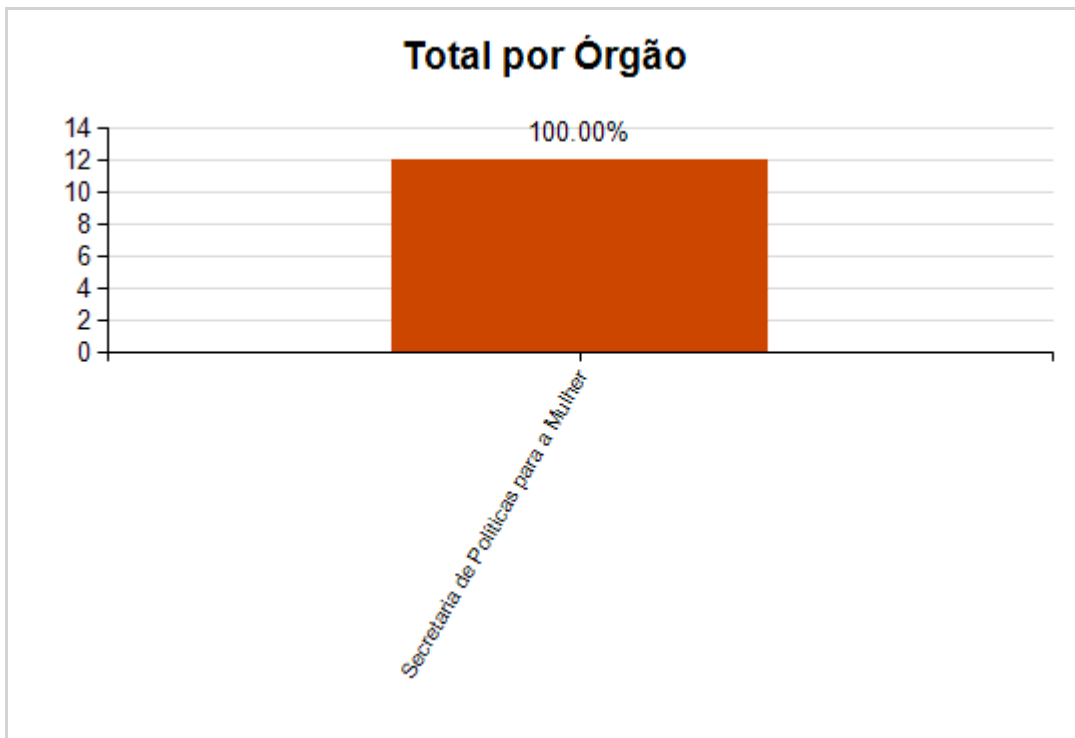
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	126	0	8	84	19	1	238
Elogio	2997	312	224	224	0	0	3757
Outros	1361	77	352	331	26	4	2151
Reclamação	24783	422	2667	26169	306	182	54529
Solicitação de	46569	338	9858	1408	106	25	58304

Informação							
Sugestão	180	2	97	111	3	2	395
Total	76016	1151	13206	28327	460	214	119374



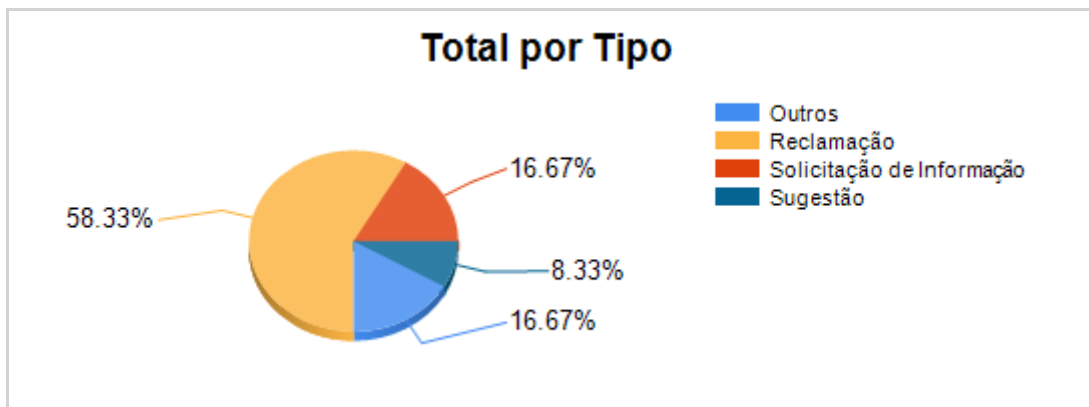
Secretaria de Políticas para a Mulher

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Políticas para a Mulher	12
Total:		12



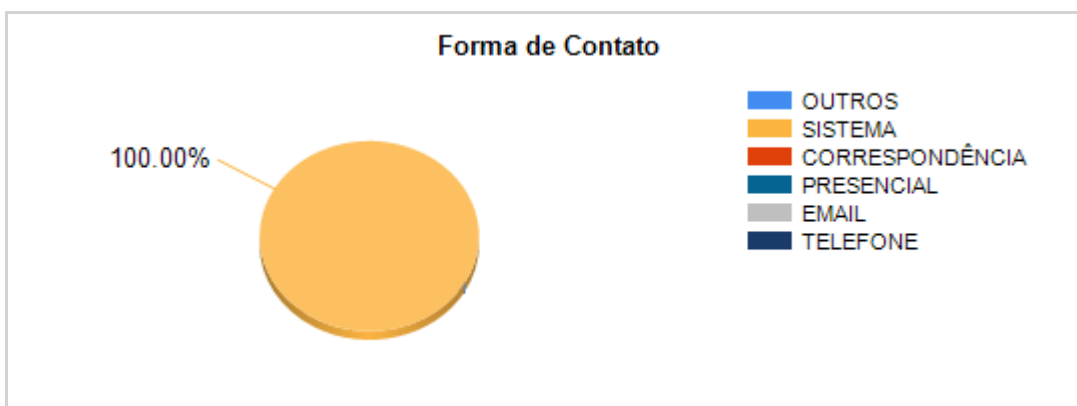
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Outros	2
Reclamação	7
Solicitação de Informação	2
Sugestão	1
Total:	12



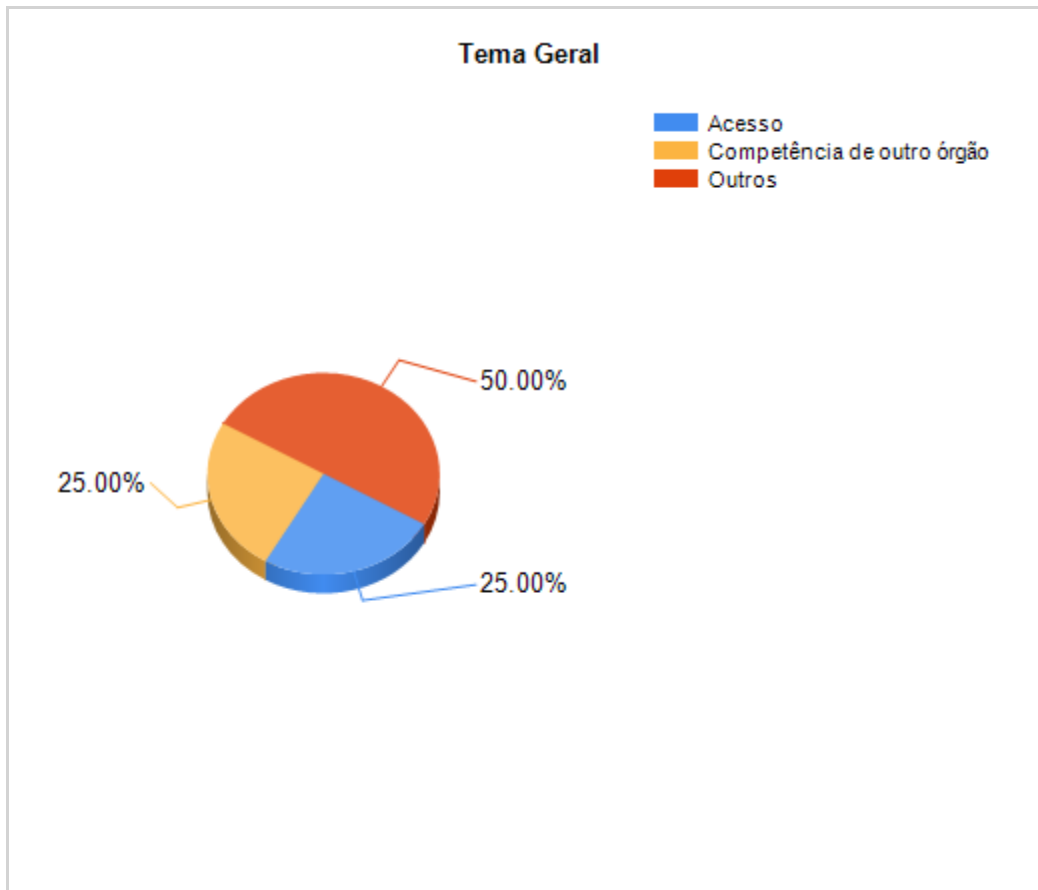
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Outros	0	0	0	0	2	0	2
Reclamação	0	0	0	0	7	0	7
Solicitação de Informação	0	0	0	0	2	0	2
Sugestão	0	0	0	0	1	0	1
Total	0	0	0	0	12	0	12



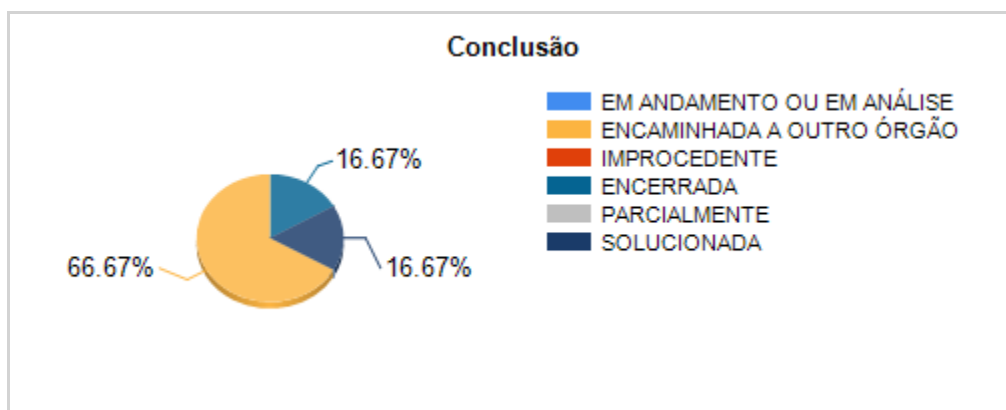
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	0	0	0	1
Competência de outro órgão	0	0	1	0	0	0	1
Outros	0	0	0	2	0	0	2
Total	0	0	2	2	0	0	4



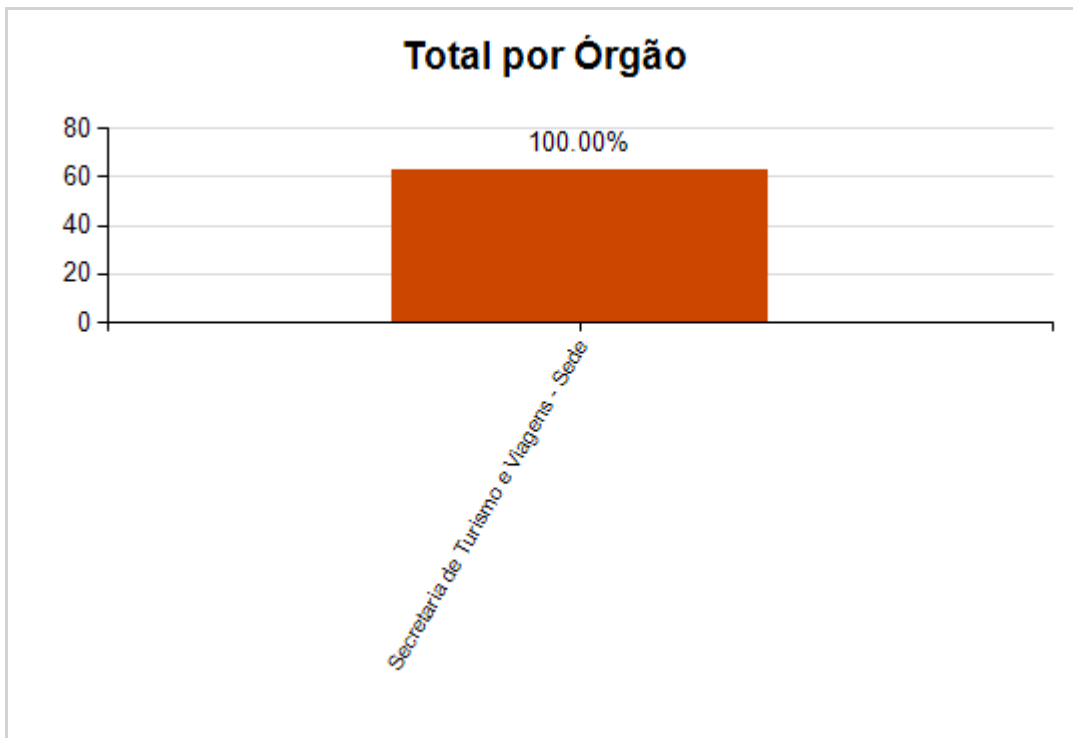
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Outros	0	0	2	0	0	0	2
Reclamação	2	0	0	0	5	0	7
Solicitação de Informação	0	0	0	0	2	0	2
Sugestão	0	0	0	0	1	0	1
Total	2	0	2	0	8	0	12



Secretaria de Turismo e Viagens

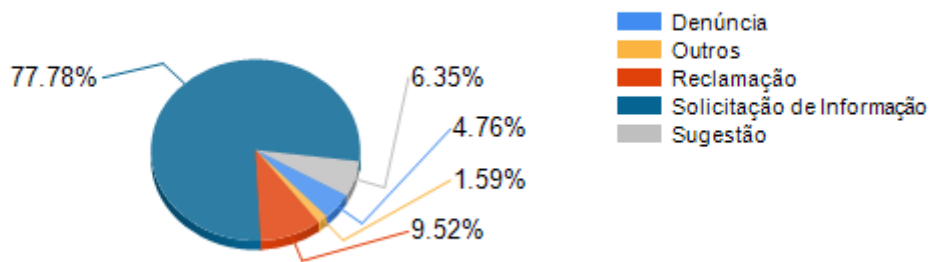
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Turismo e Viagens - Sede	63
Total:		63



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	3
Outros	1
Reclamação	6
Solicitação de Informação	49
Sugestão	4
Total:	63

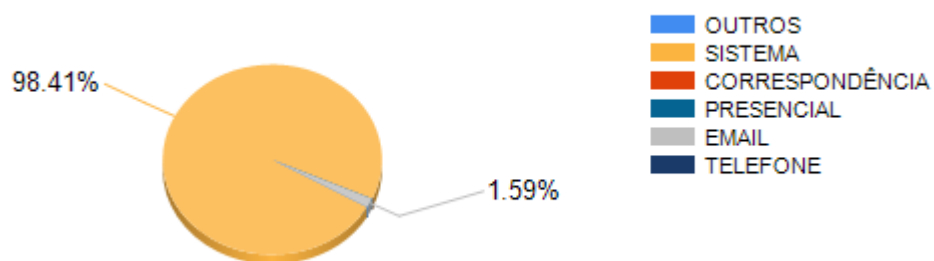
Total por Tipo



Forma de Contato

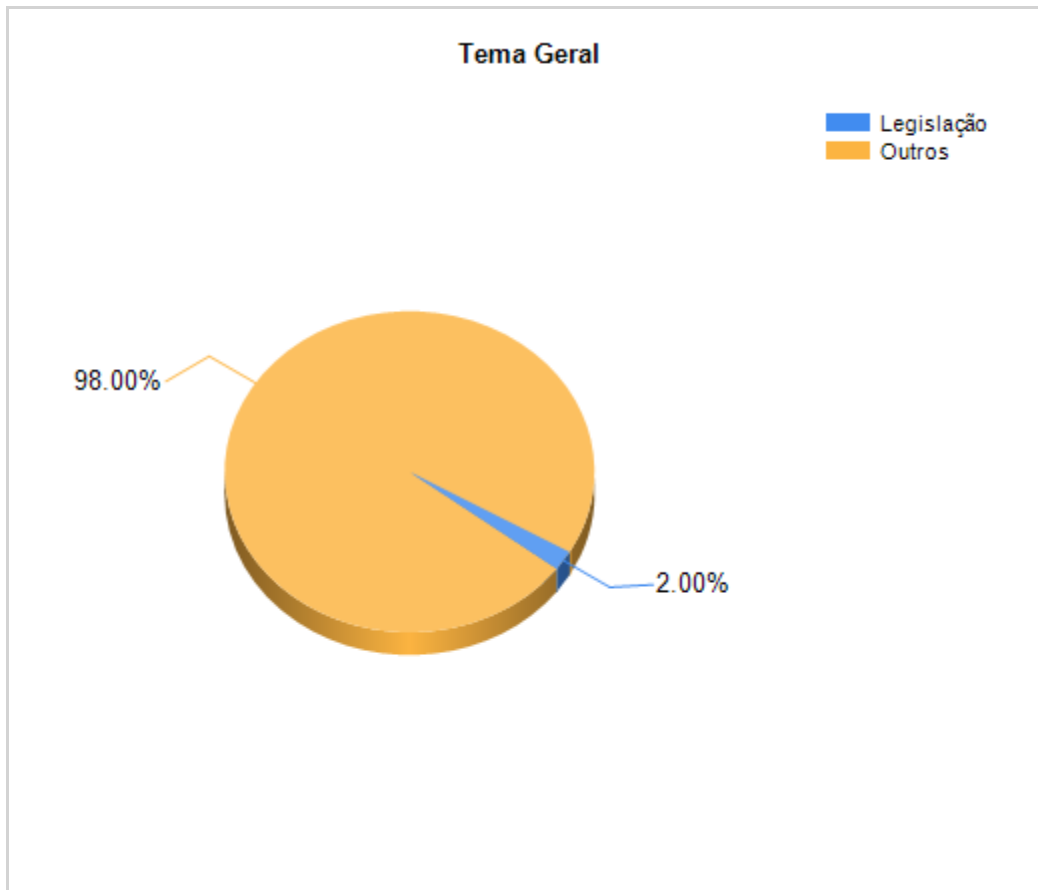
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	3	0	3
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Reclamação	0	0	0	0	6	0	6
Solicitação de Informação	0	0	1	0	48	0	49
Sugestão	0	0	0	0	4	0	4
Total	0	0	1	0	62	0	63

Forma de Contato



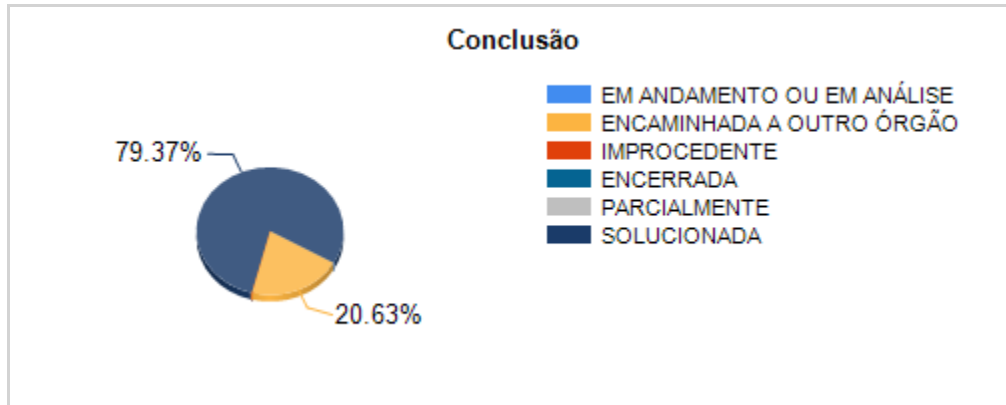
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Legislação	0	0	0	0	1	0	1
Outros	1	0	0	1	47	0	49
Total	1	0	0	1	48	0	50



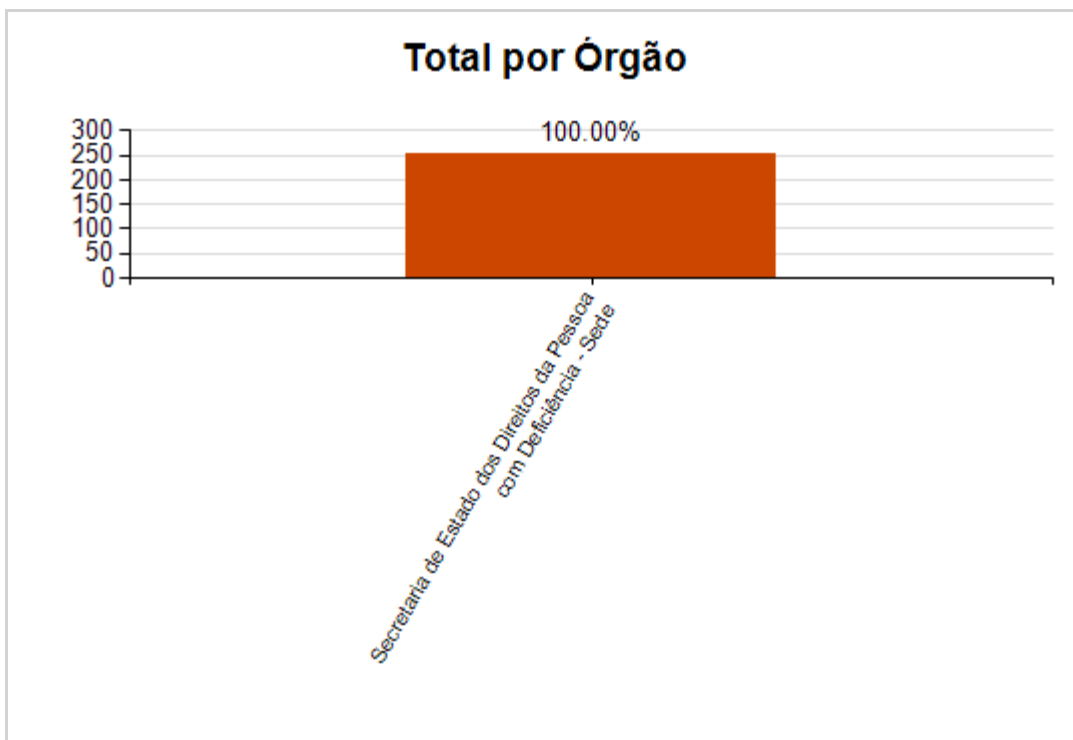
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	0	0	0	2	0	3
Outros	0	0	0	0	1	0	1
Reclamação	1	0	0	0	5	0	6
Solicitação de Informação	48	0	0	0	1	0	49
Sugestão	0	0	0	0	4	0	4
Total	50	0	0	0	13	0	63



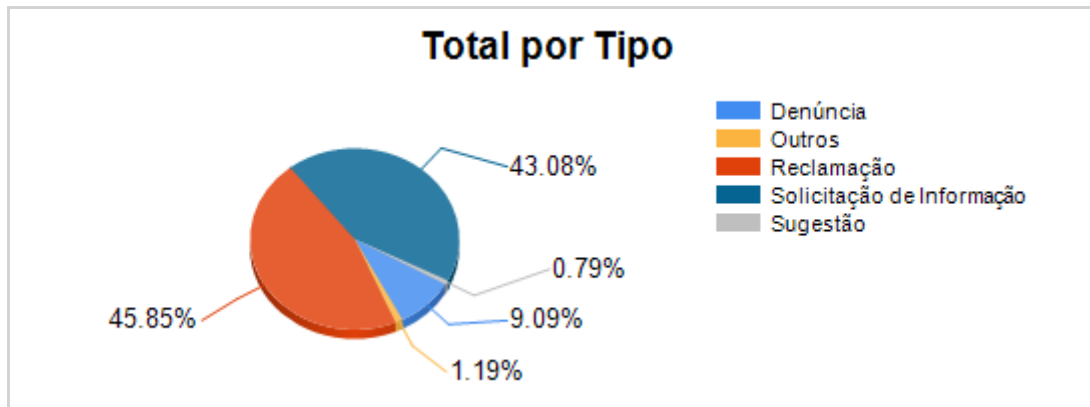
Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	253
Total:		253



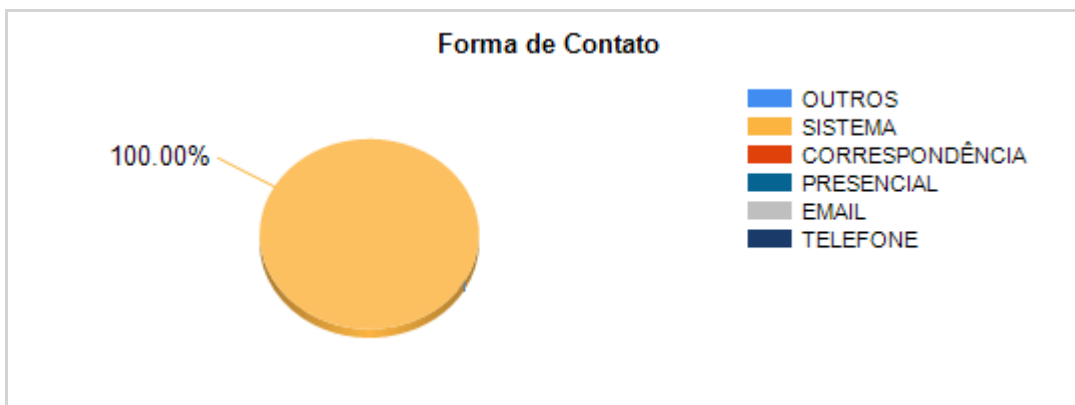
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	23
Outros	3
Reclamação	116
Solicitação de Informação	109
Sugestão	2
Total:	253



Forma de Contato

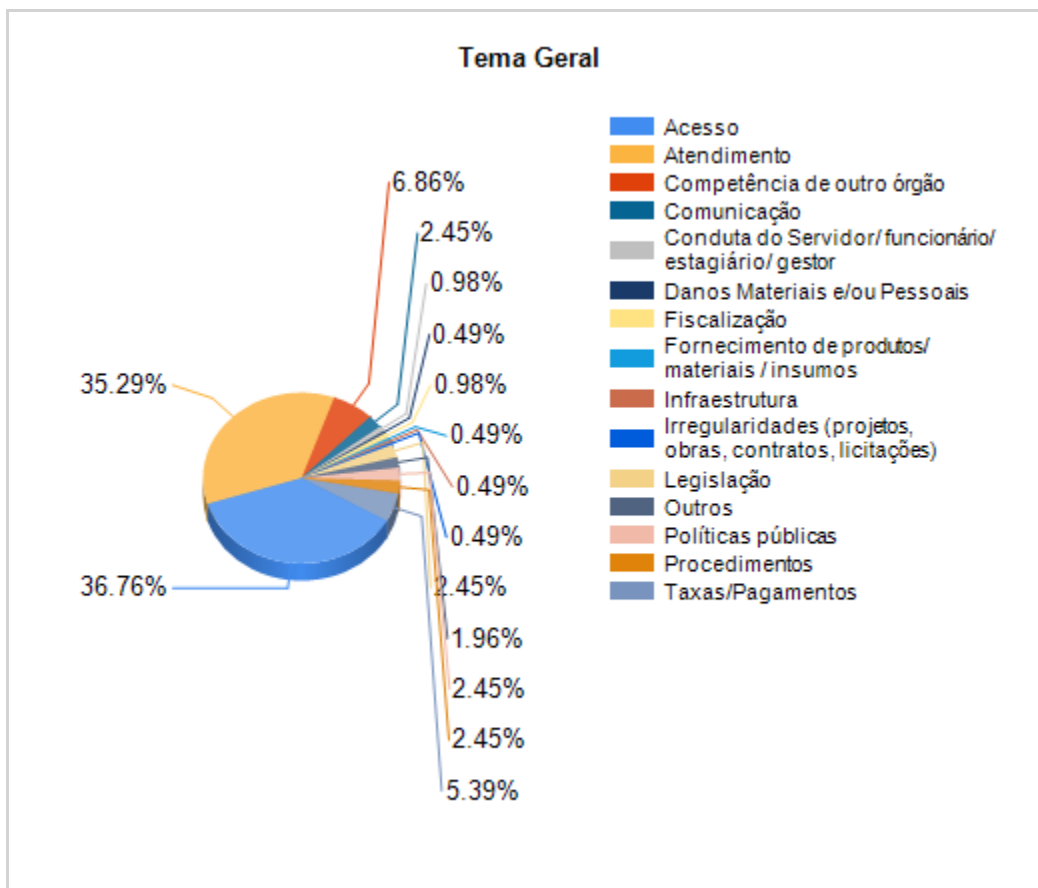
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	23	0	23
Outros	0	0	0	0	3	0	3
Reclamação	0	0	0	0	116	0	116
Solicitação de Informação	0	0	0	0	109	0	109
Sugestão	0	0	0	0	2	0	2
Total	0	0	0	0	253	0	253



