

Relatório Semestral por Órgão ou Unidade

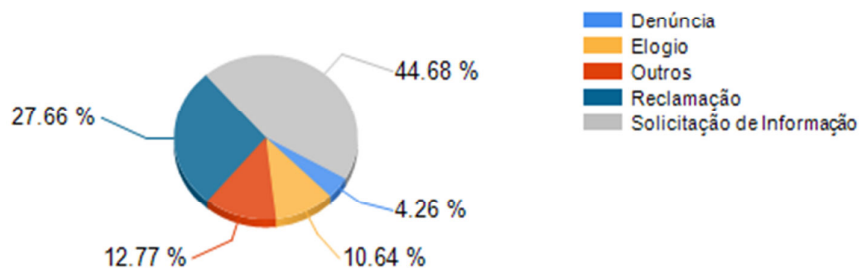
De 1º de janeiro a 30 de junho de 2017

| | |
|-------------------------|--|
| Órgão / Unidade: | Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo |
| Secretaria: | SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO (SDECTI) |

1. Registro de Manifestações

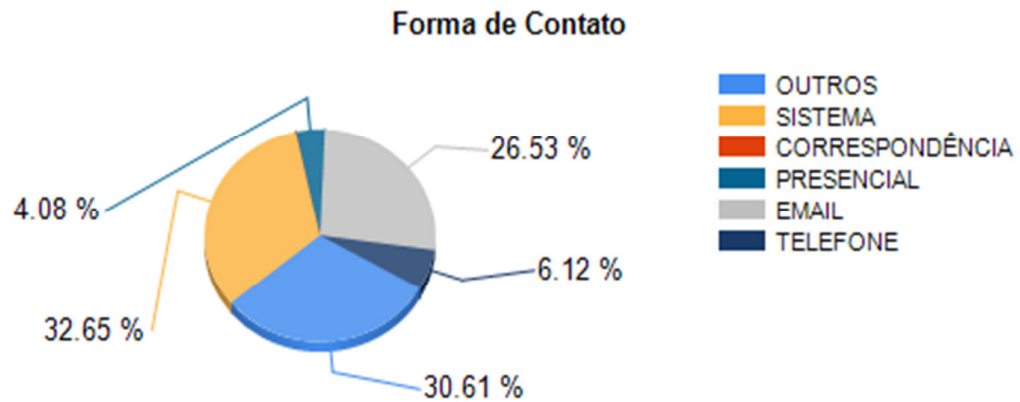
| Tipo de Manifestação | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia | 2 |
| Elogio | 5 |
| Outros | 6 |
| Reclamação | 13 |
| Solicitação de Informação | 21 |
| Total: | 47 |

Total por Tipo



2. Forma de contato / Quantidade

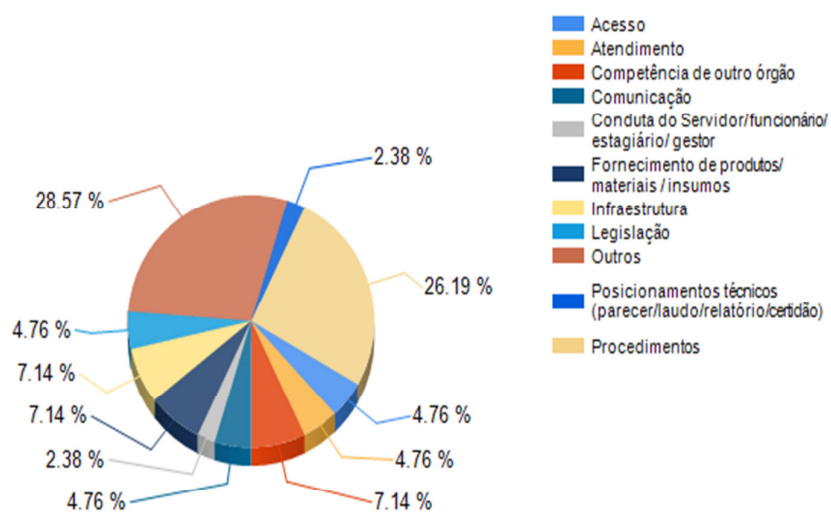
| Tipo de Manifestação | Presencial | Telefone | E-mail | Correspondência | Sistema | Outros | Total |
|---------------------------|------------|----------|-----------|-----------------|-----------|-----------|-----------|
| Denúncia | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Outros | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 1 | 5 |
| Reclamação | 2 | 0 | 4 | 0 | 9 | 2 | 17 |
| Solicitação de Informação | 0 | 3 | 4 | 0 | 3 | 11 | 21 |
| Sugestão | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| Total | 2 | 3 | 13 | 0 | 16 | 15 | 49 |



3. Tema Geral

| Tema Geral | Denúncia | Elogio | Outro | Reclamação | Informação | Sugestão | Total |
|--|----------|----------|----------|------------|------------|----------|-----------|
| Acesso | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Atendimento | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Competência de outro órgão | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| Comunicação | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Fornecimento de produtos/ materiais / insumos | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| Infraestrutura | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Legislação | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Outros | 0 | 0 | 3 | 1 | 8 | 0 | 12 |
| Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão) | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Procedimentos | 0 | 0 | 2 | 3 | 4 | 2 | 11 |
| Total | 1 | 0 | 5 | 14 | 19 | 3 | 42 |

