

## Relatório Semestral por Órgão ou Unidade

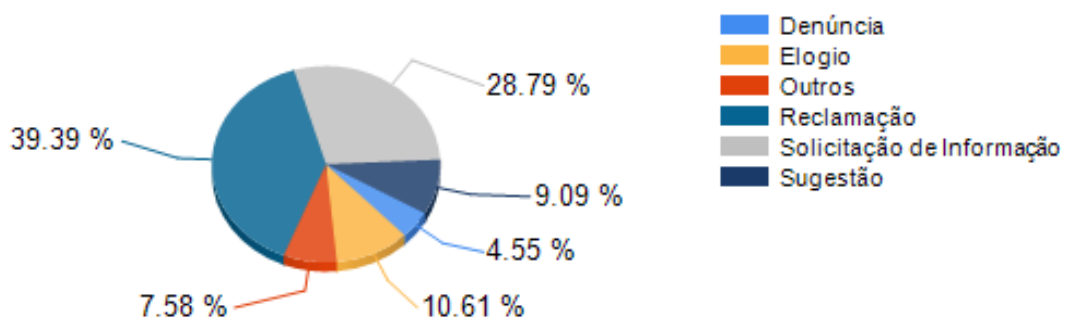
De 1º julho a 31 de dezembro de 2018

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

### 1. Registro de Manifestações

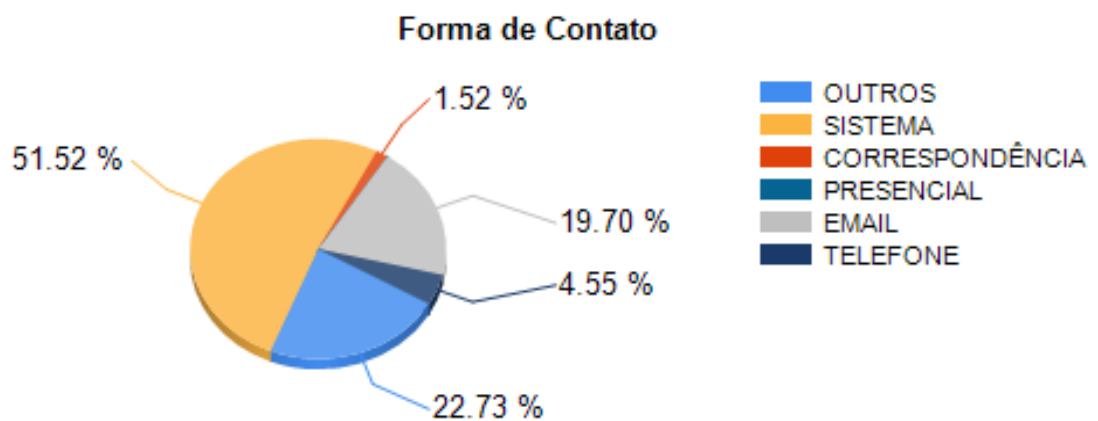
Tipo de Manifestação	Quantidade
Denúncia	3
Elogio	7
Outros	5
Reclamação	26
Solicitação de Informação	19
Sugestões	06
<b>Total:</b>	<b>66</b>

### Total por Tipo



## 2. Forma de contato / Quantidade

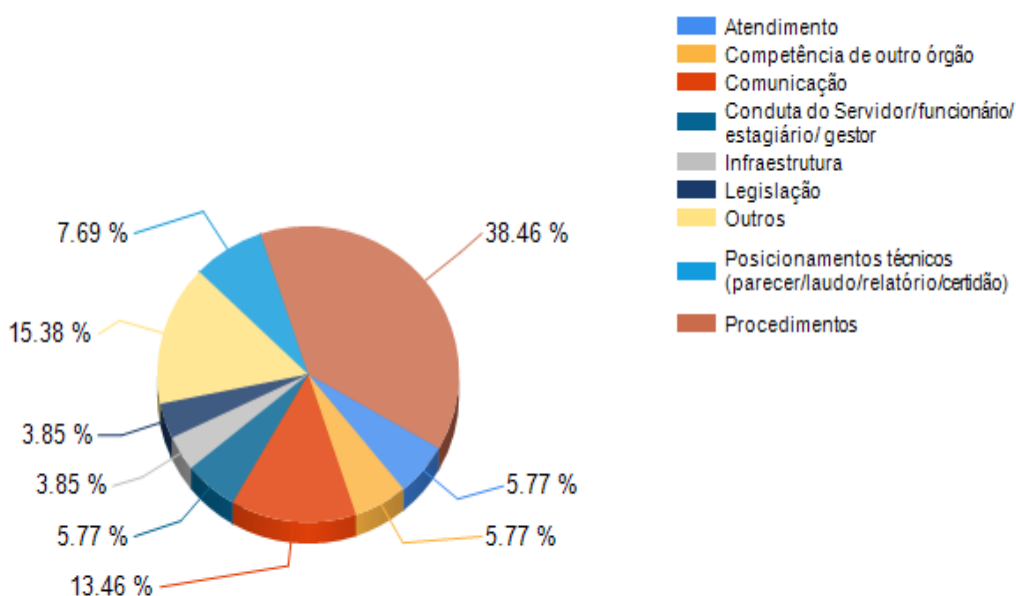
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	3	0	3
Elogio	0	0	1	0	2	4	7
Outros	0	0	2	0	3	0	5
Reclamação	0	2	3	1	17	3	26
Solicitação de Informação	0	1	7	0	5	6	19
Sugestão	0	0	0	0	4	2	6
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>15</b>	<b>66</b>