Tema Geral

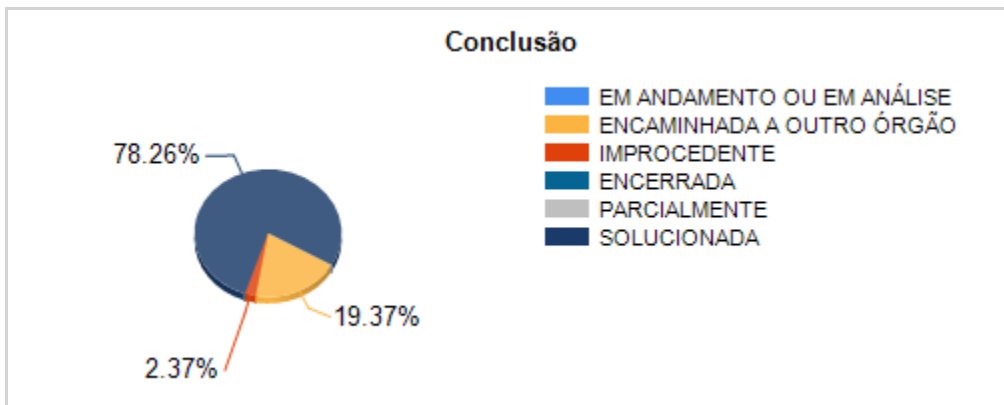
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	2	0	0	36	37	0	75
Atendimento	4	0	0	29	38	1	72
Competência de outro órgão	2	0	0	4	8	0	14

Comunicação	0	0	0	0	5	0	5
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	1	0	0	1	0	0	2
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	0	0	0	0	1
Fiscalização	0	0	0	1	1	0	2
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	1	0	1
Infraestrutura	0	0	0	0	1	0	1
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	1	0	0	1
Legislação	0	0	0	3	2	0	5
Outros	1	0	1	0	1	1	4
Políticas públicas	0	0	0	2	3	0	5
Procedimentos	0	0	1	1	3	0	5
Taxas/Pagamentos	1	0	1	5	4	0	11
Total	12	0	3	83	104	2	204



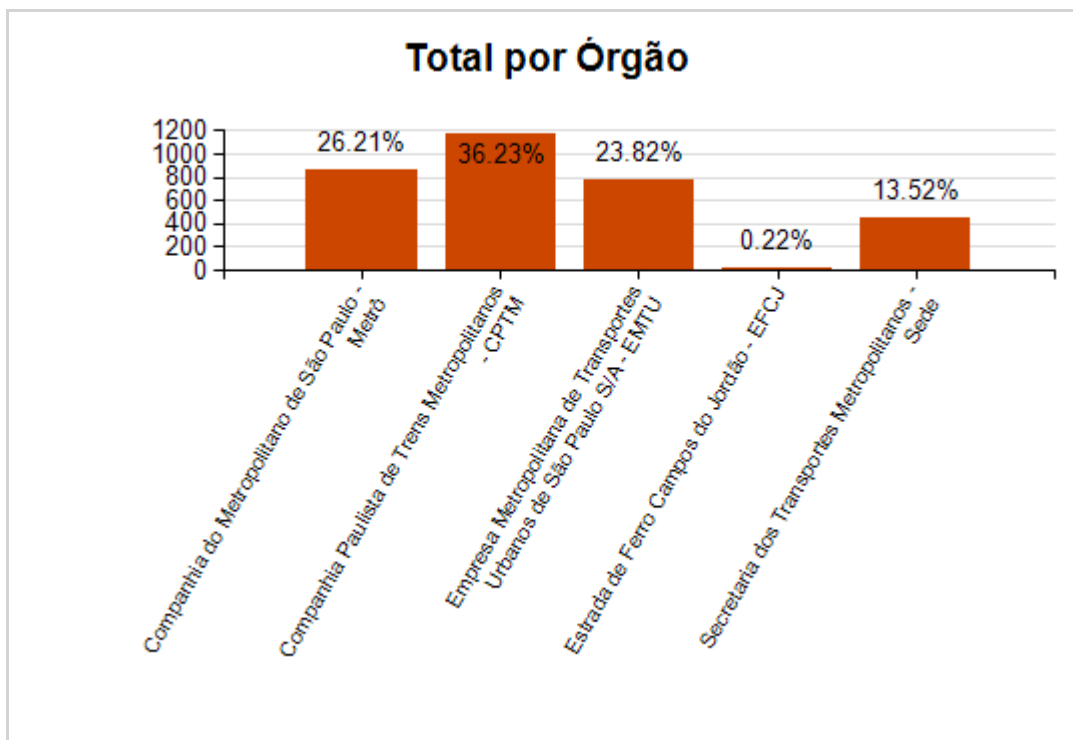
Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	6	0	0	6	11	0	23
Outros	3	0	0	0	0	0	3
Reclamação	83	0	0	0	33	0	116
Solicitação de Informação	104	0	0	0	5	0	109
Sugestão	2	0	0	0	0	0	2
Total	198	0	0	6	49	0	253



Secretaria dos Transportes Metropolitanos

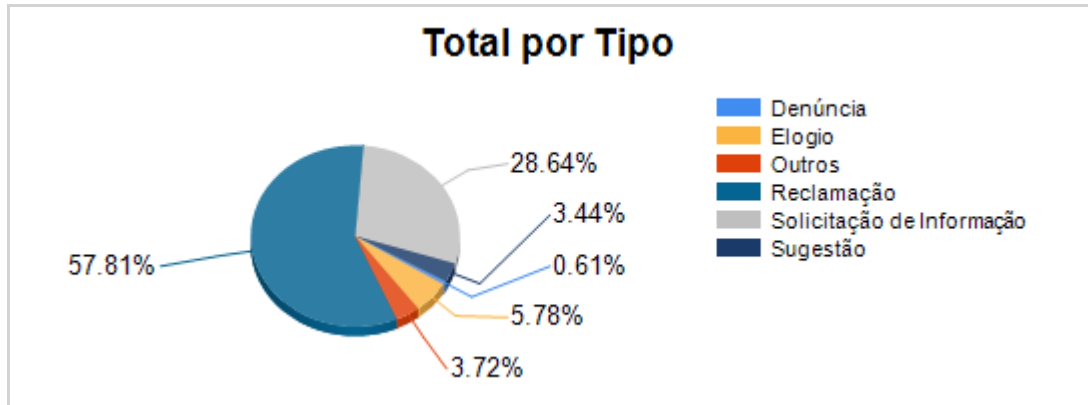
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô	853
2	Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM	1179
3	Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU	775
4	Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ	7
5	Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede	440
Total:		3254



Tipo de Manifestação

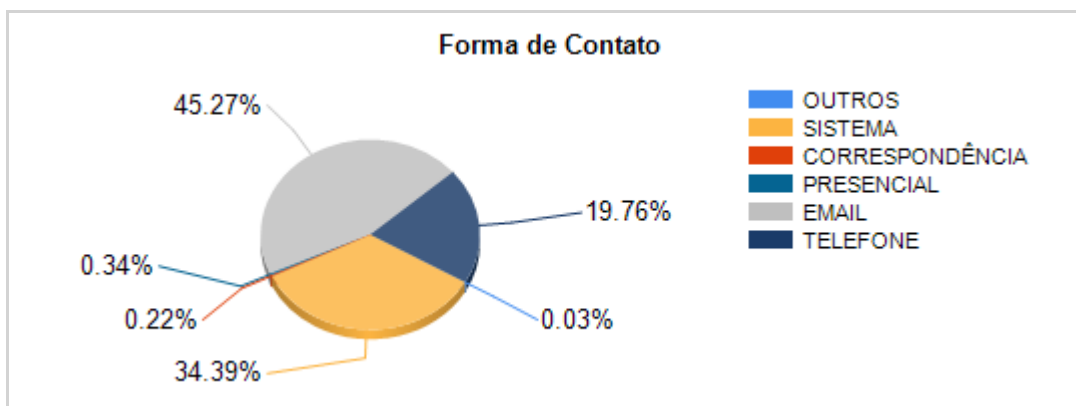
Tipo	Quantidade
Denúncia	20
Elogio	188
Outros	121
Reclamação	1881
Solicitação de Informação	932
Sugestão	112

Total:	3254
--------	------



Forma de Contato

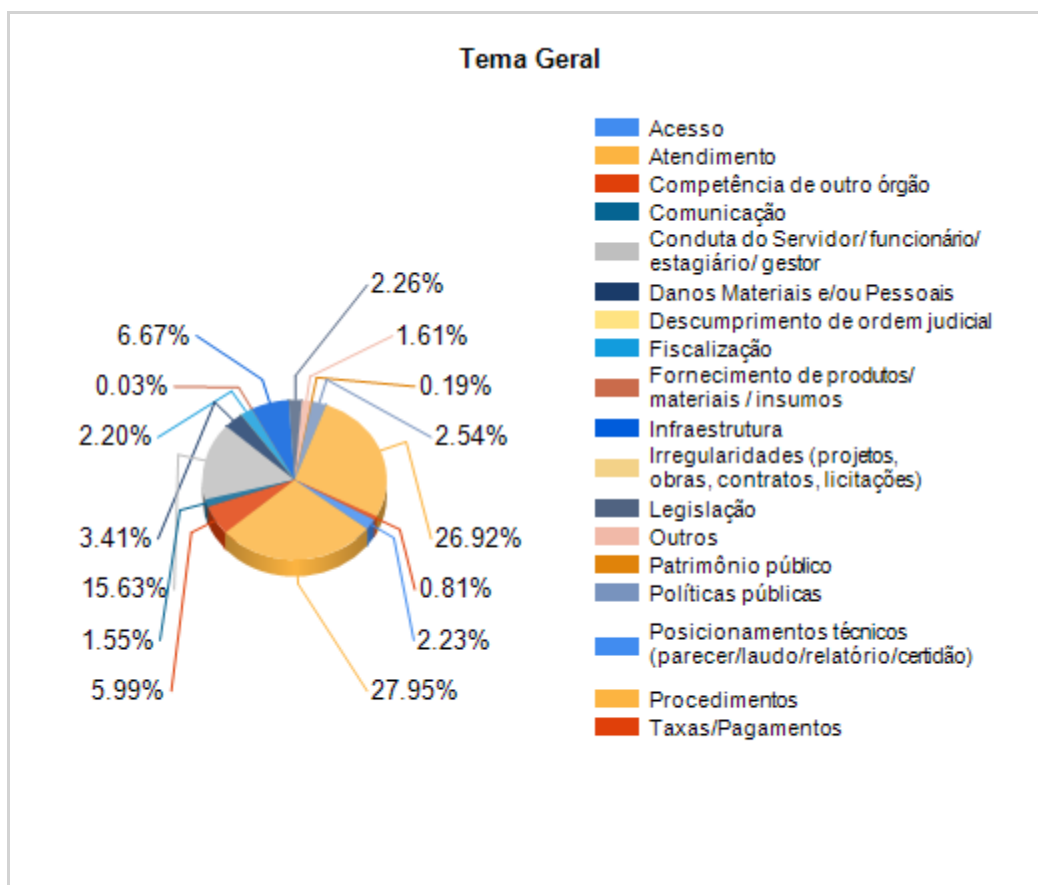
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Elogio	0	53	7	0	128	0	188
Outros	0	7	22	1	91	0	121
Solicitação de Informação	9	354	481	2	85	1	932
Sugestão	0	10	59	4	39	0	112
Denúncia	0	1	9	0	10	0	20
Reclamação	2	218	895	0	766	0	1881
Total	11	643	1473	7	1119	1	3254



Tema Geral

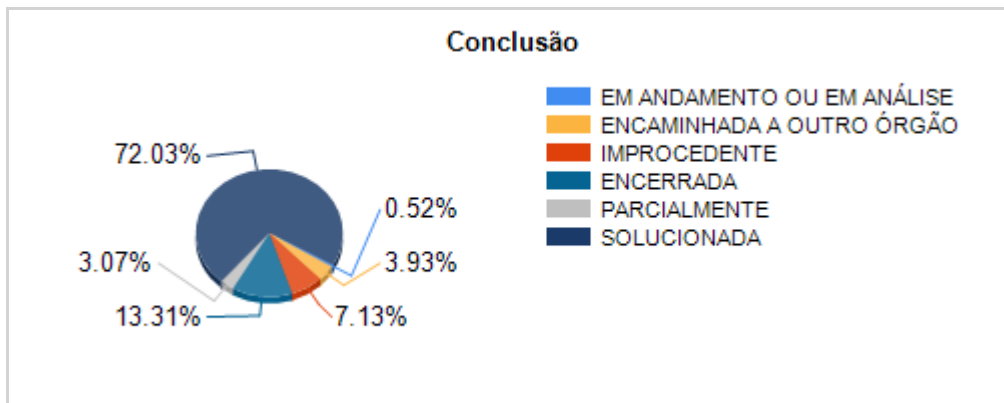
Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	57	15	0	72

Atendimento	2	54	12	473	325	35	901
Competência de outro órgão	0	0	4	144	35	10	193
Comunicação	0	2	0	42	4	2	50
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	5	92	91	304	12	0	504
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	79	31	0	110
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	1	0	64	4	2	71
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	1	0	1
Infraestrutura	0	2	10	135	49	19	215
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	5	0	0	16	49	3	73
Outros	3	6	1	29	8	5	52
Patrimônio público	0	0	0	5	0	1	6
Políticas públicas	0	0	2	38	24	18	82
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	1	31	1	469	352	14	868
Taxas/Pagamentos	0	0	0	7	19	0	26
Total	16	188	121	1862	928	109	3224



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	16	0	0	0	4	0	20
Elogio	122	0	63	4	0	0	189
Outros	43	0	71	6	0	2	122
Reclamação	1208	92	267	203	99	12	1881
Solicitação de Informação	866	5	23	16	18	1	929
Sugestão	89	3	9	3	7	2	113
Total	2344	100	433	232	128	17	3254



Relatório manifestações relevantes/Recomendações/Dificuldades

Os dados abaixo referem-se as informações inseridas pelas Ouvidorias no Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo.

Casa Civil

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Casa Civil	<p>- Como destaque às manifestações do primeiro semestre podemos destacar muitas críticas com relação ao enfrentamento da cracolândia. Críticas aos métodos adotados e pouco resultado.</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.</p> <p>- Frequentes e ácidas cobranças ao governador a respeito do seu posicionamento diante das pautas estabelecidas pelo governo federal, como, por exemplo, seu apoio explícito à reforma tributária. Mas também, manifestações de apoio ao governo do estado diante políticas públicas voltadas à segurança. Por parte dos funcionários públicos, reclamações a respeito das regras de cobrança do IAMSPE.</p>	<p>Não enviamos recomendações aos dirigentes, nossa ouvidoria, felizmente, sempre foi bem atendida pelos setores quando solicitados.</p>	<p>Com relação às dificuldades, embora haja muito boa vontade dos departamentos em atender as demandas, ainda encontramos um pouco de morosidade no retorno das repostas. Sempre existe muita cautela por parte dos interlocutores, talvez por receio de que estas tragam algum ônus político, principalmente num momento de polarização das opiniões políticas que o país atravessa.</p>

Controladoria Geral do Estado

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Controladoria Geral do Estado	Demandas relativas aos serviços prestados pelo Detran, Saúde e Educação.	Nada consta	Nada a informar

Procuradoria Geral do Estado

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Procuradoria Geral do Estado - Sede	<p>I- Usuários reclamaram da Declaração feita pela PGE à Receita Federal. A alegação é de que o Imposto de Renda não era devido, por possuírem natureza de indenização. Os usuários foram encaminhados para atendimento da Assessoria de Precatórios.</p> <p>II- Contribuintes que não conseguiram emitir GAREs para pagamento de parcela do acordo de parcelamento da transação por edital foram orientados a emitir as guias sem a necessidade de senha para acesso ao <i>site</i> da transação.</p> <p>III- Reclamação sobre a falta de atendimento por telefone e presencial nas unidades da PGE.</p>	Sem recomendações no período.	Há dificuldade para anexar documentos e impossibilidade de colar <i>print</i> de tela nas respostas enviadas através do "Sistema Ouvidorias". Essa limitação operacional demanda o envio de e-mail fora do Sistema.

Secretaria da Administração Penitenciária

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Professor Doutor Manoel Pedro Pimentel - Funap	<p>Apoio jurídico ao preso, consistente em pedidos de atendimento dos advogados da FUNAP em virtude da dificuldade de acesso dentro do presídio por parte dos familiares e pela pessoa privada de liberdade</p> <p>Manifestações encaminhadas a outros órgãos com pedidos reiterados de aproximação familiar</p> <p>Dificuldades em obter o certificado de curso de capacitação através das unidades prisionais</p>	Todas as recomendações encaminhadas aos dirigentes foram acatadas no sentido de verificar e propiciar o atendimento ao manifestante	A dificuldade maior é em obter o retorno da pesquisa de satisfação
Secretaria da Administração Penitenciária - Sede	<p>Numa abordagem quantitativa as manifestações mais frequentes na Ouvidoria-SAP são: 1) Pedidos de transferências de presos para outras unidades prisionais, 2) Atendimento ao público externo, 3) Atendimento de Saúde;</p> <p>A demandas mais relevantes na Ouvidoria-SAP no 1º semestre de 2023 foram:</p> <p>- Atendimento de Saúde nas unidades prisionais: Muito embora a SAP esteja investindo na expansão do atendimento médico para todas as unidades prisionais, ainda há dificuldades para os atendimentos médicos especializados de competência da rede estadual de Saúde;</p>	<p>Temos como principais Recomendações:</p> <p>Em relação ao atendimento ao público externo: Facilitação ao acesso as informações do funcionamento das unidades prisionais, através de sites, propagandas, etc... A Ouvidoria- SAP está implementando Projeto de atendimento automatizado via Whatsapp para todas as unidades prisionais do Estado de São Paulo, facilitando assim o acesso da usuário com as unidades prisionais e unificando as informações de funcionamento. Uma das maiores dificuldades das unidades prisionais no tocante a melhoria de seus atendimentos é o deficit funcional, nesse passo deixamos como</p>	No momento não temos encontrado dificuldades para desempenho das nossas funções.

	<p>- Atendimento ao público externo: Com o fim da pandemia da Covid as visitas em unidades prisionais voltaram a ser frequentes e com isso o aumento de visitantes também, ainda há dificuldade de acesso as informações das unidades prisionais, principalmente via telefone. A Ouvidoria da SAP está com projeto inovador de atendimento automatizado e via WhatsAAp para todas as unidades prisionais do Estado, o que irá facilitar o acesso a informação.</p>	<p>recomendações aos Gestores Superiores a urgência de concurso público para essa área.</p> <p>Alimentação: Notamos uma crescente nas denúncias que envolvem a qualidade/quantidade da alimentação fornecida pelas unidades prisionais do Estado (conforme já pontuado no relatório oficial)</p> <p>De uma forma geral os procedimentos instaurados na Ouvidoria apontam que a alimentação fornecida nos estabelecimentos prisionais do Estado está dentro dos padrões de qualidade para consumo não sendo verificada nenhuma das irregularidades normalmente trazidas como, alimentação estragada, com objetos estranhos, com sujeiras, etc...</p> <p>Contudo, observamos uma diferenciação na quantidade e na variedade de alimentação atualmente fornecida entre os diversos estabelecimentos prisionais. Nesse ponto, recomendamos uma possível revisão nos contratos de fornecimentos realizados através de empresas terceirizadas para melhoria na quantidade da alimentação fornecida, observamos que a alimentação produzida na unidade prisional pela população prisional é fornecida com uma variedade maior de alimentos e principalmente proteína. Pontuamos que o cardápio unificado feito pela prevê como fonte de</p>	
--	--	--	--

		<p>proteína alguns embutidos como salsicha, linguiça calabresa, hambúrguer, etc. Além de não serem considerados fonte de proteína esses alimentos têm sido fornecidos em quantidades diminutas (ex: meia salsicha, três tiras de calabresa, etc.).</p> <p>Atendimento médico: Observamos uma melhora no atendimento prestado pelas unidades prisionais e ações positivas da Coordenadoria de Saúde, no entanto, pontuamos a que o número de profissionais da saúde ainda é diminuto para a totalidade do sistema prisional paulista, sendo necessário a contratação de profissionais médicos para atuar junto as unidades prisionais. Consoante o levantamento abaixo, quase a totalidade dos casos trazidos a Ouvidoria-SP e, que tratam de atendimento médico ao preso é atendido, por isso, o status de solucionado.</p> <p>Muitos casos o atendimento só é possível após intervenção junto aos órgãos de saúde Municipal ou Estadual e mesmo a nossa Coordenadoria, a falta de especialista na região das unidades prisionais (oftalmologista, por exemplo), fazendo com que esse o atendimento demore ou precise ser realizado em outra referência de saúde (outro Município), daí a importância de mais parcerias (CIB-02) ou contratação direta de</p>	
--	--	---	--

		profissionais de saúde.	
--	--	-------------------------	--

Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Memorial da América	A Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas do Estado de São Paulo tem em seus registros 5 Demandas da Fundação Memorial da América Latina. A maioria delas devido ao excesso de barulho decorrente de eventos.	Não houve.	Não houve dificuldades neste sentido.
Fundação Padre Anchieta - Centro Paulista de Rádio e TV Educativa	A Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas do Estado de São Paulo tem em seus registros 7 Demandas da Fundação Padre Anchieta. A maioria delas criticando o Programa Roda Viva.	Não houve.	Não houve dificuldades neste sentido.
Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas - Sede	A Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas do Estado de São Paulo recebeu, no 1º semestre de 2023, um total de 800 manifestações. Destas, 128 não se referiam à Secretaria, motivo pelo qual foram devidamente registradas, classificadas primariamente e reencaminhadas aos respectivos Órgãos. O total de Demandas relativas à Fundação Memorial da América Latina foi de 5, em sua maior parte relativa a barulho excessivo decorrente de eventos. Já no que diz à Fundação Padre Anchieta,	A interação da Ouvidoria com a Chefia de Gabinete, Coordenadores e Dirigentes das demais áreas com as quais mantemos contato é boa, sendo que nossas sugestões, de modo geral, costumam ser acatadas.	Não houve dificuldades neste sentido.

