

Relatório Semestral por Órgão ou Unidade

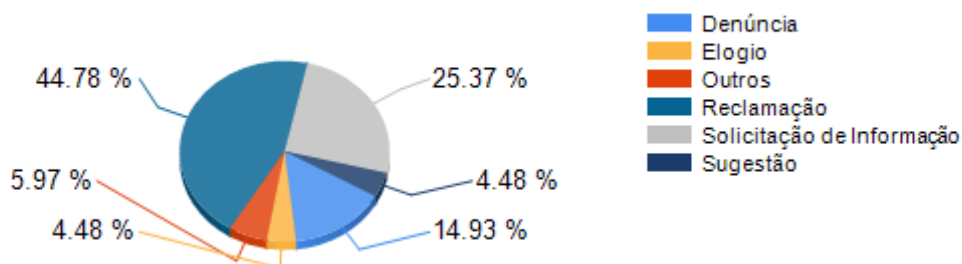
De 1º janeiro a 30 de junho de 2018

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

1. Tipo de Manifestações

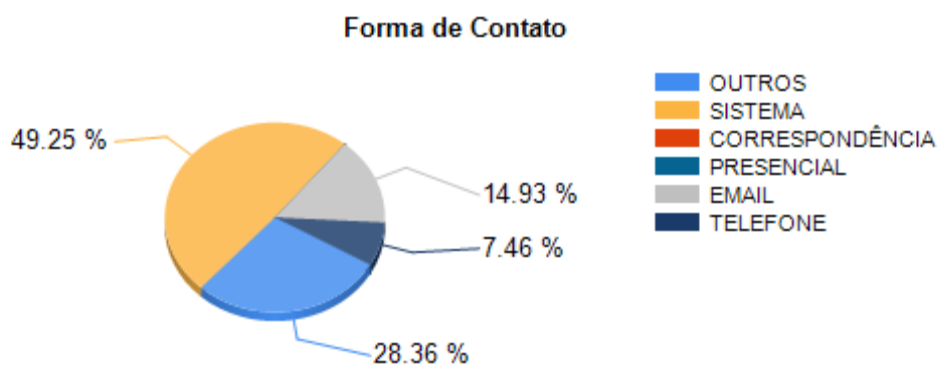
Tipo de Manifestação	Quantidade
Denúncia	10
Elogio	3
Outros	4
Reclamação	30
Solicitação de Informação	17
Sugestão	3
Total:	67

Total por Tipo



2. Forma de contato / Quantidade

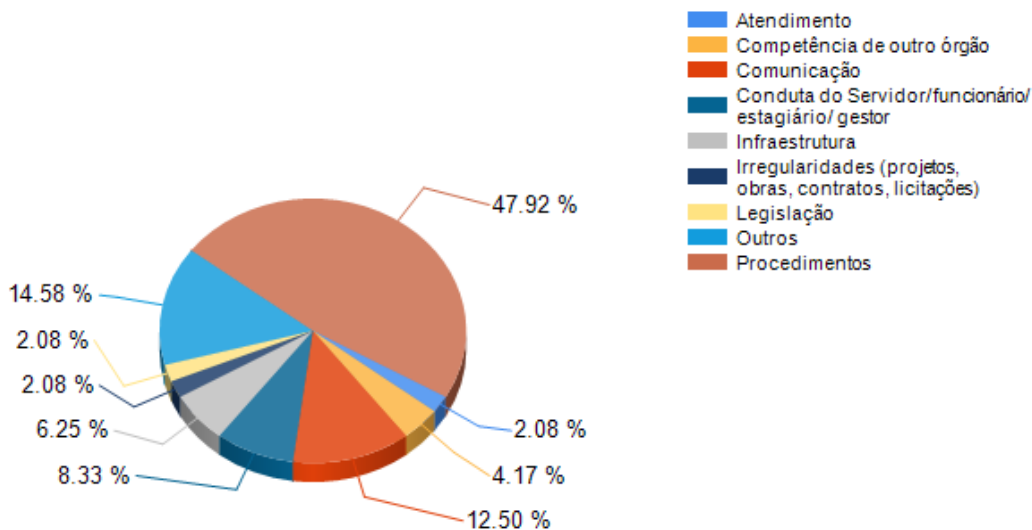
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	2	0	8	0	10
Elogio	0	0	0	0	0	3	3
Outros	0	0	0	0	3	1	4
Reclamação	0	1	3	0	19	7	30
Solicitação de Informação	0	3	5	0	3	6	17
Sugestão	0	1	0	0	0	2	3
Total	0	5	10	0	34	19	67



3. Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	1	0	0	1
Competência de outro órgão	0	0	1	1	0	0	2
Comunicação	0	2	0	0	4	0	6
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	4	0	0	0	0	0	4
Infraestrutura	0	0	1	2	0	0	3
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Outros	1	0	1	2	2	1	7
Procedimentos	0	1	0	9	11	2	23
Total	7	3	3	16	17	3	48

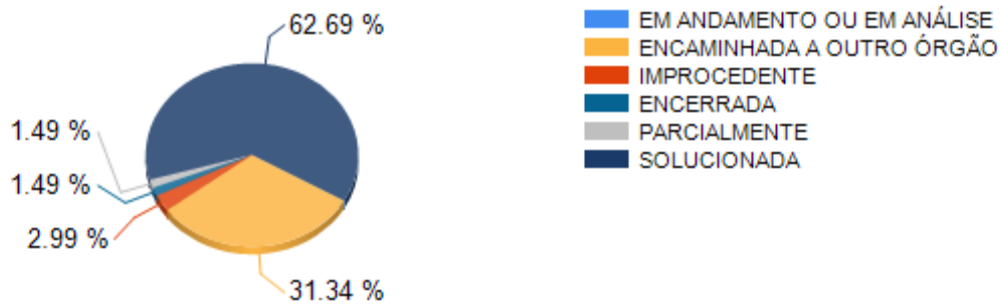
Tema Geral



4. Conclusão das Manifestações / Quantidade

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou em Análise	Total
Denúncia	7	0	0	0	3	0	10
Elogio	3	0	0	0	0	0	3
Outros	1	0	0	2	1	0	4
Reclamação	12	1	1	0	16	0	30
Solicitação de Informação	16	0	0	0	1	0	17
Sugestão	3	0	0	0	0	0	3
Total	42	1	1	2	21	0	67

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 atuou juntamente com a Central de Relacionamento ao Cliente do IPT.
- Reclamações: Não houve a predominância de um tema em especial. Para as reclamações sobre prestação de serviços a Ouvidoria atuou em conjunto com o sistema da qualidade e representantes da qualidade de cada área. Foram registradas no Sistema para Registro de Oportunidade de Melhoria, apontadas as causas, corrigido o problema imediato e programadas ações para a eliminação e melhorias dos serviços.
- Denúncias sobre conduta do funcionário - Todas as denúncias relativas a esse tema foram encaminhadas ao Comitê de Conduta e Integridade para apuração. (Para essa demanda por iniciativa do Comitê de Conduta e Integridade foi criado um grupo composto além do Comitê, representantes do Sindicato, Coordenadoria de Recursos Humanos, Ouvidoria, Conselho de representante dos Empregados e para discutir uma metodologia para diagnóstico precoce de assédio moral. Está em andamento a confecção de uma cartilha sobre assédio moral.)

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 2017

- **Participação da Ouvidoria na construção do Programa de Integridade - A Ouvidoria colaborou com sugestões de alterações para o código de conduta e integridade do IPT e participa do Comitê de Conduta e Integridade.**
- **A apresentação da Ouvidoria para todas as áreas do IPT ainda não foi realizada de forma integral devido à demandas internas e definições de procedimentos**

2. Recomendações atuais:

Recomendações atuais:

- Trabalhar a aplicação da Lei 13460/2017 junto com a Diretoria de Inovação e Negócio/Diretoria de Operações
- Confecção de Material com orientações sobre o uso de EPI e a importância dos Mapas de riscos das áreas a ser divulgado na SIPAT Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho em 20/09/2018. Lançamento de Campanha de conscientização de uso de EPIs na SIPTT/2018
- Estudar formas de parceria da Ouvidoria com a coordenadoria de gestão de pessoas para mediação de conflitos.

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