### 3. Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	2	1	0	3
Competência de outro órgão	0	0	0	1	1	1	3
Comunicação	0	0	0	2	4	1	7
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário	2	0	0	1	0	0	3
Infraestrutura	0	0	0	1	0	1	2
Legislação	0	0	1	1	0	0	2
Outros	0	0	4	2	2	0	8
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/ certidão)	0	3	0	0	1	0	4
Procedimentos	0	4	0	6	8	2	20
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>52</b>

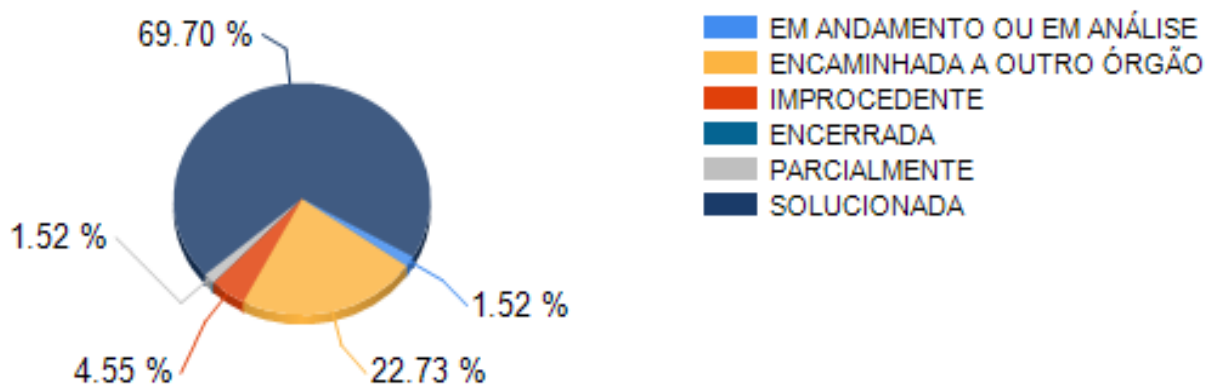
Tema Geral



#### 4. Conclusão das Manifestações / Quantidade 2º Semestre 2018

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou em Análise	Total
Denúncia	1	0	0	1	1	0	3
Elogio	7	0	0	0	0	0	7
Outros	3	0	0	0	1	1	5
Reclamação	14	1	0	1	10	0	26
Solicitação de Informação	16	0	0	1	2	0	19
Sugestão	5	0	0	0	1	0	6
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>66</b>

#### Conclusão



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

- Elogios aos serviços prestados principalmente sobre o atendimento, relatórios e laudos emitidos pelo Instituto.
- Solicitação de informação sobre produtos e serviços oferecidos pelo IPT, sendo que nestes casos a ouvidoria atuou em conjunto com a Central de Relacionamento ao Cliente.
- Reclamação: Não houve a predominância de um tema em especial. Para as manifestações 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 melhoria do serviço.

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

- Sala para o Comitê de Conduta e Integridade - No segundo semestre de 2018, a ouvidoria transferiu-se para uma sala maior onde possibilitou que parte desta fosse destinada para uso do Comitê de Conduta e Integridade garantindo assim maior privacidade e segurança para os trabalhos desenvolvidos.
- Melhorias no Site do Instituto principalmente na página da Ouvidoria e SIC/Transparência para facilitar o acesso às informações e melhor divulgação da Ouvidoria/Canal de Denúncias (Responsável: Assessoria de comunicação do IPT. - Prazo: Julho de 2019).
- Ampla Divulgação interna e externa do Canal de Denúncias ( Será divulgado junto com o programa de Integridade-Responsável GECON - Prazo junho/2019 )
- Desenvolvimento e implementação de um sistema que permite maior autonomia e acompanhamento da Ouvidoria para as recomendações advindas de manifestações.( Responsável Gerência de sistemas corporativos - GSC . - Prazo: até 01/04/2019)

## **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.
- Falta de pessoal: A Ouvidoria é constituída apenas de uma pessoa.

**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](mailto:ouvidoria@ipt.br)/[silvana@ipt.br](mailto: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**