	<p>recebemos 7 reclamações, a maior parte de reclamações da programação do jornalismo.</p> <p>Excluindo-se todas estas manifestações, são pertinentes a esta Pasta o total de 660 manifestações.</p> <p>Neste quantitativo, destacam-se as demandas relativas a questões trabalhistas no Projeto Guri em decorrência de ajustes realizados pela nova Organização Social gestora do Projeto.</p> <p>Foram realizadas reuniões entre a Secretaria e a Organização Social, que resultou em audiências entre a Organização Social e seus colaboradores para o devido encaminhamento de tais questões.</p> <p>Considerando que as manifestações dividem-se por tipos em “solicitação de informações”, “reclamações”, “denúncias”, “elogios” e “outros”, e, verificando-se as informações obtidas via sistema, percebe-se que as manifestações mais frequentes foram as “reclamações”, seguidas das “solicitações de informações”, “denúncias” e “outros”.</p> <p>Quanto às “reclamações” verificamos que, excluídas as manifestações do Projeto Guri anteriormente mencionadas, em termos de assunto, elas ocorreram de forma mais pulverizada do que em semestres anteriores, sendo que sua maioria dizia respeito a questões relativas a cursos, museus, editais de PROAC e tombamento de bens.</p> <p>Já as “solicitações de informações”, em sua maior parte diziam respeito a agendamento de visitas, aquisição de ingressos e inscrições em cursos, enquanto que as “denúncias”</p>		
--	--	--	--

	tratavam majoritariamente das questões do Projeto Guri já mencionadas.		
--	--	--	--

Secretaria da Educação

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	<p>Das denúncias feitas, a maior parte é de competência de outros órgãos, em especial da SEDUC.</p> <p>As reclamações registradas, por sua vez, em geral, têm como foco principal o estado de conservação dos prédios escolares e, principalmente, a necessidade de reforma e/ou construção de coberturas de quadra. Nota-se que, não raramente, os registros são feitos por várias pessoas distintas, com o mesmo teor, para a mesma unidade escolar. A solução, no entanto, depende de aprovações e demandas da própria SEDUC. Poucas são as ações que dependem exclusivamente da FDE.</p> <p>A Ouvidoria da FDE tem procurado responder a todos os questionamentos, ainda que não sejam, a rigor, casos efetivos de ouvidoria. Sempre que possível, seguem nas respostas as indicações dos procedimentos corretos e as explicações sobre os papéis da FDE e da SEDUC e da relação entre os dois órgãos.</p>	<p>Não foram feitas recomendações específicas, posto que os atendimentos não dependem exclusivamente da FDE, pois as competências atuais da Secretaria e da Fundação são previamente definidas: a Pasta estabelece as políticas públicas na área da educação, enquanto a FDE as executa mediante demanda daquela (que deve aprovar cada etapa da execução).</p> <p>Há sugestão para que se discutam pontos da relação entre os dois entes, visando tornar o processo mais ágil e eficiente.</p>	Não há.
Secretaria da Educação - Sede	<p>1ª - Tipo: Reclamação, Tema geral: Procedimento Operacional</p> <p>Procedimentos que</p>	Em atendimento ao previsto no Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014,	

	<p>envolveram ações relacionadas à Programas e Projetos da Pasta a regularização da vida funcional dos servidores e da vida escolar dos alunos da Rede Pública de Ensino, esses dados foram obtidos por meio do registro de 5.815 manifestações.</p> <p>2ª - Tipo: Reclamação, Tema geral: Recursos Humanos</p> <p>Conduta do servidor em relação à gestão escolar, postura profissional, dentre outras situações relatadas nos 3.580 registros de manifestações do 1º semestre de 2023.</p> <p>3ª - Tipo: Reclamação, Tema geral: Procedimento Operacional</p> <p>Relacionado aos procedimentos que envolveram outros Órgãos/Ouvidorias, Secretarias do Estado de São Paulo ou dos demais Estados do Brasil. A análise foi realizada com base nas 1.707 manifestações registradas na Ouvidoria SEDUC-SP.</p>	<p><i>Artigo 4º - As Ouvidorias têm as seguintes atribuições:</i> <i>XIII - fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, 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"> • o estreitamento das relações entre os diversos setores da SEDUC-SP; • a busca do fortalecimento institucional da Ouvidoria na estrutura da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo; • 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. 	
--	---	---	--

Secretaria da Fazenda e Planejamento

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - Seade	Manifestações mais relevantes 1 – Pesquisas telefônicas	Não houve novas recomendações no período.	Observações Excepcionalmente neste semestre, o

	<p>automatizadas (bot), em curso. Em que pese tenha sido apenas uma única reclamação no semestre, esta é, no entanto, remanescente de uma série de manifestações recebidas nos dois semestres anteriores. (O Seade foi contratado para realizar essa pesquisa de percepção sobre serviços prestados pelo Governo do Estado. Os reclamantes – pessoas físicas e jurídicas – além de não desejar responder a pesquisa, alegam receber inúmeras chamadas várias vezes ao dia, e pedem para não ser mais importunados por tais ligações.);</p> <p>2 – Manifestações relacionadas aos produtos do Seade, de modo geral, solicitação de informações e ou sugestões.</p>	<p>Mas, com relação às reclamações da pesquisa telefônica, continua sendo observada a solicitação da Ouvidoria para que os números das linhas telefônicas dos reclamantes sejam prontamente excluídos do cadastro da pesquisa.</p>	<p>número de manifestações referentes a serviços prestados por outros órgãos, respondidas ou encaminhadas, superou o número de manifestações pertinentes ao Seade.</p> <p>Desse modo, houve também um elevado número de reclamações e denúncias recebidas no 1º semestre/2023 (20). Pertinente ao Seade, houve apenas uma reclamação. As demais manifestações referem-se à solicitação de informações/serviços do Seade e de outros órgãos.</p>
<p>Secretaria da Fazenda e Planejamento - Sede</p>	<p>a) IPVA: (i) manifestações referentes a pedidos de isenção do IPVA para um único veículo de propriedade de pessoa portadora de transtorno do espectro do autismo em grau moderado, grave ou gravíssimo, ou com deficiência física, sensorial, intelectual ou mental, moderada, grave ou gravíssima, ou de seu representante legal, na forma e nas condições estabelecidas pelo Poder Executivo; (ii) consulta de débitos e valores do imposto; (iii) baixa do imposto pago; e (iv) restituição de imposto pago a maior.</p> <p>b) Folha de Pagamento: divergência de valores nos proventos da carreira de Professor (Secretaria da Educação).</p> <p>c) Pedidos referentes a processos e procedimentos de Outros Órgãos: Secretaria da Fazenda e Planejamento não tem atribuição para</p>	<p>Diminuir o tempo de resposta das unidades de atendimento fazendárias aos usuários do serviço público.</p>	<p>I. Falta de ciência e baixa compreensão do usuário do serviço público sobre os termos da legislação do IPVA. II. Falta de informação do órgão setorial de recursos humanos (Secretaria da Educação) para melhor orientação sobre a composição da folha de pagamento, principalmente da carreira de Professor. III. O usuário do serviço público envia sua manifestação para a Secretaria da Fazenda e Planejamento por equívoco sobre a resolução de demanda.</p>

	análise e decisão.		
--	--------------------	--	--

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	(1) Reclamação (485) (2) Denúncia (479) (3) Solicitação de Informação (102)	<p>As informações contendo dados quantitativos, são apresentadas à Presidência para subsidiar nas reformulações de normas, procedimentos técnicos e administrativos e avaliação de desempenho de gestores. Composto-se de apontamentos, em observância às demandas diárias, as quais são de ordem operacional, gerencial, infraestrutura, atendimento socioeducativo, entre outros, diretamente ligados aos centros subordinados às suas respectivas Divisões Regionais que compõem a estrutura organizacional da Fundação CASA.</p> <p>Complementamos que as referidas informações são encaminhadas através de relatório gerencial semanal ao Gabinete da Presidência para subsídio na Gestão e no Planejamento Estratégico Institucional.</p> <p>Recentemente o relatório gerencial passou por reformulações visando o</p>	Conscientizar e sensibilizar os dirigentes de todas as áreas da instituição quanto ao acesso à informação e cumprimento de prazos legais, nas devolutivas aos usuários.

		aprimoramento na gestão de informações.	
Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo - IMESC	<p>- IPVA - informações diversas sobre o deferimento/indeferimento dos laudos pela SEFAZ e informações sobre o agendamento no sistema IMESC/SIVEI;</p> <p>- Agendamento Pericial referente à Medicina Legal nas 9 Regiões Administrativas Judiciárias - Reclamações referente à demanda reprimida;</p> <p>- Informações referentes à expedição de laudo pericial pelo perito responsável.</p>	<p>Após a reunião na sede da Ouvidoria do Geral do Estado, foi levantado e apontado os números pendentes e tivemos um breve treinamento da equipe que iria realizar o acompanhamento das demandas na Ouvidoria do IMESC.</p> <p>Em seguida, houve uma reunião no IMESC com o Ouvidor Geral, onde apresentamos a dificuldade de finalizar todas as pendências, pois os números superavam os 20.000 reclamações/solicitações.</p> <p>Houve um consenso para encerrar as reclamações/solicitações até 30/04/2023, e o IMESC faria uma força tarefa para atender a demanda a partir de 01/05/2023, finalizando todas com as respostas devidas.</p> <p>Todas as recomendações foram acatadas pela equipe, visto que dos 4450 solicitações já foram encaminhadas 4100 aos respectivos setores</p>	<p>Atualmente a principal dificuldade é o número elevado da demanda, principalmente no que tange a assuntos relacionados à IPVA.</p> <p>No entanto, tão logo a equipe consiga equacionar e resolver o passivo, as dificuldades tendem a diminuir.</p>
Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM	A Ouvidoria do IPEM-SP atua com sua equipe, além do recebimento das manifestações de denúncias, reclamações, elogios e sugestões, também no atendimento ao cidadão em relação às denúncias de irregularidades em instrumentos de medição, produtos pré-medidos, produtos e serviços que	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,	Não observamos dificuldades de atuação durante o período.

	<p>exigem a avaliação da conformidade que são expostos à venda no comércio e na indústria, denominadas como demandas metrológicas que obedecem a legislação do INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia. Mediante ao atendimento a essas denúncias apuramos para o primeiro semestre/2022, por meio do Ranking Mensal Acumulado a verificação dos quinze produtos ou serviços mais denunciados ou reclamados pelos cidadãos. Na análise semestral obtivemos como os três mais reclamados, a seguinte ordem:</p> <p>O primeiro lugar, foi ocupado pelo “Instrumento de Medição”: BOMBA MEDIDORA DE COMBUSTÍVEIS, o qual a Ouvidoria recebeu 149 denúncias no primeiro semestre, correspondendo a 36,2% de queixas de cidadãos/consumidores que não concordaram com a quantidade abastecida nos Postos Revendedores de Combustíveis. Os cidadãos procuram a Ouvidoria do IPEM-SP porque desconfiam da existência de fraudes nas bombas medidoras, ou seja que a quantidade de combustível registrada na bomba no momento do abastecimento não seja a mesma que entra no tanque de combustíveis de seu automóvel. Do total de denúncias atendidas/concluídas 106 ou 71,1% no semestre, 09 demandas eram procedentes, ou seja, 8,5% das reclamações tinham fundamento. O IPEM-SP adota para coibir essas irregularidades, além da verificação desses instrumentos em sua rotina diária também realiza sistematicamente Operações Especiais denominada "Olhos</p>	<p>fiscalizados pelo IPEM-SP) ou Institucionais-DI (que envolvem cortesia no atendimento e qualidade dos serviços prestados pelo IPEM-SP).</p> <p>Para as demandas metrológicas utilizamos o Ranking Mensal Acumulado de Demandas que fica disponibilizado na Intranet e no sítio do Órgão.</p> <p>Para as Institucionais a Ouvidoria tem o cuidado de relatar o problema ocorrido e em decorrência deste, solicita uma ação preventiva por parte das diversas áreas da Instituição para reparar ou coibir afim de que aquele tipo de problema não ocorra mais, visando a melhoria contínua.</p> <p>Para as denúncias de caráter grave que envolvem desvio de conduta, corrupção e etc, a Ouvidoria as submete à Superintendência diretamente, que as encaminha à Comissão Processante Permanente-CPP do Órgão para apuração mais detalhada e tratamento específico.</p>	
--	--	--	--

	<p>de Lince" que visa o combate as fraudes em bombas medidoras de combustíveis objetivando à proteção ao cidadão.</p> <p>O segundo lugar com 37 denúncias registradas durante o semestre, correspondem às BALANÇAS - INSTRUMENTO DE PESAGEM NÃO AUTOMÁTICA, para atender as mais diferentes necessidades: mecânicas, eletrônicas, antropométricas, de precisão, etc. utilizadas em transações comerciais. Cada uma delas é fabricada para capacidades de pesagem adequadas ao seu uso. Para operarem no comércio ou na indústria devem ter seus diferentes modelos aprovados pelo INMETRO. Os cidadãos procuram a Ouvidoria do IPEM-SP para denunciar as balanças utilizadas no comércio com suspeita de pesagens . Foram concluídas 27 demandas, dessas 6 ou 22,2% foram reprovados, ou seja, a desconfiança do consumidor em relação fidelidade na pesagem foi comprovada.</p> <p>E o terceiro lugar, com 34 denúncias registradas no semestre, coube aos produtos ""Segurança em brinquedos"", que de acordo com as normas do INMETRO-INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA, só podem ser fabricados, distribuídos, comercializados ou importados se forem submetidos à Avaliação da Conformidade por um Organismo de Certificação Acreditado pelo INMETRO, e que não ofereçam riscos que comprometam a segurança do usuário, que obriga o atendimento aos requisitos de segurança e devem ostentar o selo da Avaliação da Conformidade, (selo do INMETRO) exigidos pelas Portarias do INMETRO nºs</p>		
--	---	--	--

	47/1992 e nº 302/2022. Das 34 demandas registradas durante o semestre, 13 foram atendidas/concluídas, sendo que 2 resultaram procedentes, correspondentes à 15,4% desse total.		
PROCON/SP	<p>a) Desconhecimento de canais de atendimento do Procon-SP: 3.759 consumidores encaminharam equivocadamente suas solicitações para a Ouvidoria, ao invés de direcioná-las aos canais das Diretorias e Assessorias do Procon-SP. Do total dos protocolos, 92% são relativas aos atendimentos que deveriam ser solicitados na Diretoria de Atendimento, 3% sobre atendimento da Assessoria de Controle de Processos, 2% da Diretoria de Fiscalização e os outros 3% sobre os demais canais de atendimento da Instituição.</p> <p>b) Informações alheias ao Procon-SP: foram registradas 546 manifestações nas quais os usuários procuraram erroneamente a Ouvidoria do Procon-SP. Deste total, 55% dos protocolos eram sobre outros Órgãos do Estado de São Paulo, os quais foram direcionados diretamente pelo Sistema de Ouvidorias e 45% foi preciso identificar quais eram os serviços públicos municipais, federais ou de outros poderes para orientar os consumidores a procurarem os canais de atendimentos correspondentes.</p> <p>c) Discordância em relação aos posicionamentos: foram registradas 330 manifestações nas quais os usuários discordaram do Procon-SP, sendo que 53% foram questionamentos sobre a baixa da reclamação</p>	<p>a) Problema: As Ouvidorias de Fornecedores costumam encaminhar as respostas das reclamações de consumo para a Assessoria de Imprensa do Procon-SP.</p> <p>Sugestão: A Ouvidoria Procon-SP recomenda a Assessoria de Imprensa direcionar o conteúdo das demandas à Diretoria de Atendimento (DAOC) e entrar em contato com as Ouvidorias dos Fornecedores, orientando-os a incluir as respostas das reclamações de consumo diretamente no Sistema Digital, nos termos da Portaria nº 247/2021.</p> <p>Situação: A recomendação foi acatada pela Assessoria de Imprensa que passou a direcionar as respostas à Diretoria de Atendimento e orientar às Ouvidorias dos Fornecedores sobre o procedimento.</p> <p>b) Problema: Ocorrência de supostos atos criminosos de uso do logo e nome do Procon-SP, onde denunciante (consumidores e fornecedores) afirmam que foram acionados por telefone, mensagens e e-mails como sendo praticados pelo Procon-SP.</p> <p>Sugestão: A Ouvidoria Procon-SP recomenda à</p>	<p>a) Informações prestadas pela Ouvidoria Procon-SP</p> <p>Do total de 6.687 manifestações registradas no 1º semestre de 2023, 4.493 foram relacionadas a informações prestadas pela Ouvidoria Procon-SP, o que representa a maior demanda de trabalho da equipe.</p> <p>Das manifestações, 3.759 usuários desconheciam a existência dos canais específicos das Diretorias e Assessorias do Procon-SP e 546 usuários erroneamente encaminharam demandas referentes a serviços públicos prestados por outros Órgãos do Estado de São Paulo ou mesmo serviços públicos municipais e federais ou ainda prestados por outros poderes.</p> <p>É importante esclarecer que muitos usuários recorrem à Ouvidoria, seja pela busca de orientações de consumo, seja pelo desconhecimento dos canais específicos de atendimento ou mesmo pela comodidade e segurança do direcionamento prestado sobre os</p>

	<p>administrativa; 36% em relação a finalização em primeira fase de atendimento (CIP), 8% das orientações fornecidas pelos funcionários e 3% de assuntos diversos. Do total destas manifestações, 39% foram finalizadas como improcedentes, 35% como procedentes (resolvidas), 20% como encerradas, 5% como parcialmente procedente, 1% estão em andamento.</p>	<p>Diretoria Executiva intensificar o alerta de golpe por meio de um "Pop Up" e/ou carrossel no Portal, bem como por meio dos perfis do Procon-SP nas redes sociais, a fim de prevenir os usuários e comunicar as denúncias ao Órgão de investigação competente para registro de boletim de ocorrência e apuração dos fatos narrados.</p> <p>Situação: A recomendação foi acatada pela Diretoria Executiva que solicitou as ações preventivas nos meios de comunicação disponíveis e à Assessoria Técnica a abertura de processo para encaminhamento ao Órgão de investigação competente.</p>	<p>serviços e os canais adequados.</p> <p>A Ouvidoria Procon-SP busca constantemente a parceira com as Assessorias/Diretorias da Instituição com o objetivo de aprimorar o gerenciamento das demandas setoriais e classifica como importante a adoção de novas ações de melhoria para direcionar estes usuários aos canais de atendimento específicos da Instituição.</p> <p>b) Informações prestadas pela Ouvidoria Procon-SP</p> <p>Desde 20/03/20, considerando o contexto global do período de pandemia de COVID-19, a Ouvidoria Procon-SP passou a operar em regime de teletrabalho, o que levou à suspensão do atendimento telefônico prestado pelo (0800-3776266).</p> <p>Após o término do período de pandemia de COVID-19, mesmo com a retomada do atendimento presencial e a adoção do regime híbrido de teletrabalho pelo Procon-SP, a demanda por essa modalidade de contato ainda continua sendo mínima (foram registrados apenas 03 atendimentos telefônicos no 1º semestre de 2023 do total de 6.687 manifestações), dada a natureza essencialmente eletrônica das tarefas.</p>
--	---	--	---

			<p>Todas as demandas foram atendidas dentro do prazo, sem prejuízo aos serviços prestados.</p> <p>É importante enfatizar que tanto o atendimento presencial quanto o telefônico representavam há vários anos uma pequena parcela dos atendimentos. A ausência do serviço telefônico prestado pelo (0800-3776266) não gerou impacto significativo ou mesmo trouxe à luz indícios que apontem a necessidade de sua retomada.</p>
Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede	<p>Os temas mais relevantes, de acordo com o quantitativo gerado pelo Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo, versam sobre Denúncias de Discriminação em razão de Orientação Sexual e/ou Identidade de Gênero, Discriminação Racial, Discriminação por Motivo Religioso e Discriminação aos portadores do vírus HIV ou às pessoas com Aids, considerando que é atribuição da Pasta sua apuração em âmbito administrativo, respectivamente, conforme as Leis estaduais nº 14.187/2010, nº 10.948/2001, nº 17.346/2021 e nº 11.199/2002; e temas cuja competência é de outro órgão.</p> <p>As mediações de conflitos relacionadas às denúncias de discriminação, seguem ocorrendo virtualmente com êxito, sendo um meio mais econômico e célere, especialmente evitando-se o deslocamento físico de cidadãos residentes em outras regiões. Em casos excepcionais, em que o cidadão não possui acesso a</p>	<p>No relatório anterior (2º semestre/2022), em apertada síntese, cientificou-se o Dirigente sobre a proposta do 1º Termo de aditamento ao Termo de Cooperação (Processo SEI 019.00000292/2023-02, que trata de “CELEBRAÇÃO DE TERMO DE COOPERAÇÃO ENTRE A SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA E O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO, POR MEIO DO CEJUSC, COM A FINALIDADE DE DISPONIBILIZAR MEDIADORES PARA ATUAÇÃO NA RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS RELACIONADOS A VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS”), de modo a formalizar a inclusão de mediações nas temáticas de discriminações religiosas e à mulher, bem como, atualizar informações e ajustar alguns termos</p>	<p>As demandas não pertencentes a esta Ouvidoria permanecem em alta pelo fato de a Secretaria da Justiça e Cidadania ser comumente confundida como integrante do Poder Judiciário ou do Poder Executivo Federal. Nesse sentido, essas manifestações são, sempre que possível, direcionadas às Ouvidorias de competência ou orientadas a entrar em contato com o Órgão competente.</p> <p>Em que se pese a autonomia inerente às Ouvidorias prevista em decreto estadual, a Ouvidoria da Sede, muitas vezes é vislumbrada como a responsável por assuntos de competência das demais vinculadas, sendo frequentemente acionada, oportunidade em que os cidadãos são direcionados. Outra questão que</p>

	<p>computador e/ou apresenta dificuldades tecnológicas, disponibilizamos os recursos necessários na Pasta (tais como sala e computador), com toda a assistência da Ouvidoria para que o usuário do serviço público seja incluído e atendido com qualidade.</p> <p>Ademais, registramos um crescimento de atendimentos presenciais, totalizando quarenta e nove, no primeiro semestre de 2023. Trata-se de atendimentos desafiadores com os mais diversos tipos de requerimentos, os quais são analisados com muito acuro, para melhor direcionar o usuário do serviço público.</p> <p>Cumprе mencionar que a prevalência de manifestações enquadradas como "Competência de Outro Órgão", referentes a orientações fornecidas por esta Ouvidoria no âmbito do Sistema de Justiça no Brasil, integrado pelo Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, dentre outros, revelam a falta de informações e/ou equívocos dos cidadãos em atribuir à Secretaria da Justiça e Cidadania, órgão do Poder Executivo do Estado de São Paulo, responsabilidades afetas ao Sistema de Justiça.</p>	<p>técnicos.</p> <p>Em que se pese, tenha havido a aquiescência do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, para celebração do 1º Termo de Aditamento ao Termo de Cooperação, a devolutiva ocorreu somente no corrente ano. Assim, a ouvidora que essa subscreve, apresentou manifestação, pontuando que, por meio do Decreto estadual nº 67.435/2023, no artigo 1º, inciso, IX, foi criada a Secretaria de Políticas para a Mulher, deste modo, a Coordenação de Políticas para a Mulher passou a integrar a estrutura básica daquela Secretaria, como preceituado no artigo 4º, inciso XII, alínea "b", do aludido Decreto, observando que tais alterações reverberam em eventuais mediações a serem realizadas com a temática da mulher.</p> <p>Ato contínuo, a Consultoria Jurídica da Pasta (COTA: CJ/SJC n.º 62/2023), propôs o encaminhamento do feito à Secretaria de Políticas para a Mulher, por isso, até o presente a ação não foi executada, estamos aguardando resposta.</p> <p>Ademais, no presente, recomenda-se o fortalecimento das atividades de educação em direitos humanos no âmbito interno da Pasta, de modo, que as Coordenações conforme temática específica de violações de direitos humanos, capacitem os</p>	<p>merece atenção é que denúncias anônimas, quando carentes de dados obrigatórios, não permitem o prosseguimento do feito, havendo a necessidade de encerrá-las, visto que, dada a característica própria do anonimato, não temos dados para contatar o requerente e pedir complementações que são imprescindíveis.</p>
--	---	--	---

		servidores, para atuarem sempre em respeito à dignidade humana e à defesa da cidadania, enquanto agentes multiplicadores das políticas adotadas pelo Estado de São Paulo. Observa-se que houve reuniões entre as Coordenações, para que, isso seja efetivado.	
--	--	---	--

Secretaria da Saúde

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Pró-Sangue - Hemocentro de São Paulo	De acordo com as respostas da Rede de Ouvidorias do SUS – SES/SP, as Unidades de Saúde sob a gestão estadual identificaram: 1. Um grande número de elogios à equipe de saúde. 2. Reclamações referente ao agendamento de consultas, exames e cirurgias. 3. Reclamação quanto ao atendimento dos profissionais médicos.	Identificamos que a Rede de Ouvidorias do SUS – SES/SP elencou algumas recomendações levadas ao conhecimento dos dirigentes e que são importantes para desenvolver ações de melhoria. As Ouvidorias insistem em conscientizar e sensibilizar os gestores quanto a demora das áreas em responder as manifestações e a falta de conhecimento das atividades da Ouvidoria tanto por parte dos servidores quanto dos cidadãos.	A Rede de Ouvidorias do SUS – SES/SP aponta como dificuldade de atuação o atendimento do telefone, justificam que a equipe é pequena e muitos trabalham sozinhos. Ao realizar atendimento presencial o telefone toca insistentemente, atrapalhando o atendimento, o Ouvidor se sente incomodado por não atender e o cidadão pode ter a sensação de descaso.
Hospital das Clínicas de Botucatu - UNESP	De acordo com as respostas da Rede de Ouvidorias do SUS – SES/SP, as Unidades de Saúde sob a gestão	Identificamos que a Rede de Ouvidorias do SUS – SES/SP elencou algumas recomendações	A Rede de Ouvidorias do SUS – SES/SP aponta como dificuldade de atuação o

	<p>estadual identificaram:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Um grande número de elogios à equipe de saúde. 2. Reclamações referente ao agendamento de consultas, exames e cirurgias. 3. Reclamação quanto ao atendimento dos profissionais médicos. 	<p>levadas ao conhecimento dos dirigentes e que são importantes para desenvolver ações de melhoria. As Ouvidorias insistem em conscientizar e sensibilizar os gestores quanto a demora das áreas em responder as manifestações e a falta de conhecimento das atividades da Ouvidoria tanto por parte dos servidores quanto dos cidadãos.</p>	<p>atendimento do telefone, justificam que a equipe é pequena e muitos trabalham sozinhos. Ao realizar atendimento presencial o telefone toca insistentemente, atrapalhando o atendimento, o Ouvidor se sente incomodado por não atender e o cidadão pode ter a sensação de descaso.</p>
<p>Hospital das Clínicas de Marília - USP</p>	<p>De acordo com as respostas da Rede de Ouvidorias do SUS – SES/SP, as Unidades de Saúde sob a gestão estadual identificaram:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Um grande número de elogios à equipe de saúde. 2. Reclamações referente ao agendamento de consultas, exames e cirurgias. 3. Reclamação quanto ao atendimento dos profissionais médicos. 	<p>Identificamos que a Rede de Ouvidorias do SUS – SES/SP elencou algumas recomendações levadas ao conhecimento dos dirigentes e que são importantes para desenvolver ações de melhoria. As Ouvidorias insistem em conscientizar e sensibilizar os gestores quanto a demora das áreas em responder as manifestações e a falta de conhecimento das atividades da Ouvidoria tanto por parte dos servidores quanto dos cidadãos.</p>	<p>A Rede de Ouvidorias do SUS – SES/SP aponta como dificuldade de atuação o atendimento do telefone, justificam que a equipe é pequena e muitos trabalham sozinhos. Ao realizar atendimento presencial o telefone toca insistentemente, atrapalhando o atendimento, o Ouvidor se sente incomodado por não atender e o cidadão pode ter a sensação de descaso.</p>
<p>Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto CAMPUS / Emergência</p>	<p>De acordo com as respostas da Rede de Ouvidorias do SUS – SES/SP, as Unidades de</p>	<p>Identificamos que a Rede de Ouvidorias do SUS – SES/SP elencou algumas</p>	<p>A Rede de Ouvidorias do SUS – SES/SP aponta como dificuldade de</p>

	<p>Saúde sob a gestão estadual identificaram:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Um grande número de elogios à equipe de saúde. 2. Reclamações referente ao agendamento de consultas, exames e cirurgias. 3. Reclamação quanto ao atendimento dos profissionais médicos. 	<p>recomendações levadas ao conhecimento dos dirigentes e que são importantes para desenvolver ações de melhoria. As Ouvidorias insistem em conscientizar e sensibilizar os gestores quanto a demora das áreas em responder as manifestações e a falta de conhecimento das atividades da Ouvidoria tanto por parte dos servidores quanto dos cidadãos.</p>	<p>atuação o atendimento do telefone, justificam que a equipe é pequena e muitos trabalham sozinhos. Ao realizar atendimento presencial o telefone toca insistentemente, atrapalhando o atendimento, o Ouvidor se sente incomodado por não atender e o cidadão pode ter a sensação de descaso.</p>
<p>Hospital das Clínicas de São Paulo - USP</p>	<p>De acordo com as respostas da Rede de Ouvidorias do SUS – SES/SP, as Unidades de Saúde sob a gestão estadual identificaram:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Um grande número de elogios à equipe de saúde. 2. Reclamações referente ao agendamento de consultas, exames e cirurgias. 3. Reclamação quanto ao atendimento dos profissionais médicos. 	<p>Identificamos que a Rede de Ouvidorias do SUS – SES/SP elencou algumas recomendações levadas ao conhecimento dos dirigentes e que são importantes para desenvolver ações de melhoria. As Ouvidorias insistem em conscientizar e sensibilizar os gestores quanto a demora das áreas em responder as manifestações e a falta de conhecimento das atividades da Ouvidoria tanto por parte dos servidores quanto dos cidadãos.</p>	<p>A Rede de Ouvidorias do SUS – SES/SP aponta como dificuldade de atuação o atendimento do telefone, justificam que a equipe é pequena e muitos trabalham sozinhos. Ao realizar atendimento presencial o telefone toca insistentemente, atrapalhando o atendimento, o Ouvidor se sente incomodado por não atender e o cidadão pode ter a sensação de descaso.</p>
<p>Secretaria da Saúde - Sede</p>	<p>De acordo com as respostas da Rede de Ouvidorias do SUS –</p>	<p>Identificamos que a Rede de Ouvidorias do SUS – SES/SP</p>	<p>A Rede de Ouvidorias do SUS – SES/SP aponta</p>

	SES/SP, as Unidades de Saúde sob a gestão estadual identificaram: <ol style="list-style-type: none"> Um grande número de elogios à equipe de saúde. Reclamações referente ao agendamento de consultas, exames e cirurgias. Reclamação quanto ao atendimento dos profissionais médicos. 	elencou algumas recomendações levadas ao conhecimento dos dirigentes e que são importantes para desenvolver ações de melhoria. As Ouvidorias insistem em conscientizar e sensibilizar os gestores quanto a demora das áreas em responder as manifestações e a falta de conhecimento das atividades da Ouvidoria tanto por parte dos servidores quanto dos cidadãos.	como dificuldade de atuação o atendimento do telefone, justificam que a equipe é pequena e muitos trabalham sozinhos. Ao realizar atendimento presencial o telefone toca insistentemente, atrapalhando o atendimento, o Ouvidor se sente incomodado por não atender e o cidadão pode ter a sensação de descaso.
--	---	---	---