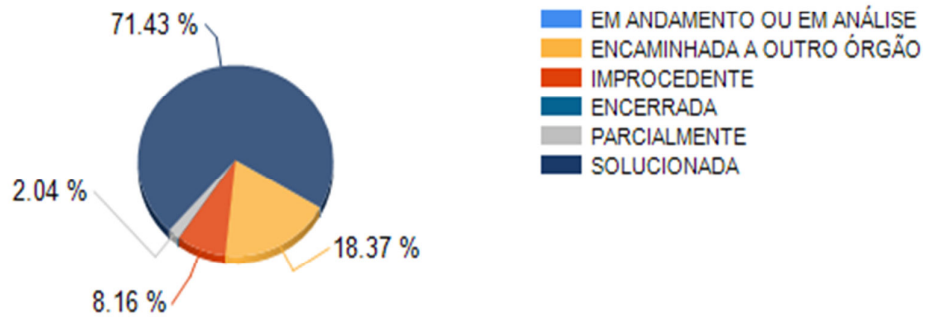
Tema Geral



4. Conclusão das Manifestações / Quantidade

| Tipo de Manifestação | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou em Análise | Total |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-----------|--------------|---------------------------|----------------------------|-----------|
| Denúncia | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Outros | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 5 |
| Reclamação | 10 | 1 | 0 | 2 | 4 | 0 | 17 |
| Solicitação de Informação | 19 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 21 |
| Sugestão | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| Total | 35 | 1 | 0 | 4 | 9 | 0 | 49 |

Conclusão



5. Discriminar as 3 Manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes relatando assunto e problema

- Solicitação de informação referente principalmente aos serviços e produtos que o IPT comercializa, sendo que nestes casos a Ouvidoria atua juntamente com a Central de Relacionamento ao Cliente do IPT.
- Manifestações relacionadas com o Site do IPT
- Problemas na Linha telefônica do IPT

6. Recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes do Órgão, informando se foram ou não acatadas e respectivo motivo

1. Recomendações encaminhadas no relatório do segundo semestre de 2016

- Realização de Palestra sobre o Papel da Ouvidoria no Instituto: A palestra foi realizada em 16/05/2017 proferida pelo Ouvidor Geral do Estado de São Paulo Dr. Gustavo Ungaro, com a presença da direção, de funcionários e Ouvidores de instituições parceiras do IPT. Trouxe informações importantes para os colaboradores do IPT enquanto cidadãos e esclareceu pontos sobre a atuação da Ouvidoria.
- Realização periódica de reunião com a Gerencia da Qualidade do IPT: Foi realizada reunião entre a Ouvidoria e a Gerência da Qualidade foram que para o próximo relatório discutidas ações para análise dos dados das reclamações; padronização e compartilhamento das informações.
- Obter maior número de Perguntas mais Frequentes junto às áreas do IPT: As áreas responderam positivamente e enviaram um grande número de Perguntas mais frequentes com as respectivas respostas. A ouvidoria compilou e encaminhou em para a Assessoria de Marketing Corporativo do IPT estruturar e disponibilizar no site do IPT.

2. Recomendações atuais:

- Colocar o assunto sobre os problemas ocorridos na linha telefônica do IPT no novo processo licitatório para a telefonia do IPT. (Em discussão)
- Informar no Site do IPT e na Internet quando ocorrer falhas na linha telefônica (Foi comunicado por meio do Banner da página do IPT na Internet e na Intranet).
- Melhorias no site do IPT relacionadas à ferramenta de busca. (A Assessoria de Marketing Corporativo está estudando o assunto)

7. Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações

O apoio da direção e dos funcionários do IPT foram fatores determinantes para que tivéssemos a maioria das manifestações solucionadas.

Apesar do apoio da alta direção é necessário construir uma cultura no IPT sobre o papel de uma Ouvidoria como área estratégica para integridade e a sustentabilidade do negócio. Na medida em que é um canal de acolhimento das manifestações de usuários do serviço, pode ajudar melhorar fluxos de trabalho e até diminuir ações judiciais de conflitos atuando como mediadora. Ter a Ouvidoria como um canal confiável de sigilo. Compreender a atuação desta em relação aos canais de recebimento de denúncias e o Comitê de Ética.

Nome do Ouvidor : Silvana Bentley Murbak Cerqueira

Endereço: Av. Prof. Almeida Prado, 532 – Cid. Universitária -Butantã – São Paulo/SP – Predio Adriano Marchine

Email: ouvidoria@ipt.br/silvana@ipt.br

Telefone: (11) 3767-4443

Forma de Contato do Cidadão com a Ouvidoria:

Endereço: Av. Prof. Almeida Prado, 532 – Cid. Universitária -Butantã – São Paulo/SP – Predio Adriano Marchine – São Paulo - SP CEP – 05508-901

Outras formas de atendimento:

<http://www.ipt.br/ouvidoria>

Sistema de Ouvidoria do Estado de São Paulo

Horário de atendimento: das 9h00 às 12h00 e das 13h00 às 16h00

Preenchido por: Silvana Bentley Murbak Cerqueira