

Relatório Semestral por Órgão ou Unidade

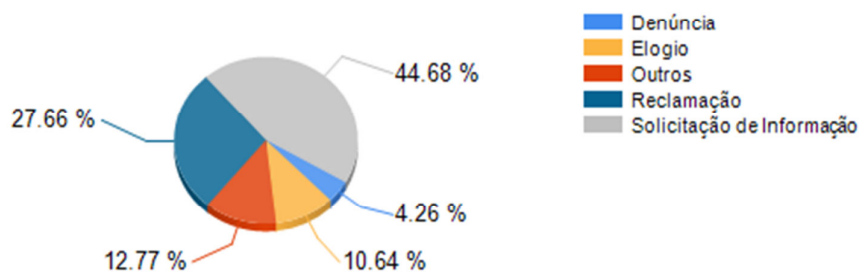
De 1º julho a 31 de dezembro de 2017

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

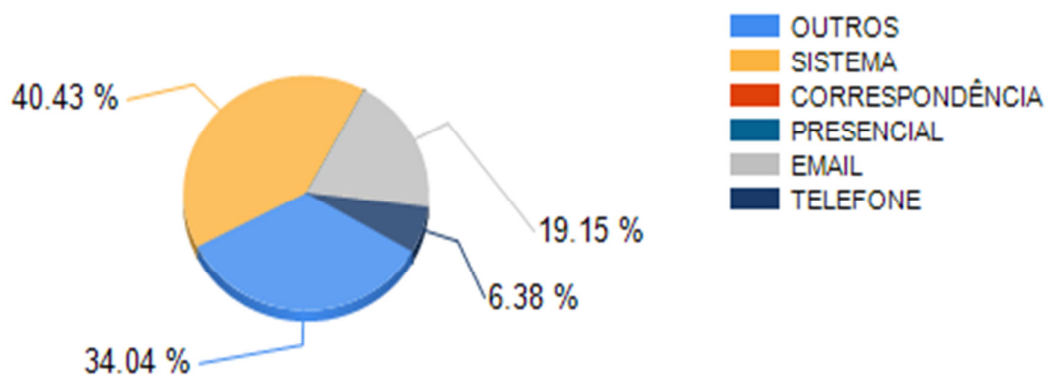
Total por Tipo



2. Forma de contato / Quantidade

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	2	0	2
Elogio	0	1	0	0	0	4	5
Outros	0	1	1	0	3	1	6
Reclamação	0	0	2	0	7	4	13
Solicitação de Informação	0	1	6	0	7	7	21
Total	0	3	9	0	19	16	47

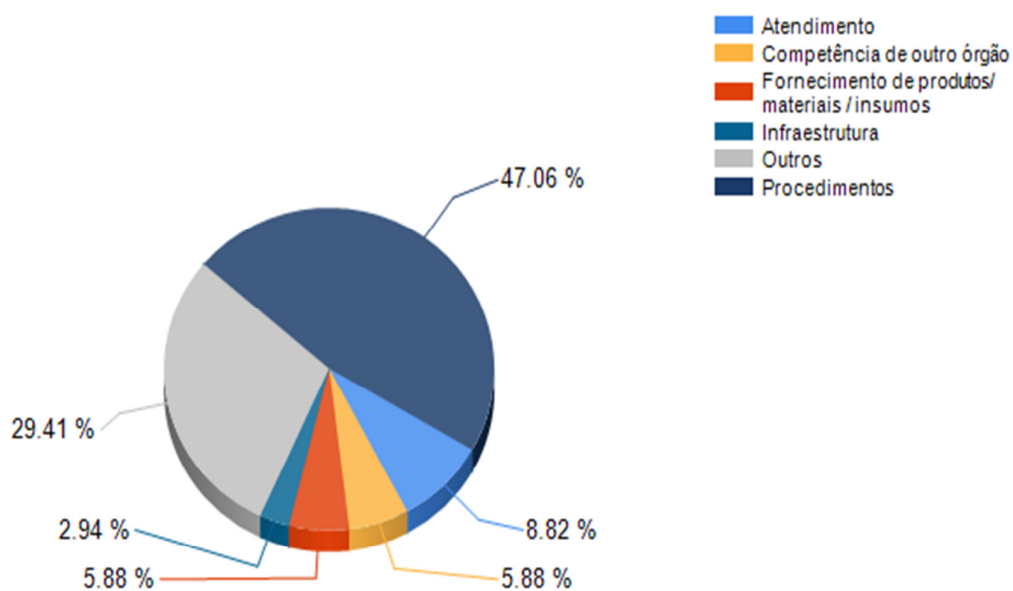
Forma de Contato



3. Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Info rma ção	Sugestão	Total
Atendimento	0	3	0	0	0	0	3
Competência de outro órgão	0	0	1	0	1	0	2
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	1	1	0	2
Infraestrutura	0	0	0	1	0	0	1
Outros	0	0	3	1	6	0	10
Procedimentos	0	2	0	4	10	0	16
Total	0	5	4	7	18	0	34

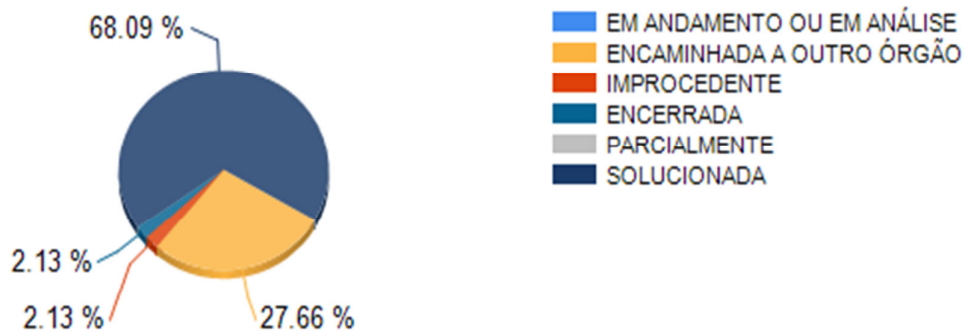
Tema Geral



4. Conclusão das Manifestações / Quantidade

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	2	0	2
Elogio	5	0	0	0	0	0	5
Outros	3	0	0	1	2	0	6
Reclamação	6	0	1	0	6	0	13
Solicitação de Informação	18	0	0	0	3	0	21
Total	32	0	1	1	13	0	47

Conclusão



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

- Elogios aos serviços prestados e às soluções tecnológicas oferecidas aos clientes que culminaram em melhorias.
- 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.
- As reclamações sobre tempo de resposta à solicitação diminuíram e foram trabalhadas pelas áreas através de registro de oportunidade de melhorias.

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**
 - Melhorias na linha telefônica: Foram realizadas pela empresa contratada.
 - Melhorias no Site do IPT: Encontra-se em fase de estruturação respostas.

7. Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações

O apoio da direção e dos funcionários do IPT foi determinante para que a maioria das manifestações fosse solucionada.

É necessário um melhor entendimento pelo Comitê de Conduta e Integridade sobre o papel da Ouvidoria com relação ao programa de integridade do IPT.

Dados do Ouvidor

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