Secretaria da Segurança Pública

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria da Segurança Pública - Sede	MÁ QUALIDADE NO ATENDIMENTO 351 demandas SOLICITAÇÃO DE POLICIAMENTO 323 demandas INFRAÇÃO DISCIPLINAR/TRANSGRESSÃO DISCIPLINAR 199 demandas		

Secretaria de Agricultura e Abastecimento

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo - Fundação ITESP		Mudança em procedimentos internos.	Retorno da área interna.
Secretaria da Agricultura e Abastecimento - Sede	1-) RECLAMAÇÕES: a) Cadastro Ambiental Rural - CAR: acesso, dúvidas quanto	Esta Ouvidoria permanece em constante contato junto às áreas	Houve relativa dificuldade no cumprimento dos

	<p>aos procedimentos, emissão de recibos, sincronização com sistema Federal, cadastro na central do proprietário</p> <p>b) Programas: Melhor Caminho;</p> <p>c) Procedimentos internos: andamento de pedidos/processos, envio e recebimento de documentos, realização de cadastro nos sistemas internos (CAR, GEDAVE).</p> <p>2-) DENÚNCIA:</p> <p>a) fiscalização de estabelecimentos – comercialização de produtos, eventos com participação de animais;</p> <p>b) fiscalização SISP em produtos comercializados</p> <p>3-) SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES:</p> <p>a) Cadastro Ambiental Rural - CAR</p>	<p>técnicas, monitorando as demandas mais frequentes, recomendando a melhora no atendimento ao cidadão e a atualização constante das informações junto a página da Pasta. Destaco que as áreas técnicas têm colaborado e acatado com as recomendações sugeridas.</p>	<p>prazos concedidos para o envio de resposta, por determinadas áreas técnicas. No mais, não houve dificuldade na atuação desta Ouvidoria da Secretaria de Agricultura e Abastecimento.</p>
--	--	--	---

Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
CECOM - Centro de Saúde da Comunidade da UNICAMP	<ol style="list-style-type: none"> Atendimento do profissional: insatisfação com o atendimento - 7 manifestações Agendamento por telefone: dificuldade de acesso - 6 manifestações Atendimento de agravos em saúde (PA): demora no atendimento - 4 manifestações 	Sem comentários.	Sem comentários.
Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Caism / Unicamp	<ul style="list-style-type: none"> Queixas sobre o cancelamento de procedimento cirúrgicos. Nessa mesma linha, constata-se faltar clareza da parte médica na orientação de pacientes (e seus familiares) sobre a possibilidade de ocorrerem tais cancelamentos (de internações, cirurgias, etc.); Queixas sobre a demora para tratamento cirúrgico da endometriose; 	<p>4. Realização de encontros periódicos entre a Ouvidoria e órgãos de Coordenação da Assistência (como divisões médicas e de enfermagem, por exemplo), para apresentação e compartilhamento de principais demandas. A recomendação foi acolhida pela Superintendência do Hospital e começará a ser implementada tão logo se</p>	<ul style="list-style-type: none"> A falta de uma Central de Informações leva usuários a entrarem em contato com a Ouvidoria para todo e qualquer assunto; A Ouvidoria é frequentemente acionada nas

		<p>elabore uma apresentação das missões e processos de trabalho da Ouvidoria (isso já está em curso);</p>	<p>situações em que pacientes/familiares não conseguem contatar a Central de Agendamento (que existe e possui um telefone próprio).</p>																								
<p>Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps</p>	<p>Trata-se do relatório da Ouvidoria do Centro Paula Souza, uma Autarquia do Governo do Estado de São Paulo, vinculada à SECRETARIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO, referente ao 1º semestre de 2023. O relatório baseia-se no período de 01/01/2023 a 30/06/2023, neste contexto o relatório está circunstanciado nas temáticas a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - descrição das 3 manifestações mais frequentes/relevantes. - recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes/departamentos da Autarquia. - dificuldades na atuação da Ouvidoria. <p>1. As três manifestações mais frequentes/relevantes:</p> <p>Desde o 1º semestre de 2019, quando a Ouvidoria do Centro Paula Souza posicionou-se estrategicamente como PLATAFORMA DE DADOS, na perspectiva de consultoria institucional e social para promoção de equidade da cidadania e integridade institucional, as tipologias de manifestação até o 2º semestre de 2022 apresentavam temáticas predominante categorizadas de manifestações mais frequentes/relevantes. Entretanto, neste 1º semestre de 2023 o contexto da participação cidadã circunstanciado pela premissa qualificadora difusa do volume quantitativo e qualitativo, potencializado pela complexidade das demandas a serem analisadas, com efeito, inverteu esta lógica de relevância interpretativa (1º tema mais frequente – 2º tema mais frequente – 3º tema mais frequente), substanciando o ineditismo da expressão cidadã de forma dinâmica caracterizada por constantes mudanças das tipologias de manifestação provocadas a Ouvidoria do Centro Paula Souza. Estatisticamente, a interação do cidadão com a Ouvidoria foi modelada pela tramitação das demandas de legítimo interesse social, diante da Educação Pública Profissional e Tecnológica conforme a variação anacrônica (destoa de uma cronologia frequente e reiterada), das demandas qualificadas na MULTIPLICIDADE DAS TIPOLOGIAS abaixo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- TRAMITAÇÃO DE PROTOCOLOS PENDENTES DO EXERCÍCIO ADMINISTRATIVO DE 2022 2- VESTIBULINHO ETEC 3- CONCURSO PÚBLICO CENTRO PAULA SOUZA 4- LEVANTE INDIVIDUAL DISCENTE 5- INFORMAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS 6- CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL DE APOIO ADMINISTRATIVO PARA OUVIDORIA 7- REPÚDIO A CONDUTA ADMINISTRATIVA CONJUNTA DA UNIDADE DO ENSINO SUPERIOR DE GRADUAÇÃO – CESU/CPS E UNIVESP MEDIANTE CANCELAMENTO DE MATRÍCULA ACADÊMICA DO CST EM PROCESSOS QUÍMICOS NA FATEC DE CAMPINAS 8- SUPOSTO ASSÉDIO DE ALUNO A ALUNO 9- SUPOSTA CONDUTA INADEQUADA DE ALUNO 10- CONDUTA INADEQUADA DA GESTÃO ESCOLAR 11- INSEGURANÇA (SUSPEITA DE ATENTADO NAS UNIDADES ESCOLARES) 12- INDÍCIOS DE PERSEGUIÇÃO A DIREÇÃO ESCOLAR 13- LEVANTE ANÔNIMO CONTÍNUO DE 2022 A 2023 NA FATEC SOROCABA 14- LEVANTE DA COMUNIDADE ACADÊMICA 15- MÁ CONDUTA DOCENTE DURANTE AULA PRESENCIAL <table border="1"> <thead> <tr> <th>PERÍODO TRAMITAÇÕES</th> <th colspan="2">SISTEMA INFORMATIZADO DA REDE DE OUVIDORIAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>JANEIRO</td> <td>253</td> <td>457</td> </tr> <tr> <td>FEVEREIRO</td> <td>314</td> <td>394</td> </tr> <tr> <td>MARCO</td> <td>558</td> <td>448</td> </tr> <tr> <td>ABRIL</td> <td>427</td> <td>653</td> </tr> <tr> <td>MAIO</td> <td>387</td> <td>1.028</td> </tr> <tr> <td>JUNHO</td> <td>278</td> <td>779</td> </tr> <tr> <td>TOTAL 1º SEMESTRE 2023</td> <td>2.217</td> <td>3.759</td> </tr> </tbody> </table>	PERÍODO TRAMITAÇÕES	SISTEMA INFORMATIZADO DA REDE DE OUVIDORIAS		JANEIRO	253	457	FEVEREIRO	314	394	MARCO	558	448	ABRIL	427	653	MAIO	387	1.028	JUNHO	278	779	TOTAL 1º SEMESTRE 2023	2.217	3.759	<p>2. recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes/departamentos da autarquia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 05 recomendações para CHEFIA DE GABINETE – GDS – Administração Central - 25 recomendações para Unidade Processante – UP - 01 recomendação para Unidade Escolar do Ensino Superior (FATEC IPIRANGA) - 08 provocações para reflexão institucional: <ul style="list-style-type: none"> - CHEFIA DE GABINETE = Ampliação da capacitação presencial sobre a prevenção de assédio moral e sexual no trabalho (Direcionada para os servidores da Administração Central), extensiva para os colaboradores terceirizados atuantes na Recepção – Vigilância – Manutenção. - CHEFIA DE GABINETE = Normatização de regras para a utilização dos estacionamentos das unidades escolares mediante suspensão de CAPACITISMO na ETEC de Embu decorrente de conflito pela utilização do estacionamento. - ETEC TEREZA APARECIDA CARDOSO NUNES DE OLIVEIRA = Ampliação da rede de atenção e apoio institucional para vedação de alertador anônimo em eventual perspectiva técnica de má-fé para macular a competência profissional da Direção Escolar. - CHEFIA DE GABINETE = Responsabilização de servidor público sob indícios de violação da legalidade institucional mediante a indução do vício de consentimento cidadão para transferência acadêmica discente imputada pela gestão escolar ao seu representante legal. - GABINETE DA SUPERINTENDÊNCIA – DEMANDAS MINISTÉRIO PÚBLICO = Consientização preventiva sobre a SINDROME DE BURNOUT (Esgotamento físico e mental decorrente de estresse crônico provocado pelo excesso de trabalho) diante da ansiedade profissional para CUMPRIMENTO DE COTA DO MINISTÉRIO PÚBLICO, em demonstração aparente de EXAUSTÃO EMOCIONAL, DESPERSONALIZAÇÃO e BAIXO SENTIMENTO DE REALIZAÇÃO. - CHEFIA DE GABINETE = Ampliação da capacitação presencial sobre a prevenção de assédio moral e sexual no trabalho (Direcionada para os servidores da Administração Central), extensiva também para os GESTORES DEPARTAMENTAIS da Administração Central, objetivando aumentar a capacidade de prevenção institucional através do conhecimento difundido pela COMISSÃO PERMANENTE DE ORIENTAÇÃO E PREVENÇÃO CONTRA ASSÉDIO MORAL E SEXUAL – COPAMS. - COORDENAÇÃO DE INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA = Cessão de tecnologia assistida para servidores com deficiência visual (VISÃO SUBNORMAL – BAIXA VISÃO), lotados na Administração Central do Centro Paula Souza. - CHEFIA DE GABINETE = Retroação do dever apuratório institucional mediante NOTÍCIA DE FATO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO sobre pressuposta conduta atípica docente circunstanciada por duas personalidades jurídicas diferentes (PRINCÍPIO DA SUSPEIÇÃO EM CONTRATO DETERMINADO CESSADO 2022 – REATIVAÇÃO DA PRESUNÇÃO PRECEDENTE EM CONTRATO INDETERMINADO INICIADO 2023). 	<p>3. dificuldades na atuação da Ouvidoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - continuidade do colapso administrativo do expediente da Ouvidoria desde o 2º semestre de 2022 diante de seu ápice em MARÇO/2023 mediante o marco do excedente de 1007 demandas diárias aguardando análise represadas pela insuficiência da capacidade operacional e administrativa da Ouvidoria, subdivididas nos canais de tramitação (1-SISTEMA INFORMATIZADO DA REDE DE OUVIDORIAS = Classificações – Aguardando Resposta – Respostas – 2- ENDEREÇO ELETRÔNICO DA OUVIDORIA). - cultura organizacional permeada pela incompreensão da participação do cidadão e monitoramento social, atribuindo ao agente de transparência uma representação negativa perante departamentos, unidades escolares e servidores da Administração Central, em conotação ao espectro de balcão de atendimento em caráter ordinário apenas para entrada e saída de manifestações, minorando sua competência em detrimento da sua legitimidade imparcial, autonomia institucional, qualidade técnica para compreender, analisar, buscar soluções e formular recomendações para aprimoramento do juízo de admissibilidade institucional, bem como a capacitação técnica contínua para expansão do conhecimento crítico e criativo como preparação para atuação assertiva diante da instabilidade e desencontro no relacionamento entre cidadão e instituições. - IDENTIFICAÇÃO DO DESGASTE PSICOLÓGICO DA EQUIPE DE OUVIDORIA DIANTE DO (1) VOLUME DE TRABALHO VULTUOSO (2) MULTIPLICIDADE E VARIEDADE TEMÁTICA (3) COMPLEXIDADE CONCEITUAL (4) ESCALA CRESCENTE E FREQUENTE DA DEMANDA (5) DETERMINANDO ALTO NÍVEL DE CONCENTRAÇÃO PARA ANÁLISE ASSERTIVA NA INTERPRETAÇÃO / ACOLHIMENTO / TRAMITAÇÃO / CONCLUSÃO DAS DEMANDAS. CONCOMITANTEMENTE A (6) AFETAÇÃO PROVOCADA PELA SINDROME DO PENSAMENTO ACELERADO E (7) IMPACTO DIRETO DE ATENDIMENTOS PRESENCIAIS VINCULADOS A PERSPECTIVA PERTURBADORA (EXEMPLOS = (A) PENSAMENTO SUICIDA – (B) TRANSTORNOS MENTAIS APARENTES COM AUTONARRATIVA CIDADÃ DE AGRESSIVIDADE – (C) VISÃO SUBNORMAL MEDIANTE LIBERAÇÃO CLÍNICA DA MEDICINA DO TRABALHO PARA RETORNO AS ATIVIDADES LABORAIS – (D) INTERNAÇÃO MÉDICA EM DECORRÊNCIA DA SINDROME DE BURNOUT). - sequenciamento de fatores administrativos (cobertura do período de férias, cessação do contrato de trabalho emergencial, adaptabilidade dos colaboradores a complexidade dos tramites de Ouvidoria, latência entre os tramites burocráticos institucionais para contratação e início das atividades funcionais de servidores para Ouvidoria, morosidade e burocratização institucional para concessão de cobranças sociais e provocações do Poder Público de PROMOTORIAS DE JUSTIÇA – MINISTÉRIO PÚBLICO – OUVIDORIA NACIONAL DOS DIREITOS HUMANOS – SECRETARIA DE JUSTIÇA E CIDADANIA), resultantes no agravamento da capacidade
PERÍODO TRAMITAÇÕES	SISTEMA INFORMATIZADO DA REDE DE OUVIDORIAS																										
JANEIRO	253	457																									
FEVEREIRO	314	394																									
MARCO	558	448																									
ABRIL	427	653																									
MAIO	387	1.028																									
JUNHO	278	779																									
TOTAL 1º SEMESTRE 2023	2.217	3.759																									

			operacional e administrativa do expediente da Ouvidoria. - sequenciamento inconcluso da sinergia coletiva coordenada da força de trabalho da Ouvidoria para o enfrentamento estratégico das demandas represadas, com prazo protocolar expirado no SISTEMA INFORMATIZADO DA REDE DE OUVIDORIAS e no ENDEREÇO ELETRÔNICO DA OUVIDORIA, na perspectiva de FORÇA TAREFA, nos formatos (1) TRAMITAÇÃO DE PROTOCOLOS PENDENTES DO EXERCÍCIO ADMINISTRATIVO DE 2022 (2) TRAMITAÇÃO DAS CLASSIFICAÇÕES COM PRAZO EXCEDIDO (3) TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS REPRESADAS NO ENDEREÇO ELETRÔNICO DA OUVIDORIA (4) TRAMITAÇÃO DAS RESPOSTAS COM PRAZO EXTRAPOLADO.
Faculdade de Ciências Médicas FCM Unicamp	A Ouvidoria da Faculdade de Ciências Médicas da Unicamp recebeu treze manifestações no primeiro semestre, nas quais dez solicitaram informações sobre assuntos diversos como: obtenção de histórico de curso, desativação de e-mail, autorização para utilização de dados de site, transferência de aluno, entre outras.	Não houve recomendações.	Não houve.
Faculdade de Medicina de Marília - Famema	As manifestações mais frequentes são as solicitações de informações, representam 80% do total das manifestações, e referem à processo seletivo, concurso público, vestibular, cursos de pós-graduação. As manifestações referentes à denúncia foram de forma anônima, referentes à estrutura organizacional, vestibular e conduta de dirigentes. Todas as manifestações são analisadas e encaminhadas aos dirigentes para ciência e providências necessárias. As manifestações foram encerradas e respondidas aos manifestantes. A demanda da Ouvidoria reduziu em 31,81% em relação ao 2º semestre de 2022.	A Ouvidoria Famema está em busca constante de melhoria e as recomendações fazem parte do processo de trabalho desenvolvido em parceria com as Diretorias e Serviços, onde são discutidas as possibilidades ou não de viabilizar e quando possível são acatadas. A Ouvidoria continua recomendando à Diretoria, analisar a viabilidade de um espaço físico para a Ouvidoria e SIC com ampla visibilidade, identificação, privacidade para os usuários, pois acredita que proporcionará um aumento considerável no volume de manifestações e consequentemente na satisfação dos usuários. Porém a instituição continua sem espaço físico necessário para atender a recomendação.	A Ouvidoria Famema desenvolve seu trabalho em parceria com as Diretorias e Serviços, buscando de forma integrada atender e satisfazer os usuários. A Ouvidoria Famema trabalha em parceria com a Comissão de Assédio Sexual e Moral da Famema no acolhimento do(a) assediado(a).
Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - Famerp	1) Informações sobre o vestibular do curso de medicina da FAMERP; 2) Informações, sobre os cursos de Pós graduação lato sensu e retirada de certificados; 3) Informações, sobre o curso da COREME, residência médica em geral.	Nada consta	Nada consta
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp	1- Reclamações e consultas de competência de outras instâncias governamentais. A grande maioria das demandas recebidas pela ouvidoria da FAPESP correspondem a demandas de outros órgãos/instituições/serviços. 2-Denúncias Relativas ao exercício de atividades paralelamente ao recebimento de bolsas de Estudos. Este é o tipo mais recorrente de notícia de infringências aos instrumentos de outorga. 3- Reclamações sobre atendimento. A Fundação recebe algumas milhares de consultas sobre o andamento, dúvidas e questões afetas às atividades acadêmicas suportadas em nossas linhas de fomento. Nem sempre o tempo para o atendimento se acomoda à expectativa do consultente.	Não houve no período.	Não há. Este signatário tem autonomia funcional pautada pelos limites das atividades legais do Ouvidor. Esta plataforma é uma facilitadora do trabalho, pois garante a identificação de prazos e o encaminhamento das consultas, de maneira rápida e prática.

Hemocentro de Campinas/Unicamp	<p>1) Demora no atendimento (permanência no serviço / agendamento)</p> <p>2) Infraestrutura móveis velhos e ar condicionado quebrado</p> <p>3) Comentários, reclamações ou pedido de mudanças em procedimentos que qualificam inaptidão para doar sangue</p>	não se aplica	Falta de informação no formulário para responder (e-mail errado, telefone inválido, Endereço incompleto e nome incompleto)
Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	<p>1 - Deficiência de comunicação entre usuário e profissional;</p> <p>- Falta de boletim no horário determinado, ou inexistência do boletim médico em plantões de final de semana;</p> <p>- Uso demorado de termos extremamente técnicos ou jargões médicos de difícil compreensão do usuário;</p> <p>- Falha de informação ao público usuário em geral sobre as particularidades de um hospital escola;</p> <p>- Desconhecimento da equipe médica sobre os processos internos como horário para internação, não agendamento ou fornecimento de informações por telefone, prazos para realização de procedimentos, rotina de centro cirúrgico, entre outros.</p> <p>2 - Demora e/ou cancelamentos de procedimentos cirúrgicos ou não, sem justificativas concretas, por parte das equipes;</p> <p>- Equipes cancelam procedimentos sistematicamente sem nenhuma explicação e esclarecimentos aos pacientes e acompanhantes. Geralmente pacientes ficaram horas em jejum, na expectativa de realização da cirurgia aguardada. Equipe médica sequer dá retorno pessoalmente ao paciente ou acompanhante, que acabam sabendo pela enfermagem sobre o cancelamento.</p> <p>3 - Dificuldade de acesso a informações e orientações através de meios de comunicação e pessoalmente:</p> <p>- Inexistência de atendimento telefônico;</p> <p>- Informações insuficientes nos meios de comunicação como página institucional e redes sociais do hospital. Além de falta de placas e faixas indicativas, que dificultam a acessibilidade e localização do usuário.</p>	<p>1 - Clareza nas respostas relacionadas a assuntos referentes as dúvidas e solicitações de pacientes e seus cuidadores/acompanhantes, bem como apresentação de possíveis soluções aos problemas apresentados.</p> <p>Ex.: Falta de material específico para procedimento cirúrgico. Solicita-se responder, se estão sendo tomadas medidas concretas para aquisição do material ou justificativa para não aquisição. As respostas vem sem resolutividade;</p> <p>Não acatada</p> <p>2 - Reunião sistemática entre Ouvidoria e Alta Administração para apresentação das principais demandas e e alinhamento dos fluxos de trabalho.</p> <p>Não acatado</p> <p>3 - Envolvimento do Serviço de Ouvidoria na recepção de residentes;</p> <p>Não acatada.</p> <p>4 - Compartilhamento de ações realizadas no hospital como mutirão de cirurgia e outras ações;</p> <p>Ex. A Ouvidoria nunca foi incluída no compartilhamento de informações sobre mutirão de cirurgias, porém existe alta procura de informações acerca do programa na Ouvidoria.</p> <p>5 - Solicitação de apoio para resolutividade de demandas relacionadas a aparelho coclear. Nenhuma demanda registrada sobre troca de aparelho coclear foi respondida pela especialidade de Otorrinolaringologia no semestre;</p> <p>Não acatada</p>	<p>1 - Desconhecimento de outros profissionais sobre o real papel da Ouvidoria e suas atribuições;</p> <p>- Antes de verificar a mínima possibilidade de resolutividade encaminha-se paciente/acompanhante para a Ouvidoria. Na maioria das vezes não se trata de situação que precisasse chegar a alçada da Ouvidoria.</p> <p>2 - Negligência em relação aos prazos de respostas solicitados pela Ouvidoria;</p> <p>- Muitos profissionais ignoram os prazos solicitados, ou simplesmente não respondem demandas de Ouvidorias.</p> <p>3 - Respostas não resolutivas ou evasivas, com excesso de jargões médicos e termos técnicos e letra ilegível;</p> <p>4 - Falta de empatia e humanização relacionada a dificuldade de compreensão dos usuários da Instituição que buscam o Serviço de Ouvidoria.</p>
Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - Ipen	<p>Produção do gerador de Tecnécio</p> <p>Produção IOD-IPEN 131</p> <p>Procedimento</p>	Buscar novos fornecedores	Falta de recursos humanos
Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S/A - IPT	<p>- Reclamações referente ao excesso de ruídos produzido pelo Laboratório de Infraestrutura em Energia;</p> <p>- Reclamações referente a conservação do terreno IPT/IBAMA Jaguaré;</p> <p>- Deficiência na execução da manutenção predial das dependências do prédio do restaurante bem como na prestação dos serviços.</p>	<p>- Recomendado e acatado pelo Laboratório de Infraestrutura em Energia na solução da manifestação encaminhada referente ao excesso de ruído;</p> <p>- Recomendação atendida referente a melhoria na prestação de serviços do restaurante, acatadas e evidenciadas periodicamente por essa ouvidoria;</p> <p>- Todas as recomendações da ouvidoria foram bem recebidas e acatadas pelas diretorias/gerencias/coordenações do instituto.</p>	<p>- Para a consolidação e o bom andamento dos serviços prestados por essa Ouvidoria há necessidade da difusão de seu papel no IPT, tanto para o público interno como para o público externo;</p> <p>- 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;</p> <p>- 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.).</p>
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação - SEDE	<p>Em 01/01/2023, por meio do Decreto nº 67.435/23 foi criada a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação tendo como vinculadas:</p> <p>USP - Universidade de São Paulo</p>	Nada a ser apontado por enquanto	Até a presente data, não existem dificuldades a serem apontadas

	<p>UNESP - Universidade Estadual Paulista Julio de Mesquita Filho UNICAMP - Universidade Estadual de Campinas UNIVESP - Universidade Virtual do Estado de São Paulo FAPESP - Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo IPT - Instituto de Pesquisas Tecnológicas S/A IPEN - Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares FAMEMA - Faculdade de Medicina de Marília FAMERP - Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto CPRTI - Comissão Processante de Regime de Tempo Integral e,</p> <p>Em 18.01.2023 por meio do Decreto 67.453/23 o Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - CEETEPS foi transferido para esta Pasta</p> <p>Manifestações mais relevantes são sobre Homologação de Acesso de Pesquisadores da CPRTI</p> <p>No mais, são manifestações esporádicas das demais vinculadas</p>		
<p>Universidade de São Paulo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Critérios de bolsas e auxílios estudantis; critérios de ingresso (heteroidentificação); ● Infraestrutura do campus- restaurantes, moradia estudantil e transporte; uso da área de esportes/lazer do Quadrilátero Saúde/Direito; ● Registro de auxílio de saúde por servidores; ● Museu do Ipiranga- limite ao número de visitantes; ● Atendimento no Hospital Universitário 	<ul style="list-style-type: none"> ● Temos entrado em contato pessoalmente com dirigentes e órgãos para enfatizar a necessidade de rapidez na resposta aos usuários, com sucesso. Seguiremos com a estratégia, buscando suprimir atrasos e agilizar as devolutivas; ● Recomendação a órgãos para comunicar eventos, rotinas e limitações aos usuários, evitando reclamações sem procedência, em razão de falha na obtenção de informação. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Atraso na devolutiva por parte de alguns órgãos; ● Utilização da Ouvidoria como Canal de informação geral (temos comunicado a inadequação de uso);
<p>Universidade Estadual de Campinas - Unicamp</p>	<p>ATENDIMENTO: O Serviço de Ouvidoria da Unicamp recebeu um elevado número de manifestações referentes aos atendimentos prestados, dentre eles, predominaram questões relativas à área de saúde: HC e CAISM e demais órgãos, principalmente no contato telefônico, não temos uma central telefônica específica, dentro dos Hospitais, assim sobrecarrega outros setores que precisam suprir esses atendimentos. Com o início do ano letivo assuntos de natureza acadêmica são muito solicitados, assim como os programas educativos que demandam muita procura, em razão de novos alunos ingressantes.</p> <p>LEGISLAÇÃO: No decorrer do semestre a Unicamp passou a ser vinculada à Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação. A Universidade, apesar de sua autonomia, continua sob a égide do Regimento Estadual e Federal, com todas as suas respectivas leis e normativas. A partir da Deliberação CONSU A-006/2003 em 25/04/2023 instituiu-se o benefício do Vale Refeição para os servidores ativos da Unicamp. Com esse benefício surgiram diversas e variadas dúvidas e ansios por informações fidedignas referentes aos procedimentos para usufruir o benefício. Destacamos também a procura por informações referentes à assuntos acadêmicos, são muito frequentes quando os alunos estão chegando para cursar em nossa Instituição. Com a ampliação das ações afirmativas, torna-se, cada vez mais, necessário realizar um treinamento adequado nas bancas de averiguação, no que se refere ao sistema de COTAS. Garantir uma permanência estudantil perene passa por uma construção, de políticas constantes. Nesse período, realizamos processo de progressão na carreira PAAPE 2023, aos servidores. O certame foi homologado em julho. A Universidade está tentando dirimir, dentro do possível, o achatamento, existente nas carreiras PAAPE, aos servidores técnicos administrativos.</p> <p>INFRAESTRUTURA: Em sua rotina diária e a alta frequência de alunos, funcionários, docentes e público flutuante, aparecem problemas de diversas ordens, a Universidade através de sua prefeitura está trabalhando no sentido de otimizar os recursos gastos com transporte fretado. Há um estudo para possibilitar realizar um processo de licitação com uma só empresa para suprir todos os itinerários de Campinas e RMC. Ainda estamos recebendo muitas queixas, principalmente com os restaurantes universitários, sobre a qualidade da refeição servida, e distribuição de refeições com a empresa terceirizada: "Soluções". Como já comentado, existe uma pauta de reivindicação desfavorável pela contratação dessa empresa. Os problemas com a moradia Estudantil continuam, entretanto, nesse semestre foi realizada a compra de um terreno contíguo, ao espaço físico, da atual moradia estudantil. Um avanço para garantir a consolidação da permanência estudantil, a proposta é da construção de mais 800 casas, e futuramente conseguir reformar também, as casas já existentes.</p>	<p>ATENDIMENTO: Estamos sempre em contato com os responsáveis pelas Ouvidorias locais da área da saúde realizando orientações para atualizar os contatos disponibilizados ao usuário, para que, na medida do possível, consigamos não redobrar o trabalho no sentido que o usuário possa ter um retorno adequado. Sugerimos que demandas sobre questão acadêmica possam ser resolvidas no âmbito da própria Diretoria, pois dessa forma evitamos o retrabalho e agilizamos os atendimentos. Acatado. Reuniões constantes</p> <p>LEGISLAÇÃO: Estamos sempre atualizados no que se refere ao Regimento Interno, instruções normativas, portarias como também com o Portal da transparência, LGPD e afins, para acolher e oferecer informações fidedignas aos usuários. No mês de abril, a Ouvidoria participou de um Seminário na Controladoria Geral do Estado de São Paulo discutindo o tema LGPG aplicado às Ouvidorias. Estamos sempre em aprendizado contínuo para exercer o nosso papel como mestria e oferecer um atendimento de excelência e gerencias com as áreas de controle interno da Universidade. Acatado. A Ouvidoria desempenha seu papel em Grupos de Trabalho.</p> <p>INFRAESTRUTURA: Acompanhar as rotinas cotidianas é sempre trabalhoso, mas, caso a caso, analisamos e sugerimos correções apontadas às queixas apresentadas. Sempre que acontece a troca de dirigentes nos Órgãos Administrativos e Unidades de Ensino e Pesquisa na Universidade, existe a necessidade de interagir com os dirigentes para que, as demandas retornam no prazo estabelecido, dependendo do conteúdo exposto. Aos poucos, tentamos suprir esta demanda no que diz respeito à demora do retorno das áreas tentando conscientizar sobre a importância de um retorno no prazo estabelecido, aos usuários. Acatado. Ha necessidade de orientações constantes.</p>	<p>A equipe da Ouvidoria, continua desfalçada, assim como toda a Universidade. Foram realizados concursos públicos e já estão sendo homologados, portanto, acho que conseguiremos suprir essa necessidade que é fundamental para manter o acolhimento e tratamento das demandas apresentadas e também, os atendimentos presenciais e, na medida do possível, continuamos os atendimentos em formato remoto (on line). Desta forma, estamos conseguindo realizar cobranças das devolutivas das manifestações enviadas aos órgãos. Os dirigentes em sua maioria, também retornam no prazo estabelecido, dependendo do conteúdo exposto.</p>
<p>Universidade Estadual Paulista - Unesp</p>	<p>As três manifestações mais frequentes no primeiro semestre de 2023, em ordem decrescente de quantidade de registros, foram:</p> <p>1) Denúncias. Pela primeira vez desde o início dos registros, as denúncias foram em maior quantidade que as solicitações de informações. Das 345 denúncias registradas, podemos apontar uma alta de registros relacionados às situações de importunação sexual. Porém, é preciso destacar que estes registros foram, majoritariamente, de situações que ocorreram em festas e repúblicas estudantis externas aos campi da Unesp e sem qualquer vínculo com as atividades institucionais. Acreditamos que essa alta foi decorrente das medidas adotadas em decorrência da instituição da Política Educativa de Enfrentamento às diversas formas de assédio, discriminações e preconceitos pela Unesp. Em seguida temos denúncias de</p>	<p>Todas as recomendações foram acatadas e, novamente, destacamos o espaço e a importância assumida pela Ouvidoria da Unesp como espaço de fortalecimento da transparência e qualidade na prestação de serviço público. A implementação da Política Educativa de Enfrentamento às diversas formas de assédio, discriminações e preconceitos trouxe desafios às ações da ouvidoria e para poder corresponder às expectativas, solicitou à reitoria da Unesp o incremento de formação de todas as pessoas envolvidas com as ouvidorias</p>	<p>A maior dificuldades enfrentada pela Ouvidoria de Serviços Públicos da Unesp é o desconhecimento por parte uma parcela da comunidade universitária, em especial de estudantes, sobre sua função e limites de atuação. Muitos desejam que a Ouvidoria apure situações ou aplique sanções/punições e quando são informados que essas atribuições não podem ser executadas, questionam sua atuação. Assim, é</p>

	<p>relacionamento entre estudantes, independentemente de gênero e, por fim, questões trabalhistas. Destacamos que, do total de manifestações que relatam conflitos de relacionamentos entre estudantes, há 30% deles registrados por apenas um estudante que se encontra em acolhimento por condições de saúde mental.</p> <p>2) Solicitação de informações. Dos 333 registros que pediram algum tipo de informação, os assuntos mais frequentes nas três primeiras colocações, foram os constituídos de dúvidas sobre a graduação e pós-graduação na Unesp. Os assuntos desses questionamentos foram, especialmente, em relação à vida acadêmica, transferências externas para cursos de graduação e tipos de programas de pós-graduação ofertados pela Unesp. As Seções Técnicas de Graduação e de Pós-graduação foram os setores mais demandados no primeiro semestre de 2023. Em seguida, em segundo lugar em registros, ainda dentro dos assuntos acadêmicos, tivemos um destaque de pedidos de informações sobre as matrículas dos estudantes aprovados pelo Vestibular Unesp 2023. E, por fim, tivemos as dúvidas sobre o Vestibular Unesp 2023, com questionamentos sobre cursos, notas de corte, funcionamento dos sistemas de reserva de vagas e do uso da nota do ENEM.</p> <p>3) Reclamações. Das 243 reclamações, as mais frequentes foram as que tratavam prestação de serviço em algum setor ou área da Unesp, de maneira genérica e sem preponderar um setor específico. Em seguida, recebemos reclamações de usuários insatisfeitos com o "Unesp Saúde", plano de saúde administrado pela instituição e que passou por uma reorganização no final de 2022 e muitos problemas decorrentes das mudanças. E, em terceiro lugar, dentre as mais frequentes, tivemos, assim como em 2022, os registros relacionados ao Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu, uma autarquia independente da Unesp e que possui Ouvidoria própria. Nesses casos, o cidadão foi orientado a registrar no próprio HC.</p>	<p>locais das unidades universitárias e foi atendida. Foi possível realizar um evento presencial, com dois dias, com cerca de 60 pessoas envolvidas e que puderam aprender mais sobre Direitos Humanos, preconceitos e assédios e, conseqüentemente, aprender a lidar com situações de violação de direitos.</p>	<p>preciso incrementar as ações de visibilidade e conhecimento da Ouvidoria da Unesp e de sua competência administrativa.</p>
UNIVESP	<p>1) Solicitação de Remanejamento de Polo - alunos que mudaram de residência necessitam de mudança de Polo de Atendimento para que façam suas provas e atividades com mais conforto;</p> <p>2) Oferta de disciplinas na modalidade de Dependência - alunos que não concluíram disciplinas pedem que todas sejam disponibilizadas em todos os semestres para que não comprometam o término do curso dentro do tempo normal de integralização;</p> <p>3) Celeridade nos processos de Estágio Obrigatório e Não Obrigatório - alunos pedem que os processos sejam mais ágeis para que as empresas e instituições que irão contratá-los não esperem tanto.</p>	<p>A Ouvidoria continua discutindo as manifestações mais relevantes mensalmente com o presidente da Univesp. O cargo passou a ser ocupado pelo Sr. Marcos Augusto Borges, Engenheiro e Doutor em Ciência da Computação.</p> <p>Ações tomadas pela Ouvidoria e pelos colaboradores são relatadas, bem como nossas recomendações.</p> <p>Seguimos nossa rotina e no semestre em questão importantes acontecimentos ocorreram na Instituição:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Migração da Univesp da Secretaria de Desenvolvimento Econômico para a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação; - Processo Seletivo de Vestibular 2023.2 para mais de 25.000 alunos; - Curso de Introdução à Libras voltado aos funcionários e servidores da Univesp; - Participação da Univesp no Plano Estadual Integrado, lançado no Palácio dos Bandeirantes, que irá alinhar, articular e ampliar os serviços de atendimento a pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) em todo o Estado; - Participação do Presidente da Univesp e Diretora Acadêmica nos Painéis "Educação Híbrida e Híbridização da Educação Superior e Profissional" e "Novos Modelos de Negócios para Educação Superior e Profissional", no Ahead by Bett, evento que aconteceu durante a Bett Brasil 2023; - Contratação de mais Facilitadores da USP, UNESP, UNICAMP e UFSCar; - Admissão de mais funcionários no quadro Fixo referentes ao Concurso do ano passado; - Colações de Grau do semestre somaram quase 2800 alunos formados; - Participação da Ouvidoria no curso "Tratamento de Denúncias e LGPD aplicada à Ouvidoria" promovido pela Controladoria Geral do Estado de São Paulo. 	<p>Não há.</p>

Secretaria de Desenvolvimento Econômico

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Desenvolve SP	Pedido de Informação: "Informação sobre a	Fico satisfeito em relatar que, até o momento,	Desde que assumi o cargo de Ouvidora da Desenvolve

	<p>Concessão de Crédito: O requerente gostaria de obter informações claras sobre o prazo para a concessão do crédito solicitado, ou, caso o crédito não tenha sido concedido, deseja entender os motivos para essa decisão."</p> <p>Reclamação: "Dificuldades na Utilização da Plataforma: O usuário está enfrentando problemas ao utilizar nossa plataforma e busca uma solução para garantir uma experiência mais satisfatória."</p> <p>Canal Inapropriado: "Solicitações Inadequadas: O cliente tem recebido múltiplas ligações ou solicitações consideradas inadequadas por parte do Banco do Povo ou outro órgão, e deseja uma abordagem mais apropriada e menos intrusiva."</p>	<p>todas as recomendações e os pedidos de informações que encaminhei para os dirigentes da Instituição foram prontamente acatados. Essa eficiência e comprometimento demonstrados pela equipe gestora refletem a dedicação em aprimorar constantemente nossas práticas e garantir um ambiente de trabalho cada vez mais produtivo e transparente.</p>	<p>há apenas 40 dias, tenho desfrutado de uma experiência incrivelmente positiva. Até o momento, não encontrei nenhuma dificuldade que tenha impedido o desenvolvimento do meu trabalho. A equipe com a qual trabalho é excepcional, fornecendo todo o suporte necessário para que eu possa desempenhar minhas responsabilidades de forma eficiente. Além disso, a cultura organizacional aqui é encorajadora e colaborativa, o que facilita o processo de comunicação e a resolução de questões. Estou entusiasmada com os desafios que estão por vir e comprometida em continuar aprimorando nossos serviços para melhor atender às necessidades dos nossos clientes e da comunidade em geral.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Jasiele</p>
<p>Junta Comercial do Estado de São Paulo - Jucesp</p>	<p>1. Via Rápida Empresa Digital (Cobrança de prazo dos processos digitais de registros empresariais e solicitação de suporte para correção de problemas técnicos apresentados na plataforma).</p> <p>Para os problemas sistêmicos apresentados, foram efetuadas a coleta minuciosa de evidências de erros permitindo aos departamentos técnicos competentes a análise e correções técnicas para permitir a conclusão regular dos processos reclamados.</p> <p>2. Cobrança de prazos e solicitação de</p>	<p>Atentando-se aos assuntos de maior frequência e realizada as classificações com maior nível de detalhamento, os setores responsáveis são comunicados mediante apresentação dos detalhamentos recebidos através do canal da Ouvidoria, permitindo-lhes observar os pontos de melhorias necessárias.</p>	

	<p>posicionamento de processos físicos.</p> <p>3. 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>Ampliada a sessão de tutoriais de passo a passo e disponibilizada a carta de serviço online ao cidadão.</p>		
<p>Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Sede</p>	<p>A Secretaria de Desenvolvimento Econômico (SDE) exerce papel fundamental para a reindustrialização e atração de investimentos ao Estado de São Paulo com foco na geração de emprego e renda. Tem como instituições vinculadas a InvestSP, Desenvolve SP e a Junta Comercial do Estado de São Paulo (Jucesp). A pasta possui programas voltados ao empreendedorismo e linhas de crédito do Banco do Povo para pequenos negócios.</p> <p>Em janeiro de 2023, As coordenadoria de Ciência, Tecnologia e Inovação e Ensino Superior e o Centro Paula Souza passaram compor uma nova secretaria, denominada Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação. Complementando esta informação, a DESENVOLVE SP, Agencia de Fomento do Estado de São Paulo S.A, passou a ser vinculado por esta Secretaria de Desenvolvimento Econômico, conforme inciso VII – artigo 5.º do Decreto</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. Em sua maioria, temos um número considerável de respostas positivas e atendidas por completo. 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>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. Tenho um ponto bastante positivo, a salientar, que foi a mudança do olhar dos dirigentes da Pasta, dando uma grande atenção aos problemas desta Ouvidoria, tentando minimizar ao máximo o tempo de resposta para os cidadãos.</p>

	<p>67.435, de 1.º de janeiro de 2023.</p> <p>Portanto, nos termos da nova legislação vigente, esta Secretaria de Desenvolvimento Econômico, contará como órgãos vinculados a JUCESP – Junta Comercial do Estado de São Paulo, a INVESTE SP – Agencia Paulista de Promoção de Investimentos e Competitividade e a DESENVOLVE SÃO PAULO - Agência de Desenvolvimento Paulista.</p> <p>Com a readequação do Programa Bolsa do Povo o numero de Reclamações caiu bastante sendo que as principais reclamações recebidas são do Banco do Povo Paulista referente a aceitação ou não de créditos solicitados e pagamentos em atraso dos boletos.</p> <p>Depois temos o Programa Qualifica São Paulo, referente á inscrições e cursos</p>		
--	--	--	--

Secretaria de Desenvolvimento Social

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Desenvolvimento Social - Sede	<p>Bolsa do Povo – Vale Gás Secretaria de Desenvolvimento Social Problemas relacionados a pagamento</p> <p>Bolsa do Povo – Bolsa Empreendedor Secretaria de Desenvolvimento Econômico Problemas relacionados a pagamento.</p> <p>Bolsa do Povo – Bolsa Trabalho</p>	<p>Recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes do Órgão, informando se foram ou não acatadas e respectivo motivo</p> <p>A empresa contratada para gerenciar o 0800 7979 800, não atende as demandas encaminhadas em sua totalidade, muitas demandas ficam sem retorno; Os beneficiários informam que entram em contato com o 0800, recebem os protocolos de</p>	<p>Falta de retorno das respostas das demandas encaminhadas do programa Bolsa do Povo;</p> <p>Cumprimento do prazo de resposta relacionadas ao programa Bolsa do Povo.</p>

	Secretaria de Desenvolvimento Econômico Problemas relacionados a pagamento	<p>atendimento, mas os problemas não são solucionados.</p> <p>A PRODESP empresa contratada para a gestão dos pagamentos do programa Bolsa do Povo, recebe as demandas, mas não retorna as respostas da maioria das demandas que foram encaminhadas.</p> <p>Caso o programa permaneça, bem como o Comitê, sugerimos o aumento da equipe;</p> <p>Sugerimos que cada Secretaria de Governo, seja responsável pelos acompanhamentos/pagamentos dos seus programas.</p>	
--	---	--	--

Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU	No decorrer do primeiro semestre do ano de 2023, as manifestações mais frequentes registradas foram questões relacionadas a programas habitacionais (inscrição/sorteio/suplência), relacionadas a ocupação das unidades habitacionais (venda, locação, invasão, unidade vazia), financeiras e contratuais com mutuários (quitação, prestação, revisão de prestação, regularização, transferência, etc.).	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 Desenvolvimento Urbano e Habitação - Sede	1º Desclassificação em sorteio do Programa Parceria Público Privado - PPP; 2º Reclamações das unidades habitacionais entregues pela PPP; 3º Informações sobre as ações do Programa Nossa	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	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

	Casa.	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.	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 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"> 1. Programa "VidAtiva": reclamações diversas; 2. Jogos Escolares: múltiplas questões; 3. Jogos Regionais: múltiplas questões. 	<p>No PRIMEIRO semestre de 2023, recebemos muitas reclamações sobre o programa "VidAtiva". Os cidadãos inscritos no programa relatam dificuldades e demora para iniciar as atividades nas academias Smart Fit e, entre as reclamações, foram citadas as seguintes queixas: problema de atendimento no Bolsa do Povo, falta de alinhamento entre o programa e as academias, queixas contra a Smark Fit, entre outras. Informamos que os casos, em sua maioria, foram encaminhados para o setor responsável para providências e</p>	<p>Para o PRIMEIRO semestre de 2023 não há uma NOVA dificuldade para mencionar neste tópico.</p>

		<p>alguns respondidos diretamente ao cidadão contendo as devidas orientações.</p> <p>Quanto às reclamações dos Jogos Escolares, informamos que são múltiplas questões. Ao entender desta Ouvidoria, nenhum dos casos é grave e neste sentido cabe a informar que, como de praxe, todos foram encaminhados para a área responsável para conhecimento e providências. Quanto aos Jogos Regionais, esta Ouvidoria também recebeu múltiplas questões envolvendo o evento como. E como nos Jogos Escolares, nos Jogos Regionais nenhum dos casos é grave e, como de praxe, todos foram encaminhados para a área responsável para conhecimento e as devidas providências.</p>	
--	--	---	--

Secretaria de Gestão e Governo Digital

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp	<p>Relatamos abaixo as manifestações mais recorrentes na Ouvidoria Prodesp no 1º Semestre de 2023:</p> <p>1. Demandas Ciptea sobre dificuldades no pedido da carteirinha As questões relativas à emissão da carteirinha da</p>	<p>1. Bolsa do Povo - inovação das interações Diante do aumento do volume de casos recebidos em relação ao Programa, a Ouvidoria, utilizando de sua experiência, recomendou a criação de procedimentos de recepção e</p>	<p>1. A Ouvidoria, participou ativamente das discussões sobre o novo sistema CRM que cuidará do atendimento da Ouvidoria Prodesp/Poupatempo integrado ao Fale Conosco do Programa Poupatempo.</p> <p>2. O modelo de atuação da Ouvidoria trazido pela nova administração do Estado está</p>

	<p>peessoa com espectro autista geraram volume de manifestações no 1º semestre de 2023. Para resolver estes casos, foi alinhado fluxo com a Ouvidoria da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência e área técnica Prodesp, responsável pela sustentação do sistema.</p> <p>2. Bolsa do Povo As questões relativas ao pagamento dos benefícios e distribuição de cartões do Programa Bolsa do Povo, geraram volume de manifestações no 1º semestre de 2023. Para resolver estes casos, foi criado um fluxo com a participação da Ouvidoria da Prodesp junto à equipe responsável pelo serviço.</p> <p>3. Demandas do Canal do Colaborador sobre questões trabalhistas As questões trabalhistas relativas à empresas fornecedoras da Prodesp, geraram volume de manifestações no 1º semestre de 2023. Reunião de alinhamentos com as área gestoras e fiscais de contratos foram feitas visando a melhoria nos encaminhamentos da demandas, ajustes de prazo, análise dos documento, tendo tido atenção especial da nova diretoria em relação aos fluxos e procedimentos. E a Ouvidoria realizou estudos e detalhamentos de fluxos em complemento às informações do monitoramento existente sob responsabilidade da Ouvidoria, para atender, juntamente com a área de <i>Compliance</i>, aos questionamentos demandados.</p>	<p>acolhimento dos casos do Bolsa do Povo relativos à Prodesp: pagamentos e cartões. Esta interação permitiu melhoria nos fluxos e agilização das respostas aos usuários demandantes.</p> <p>2. Sic - melhorias de processo No primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria fez a revisão da página do SIC Prodesp, buscando alinhamento e refinamento dos preceitos da transparência integrando de forma mais consistente o conjunto de informações do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.</p> <p>3. Rede de Ouvidoria do Estado</p> <p>Diante das novas diretrizes estabelecidas pela Controladoria Geral do Estado - CGE, a Ouvidoria desenvolveu estudo em relação à sistemática e procedimentos da área para preparar e se alinhar às orientações da nova administração.</p>	<p>relacionado ao modelo Federal, que para sua implementação exige revisão dos procedimentos atuais, especialmente no que tange ao papel da Ouvidoria no conjunto geral das atribuições relacionadas ao controle social previsto em Lei. A atuação da Ouvidoria Prodesp/Poupatempo esteve voltada ao controle da prestação de serviços da Prodesp e do Poupatempo, e o arranjo institucional de aderência da empresa à Lei 13.303/16 - Lei das Estatais, instituiu o Canal de Denúncias e o Comitê de Ética, coordenado pela área de <i>Compliance</i>, com a participação da Ouvidoria, responsável pelo tratamento das denúncias recebidas pela Prodesp. Este contexto exigiu interações no sentido de se redesenhar o arranjo institucional com vistas a alinhar a Prodesp, bem como a Ouvidoria, aos novos parâmetros.</p>
--	---	--	--

<p>DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP</p>	<p>1- Reclamações envolvendo Veículos</p> <p>2- Reclamações envolvendo CNH's</p> <p>3- Reclamações sobre infrações e assuntos de competência de outros órgãos</p>	<p>Não houve</p>	<p>As dificuldades são as mesmas do relatório do semestre anterior, ou seja:</p> <p>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>Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE</p>	<p>1. Dificuldade para agendamento de consultas novas;</p> <p>2. Demora para marcação de cirurgia;</p> <p>3. Dificuldade para agendamento de exames.</p>	<p>1. Verificamos junto ao Ambulatório a possibilidade de ofertar mais vagas para as especialidades mais procuradas e com o Departamento de Convênios o aumento da rede credenciada para consultas;</p> <p>2. Sugestão de credenciamento para cirurgias eletivas na rede credenciada, o Departamento de Convênios do Iamspe está estudando essa possibilidade;</p> <p>3. Verificamos junto ao Ambulatório a possibilidade de ofertar mais vagas para exames e com o Departamento de Convênios para o aumento da rede credenciada para exames.</p>	<p>Receber o retorno dentro do prazo legal de alguns setores;</p> <p>Explicitar para o usuário que a Ouvidoria não tem competência para fazer cirurgias, exames e/ou consultas médicas.</p>
<p>Programa Poupatempo</p>	<p>Relatamos abaixo as manifestações mais recorrentes na Ouvidoria Poupatempo no 1º Semestre de 2023:</p> <p>1. A maior demanda no primeiro semestre de 2023 foram as reclamações sobre o Detran, sendo CNH de maior volume seguida por Veículos. Sobre CNH os assuntos</p>	<p>1. Após sugestão do cidadão sobre o envio do RG pelos Correios de colocar o documento dentro do plástico enviado e utilizar envelope com a marca de onde deve ser exatamente cortado, já que o documento é praticamente do tamanho do envelope que foi feito o envio, a</p>	<p>1. A Ouvidoria, participou ativamente das discussões sobre o novo sistema CRM que cuidará do atendimento da Ouvidoria Prodesp/Poupatempo integrado ao Fale Conosco do Programa Poupatempo.</p> <p>2- Demora do Detran em resolver alguns assuntos ocasionando atrasos nas respostas da Ouvidoria e</p>

	<p>mais recorrentes foram:</p> <p>a) A dificuldade e demora do recebimento do documento, por vezes devido a necessidade de refazer a coleta de dados.</p> <p>b) Informação do site dos Correios dando conta de ter feito a entrega, enquanto na realidade o cidadão manifestar não ter recebido o documento em sua residência.</p> <p>c) A Ouvidoria tem recebido manifestações sobre a demora da entrega de CNH estrangeira, devido ao trâmite deste documento ser mais demorado que a CNH Nacional.</p> <p>d) Falta de treinamento dos atendentes dos postos.</p> <p>Sobre Veículos os assuntos mais recorrentes foram:</p> <p>a) Queixa do cidadão sobre a demora na resolução de sua solicitação, como por exemplo, o processo de transferência de propriedade devido ao óbito do proprietário.</p> <p>b) Perda/extravio de documentos originais ou dificuldade de localização dos mesmos nos postos Poupatempo e/ou nos Correios.</p> <p>c) Falta de treinamento dos atendentes dos postos.</p> <p>2. Cidadão reclama de agendamentos feitos com médicos que estão localizados em localidades distantes daquela escolhida pelo cidadão (residência/trabalho), ou agendamentos em dia e horários que o médico não está disponível, além de casos de atendimento inadequados.</p> <p>3. Cidadão que comparece no posto sem agendamento, observa o</p>	<p>Ouvidoria enviou a sugestão aos responsáveis e obtivemos o retorno que já estão tomando providências sobre o manuseio dos envelopes.</p> <p>2. A Ouvidoria recomendou a melhoria da comunicação sobre a questão da Divisão Equitativa do Detran em relação às perícias médicas e psicológicas visando esclarecer o cidadão que reclama de agendamentos feitos com peritos (médicos e psicólogos) que muitas vezes são atribuídos ao cidadão pela sistemática da Divisão Equitativa - que propicia equidade na distribuição de perícias aos profissionais envolvidos, que estão distantes da residência e/ou trabalho do cidadão, e esta realidade não pode ser alterada pelas regras definidas pelo DetranSP, bem como situações de agendamentos em dia e horários que o perito não está disponível, Finalmente , há ainda casos de comportamento inadequado dos peritos.</p>	<p>prejudicando sua <i>performance</i>.</p>
--	--	--	---

	<p>posto vazio e mesmo assim não consegue ser atendido.</p> <p>4. Reclamação do cidadão em ter que remarcar agendamento, devido a quedas de sistema.</p>		
São Paulo Previdência - SPPREV	<p>Pensão por morte: com a Reforma da Previdência, algumas situações exigem manifestação da Consultoria Jurídica para dar prosseguimento ao trâmite.</p> <p>Isenção de Imposto de Renda: Verificou-se nos últimos anos um maior aporte de solicitações de isenção de IR, sobretudo após a pandemia COVID-19, o que acarretou sobrecarga nas perícias médicas.</p> <p>Revisão de Inatividade: após o Decreto suspendendo as concessões de gratificações aos servidores por conta da Pandemia COVID-19 e com o fim da pandemia, muitos pedidos que aguardavam a liberação foram solicitados.</p>	Via de regra, a Ouvidoria tem sido atendida em suas manifestações junto aos setores responsáveis.	Nos casos em que requer a manifestação da Consultoria Jurídica, precisamos aguardar o retorno do processo ao setor responsável para informar o usuário-cidadão.
SP - PREVCOM	<p>- Resgate parcial - Manifestações quanto ao envio de termo de resgate parcial e tempo estipulado em regulamento para recebimento de até 45 dias.</p> <p>- Informe de rendimento – Manifestações sobre os Informes de rendimento e declarações de imposto.</p> <p>- Benefício de risco: Manifestações gerais sobre os benefícios, valores, cobertura, ressarcimento de valores cobrados indevidamente</p>	Mais agilidade nos fluxos de tramitação interna. Contudo são fluxos estabelecidos por Regulamento.	Tendo em vista que a Prevcom é uma fundação nova e o número de demandas não é expressivo, não há problemas e dificuldades na atuação da ouvidoria e relacionamento com as

Secretaria de Governo e Relações Institucionais

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Governo e Relações Institucionais - Sede	Nada consta	Nada Consta	Nada Consta

Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	<p>As manifestações mais frequentes neste semestre foram:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclamações: referentes a problemas de poluição ambiental; • Denúncias: referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais; • Informações: referentes ao licenciamento ambiental industrial e de recursos naturais. 	<p>Neste semestre continuamos a reestruturação e a ampliação do Sistema de Relacionamento com o Cidadão – SRC para mais áreas da Companhia. O novo sistema aprimorou a interação com o público e com as áreas demandadas, prezando pela boa qualidade do atendimento e pela transparência, além de respeitar as competências de cada instância. A Ouvidoria também participou da mesa redonda “Conscientização e Combate ao Assédio”, promovida pela CETESB – Companhia Ambiental do Estado de São Paulo, em conjunto com a SEMIL – Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística, que ocorreu em junho de 2023. Todas as sugestões e inovações foram acatadas pelos dirigentes da CETESB.</p>	<p>A falta de respostas definitivas ou intermediárias de algumas áreas em tempo hábil permanece como a maior dificuldade no atendimento das demandas no prazo previsto no Decreto Estadual nº 60.399, de 29/04/2014.</p>
Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp	<p>CONTA/FATURA 17073 LIGAÇÃO 6104 ABASTECIMENTO 4911</p>	<p>A Sabesp passa por um processo de reestruturação realizado pela Alta Administração. Não foram enviadas novas</p>	<p>Identificamos, a partir da comparação dos resultados atuais com o semestre anterior, uma tendência sólida</p>

		recomendações de melhoria nesse período.	de redução no acatamento de manifestações dos clientes. Isso demonstra que a implantação do novo sistema, conforme mencionado nos relatórios anteriores, já não gera grande impacto aos nossos clientes.
Companhia Docas de São Sebastião	Recebemos 3 manifestações, sendo 2 que não pertenciam à Companhia Docas e, por isso, foram encaminhados a outros órgãos e 1 denúncia com texto incompreensível. Informamos ao cidadão que não foi compreender, porém ele não retornou.	Não há.	Não há.
Departamento de Águas e Energia Elétrica - Daee	Informações sobre andamento de processos e procedimentos Denúncia de poços clandestinos Pareceres técnicos	Recomendação da Ouvidoria encaminhada ao dirigente do Órgão .	Não identifiquei problemas com os gestores.
Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER	A Ouvidoria a partir dos dados das manifestações e avaliando os tipos e os principais temas, identifica os pontos relevantes apontados pelos cidadãos, assim, possibilita propor melhorias nos serviços prestados diante dos assuntos mais demandados. Dentre os assuntos mais demandados com reclamações e solicitações de informações, observa-se as manifestações referentes as multas e recursos, pelo qual o cidadão questiona sobre a notificação e aplicação do auto de infração,	A Ouvidoria do DER realiza as recomendações a partir de reuniões com os gestores das áreas envolvidas com maior demanda de reclamações. Nesse sentido, a Ouvidoria realizou reuniões com a Gestão de Multas e Recursos, com objetivo de solicitar um ponto focal em cada unidade do setor para tratar das demandas da Ouvidoria, assim como, explicações sobre os trâmites realizados dentro do setor, o que resultou em celeridade no atendimento às manifestações.	As dificuldades enfrentadas por esta Ouvidoria se refere ao atendimento dentro do prazo estabelecido. Entretanto, com a utilização do sistema SEI! pela Ouvidoria do DER é possível um controle de rastreamento e monitoramento eficaz das manifestações encaminhadas às áreas responsáveis, o que objetivou no cumprimento dos prazos estabelecidos. Cumprir informar ainda,

	<p>indeferimento de recursos, indicação de condutor, demora na baixa no sistema após o pagamento do auto de infração e outros.</p> <p>Ressalta-se ainda, um crescimento de reclamações no mês de junho, em razão da instabilidade no sistema de baixa de multas e na realização de procedimentos internos pela Diretoria de Administração na Comissão de Leilões.</p> <p>Por conseguinte, nota-se as manifestações com reclamações e solicitações de manutenção em rodovias administradas pelo DER, como sinalização, poda de árvores, implantação e aferição de radares, como solicitação de informações de execução de projetos e obras.</p>	<p>Ademais, no mês de junho a Ouvidoria participou com o Superintendente do DER de reuniões técnicas nas Divisões Regionais de Campinas e Itapetininga, o que viabilizou uma interação entre a Ouvidoria e os servidores, proporcionando a apresentação dos assuntos mais relevantes de cada Regional.</p>	<p>que a Ouvidoria reitera o pedido de análise das manifestações encaminhadas aos setores responsáveis, logo que, são apresentadas com retorno programado em atraso, promovendo um aviso a área demandada.</p>
<p>Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo</p>	<p>Solicitação de informação referente à Unidades de Conservação</p> <p>Denúncia sobre desmatamento</p> <p>Reclamação sobre venda de ingressos, infraestrutura e falta de informações</p> <p>Todas as reclamações, denúncia e solicitação de informações foram atendidas prontamente.. Esta Ouvidoria, em consenso com as diretorias responsáveis vem demonstrando ao reclamante/cidadão o que esta sendo feito dentro das UC, ou seja, de que forma a Fundação vem atuando para dirimir/sanar os problemas apontados.</p>	<p>Esta Ouvidoria recebe todas as informações/manifestações dos cidadãos, as quais são encaminhadas às áreas responsáveis. As demandas pertinentes a outros órgãos públicos são recebidas e encaminhadas ao destino adequado. Esta Ouvidoria preza pela excelência no atendimento ao cidadão. Recomendamos às Diretorias Técnicas e Administrativas, bem como às Assessorias desta Fundação Florestal que atendam no prazo máximo de 7 dias, a fim de agilizarmos a resposta ao cidadão, o que ocorre em 80% dos casos. Os outros 20% quando o assunto requer uma análise/resposta mais minuciosa ou um levantamento com prazo maior</p>	<p>Não temos encontrado dificuldades com relação aos atendimentos , uma vez que a equipe técnica e administrativa da casa é bem atuante e colabora prontamente nas respostas. Com relação ao atendimento direto com o cidadão, sempre buscamos pelo diálogo e em algumas situações o chamamos para uma reunião conjunta com esta Ouvidoria e demais envolvidos, com o que tem dado bons resultados.</p>

<p>Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística - Sede</p>	<p>1. Coordenadoria de Parques e Parcerias - CPP, responsável pelos Parques Urbanos, recebemos solicitações de visita, , informações sobre fechamento, eventos, reclamações sobre a infraestrutura como problemas de iluminação, restrições de lazer, falta de zeladoria, abandono; 2. Sistema de Cadastro de Criadores Amadoristas de Passiformes (SisPASS) – SIGAM. reclamações sobre demora no atendimento; 3. Muitos 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>	<p>Esta Ouvidoria desempenha suas atividades em total e absoluta sinergia com as áreas técnicas da Secretaria, sendo certo que reportamos apenas aos dirigentes dos órgãos, casos que demandam o monitoramento e acompanhamento dos mesmos.</p>	<p>Esta Ouvidoria não encontra dificuldades para cumprir com suas atribuições, tendo apoio e parceria com as áreas técnicas e também com as demais Ouvidorias do Sistema, para celeridade nas respostas.</p>
---	--	---	--

Secretaria de Parcerias em Investimentos

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - Artesp	<p>Relatório de Ouvidoria – Qualitativo Primeiro Semestre 2023</p> <p>MANIFESTAÇÕES MAIS RECORRENTES:</p> <p>1 – SERVIÇO INTERMUNICIPAL DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS:</p> <p>No que tange ao Serviço Intermunicipal De Transporte Coletivo De Passageiros, os 3 (três) tipos de manifestações mais recorrentes na Ouvidoria da ARTESP – Agência Reguladora de Transporte do Estado de São Paulo dizem respeito: a) alteração ou supressão de horários ou de itinerários nas linhas; b) às condições dos veículos (conservação, funcionamento e higiene) utilizados pelas empresas permissionárias na prestação dos serviços delegados, e; c) os atrasos nas viagens, conforme discriminados abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Alteração/Supressão de horários e/ou itinerários: 262 (duzentos e sessenta e duas) manifestações; Condições dos veículos: 121 (cento e vinte e uma) manifestações; Atrasos nas viagens: 100 (cem) manifestações. <p>A crescente demanda verificada no aumento de reclamações desses gêneros, a nosso ver, se dá em razão dos reflexos negativos ainda deixados pela pandemia COVID-19, os quais continuam impactando diretamente diversos setores da nossa economia e de prestação de serviços públicos. Prova maior disso, reside no fato de que não tivemos até o momento a recuperação integral da demanda de passageiros reduzida com o início da pandemia. Tais circunstâncias levaram infelizmente as empresas permissionárias a requererem a redução operacional dos serviços de transportes por elas operados.</p> <p>Diante dessa realidade, a ARTESP emitiu, então, o Comunicado Externo DPL nº 05/2021, a fim de impedir que às empresas permissionárias reduzissem sua oferta abaixo de 50% dos horários estabelecidos, promovendo, assim, a readequação dos regimes operacionais. Nesse cenário, convém observar, a Diretoria de Procedimentos e Logística desta Agência vem mantendo inúmeros esforços perante as empresas de transporte intermunicipal para assegurar a prestação do serviço em condição segura e, principalmente, de acordo com as recomendações dos nossos órgãos de saúde e vigilância sanitária.</p> <p>Referente aos atrasos na viagem e às condições dos veículos das empresas prestadoras dos serviços públicos delegados, a Diretoria de Procedimentos e Logística - DPL realizou, no decorrer do semestre, diversas operações de fiscalização com vistas às irregularidades apontadas, notificando administrativamente e/ou lavrando autos de infração em desfavor das empresas cujas irregularidades foram constatadas.</p> <p>2 – SERVIÇOS PÚBLICOS MEDIANTE CONTRATO DE CONCESSÃO RODOVIÁRIA</p> <p>No que diz respeito aos Serviços Públicos Prestados Mediante Concessão Rodoviária, por sua vez, os 3 (três) tipos de manifestações mais comuns na ARTESP, ou seja, registradas com maior incidência no Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo, são: a) pedágio, em especial sobre as formas de pagamento e quantidade de cabines abertas; b) pedido de ressarcimento por danos materiais (danos aos veículos) ocorridos na rodovia, e; c) condições do pavimento nas</p>	<p>RECOMENDAÇÃO OUVIDORIA DA ARTESP Nº 01/2023</p> <p>Considerando que o Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, estabelece, em seu artigo 4º, inciso XIII, como atribuição desse órgão fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;</p> <p>Considerando a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;</p> <p>Considerando o Decreto Estadual nº 58.052/2012, que regulamenta a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) no âmbito do Estado de São Paulo;</p> <p>Considerando que a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) prevê em seu artigo 8º, e o Decreto Estadual nº 58.052/2012 em seu art. 7º, o dever dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual em promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de documentos, dados e informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas;</p> <p>A OUVIDORIA da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - ARTESP, neste ato, no uso das suas atribuições legais, recomenda o quanto segue abaixo:</p> <ol style="list-style-type: none"> Como é cediço, os dispositivos legais que regulam o acesso à informação respaldam expressamente os direitos do cidadão ao acesso de informações públicas e deveres do Estado no fornecimento de tais informações, garantia, a priori, consagrada pelo texto constitucional. A Lei de Acesso à Informação – LAI tem por finalidade a publicidade, conforme disposto no inciso I, art. 3.º, do mesmo Diploma Legal, que preconiza como preceito geral a publicidade e o sigilo como exceção. Tal preceito é adotado em consonância ao disposto no artigo 36 da CF/88, o qual, por sua vez, define a publicidade como um dos princípios a serem obedecidos pela administração pública direta e indireta em todas as esferas de poderes e níveis estatais. Assim, certo é que tanto a Lei de Acesso à Informação, como o Decreto Estadual que regulamenta referida legislação no âmbito do Estado de São Paulo, tratam de forma significativa a transparência pública ativa, que consiste no fornecimento de informações pelo poder público de forma voluntária, sem que tenham sido provocadas pelo cidadão. A esse respeito, aliás, cumpre-nos registrar que o art. 8º da Lei nº 12.527/2011 apresenta um rol de informações mínimas que deverão ser disponibilizadas de forma ativa e em local de fácil acesso. Vejamos: <p>“Art. 8º. É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou classificadas. § 1º. Na divulgação das informações a que se refere o caput, deverão constar, no mínimo: I - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público; II - registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros; III - registros das despesas; IV - informações concernentes a procedimentos</p>	<p>Os reflexos negativos deixados pela pandemia COVID-19, como a diminuição da demanda de passageiros é um grande desafio para o setor regulatório de transporte coletivo de passageiros.</p> <p>Com a preocupação de manter o equilíbrio econômico-financeiro dos serviços prestados pelas empresas que operam o transporte coletivo de passageiros, e tendo em vista a queda acentuada na demanda de passageiros, a ARTESP, como já mencionado acima, entendeu por bem autorizar a redução temporária da oferta de horários nas linhas de ônibus. Tal situação, na prática, acaba por gerar a insatisfação dos usuários dos serviços delegados e o aumento no número de reclamações sobre alteração/supressão/atrasos.</p> <p>Outra dificuldade vivenciada por esta Ouvidoria é a dificuldade de suprir as expectativas do usuário no atendimento de reclamações relacionadas a pedidos de ressarcimento por danos materiais ou morais, decorrentes da utilização de serviços públicos prestados pelas empresas delegatárias. Nesse sentido, merecem destaque os pedidos de ressarcimento por danos havidos nos veículos quando do tráfego nas rodovias Paulistas (no caso das concessões rodoviárias). Explica-se: É que nesses casos, apesar da tentativa desta Ouvidoria em fazer a mediação do conflito entre as Partes, cabe somente ao Poder Judiciário tal competência para julgar e eventualmente coagir as empresas para pagamento de danos materiais e/ou morais, o que pode gerar a citada frustração das expectativas dos nossos usuários.</p> <p>Assim, ausente a imediatividade desejada pelo usuário na reparação de prejuízos por ele experimentados, essa espécie de reclamação (pedido de ressarcimento) mantém-se dentre as mais recorrentes.</p>

<p>pistas de rolamento, distribuídas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Pedágio: 63 (sessenta e três) manifestações; · Pedidos de Ressarcimento: 60 (sessenta) manifestações; · Condições do Pavimento: 54 (cinquenta e quatro) manifestações. <p>As insatisfações dos usuários relacionadas ao pedágio concentraram-se basicamente sobre a forma de pagamento, problemas com os leitores nas pistas de cobrança automática sobre a quantidade de cabines abertas para passagem na praça de pedágio. Sobre esta última aliás, verifica-se aumento de incidência em datas específicas como festas, feriados e pontos facultativos, nas quais se sobrelevam intensamente o fluxo de veículos que transitam pelas rodovias paulistas. Quanto à forma de pagamento, as manifestações ocorreram, majoritariamente, pela expectativa/intenção dos usuários de pagarem a tarifa do pedágio por meios não estabelecidos no contrato de concessão (ex.: solicitação de retorno posterior à praça de pedágio para pagamento, boleto bancário, cheque, dentre outras).</p> <p>Os contratos de concessão referentes ao Programa de Concessão Rodoviária preveem que a tarifa de pedágio deva vir a ser quitada no ato da passagem pela praça de pedágio com um dos meios de pagamentos contratualmente previsto. Os meios de pagamento previstos nos Contratos de Concessão são: o pagamento automático através dos TAG instalados nos veículos (realizado por meio das Operadoras de Serviço de Arrecadação), em dinheiro (em espécie nas cabines manuais), o pagamento em vale pedágio (mais utilizado pelos veículos comerciais), e, por fim, o pagamento semiautomático, que já se encontra em operação nas Concessionárias Via Paulista, Entrevias e Eixo SP. Nas demais concessionárias o sistema se encontra em fase final de implantação. Nesse modelo, o usuário irá possuir um cartão exclusivo para pagamento de pedágio, no qual deverá ser realizada a inserção de créditos junto à operadora contratada.</p>	<p>licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados; V - dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; e VI - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.”</p> <p>5. Pois bem. Não se olvida que o sítio institucional eletrônico da ARTESP, em consonância com os ditos preceitos de transparência ativa, atualmente já disponibilize alguns dados e informações de sua competência. Contudo, em recente análise do sítio institucional da Agência, não logramos êxito em identificar o atendimento integral de tais exigências mínimas legais citadas, de modo a maximizar a disponibilidade de informações de interesse coletivo.</p> <p>RECOMENDAÇÃO:</p> <p>Assim sendo, diante de todo o acima exposto, com o fim de promover o cumprimento integral às exigências preconizadas na Lei de Acesso à Informação – LAI e de Transparência Ativa, é a presente para recomendar seja disponibilizado no sítio eletrônico da ARTESP:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros, bem como todas as despesas; b. informações concernentes a procedimentos licitatórios, com disponibilização não somente dos editais, mas também a íntegra de todos os contratos celebrados pela Agência; c. dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras; e d. relação de respostas às perguntas recebidas com mais frequência. <p>Ressalta-se, por fim, que tal procedimento proporciona benefícios tanto ao cidadão - pela facilidade em acessar dados e informações sem que tenha a necessidade de registrar formalmente solicitação quanto à Administração, associada a possível economia de dinheiro público com pessoal e serviço, bem como o de tempo, pois desta forma, convenhamos, provavelmente se alcançará redução na quantidade de demandas a serem analisadas e respondidas pelos servidores públicos lotados na ARTESP, permitindo que os esforços sejam aplicados no cumprimento de outras atribuições funcionais, em prol, ainda, de melhor eficiência na prestação dos serviços públicos postos à disposição da coletividade.</p> <p>Feitas tais considerações, encaminho a presente Recomendação nº 01/2023 para avaliação e deliberação.</p> <p>São Paulo, 15 de julho de 2023.</p> <p>Everton da Costa Wagner Ouvidor</p> <p>=====</p> <p>RECOMENDAÇÃO DE OUVIDORIA DA ARTESP Nº 02/2023</p> <p>Considerando que o Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei Estadual nº 10.294/99, estabelece, em seu artigo 4º, inciso XIII, como atribuição desse órgão fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correções de erros, omissões ou abusos cometidos;</p> <p>Considerando que a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais- LGPD) que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, impõe, em seus artigos 23, III e 41, § 2º, III, a indicação de um encarregado pelo tratamento de dados pessoais com atribuição de orientar os funcionários e contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;</p> <p>Considerando a aprovação pelo Conselho Diretor (publicada no DOE - 05.03.2021 - Exec.I, p.4) da indicação do Ouvidor desta Agência como o encarregado de tratamento de dados pessoais da ARTESP;</p> <p>Considerando que a citada Lei nº 13.709/2018, em seus artigos 6º, X, e 46, também prevê que os agentes de</p>	
--	---	--

		<p>tratamento devem adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como demonstração da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais;</p> <p>A OUIVITORIA da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo, neste ato, no uso das suas atribuições legais recomenda o quanto segue abaixo:</p> <p>RECOMENDAÇÃO:</p> <p>Diante de todo o acima exposto, com o fim de se manter o alinhamento desta Agência com as boas práticas de aderência à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal 13.709/2018), é a presente para RECOMENDAR seja promovido treinamento de capacitação dos colaboradores da Agência para a realização de Tratamento de Dados Pessoais em consonância com as diretrizes estabelecidas na Lei Geral de Proteção de Dados, por meio da imediata disponibilização de cursos ofertados no mercado ou já existentes em escolas de governo a respeito do tema em apreço.</p> <p>São Paulo, 29 junho de 2023.</p> <p>Everton da Costa Wagner Ouvidor</p>	
<p>Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo- Arsesp</p>	<p>1. Assunto: fatura de consumo (gás canalizado/saneamento/energia elétrica) (227 registros)* Problema: apresentação e entrega da fatura; cobrança considerada indevida; valor da tarifa cobrada; negociação de débitos pendentes; e consulta sobre débito em aberto. 2. Assunto: Pedido de ligação ou religação (gás canalizado/saneamento/energia elétrica) (88 registros)* Problema: não atendimento do pedido no prazo regulamentar 3. Assunto: Vazamento de água/esgoto (57 registros)* Problema: demora/não realização do reparo 4. Assunto: Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) (36 registros)** Problema: Falta de resposta Discordância quanto ao posicionamento manifestado pelo SAU-ARSESP Qualidade do atendimento prestado pelo call center A Ouvidoria da ARSESP registrou também, no período, 121 manifestações de usuários sobre temas que não se relacionavam às atribuições da Agência.</p>	<p>Assegurar ao cidadão, quando do registro de sua reclamação no Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU-ARSESP), informação destacada sobre o prazo de resposta para sua demanda;</p> <p>Promover reforço no treinamento dispensado aos funcionários que realizam o atendimento aos usuários pelo callcenter, a fim de proporcionar maior aderência dos colaboradores às diretrizes de atendimento emanadas da Agência</p> <p>Quando o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU emitir parecer conclusivo contendo complexidade de informações, recomenda-se encaminhar a resposta ao usuário por e-mail, evitando-se, assim, a falta de entendimento das informações prestadas. No contato por telefone, pode ocorrer essa falha na comunicação.</p> <p>Nos casos em que as respostas possam ser transmitidas por telefone, mas o "call center" não consiga efetuar com sucesso o contato telefônico para informar o parecer conclusivo da Arsesp, recomenda-se encaminhar a resposta por e-mail, se houver essa possibilidade.</p> <p>Considerando que o atendimento e tratamento individual das manifestações dos usuários dos serviços de energia elétrica é realizado pela própria ANEEL e não pela ARSESP, que desenvolve uma atividade analítica sobre o conjunto de demandas, coletivamente consideradas, diretamente com as ouvidorias das concessionárias de serviço público, recomenda-se que seja avaliado junto ao ente regulador federal, no âmbito do convênio, a substituição do nome da ARSESP pelo da ANEEL nas comunicações feitas aos usuários acerca dos canais de contato da ouvidoria setorial, bem como quando do seu atendimento nesses canais, em especial nas faturas de energia e no próprio callcenter da ANEEL</p> <p>Recomenda-se também que a resposta por e-mail seja sempre elaborada seguindo as regras da Linguagem Simples, facilitando seu entendimento.</p>	<p>Nada a declarar</p>
<p>CART - Concessionária Auto Raposo Tavares</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informação processo de ressarcimento - Usuário em contato para solicitar informações sobre procedimento para pedido de ressarcimento de danos supostamente ocorrido em corredor CART; • Reclamação Multa evasão - Diante do aumento de casos de evasão, houve também o aumento de multas, o que gerou contatos com ouvidoria reclamando deste fato; • Reclamação Irregularidade pavimento - Reclamações referente a anomalias em pavimento do corredor CART. 	<p>Recomendação acatada pelo dirigente.</p> <p>5. A Ouvidoria CART vem por meio deste recomendar: Elaboração e envio mensal de infográfico para as áreas.</p> <p>Através desta recomendação, esta ouvidoria sugere a implantação do envio de infográficos mensais a todas as equipes CART envolvidas em processos de Ouvidoria.</p> <p>Esta ação tem como finalidade enviar informações mensais as áreas, para que seja possível subsidiá-las e</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura interna de resistência a presença e papel da Ouvidoria; • Dificuldade de captação de informações com usuários.

		<p>ampliar a integração junto à Ouvidoria, buscando assim oportunidades de anteceder crises e ampliar pontos de melhoria em seus processos.</p> <p>Os benefícios desta ação são: otimização e identificação de melhorias nos processos e procedimentos das áreas.</p> <p>Destaca-se que esta inovação visa a satisfação do usuário CART, além de colocar em destaque o papel da ouvidoria.</p>	
CCR Autoban	<p>Discriminar as 3 Manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes relatando assunto e problema:</p> <p>1) No período apurado, 1º semestre de 2023 houve 1.120 registros de elogios aos atendimentos da AutoBAN. Dos 6.657 processos, este tipo representou 17%, sendo o de maior frequência.</p> <p>2) Pontuados neste 2º tipo de mais frequentes do período, foram os processos envolvendo danos em veículos, os números se referem à informações de procedimentos e processos tratados entre janeiro e junho de 2023. Representando 13% do total, com 897 processos (349 informações e 548 tratativas de ressarcimento)</p> <p>3) Entre janeiro e junho de 2023, observou-se a evolução do número de processos envolvendo cobrança de tarifa de pedágio (duplicidade de cobrança - 369, cobrança incorreta - 83, eixo - 02 e troco errado - 127), representando 9% (581) do total.</p>	<p>RECOMENDAÇÃO OUVIDORIA CCR AutoBAN nº 01/2023</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, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;</p> <p>Introdução: A cobrança de tarifa de pedágio é uma premissa contratual, expressa no Edital da AutoBAN Lote I Cap. XI Cláusula 26.1: "..... a Concessionária tem o direito e dever de cobrar tarifa de pedágio no Sistema Rodoviário....."</p> <p>Desta forma, a Concessionária recebe as tarifas de pedágio pelos meios acordados e aprovados pelo poder concedente.</p> <p>Observa-se que, a cidadania de forma geral, tem optado cada vez mais, em utilizar o meio eletrônico como pagamento de todo seu consumo, sejam bens materiais, compras on-line, etc...</p> <p>Diante desta tendência, com a aprovação da Agência Reguladora, chegou o momento da nova modalidade de pagamento por cartão iniciar na concessionária AutoBAN, tendo início no ano de 2022, em setembro no modo assistido e operacionalmente em novembro.</p> <p>Análise: Foram realizados levantamentos entre os meses de janeiro e dezembro no comparativo dos anos de 2021 e 2022 na modalidade de cobrança manual, quanto aos questionamentos de falta ou numerários recebidos a menor, com os temas de troco errado, cobrança incorreta e cobrança de eixo.</p> <p>Chegamos ao seguinte resultado no estudo destes períodos:</p> <p>Os números demonstraram queda nas manifestações em 2022, sendo um bom resultado à concessionária e isso, em parte, pode ser atribuído ao início da cobrança de tarifa de pedágio por cartão de aproximação, além de treinamentos com os colaboradores, etc...</p> <p>Porém, com a nova modalidade, observou-se o crescente número de demandas questionando duplicidade de cobrança de tarifa, e o olhar da Ouvidoria passou a acompanhar com as áreas demandadas (Arrecadação e T.I. Tecnologia da Informação) as ações sistêmicas e operacionais neste processo.</p> <p>Foram reuniões, relatórios e acompanhamentos mensais, devido as evoluções das demandas conforme demonstrado no quadro abaixo:</p> <p>Recomendações: Diante da situação, esta Ouvidoria recomendou e</p>	<p>No período apurado, 1º Semestre de 2023, identificamos uma dificuldade relacionada as reclamações de pagamento de tarifa de pedágio pagas eletronicamente. Tal situação ocorre entre o sistema da empresa credora e o fornecedor do serviço (administradora da máquina de cartão).</p> <p>Com isso, atualizações, aquisições e ampliações de software podem oferecer melhoria do resultado a esses questionamentos, mas, não sendo possível alguma ação da Ouvidoria em si no processo de solução. Paliativamente, a Ouvidoria contribuiu no período, com levantamentos e acompanhamentos nas evoluções de demandas e compartilhamento com as áreas envolvidas, mas efetivamente, no problema, não foi possível sua participação.</p>

		acompanha as possíveis ações: <ul style="list-style-type: none"> - Possibilidade de reembolso por meio eletrônico, realizando estorno da transação eletronicamente; - Sistema unificado entre a concessionária e o fornecedor das máquinas de cartões, evitando assim, se gerar a causa dos questionamentos dos clientes. <p>Conclusão: As recomendações propostas foram remetidas à Gestão da Unidade e nos relatórios mensais, à Direção da concessionária. Enquanto não se tem o estorno das tarifas eletronicamente, como recomendado, a Ouvidoria efetiva os depósitos em conta bancária dos clientes que reclamaram nesta Ouvidoria tendo o resultado dessa análise, procedente.</p>	
CCR RodoAnel Oeste	<ul style="list-style-type: none"> - Tivemos bastante manifestações em que o cliente aciona a Concessionária incorreta, devido não saber a divisão e trecho entre Concessionárias de rodovia; - Recebemos um volume considerável de manifestações em que os clientes solicitaram o procedimento de como regularizar o pagamento da tarifa devido evasão de pedágio; - A Ouvidoria registrou uma grande quantidade de reclamações devido multa de evasão de pedágio, em que os clientes alegam ter realizado o pagamento da tarifa posteriormente à passagem. No entanto, o pagamento posterior de uma evasão de pedágio, não isenta o veículo da multa, pois a infração está prevista no Código de Trânsito Brasileiro. 	A Ouvidoria recomendou à área de Arrecadação, que nos casos de recebimento de pendência de evasão ou pagamento manual (nos casos em que o cliente passa na pista automática sem possuir a tag e paga pós praça), os recibos manuais sejam preenchidos corretamente, e que seja incluído o horário da passagem de origem, ou se o caso, seja citado junto à data. Bem como que, o carimbo com os dados de recebimento estejam com a data correta e com a Praça de Pedágio responsável pelo recebimento legível.	A dificuldade da Ouvidoria é de que algumas as áreas envolvidas na manifestações, retornem com subsídios dentro do prazo interno da Concessionária, porém compreendemos que algumas demandas exigem maior tempo para análise.
CCR SPVias	<ul style="list-style-type: none"> - Reclamação pedágio - cobrança indevida no cartão - Reclamação obra - irregularidade pavimento - Reclamação pedágio - cobrança indevida de eixo 	Neste semestre não houve a necessidade de realizar a recomendação.	No primeiro semestre, não enfrentamos nenhum tipo de dificuldades.
CCR ViaOeste	<ul style="list-style-type: none"> - Tivemos bastante manifestações em que o cliente aciona a Concessionária incorreta, devido não saber a divisão e trecho entre Concessionárias de rodovia; - Recebemos um volume considerável de manifestações em que os clientes solicitaram o procedimento de como regularizar o pagamento da tarifa devido evasão de pedágio; - A Ouvidoria registrou uma grande quantidade de reclamações devido multa de evasão de pedágio, em que os clientes alegam ter realizado o pagamento da tarifa posteriormente à passagem. No entanto, o pagamento posterior de uma evasão de pedágio, não isenta o veículo da multa, pois a infração está prevista no Código de Trânsito Brasileiro. 	A Ouvidoria recomendou à área de Arrecadação, que nos casos de recebimento de pendência de evasão ou pagamento manual (nos casos em que o cliente passa na pista automática sem possuir a tag e paga pós praça), os recibos manuais sejam preenchidos corretamente, e que seja incluído o horário da passagem de origem, ou se o caso, seja citado junto à data. Bem como que, o carimbo com os dados de recebimento estejam com a data correta e com a Praça de Pedágio responsável pelo recebimento legível.	A dificuldade da Ouvidoria é de que algumas as áreas envolvidas na manifestações, retornem com subsídios dentro do prazo interno da Concessionária, porém compreendemos que algumas demandas exigem maior tempo para análise.
Comgás	<p>As 3 manifestações mais frequentes / relevantes no 1º semestre de 2023 são:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consumo elevado; -Cobrança indevida do pagamento da Conta; -Ligação de gás não atendida 	No 1º semestre de 2023, comparado ao mesmo período de 2022, houve um aumento de 17% no volume de reclamações na Ouvidoria. Esse aumento ocorreu diretamente em reclamações relacionadas ao valor da fatura. Notamos que em função da instabilidade econômica do país, nossos consumidores tem questionado o preço do gás, comparado com outras matrizes energéticas. Temos buscado campanhas educativas/orientativas para utilização consciente do gás natural.	A Ouvidoria da Comgás continua identificando as oportunidades em nossos serviços e atendimentos prestados. Deste modo, no ano de 2023 estamos trabalhando intensamente em projetos digitais e em melhorias processuais para oferecer com qualidade os nossos serviços. Estamos evoluindo cada ano para garantir sempre a melhor experiência aos nossos clientes.
Concessionária de Rodovias AB Colinas S.A.	1- 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	Com base na falha da atendente PAP (que incidiu em reclamação - protocolo 1634436) que ao inserir dados no portal PAP pra envio de resposta ao usuário fez a inserção de dados equivocados, sugerido pela ouvidora uma	O fato das concessionárias "vizinhas" estarem aceitando pagamento da tarifa de pedágio com cartão, incidiu no aumento das demandas referentes a cobrança de tarifa (insatisfação/questionamento sobre formas de

	<p>crédito/débito). A partir de 22/06/2023 a AB Colinas passou a aceitar pagamento com cartão de débito por aproximação.</p> <p>2- Reclamações cobrança eletrônica de tarifa – situação referente a demora na atualização da lista DEMUTRAN impactando na liberação automática dos veículos isentos na praça de bloqueio e usuários isentos de Boituva utilizando a pista automática sem cadastrar o TAG como isento.</p> <p>3- Reclamações Atendimento Pedágio – Devido a insatisfação dos usuário com as formas de pagamento (não aceitação de cartão) houve aumento nas reclamações de atendimento pedágio, pois, usuários "atribuem" ao agente de pedágio a insatisfação por não aceitarem o pagamento com cartão.</p>	<p>melhoria no Portal PAP, de modo que nos casos aprovados a atendente não precise inserir os dados e sim o próprio portal, a partir da placa do veículo possa puxar do sistema Tecsidel os dados, cabendo a atendente apenas validar esses dados e clicar em enviar para o usuário.</p> <p>Justificativa: Promover a melhoria no procedimento de cadastro do PAP, minimizando risco de erro por equívocos nas interações manuais (minimizar risco de inserção de dados errados).</p>	<p>pagamento), causando um aumento expressivo de demanda e gerando sobrecarga para as atendentes.</p>
<p>Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A</p>	<p>1) Informações de pedágio referente ao sistema de cobrança automática, considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de solicitações de informações relacionadas às passagens nas vias de cobrança automática: 409 registros (21,7%).</p> <p>2) Informações de procedimento para abertura de processo de ressarcimento de danos materiais considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia: 281 registros (14,9%).</p> <p>3) Informações de pedágio referente a evasão, ou seja, usuários que deixaram de fazer o pagamento da tarifa tanto na via manual quanto na via automática: 141 registros (7,5%).</p>	<p>No dia 10/02/2023, utilizando como base o registro de manifestação de usuário, a Ouvidoria realizou a recomendação de que fosse realizada a reavaliação da localização de placa de sinalização indicativa "HOSPITAL" implantada na SP 147, Km 142, Leste e se possível a sua retirada, visto que no local existe uma instituição de ensino. A sugestão foi apresentada para evitar transtornos aos usuários.</p> <p>A recomendação foi acatada.</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.</p>
<p>Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.</p>	<p>1 - Taxas / Pagamentos Assunto: Regularização Pagto TAG Problema: Usuários passam pela pista automática e posteriormente entram em contato com a Ouvidoria da concessionária para verificar o motivo da sua passagem não ter sido realizada da forma correta devido a possíveis problemas relacionados a TAG.</p> <p>2 - Danos Materiais e/ou Pessoas 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 - Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações) Assunto: Solicitação Obras dos Contornos. Problema: Usuários solicitam vistorias em suas residências devido a possíveis problemas causados pelas obras dos contornos.</p>	<p>Visando a diminuição das demandas de Regularização de Pagamento TAG nas Praças da Rodovia, sugerimos a divulgação de materiais sobre o assunto, explicando aos usuários como devem ser utilizados os sistemas de cobranças automáticas e que o limite de velocidade e distância mínima do veículo a frente deve ser respeitada no momento da passagem. Com o auxílio da área de Comunicação da empresa, criamos campanhas que são veiculadas no site e twitter da Concessionária. A recomendação foi bem aceita pela Alta Direção e 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>
<p>Concessionária Rodovias do Tietê</p>	<p>Pagamento de Evasão</p> <p>Estamos recebendo uma alta demanda de reclamações referente a evasão de pedágio devido as formas de pagamento que a concessionária aceita, que até o momento são apenas dinheiro, cheque e a stags.</p> <p>Ressarcimento de Conserva de Rotina</p> <p>Usuários tem seus veículos atingidos por pedras que são projetadas devido ao serviço de roçada na faixa de</p>	<p>Recomendação 001/2023 Considerando a Lei nº10.294, de 20 de abril de 1999 que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado, em seu artigo 1º parágrafo 1, as normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados: por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação, por ato administrativo, contrato ou convênio. A Lei nº10.294/1999, na Seção III Do Direito à Qualidade do Serviço, em 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</p>	<p>A Ouvidoria trabalha com prazos e, continua tendo problemas com alguns setores, tendo sempre que cobrar os responsáveis para que a demanda seja respondida no prazo.</p> <p>Durante a apresentação do indicador, a Ouvidoria apresenta os dados, que sempre gera contestações porém não há melhora por parte das áreas.</p>

<p>domínio.</p> <p>Sujeira de pássaros</p> <p>Tivemos problemas em uma de nossas praças de pedágio localizada na SP300, onde usuários alegavam problemas de sujeiras das andorinhas que utilizam a cobertura do local para se abrigarem em um período do ano.</p> <p>Vários usuários ligaram se queixando da sujeira que elas fazem e também o perigo de transmissão de doenças pelas fezes dos pássaros.</p>	<p>instituídas pela Lei nº10.294/99, em seu artigo 4º, que estabelece ser atribuição do Ouvidor fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos. Baseado nas disposições legislativas citadas, visando a segurança, o conforto e o bom atendimento de nossos Usuários, a Ouvidoria juntamente com as áreas de Comunicação e TI da Concessionária Rodovias do Tietê propôs a Diretoria a implantação de um autoatendimento na página da Concessionária onde, os usuários poderão clicar em um ícone e ser direcionado para a Ouvidoria e sanar suas dúvidas.</p> <p>Essa ferramenta será mais um meio de comunicação dos usuários com a Ouvidoria, trazendo mais agilidade para a abertura de suas demandas.</p> <p>Como entrar em contato? O usuário deverá entrar na página da Concessionária Rodovias do Tietê através do endereço: www.rodoviasdotiete.com.br</p> <p>Ao acessar a aba da Ouvidoria haverá um ícone no final da página intitulado "Como posso te ajudar?", o usuário será direcionado para uma página onde aparecerão algumas opções de atendimento como:</p> <ul style="list-style-type: none">- Reclamação;- Evasão de Pedágio;- Ressarcimento;- Elogio;- Animal apreendido;- Fale com um atendente. <p>Quando a opção for escolhida, o usuário será direcionado para como proceder com sua solicitação, ele será orientado das informações necessárias para abertura de sua demanda.</p> <p>Se a opção for falar com um atendente, o usuário será direcionado para a Ouvidoria onde, ele será orientado. O serviço estará disponível de segunda a quinta-feira das 08:00 às 18:00 e de sexta-feira das 08:00 às 17:00.</p> <p>Segue abaixo o modelo do autoatendimento "Como posso te ajudar?":</p> <p>Dúvidas Frequentes No site também teremos um campo intitulado "Dúvidas Frequentes", onde o usuário poderá acessar com agilidade algumas dúvidas sem ter que entrar em contato naquele momento com a Ouvidoria:</p> <ul style="list-style-type: none">- Quais são as formas de pagamento do pedágio?- Como posso enviar meu currículo?- Onde posso obter informações sobre tráfego?- Como funciona a programação de cargas excedentes?- Posso construir as margens da rodovia?- Quando precisar de ajuda na rodovia, como devo proceder? <p>Desta maneira tornaremos o Site da Concessionária Rodovias do Tietê mais dinâmico e intuitivo, facilitando ainda mais para que nossos usuários tenham um contato mais rápido com a Ouvidoria, CCO, Recepção, Comunicação e Faixa de Domínio.</p> <p>Responsáveis Pela Recomendação: Shirley Regina Feijon Prata / Cargo: Ouvidora</p> <p>Assinatura: _____</p> <p>Responsável Pela elaboração da arte e disponibilização no Site: Tiago Bonachela Cargo: Assistente de Comunicação</p> <p>Assinatura: _____</p>	
---	--	--

		<p>Direção: Emerson Luiz Bittar / Cargo: Diretor Presidente</p> <p>Assinatura: _____</p> <p>Parecer:</p> <p>&#9633; Recomendação Aceita &#9633; Recomendação Não Aceita ou Em Análise</p> <p>Observações Gerais:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
Concessionária Rota das Bandeiras	<p>1) Reclamações relacionados às passagens pelas pistas automáticas das praças de pedágio: consultas de passagens com falhas de leitura dos dispositivos TAG's.</p> <p>2) Em razão do volume de chuva no semestre houve o surgimento de problemas relacionados à drenagem e pavimento da rodovia.</p> <p>3) Pedidos de ressarcimento devido a danos causados nos veículos nos trechos de rodovia administrados pela Concessionária.</p>	<p>Após a conclusão das obras de remodelação do trevo do Arataba, implantação de faixas adicionais e retificação de traçado na rodovia Romildo Prado (SP-063), em Louveira, passamos a receber reclamações de usuários sobre a conduta irregular de alguns motoristas, com o registro de veículos trafegando na contramão, próximo ao dispositivo localizado na altura do km 7,5 da referida rodovia.</p> <p>Embora a sinalização tenha sido implantada de acordo com projeto aprovado pela Agência de Transportes do Estado de São Paulo (ARTESP) e não estarem previstas melhorias adicionais no local, visto que há placas indicativas de proibição de entrada na contramão visíveis e linhas de estímulo à redução de velocidade, sendo esse um problema relacionado à imprudência dos usuários da rodovia, esta Ouvidoria recomendou o reforço da sinalização existente no local a partir da implantação de balizadores, visando coibir as infrações de trânsito no local.</p> <p>Recomendação ACATADA</p>	<p>Não foi encontrada nenhuma dificuldade relevante. A Ouvidoria tem uma boa relação interpessoal e cooperação da presidência, diretoria e demais áreas da Concessionária.</p>
Concessionária SPMar	<p>Forma de pagamento - O maior número de manifestações refere-se a concessionária aderir a uma nova forma de pagamento, os cartões de crédito e débito. Esse processo já está homologado junto a ARTESP e devemos ter início dessa nova forma de pagamento no próximo trimestre.</p> <p>Evasão de pedágio - Temos com frequência o contato de usuários que alegam que sua evasão de pedágio foi motivada pelo equívoco de acessar a pisa AVI ao invés da pista manual. Alegam que não param na praça de pedágio devido alto fluxo de veículos e seguem viagem retornando para a ouvidoria para tratar desse caso. Há risco de multa de evasão de pedágio e isso gera stress pelo usuário, mesmo com identificação na praça e ante praça da posição das cabines.</p> <p>Ressarcimento - Recebemos com frequência a solicitação de ressarcimento por eventual colisão do veículo com objetos na pista. Há ciclo de rota feita pela equipe de operação para a retirada de objetos e, se não for realizada com o tempo correto, o ressarcimento é realizado ao usuário.</p>	<p>Recomendação: Link do comprovante para emissão do DFE 2023</p> <p>Ouvidoria</p> <p>Recomendação do link do comprovante para emissão do DFE.</p> <p>Objetivo: O intuito dessa recomendação, é para que os usuários tenham facilidade e nenhum problema para conseguir acessar o site da Concessionária SPMar para a emissão do documento fiscal equivalente, fazendo com que demonstre que a concessionária tem a preocupação em deixar as informações de formas claras e objetivas para os usuários.</p> <p>Relato do problema: A ouvidoria recebeu uma primeira manifestação de usuário (registrada através do processo 486126), informando que não conseguia fazer a emissão do DFE através do endereço mencionado em nosso comprovante de pedágio (www.cupomfiscalspmar.com.br), pois ao realizar algumas tentativas de acesso, constatou que o site estava fora do ar e que posterior percebeu que só conseguia acessar o site através de procura do próprio site da Concessionária pelo navegador e não pelo endereço do comprovante. Como a Ouvidoria realizou o teste e o site descrito no comprovante estava sendo acessado normalmente, encaminhamos para a nossa T.I. e após análise, foi identificado que alguns aparelhos celulares ao digitar algum endereço de site, não preenche de forma automática as informações iniciais de https:// e por este motivo aparece o erro, mas que ao digitar o site conforme o comprovante através de um computador/notebook, o endereço é encaminhado diretamente para a aba de documento fiscal equivalente, pois há o preenchimento</p>	<p>Uma dificuldade encontrada é do usuário ter em mãos as informações necessárias para a entrada correta de seu manifesto pela ouvidoria. Muitas vezes o contato falta informações básicas para que possamos dar as devidas tratativas em seu manifesto e, com isso, o usuário acaba tendo que voltar a contactar a concessionária pela segunda vez com as demais informações, gerando maior stress e morosidade ao processo.</p> <p>Temos reforçado esse cuidado em nosso atendimento pelo 0800 e pelos canais de comunicação mais acessados como site e e-mail, afim de agilizar o atendimento e prestar o serviço com maior exatidão.</p>

		<p>automático dessa informação.</p> <p>Sugestões de melhoria A recomendação da Ouvidoria é que possamos alterar o endereço no comprovante emitido pelas praças de pedágio, incluindo a informação https://, para que o usuário que precisar emitir o documento fiscal, tenha o endereço completo independente do aparelho que irá utilizar para acessar (celular, computador/notebook, etc.), ficando o site completo: https://cupomfiscalspmar.com.br.</p> <p>Áreas envolvidas para a efetivação do projeto: &#61656; Ouvidoria &#61656; Área de T.I.</p> <p>Possíveis resultados dessa melhoria &#61656; Usuários obtendo um melhor resultado ao digitar o site da Concessionária para emissão do DFE, evitando frustrações de possíveis erros na busca através do celular e conseguindo obter o documento no momento de forma com que não perca o seu prazo de até 07 dias corridos para a emissão.</p> <p>Monitoração do projeto A ouvidoria irá monitorar essa ação, mas acreditamos que após essa alteração, não haverá problemas uma vez que as informações ficam no sistema e sairão nos comprovantes de forma automática sem mudanças</p> <p>Data para início do projeto &#61656; junho/2023</p> <p>A Ouvidoria tem como premissa auxiliar as áreas na melhoria contínua dos processos, por esse motivo, a Ouvidoria observou a necessidade de tomarmos ação sobre o site, visto que mesmo que tenha sido apenas 1 usuário informando a dificuldade que teve, é importante para que demais usuários não tenha essa dificuldade, necessitando buscar nosso site através de outros caminhos (busca pelo navegador/google). Com certeza essa melhoria será um caminho para que possamos chegar na excelência ao atendimento para o usuário.</p>	
Concessionária ViaPaulista	<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 (20,7%).</p> <p>2) Informações de pedágio referente ao sistema de cobrança automática, considerado pela frequência, ou seja, a quantidade de solicitações de informações relacionadas às passagens nas vias de cobrança automática: 247 registros (12,2%).</p> <p>3) Pedidos de ressarcimentos, considerado pela frequência, ou seja, quantidade de pedidos de ressarcimento de danos registrados: 186 registros (9,2%).</p>	<p>No dia 10/03/2023, utilizando como base os registros das manifestações dos usuários do primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria realizou a recomendação de que seja realizado um estudo para verificar a viabilidade da implantação de complemento na sinalização vertical existente, reforçando que é "Proibido Conversão", de modo a contribuir para a redução do risco de acidentes neste local, tendo em vista que há usuários que mencionaram que existem condutores realizando conversão irregular para acessar ao Condomínio Bella Vitta.</p>	<p>Não houve dificuldades na atuação da Ouvidoria, nem observações no período.</p>
CPFL Energia (CPFL Paulista,	1. Reclamações referente a Faturas: O primeiro assunto	A Ouvidoria tem atuado com as áreas de negócio com o	A partir de abril/2022, houve mudança na legislação do

<p>CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista)</p>	<p>com maior volume de manifestações é referente a pedidos de análise das faturas de energia elétrica. Nesse caso, normalmente, o 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>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 denexo causal entre o pedido e o sistema elétrico e se o equipamento foi danificado em função de problemas elétricos;</p> <p>3. Reclamações de Descumprimento de Prazo: O terceiro assunto tem relação com o prazo de atendimento. São reclamações de clientes que solicitaram serviços ou atendimentos e acessaram a Ouvidoria comunicando o descumprimento do prazo acordado. A Ouvidoria atua nessas reclamações intervindo junto às áreas responsáveis para que seja realizado o atendimento da demanda solicitada, visando o atendimento da solicitação de nossos clientes;</p>	<p>objetivo de atuar nas causas raízes das reclamações, de forma que possamos reduzir o volume de reclamações na empresa.</p>	<p>setor elétrico que facilita o acesso dos clientes a esse canal de atendimento. A partir de então, os clientes não precisam ter o registro de reclamação na 1ª instância para registro de sua demanda na Ouvidoria (2ª instância). A partir dessa data, o cliente pode acessar a Ouvidoria e registrar sua demanda bastando ter passado pelo atendimento dos canais de atendimento da empresa, ou seja, basta não concordar com alguma informação ou possuir algum serviço em andamento. Essa mudança de procedimento foi implementada pela Resolução 1000/2021 da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL).</p>
<p>Eco Jordão - Parque Capivari</p>	<p>Prezados bom dia!</p> <p>Manifestações mais frequentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demora em fila - (Equipamento do teleférico possui capacidade de transporte de 600 a 700 por hora, chegamos a ter mais de 40 mil visitantes no parque em dias de pico, gerando filas, nunca superiores a 2hrs., houve reforço de profissionais em todos os departamentos nesses meses sazonais de aumento de público.) Todas manifestações foram respondidas. - Estornos - Devido a fila alguns visitantes acabam não podendo esperar para andar nas atrações, e solicitam estornos posteriormente, todos estornos são acatados quando verificamos que o bilhete de fato não foi utilizado. - Informações - Todas as informações solicitadas são respondidas, equipe responsável por comunicação em constante melhora e criação nesse sentido, bem como vídeos explicativos e mensagens nas redes sociais. <p>Att Fernando S Ramos</p>	<p>Prezados bom dia!</p> <p>Manifestações mais frequentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demora em fila - (Equipamento do teleférico possui capacidade de transporte de 600 a 700 por hora, chegamos a ter mais de 40 mil visitantes no parque em dias de pico, gerando filas, nunca superiores a 2hrs., houve reforço de profissionais em todos os departamentos nesses meses sazonais de aumento de público.) Todas manifestações foram respondidas. - Estornos - Devido a fila alguns visitantes acabam não podendo esperar para andar nas atrações, e solicitam estornos posteriormente, todos estornos são acatados quando verificamos que o bilhete de fato não foi utilizado. - Informações - Todas as informações solicitadas são respondidas, equipe responsável por comunicação em constante melhora e criação nesse sentido, bem como vídeos explicativos e mensagens nas redes sociais. <p>Att Fernando S Ramos</p>	<p>Sem dificuldades.</p>
<p>Ecopistas - Concessionária das Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto S/A</p>	<p>1 - OSA - Operadora de Serviços de Arrecadação - (188 registros): Casos relacionados à relato de problemas durante as passagens de veículos cadastrados na OSA pelas pistas automáticas (ausência de cobrança, choque com cancela, falha na leitura, TAG bloqueado, TAG não cadastrado e/ou não instalado);</p> <p>2 - Cobrança indevida - (93 registros): Pagamentos de tarifa via cartão de débito, crédito, OSAS, NFC, onde ocorrem a duplicidade de cobrança;</p> <p>3 - Objeto na Pista - (51 registros): Casos em que o usuário tem o veículo danificado por algum objeto na pista.</p>	<p>1. Atualizar o site da concessionária disponibilizando somente o telefone do 0800 019 7878 (opção 3), falar com a ouvidoria, para que os usuários tenham apenas uma forma de contato totalmente sem custo.</p> <p>Recomendação acatada.</p>	<p>Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações encaminhadas para análise técnica dos responsáveis por fornecer subsídios à Ouvidoria e consequentemente resolução do caso e o envio de respostas aos usuários no menor tempo possível.</p>
<p>Ecovias</p>	<p>1 - Cobrança indevida – (291 registros): Pagamentos de tarifa via cartão de débito, crédito, OSAS, NFC, onde ocorrem a duplicidade de cobrança;</p> <p>2 - OSA - Operadora de Serviços de Arrecadação - (138 registros): Casos relacionados à relato de problemas durante as passagens de veículos cadastrados na OSA pelas pistas automáticas (ausência de cobrança, choque com cancela, falha na leitura, TAG bloqueado, TAG não cadastrado e/ou não instalado);</p> <p>3 - Objeto na Pista - (38 registros): Casos em que o usuário tem o veículo danificado por algum objeto na pista.</p>	<p>1. Atualizar o site da concessionária disponibilizando somente o telefone do 0800 019 7878 (opção 3), falar com a ouvidoria, para que os usuários tenham apenas uma forma de contato totalmente sem custo.</p> <p>Recomendação acatada.</p>	<p>Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações encaminhadas para análise técnica dos responsáveis por fornecer subsídios à Ouvidoria e consequentemente resolução do caso e o envio de respostas aos usuários no menor tempo possível.</p>

<p>EIXO SP CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS S.A</p>	<p>Reclamações sobre as condições de pavimento da rodovia SP 310.</p> <p>Reclamação sobre acesso provisório na SP 294 (Oriente/SP) em virtude das obras de duplicação da rodovia.</p>	<p>Em maio, a concessionária iniciou o Programa de Revitalização de Pavimento, que engloba uma abrangente restauração em toda a extensão da SP 310 – Rodovia Washington Luís, de São Carlos até Cordeirópolis, em um total de 74 quilômetros. A obra deve durar cerca de 12 meses.</p> <p>Importante ressaltar que as condições do pavimento da SP 310 são precedentes ao início da concessão da rodovia, em junho 2020.</p> <p>A Eixo SP reforçou a sinalização no local e implantou sonorizadores. No local foram instalados painéis eletrônicos de velocidade – equipamento que mostra a velocidade do veículo, sem fins de fiscalização - nos dois sentidos. O local também conta com uma viatura de tráfego para reforço da orientação aos condutores nos horários de pico, de manhã e à tarde.</p> <p>Entretanto é importante que os motoristas que se deslocam de bairros adjacentes estejam atentos ao cruzamento da rodovia, à sinalização e aos limites de velocidade na região, que é de 40 km/h, durante o período das obras.</p>	<p>Não houve dificuldades no período.</p>
<p>Enel</p>	<p>Consumo - Questionamento sobre valores</p> <p>Atendimento Emergência - Questionamento sobre prazo para restabelecimento de energia elétrica (desligamentos em virtude de chuvas)</p> <p>Novas Conexões - Questionamento sobre prazo para execução do serviço</p>	<p>A consolidação das manifestações registradas na Ouvidoria é compartilhada com as demais áreas gestoras visando à adoção a melhoria constante dos processos internos. Dessa forma, quando da identificação de oportunidades de melhoria e/ou necessidade de ajuste do processo é efetuado o apontamento dessa demanda às áreas responsáveis envolvidas, com vistas a evitar novas manifestações. Adicionalmente, a Ouvidoria participa regularmente de reuniões com as áreas gestoras de cada processo juntamente com a área de Qualidade 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 Leitura / Faturamento / Fatura: Refere-se ao descontentamento do consumidor em relação ao critério de leitura, faturamento das unidades consumidoras e da fatura apresentada. Participação 23,4% sobre o total de reclamações.</p> <p>2 - Reclamação sobre Conexão: Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de conexão das instalações ao sistema de distribuição de energia elétrica e de microgeração e minigeração distribuída. Participação 22,5% sobre o total de reclamações.</p> <p>3 - Reclamação sobre Danos Elétricos: Refere-se ao descontentamento do consumidor quanto ao procedimento de análise, prazos e indeferimento de seu pedido de ressarcimento de danos elétricos. Participação 15,1% sobre o total de reclamações.</p>	<p>1 - Reclamação sobre Leitura / Faturamento / Fatura: 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 e emissão das contas de energia elétrica (REN 1000/2021).</p> <p>2 - Reclamação sobre Conexão: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da Distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente em relação aos critérios de conexão das instalações ao sistema de distribuição de energia elétrica e de microgeração e minigeração distribuída (REN 1000/2021).</p> <p>3 - Reclamação sobre Danos Elétricos: Recomendação encaminhada às áreas responsáveis da Distribuidora com o intuito de avaliar a aplicação do que estabelece a legislação setorial vigente em relação ao processo de danos elétricos (REN 1000/2021).</p>	<p>Nada a declarar.</p>
<p>Entrevias</p>	<p>1 - Solicitação de imagens, documentos e declarações, foram registradas 102 solicitações procedentes. O que corresponde a 40,63 % do total de solicitações de informação procedentes no 1º semestre 2023.</p> <p>2 - Reclamações referente a evasão nos pedágios. Foram registradas 47 manifestações procedentes, que correspondem a 27,64% do total das Reclamações procedentes no 1º semestre de 2023.</p> <p>3 - Reclamações referente a troco errado nos pedágios. Foram registradas 44 manifestações procedentes, que correspondem a 25,88% do total das Reclamações procedentes no 1º semestre de 2023.</p>	<p>A Ouvidoria exerce uma atuação diária, pontual e sistemática no tratamento das demandas registradas. Especificamente em relação aos itens mencionados anteriormente, a Ouvidoria agiu da seguinte maneira:</p> <p>1- A Ouvidoria, em conjunto com a assessoria jurídica, estabeleceu um procedimento de atendimento para requisições de imagens das rodovias. Essa medida tem como principal objetivo assegurar a proteção dos dados dos usuários e o controle das informações pela concessionária, ao mesmo tempo em que agiliza o retorno ao solicitante.</p> <p>2 – A Ouvidoria, em conjunto com as áreas de qualidade e arrecadação, tem se empenhado na otimização dos processos para reduzir a ocorrência de registros indevidos de evasão. É importante ressaltar que a equipe de arrecadação recebe treinamentos regulares sobre o assunto e tem suas atividades monitoradas pela gestão através de um documento interno próprio, que inclui ciência das reclamações registradas na Ouvidoria e relatórios mensais enviados à alta administração.</p>	<p>Não há dificuldades de atuação.</p>

		<p>Além das ações já mencionadas, a empresa formou um grupo de trabalho encarregado de implementar um Plano de Ação para aperfeiçoar e acompanhar os indicadores relacionados ao tema.</p> <p>A presente Ouvidoria enviou à ARTESP uma recomendação formal de aprimoramento sobre o assunto a seguir: A Diretoria e a área técnica da empresa foram devidamente informadas sobre a necessidade de aprimorar o tratamento dos processos de evasão, visando evitar a ocorrência de registros indevidos.</p> <p>3 – A Ouvidoria, em conjunto com as áreas de qualidade e arrecadação, tem se dedicado ativamente à melhoria de processos, buscando reduzir a quantidade de reclamações relacionadas ao troco errado. É relevante enfatizar que a equipe de arrecadação passa por treinamentos constantes sobre o tema, com suas atividades sendo supervisionadas pela gestão da área através de um documento interno próprio, que inclui o conhecimento das reclamações registradas na Ouvidoria, bem como o envio de relatórios mensais para a gestão da área.</p>	
Linha 8- Diamante	<p>1. Atendimento dos colaboradores - formas de atendimento</p> <p>2. ar condicionado - frio ou muito quente</p> <p>3. Ruído/lindeiros - manutenção em horários noturno</p>	<p>A Ouvidoria solicitou analisar treinamentos junto as áreas de atendimento, foi acompanhado a manutenção do ar condicionado, alteração do horário de manutenção para minimizar o impacto de ruído aos lindeiros.</p>	Não Houve
Linha 9- Esmeralda	<p>1. Atendimento dos colaboradores - formas de atendimento</p> <p>2. Ar condicionado - frio ou muito quente</p> <p>3. Funcionamento dos elevadores - em manutenção</p>	<p>A Ouvidoria solicitou analisar treinamentos junto as áreas de atendimento, foi acompanhado a manutenção do ar condicionado, manutenção preventiva em vários elevadores.</p>	Não Houve
Neoenergia Elektro	<p>Os assuntos mais relevantes para o período foram sobre Leitura/Fatura/Faturamento por discordância dos valores faturados, além de Qualidade de fornecimento por interrupções. Ressarcimento de Danos Elétricos foi o terceiro assunto mais reclamado, devido indeferimentos parcial ou total de pedidos.</p>	<p>As principais recomendações de Ouvidoria foram relacionadas a foco na qualidade do atendimento em primeiro nível, na solução do problema dos clientes, principalmente relacionado ao esclarecimento de dúvidas de faturamento. Com objetivo de melhoria de processo em busca da qualidade e menor impacto ao cliente.</p>	Não houve, pois o relacionamento entre a ouvidoria e as áreas onde aplicamos as recomendações flui bem.
RENOVIAS CONCESSIONÁRIA S/A	<p>No 1º semestre de 2023, foram registradas 2586 manifestações na Ouvidoria da Renovias Seguem as 03 manifestações mais frequentes e / ou relevantes:</p> <p>1-) Assunto: Manifestação de cliente referente a cobrança duplicada com cartão de crédito/debito, sendo 414 manifestações recebidas (16,0%). Descrição: Clientes que entraram em contato, solicitando verificação da cobrança de sua passagem com pagamento em cartão. Ressaltamos que a ARTESP (Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transportes do Estado de São Paulo) determinou que os pagamentos realizados através de cartão, sejam exclusivamente usando a tecnologia NFC (aproximação) na cabine. O pagamento através de cartão está em constante evolução na Renovias e segue o mesmo padrão em todas as nossas praças de pedágio.</p> <p>2) Assunto: Solicitação de Informação de Evasão de Pedágio nas Pistas Manuais e Automáticas, sendo 297 manifestações recebidas (11,5%). Descrição: Motoristas que seguiram viagem sem efetuar o pagamento de pedágio (sem numerário e TAG bloqueado) mantém contato com a Ouvidoria para regularizar a passagem e evitar que seja enviada a notificação por evasão de pedágio.</p> <p>3) Assunto: Solicitação de Informação sobre o Cadastro no Sistema Ponto a Ponto da SP 340, sendo 107 manifestações recebidas (4,1%). 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</p>	<p>CI-OUV- 001/2023</p> <p>Mogi Mirim, 12 de junho de 2023.</p> <p>Att.: Rogério Cezar Bahú – Diretoria Valdir Flores de Oliveira – Gerência Tecnologia</p> <p>Ref.: Recomendação Ouvidoria nº 001/2023</p> <p>Legislação: Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº10.294/99, em seu artigo 4º, que estabelece 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>Introdução: Considerando o compromisso e agilidade no atendimento aos clientes/usuários, a Concessionária Renovias considera importante a transparência em todo o ciclo de vida de uma manifestação, neste sentido, o processo de solicitação de ressarcimento exige um tempo considerável de dedicação desta Ouvidoria para coletar todos os dados e os documentos necessários para que seja realizada a análise criteriosa em todo o trâmite administrativo interno.</p> <p>Recomendação: Para dar celeridade ao processo de ressarcimento, esta Ouvidoria recomenda o desenvolvimento de recurso no site Renovias, que permita ao cliente/usuário consultar e</p>	Não enfrentamos dificuldades. Existe muita colaboração entre a Ouvidoria e as áreas e participação da Diretoria, Gerentes e Liderança, o que contribuem nas tratativas das manifestações de cliente (usuários) e nas recomendações sugeridas pela Ouvidoria.

	os clientes entram em contato com a Operadora, que por sua vez, transferem para a concessionária a responsabilidade.	<p>inserir os documentos necessários e seus dados pessoais sempre com aderência e autorização conforme a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).</p> <p>O objetivo desta recomendação é a otimização do tempo da Ouvidoria e melhoria no processo de ressarcimento que exige muita troca de informações com o cliente/usuário e, desta nova forma aumentaríamos a autonomia do próprio cliente, para solicitar informações e acompanhar o andamento do processo, mantendo toda a rastreabilidade e registros dentro do sistema KCor.</p> <p>Conclusão: Recomendação formalizada à Diretoria e Gerência Tecnologia envolvida nesse processo, conforme protocolo abaixo:</p> <p>Protocolo de Recebimento:</p> <p>Rogério Cezar Bahú Valdir Flores de Oliveira Diretoria Gerência Tecnologia</p> <p>Katia Cristina Garcia Macedo</p> <p>Ouvidoria</p>	
ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A	<p>1 - ATENDIMENTO DOS COLABORADORES: Atuação AAS</p> <p>2 - CONFIANÇA NO SERVIÇO: Falha Operacional</p> <p>3 - CONFIANÇA NO SERVIÇO: Funcionamento das estações</p>	Não tivemos nenhuma interação com coordenadoria/órgão	Não houve problemas/ dificuldades com a atuação da Ouvidoria no período.
ViaQuatro - Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo	<p>1 - ATENDIMENTO DOS COLABORADORES: Atuação AAS</p> <p>2 - CONFIANÇA NO SERVIÇO: Falha Operacional</p> <p>3 - CONFIANÇA NO SERVIÇO: Funcionamento das estações</p>	Não tivemos nenhuma interação com coordenadoria/órgão	Não registramos dificuldades ou problemas na atuação da Ouvidoria no período
ViaRondon Concessionária de Rodovia S/A	<p>As manifestações recebidas com maior frequência são:</p> <p>1) Reclamações de ressarcimento decorrente de pedra lançada por roçadeira, totalizando 21 manifestações, onde os usuários requerem mais segurança na execução do serviço.</p> <p>2) Solicitação de imagens e declarações de atendimento, totalizando 43 manifestações.</p> <p>3) Solicitação de pagamento de passagens devido evasões de pedágio pela pista manual e via de cobrança automática (AVI), totalizando 309 manifestações.</p>	<p>Orientamos quanto a segurança do serviço de roçada ao longo do trecho</p> <p>A roçada de rodovias é uma atividade importante para garantir a segurança e a manutenção das estradas. Tendo em vista o número de processos, a ouvidoria entende que a segurança é um aspecto fundamental quando se trata da roçada em rodovias.</p> <p>Antes de iniciar qualquer atividade de roçada, é necessário avaliação dos riscos, determinação das áreas prioritárias bem como a definição de medidas de segurança. Ao realizar a roçada, é importante utilizar a sinalização adequada para alertar os motoristas sobre as atividades em andamento. Isso pode incluir placas de aviso, mensagens nos PMV'S, cones e outros dispositivos de sinalização para garantir a visibilidade e a segurança dos trabalhadores e dos usuários da via. Sendo também fundamental que os trabalhadores responsáveis pela roçada recebam treinamento adequado sobre procedimentos de segurança. Além disso, eles devem ser supervisionados por profissionais experientes para garantir que as práticas de segurança sejam seguidas corretamente. Além da utilização de equipamentos de proteção individual (EPIs), como capacetes, óculos de proteção, luvas, calçados de segurança e roupas adequadas. Esses itens são essenciais para prevenir lesões e garantir a segurança dos operadores.</p> <p>Ressaltamos ainda que a segurança durante a roçada de rodovias é uma responsabilidade compartilhada entre a concessionária, os trabalhadores envolvidos bem como os motoristas que transitam pelas vias. Pois cumprir as normas de segurança e seguir as instruções é essencial para garantir a segurança de todos os envolvidos nesse processo.</p>	A dificuldade da ouvidoria consiste na maioria das vezes repassar ao usuário o parecer de uma forma clara, onde o mesmo possa compreender o que está sendo informado pela concessionária, além do cumprimento dos prazos internos e externos. Uma vez que precisamos encaminhar as manifestações às áreas para análise, sendo que muitas vezes isso não ocorre dentro do prazo estipulado.

Secretaria de Políticas para a Mulher

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Políticas para a Mulher	Nada consta	Nada consta	Nada consta

Secretaria de Turismo e Viagens

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Turismo e Viagens - Sede	<p>Tivemos um total de 63 demandas para o primeiro semestre, sendo quase 78% referente a solicitação de informação, a maioria referente a pacotes de viagem, reembolso de passagens, reclamação de hotéis.</p> <p>Tivemos em torno de 20% das demandas que chegaram ao sistema de Ouvidoria equivocadamente e foram encaminhados para os destinos corretos(Encaminhamentos para outros Órgãos do Estado).</p>	Todas as respectivas reclamações/informações foram atendidas.	Só tive dificuldade com um funcionário do departamento da Invest no qual solicitei resposta de uma demanda e até o momento não foi respondido.

Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Sede	<p>1) Como adquirir a Carteira de Identificação do Transtorno de Espectro Autismo - CIPTEA.</p> <p>2) Cursos de Libras - disponibilizado pela a Secretaria dos Direitos da</p>	1) Em relação a plataforma CIPTEA a Ouvidoria foi essencial para identificar erros na plataforma, sendo o mais breve relatado para os superiores. Desse modo, foi corrigido as falhas,	1) Como a minha Secretaria é pequena - e só tem 1 funcionário na Ouvidoria. Sinto falta de um sistema único de Ouvidoria, pois recebemos demanda por email, pelo o

	<p>Pessoa com Deficiência</p> <p>3) Isenções de Tributos - IPVA PCD 2023.</p>	<p>além de identificação de procedimentos de terceiros.</p> <p>2) Devido a alta procura dos cursos e o encerramento das inscrições rapidamente, mudamos as diretrizes, agora divulgamos o dia e horário que as inscrições estarão abertas.</p>	<p>gabinete, por telefone e até presencial.</p>
--	---	--	---

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô	<p>· Serviços ao Cliente – Indenizações/Ressarcimentos: Dentre os pedidos de ressarcimento no período, cerca de 48% estão relacionados às questões de bilhetagem em que os passageiros reclamam de falhas nas emissões de bilhetes unitários (QRCode), recarga não efetuada corretamente no Bilhete Único, problemas com máquinas de autoatendimento, troco incorreto, entre outras. Na sequência, estão as solicitações de ressarcimento envolvendo ocorrências de segurança pública de roubo e/ou furto de aparelhos celulares e bicicletas nas dependências do Metrô. As demais solicitações ficaram pulverizadas entre outros temas.</p> <p>· Segurança – Roubo/Furto e Pedintes/Ambulantes (falha na ação de presença) Ao apresentarem essas ocorrências junto à Ouvidoria, os passageiros reclamam de falha na ação de presença de empregados da segurança, ou seja, falta de empregados de segurança para conter a ação de meliantes, bem como para coibir ação de pedintes e ambulantes nas dependências do Metrô. Vale ressaltar que o número de demandas envolvendo os assuntos acima mencionados ocorridos nas estações e trens do Metrô vem diminuindo e, se comparado ao mesmo período de 2022, a queda representa cerca de 21%.</p> <p>· Empregados – Atendimento (Elogios) Já as demandas de elogio, a maioria foi direcionada ao bom atendimento prestado por parte de empregados de segurança e bloqueio, aos contratados e prestadores de serviço de limpeza.</p>	<p>· Serviços ao Cliente – Indenizações/Ressarcimentos: Para tratamento das demandas de solicitação de indenização e/ou ressarcimento envolvemos, também, as áreas de Operação, Manutenção e Jurídica da Companhia. Cada demanda recebida é analisada cuidadosamente e, se necessário, promovemos reuniões com essas áreas para alinhamento dos temas de maior complexidade.</p> <p>· Segurança – Roubo/Furto e Pedintes/Ambulantes (falha na ação de presença) Para acompanhamento das estratégias e ações que a Companhia tem implementado para minimizar questões que envolvem segurança, participamos, mensalmente, das reuniões de desempenho da Área Operacional, oportunidade essa em que tomamos conhecimento das ações e resultados alcançados. Observamos a diminuição no número de demandas envolvendo ocorrências de roubo/furto e pedintes/ambulantes que, se comparada ao mesmo período do ano anterior, representa uma queda em torno de 21%. Dentre essas ações implementadas pelo Metrô, destacamos a veiculação campanhas de conscientização orientando os passageiros para que, ao observarem ocorrências de roubo e furto ou ação de pedintes/ambulantes, enviarem mensagem de texto para o aplicativo de smartphone “Metrô Conecta” ou para o “SMS Segurança” do Metrô (9 7333-2252). Essas ferramentas permitem ações imediatas dos agentes de segurança e garante total anonimato do manifestante. As vítimas de “roubo/furto” também são orientadas a procurar imediatamente por um empregado da estação, não necessariamente da Segurança, para o</p>	<p>· Serviços ao Cliente – Indenizações/ressarcimentos: Buscar a compreensão e entendimento do manifestante, com a fundamentação cabível, diante da negativa da sua solicitação por não ser comprovada responsabilidade da Companhia.</p> <p>· Segurança – Roubo/Furto e Pedintes/Ambulantes (falha na ação de presença) As questões relacionadas a esses temas são de difícil resolatividade a curto prazo por não dependerem somente de ações da Companhia e por se tratar de ocorrências de ordem de segurança pública. No entanto, nesse semestre, já podemos constatar resultados positivos alcançados, ou seja, uma queda no número de demandas relacionadas a esse tipo de ocorrência, cerca de 21% em comparação ao mesmo período do ano anterior.</p> <p>· Empregados – Atendimento Falta de clareza do manifestante quanto à descrição do empregado que prestou o serviço, como: nome, linha, estação, horário de atendimento, o que pode dificultar a identificação do empregado para que tome conhecimento do elogio a ele direcionado.</p>

		<p>registro da ocorrência.</p> <p>Quanto à ação de pedintes e comércio irregular em suas dependências, o Metrô conta com uma equipe de agentes de segurança treinados também para atuar em benefício de todos os passageiros, realizando estratégias operacionais e rondas constantes, uniformizados e à paisana, nos trens e estações do Sistema.</p> <p>· Empregados – Atendimento Esses elogios foram encaminhados aos gestores e empregados envolvidos no atendimento das ocorrências para ciência e reconhecimento ao serviço prestado. Com esses elogios as chefias promoveram ações de agradecimento aos elogiados com entrega de certificados de reconhecimento pelo atendimento realizado com gentileza, prontidão e cordialidade.</p>	
Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM	<p>Ao longo do primeiro semestre de 2023, as três manifestações com maior número de reclamações foram relativas aos seguintes motivos: CONDUTA DE EMPREGADO (segurança postura), PROCEDIMENTOS (intervalo e atraso), INFRAESTRUTURA (reclamações sobre falta ou mau funcionamento de ar-condicionado nos trens e dificuldades para compra de bilhetes do Expresso Turístico).</p>	<p>Manifestações relacionadas à CONDUTA DE EMPREGADO: as reclamações sobre a conduta de agentes são encaminhadas às áreas responsáveis, com a orientação de que após averiguadas e adotadas as medidas cabíveis, quando necessário, sejam comunicadas à Ouvidoria.</p> <p>PROCEDIMENTO: não há recomendações pois as reclamações são decorrentes do cumprimento de procedimentos operacionais da circulação ou de alterações do intervalo em razão dos serviços de manutenção programados aos finais de semana, os quais são divulgados com antecedência pelas redes oficiais da CPTM e amplamente repassados à imprensa para que os passageiros possam se programar. INFRAESTRUTURA: as manifestações relativas ao sistema de ar-condicionado, quando há identificação do trem, são encaminhadas à área responsável pela manutenção do material rodante para checagem e reparo se for preciso. No caso do Expresso Turístico não há recomendações porque as reclamações são referentes à dificuldade na aquisição de passagens, causada pela grande procura pelos destinos ofertados.</p>	<p>CONDUTA DE EMPREGADO: o cumprimento de procedimentos operacionais para garantir a segurança da operação, às vezes, é interpretado como uma ação agressiva por alguns passageiros. PROCEDIMENTOS: a realização de obras de manutenção, embora interfira na regularidade dos trens, principalmente aos finais de semana, é essencial para que o sistema opere sem intercorrências durante os dias úteis, quando a demanda é maior. INFRAESTRUTURA: o sistema de ar-condicionado dos trens funciona de acordo com as normas de saúde e podem gerar reclamações relativas à temperatura. Já o Expresso Turístico opera em sua capacidade total apenas aos finais de semana, o que impede a ampliação da oferta de lugares.</p>
Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU	<p>Assunto: Linha Intermunicipal Metropolitana Manifestações: Horário (descumprimento da partida, intervalo entre partidas, reprogramação horária); Tripulação/Funcionário (comportamento inadequado); Inobservância de Ponto (não parar o veículo para embarque ou desembarque).</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>
Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ	<p>1) Informações sobre a reativação da Estrada de Ferro Campos do Jordão; 2) Reclamação sobre o som alto do Trem Maria Fumaça; 3) Informações sobre os valores de tarifa do Trem de Serra</p>	<p>1) Reativação da Estrada de Ferro Campos do Jordão</p> <p>O governo de São Paulo qualificou 15 projetos de concessões e de parcerias no âmbito do Programa de Parcerias de Investimentos de São Paulo (PPI-SP), a ferrovia foi incluída entre os</p>	<p>Não há.</p>

	<p>(Pindamonhangaba a Campos do Jordão).</p>	<p>projetos de investimentos pretendidos pelo Estado, pretende-se investir na modernização e reforma da estrada eletrificada, considerando trilhos, embarcações e demais equipamentos.</p> <p>Dessa forma, há o reconhecimento por parte da Administração Pública do valor histórico, social, cultural e tecnológico da Estrada de Ferro Campos do Jordão com a adoção de várias medidas e iniciativas nesse sentido. Os objetivos principais da EFCJ ao realizar esta série de ações em relação à recuperação e manutenção de sua memória são preservar e divulgar sua centenária história, cumprir com seu papel social e disponibilizar a sociedade seu rico acervo.</p> <p>Vale ressaltar que as ações da EFCJ são sempre realizadas de forma responsável e transparente, reconhecendo a importância da preservação de sua memória, bem como de sua relevância como um órgão centenário de transporte/turismo ferroviário.</p> <p>2) Som alto do Trem Maria Fumaça</p> <p>Referente ao som da buzina, trata-se de procedimento de segurança, uma vez que o trem passa apitando pelos cruzamentos para avisar os carros que está passando e, assim, evitar acidentes.</p> <p>3) Informações sobre os valores de tarifa</p> <p>O itinerário do Trem de Serra parte da Estação da EFCJ em Pindamonhangaba, passando pela Estação Eugênio Lefèvre em Santo Antonio do Pinhal, onde faz uma parada e segue para a Estação Emílio Ribas em Campos do Jordão. Entretanto, devido à necessidade de intervenção e obras no trecho de serra da linha férrea e também de recomposição da rede aérea de energia, o referido atrativo está suspenso até a finalização das obras necessárias.</p>	
<p>Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede</p>	<p>1) Coordenadoria de Transportes Coletivos - CTC/STM</p> <p>Impugnação de passageiros sobre a proposta de incorporação da linha seletiva 308TRO Cotia (Atalaia) - São Paulo (Terminal Rodoviário Barra Funda) pelas</p>	<p>1) Coordenadoria de Transportes Coletivos - CTC/STM</p> <p>Em dezembro de 2022, o Consorcio Intervias encaminhou proposta de: (i) paralisação da linha devido a baixa demanda, sobreposição do</p>	<p>Não há.</p>

	<p>linhas 035TRO, 396TRO e 842TRO.</p> <p>O comunicado foi publicado no Diário Oficial do Estado de São Paulo em 18 de fevereiro de 2023 pela Coordenadoria de Transportes Coletivos - CTC.</p> <p>2) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU</p> <p>Decreto nº 67.455, de 20 de janeiro de 2023 (Regulamenta a Lei nº 17.611, de 15 de dezembro de 2022, que autoriza o Poder Executivo a conceder o benefício de gratuidade no transporte coletivo de passageiros às pessoas compreendidas na faixa etária entre 60 (sessenta) e 65 (sessenta e cinco) anos).</p> <p>Com a publicação do Decreto nº 67.455, de 20 de janeiro de 2023, passageiros entraram em contato para solicitar informações do procedimento a seguir para aquisição do cartão TOP Sênior.</p> <p>3) Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô</p> <p>Passageiro da estação Corinthians - Itaquera (Linha 3 Vermelha) reclama sobre a demora no funcionamento das portas de plataforma.</p>	<p>atendimento por linha comuns e a impossibilidade de transporte de passageiros em pé, limitando a capacidade de transporte de passageiros: e (ii) incorporação da linha metropolitana 308TRO pelas linhas 035TRO Cotia (Mirante da Mata) - São Paulo (Metrô Butantã), 396TRO Cotia (Terminal Metropolitano de Cotia) x São Paulo (Metrô Butantã e 842TRO Cotia (Mirante da Mata) x São Paulo (Metrô Morumbi).</p> <p>Em dezembro de 2022 foi realizada pesquisa do tipo embarque e desembarque com senha, em todas as viagens realizadas pela linha 308TRO, sendo constatado que 63% do total de passageiros transportados (110 passageiros de um total de 206 passageiros) desembarcaram junto a uma Estação de Metrô e outros 19% (39 passageiros) desembarcaram em trecho de atendimento da Linha 04 Amarela do Metrô, sendo que a integração com o sistema de trilhos, tanto em Morumbi quanto em Butantã além de ter um custo menor, amplia as possibilidades de deslocamento no município de São Paulo.</p> <p>As opções de deslocamento pelas linhas metropolitanas 035TRO, 396TRO e 842TRO que já são largamente utilizadas nos dias úteis e principalmente nos finais de semana e feriados (a linha 308TRO não operava aos sábados, domingos e feriados), possuem jornadas operacionais mais extensas e maior oferta de viagens para realização do mesmo deslocamento a partir da integração com a rede de transporte de alta capacidade e com menor valor de tarifa.</p> <p>2) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU</p> <p>De acordo com a Resolução STM nº 03, de 30 de janeiro de 2023, as funcionalidades do sistema de bilhetagem eletrônica para o uso do benefício foi implementado a partir de 01 de fevereiro de 2023.</p> <p>3) Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô</p> <p>Na estação Corinthians - Itaquera foi concluída a montagem dos módulos das portas de plataforma e, atualmente, encontra-se na fase de instalação do sistema elétrico.</p>	
--	---	--	--

		<p>Posteriormente serão realizados os testes de funcionamento do sistema (total). O início do funcionamento (ainda sem data definida) somente é autorizado após análise de segurança do equipamento.</p> <p>A implantação desse sistema é investimento que visa proporcionar maior segurança no embarque e desembarque dos passageiros que se utilizam do Metrô de São Paulo.</p>	
--	--	---	--