

OUVIDORIA CEAGESP



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2018

OUVIDORIA



Elaborado por Maria Aparecida Nogueira

CEAGESP

COMPANHIA DE ENTREPÓSITOS E ARMAZÉNS GERAIS DE SÃO PAULO

Diretor Presidente

JOHNNI HUNTER NOGUEIRA

Diretor Administrativo e Financeiro

CARLOS DE ORLEANS GUIMARÃES SOBRINHO

Diretor Técnico Operacional

LUIZ CONCILIUS GONÇALVES RAMOS

Ouvidor

MARCIO SILVA NEVES

Equipe de apoio

MARIA APARECIDA NOGUEIRA

KAIQUE DA SILVA PEREIRA

OUVIDORIA

CEAGESP

Sumário

Apresentação	1
Demonstrativo anual das demandas	2
Manifestações registradas	3
Demonstrativo Mensal das demandas	4
Canais de recebimento	5
Quadro de distribuição anual das demandas	6
Distribuição das demandas por áreas	7
Demandas registradas - Período: Janeiro	8
Demandas registradas – Período: Fevereiro	10
Demandas registradas – Período: Março	12
Demandas registradas - Período: Abril	144
Demandas registradas - Período: Maio	16
Demandas registradas – Período: Junho	168
Demandas registradas – Período: Julho	20
Demandas registradas – Período: Agosto	202
Demandas registradas – Período: Setembro	224
Demandas registradas – Período: Outubro	246
Demandas registradas – Período: Novembro	268
Demandas registradas – Período: Dezembro	30
Principais assuntos	322
Considerações finais	333

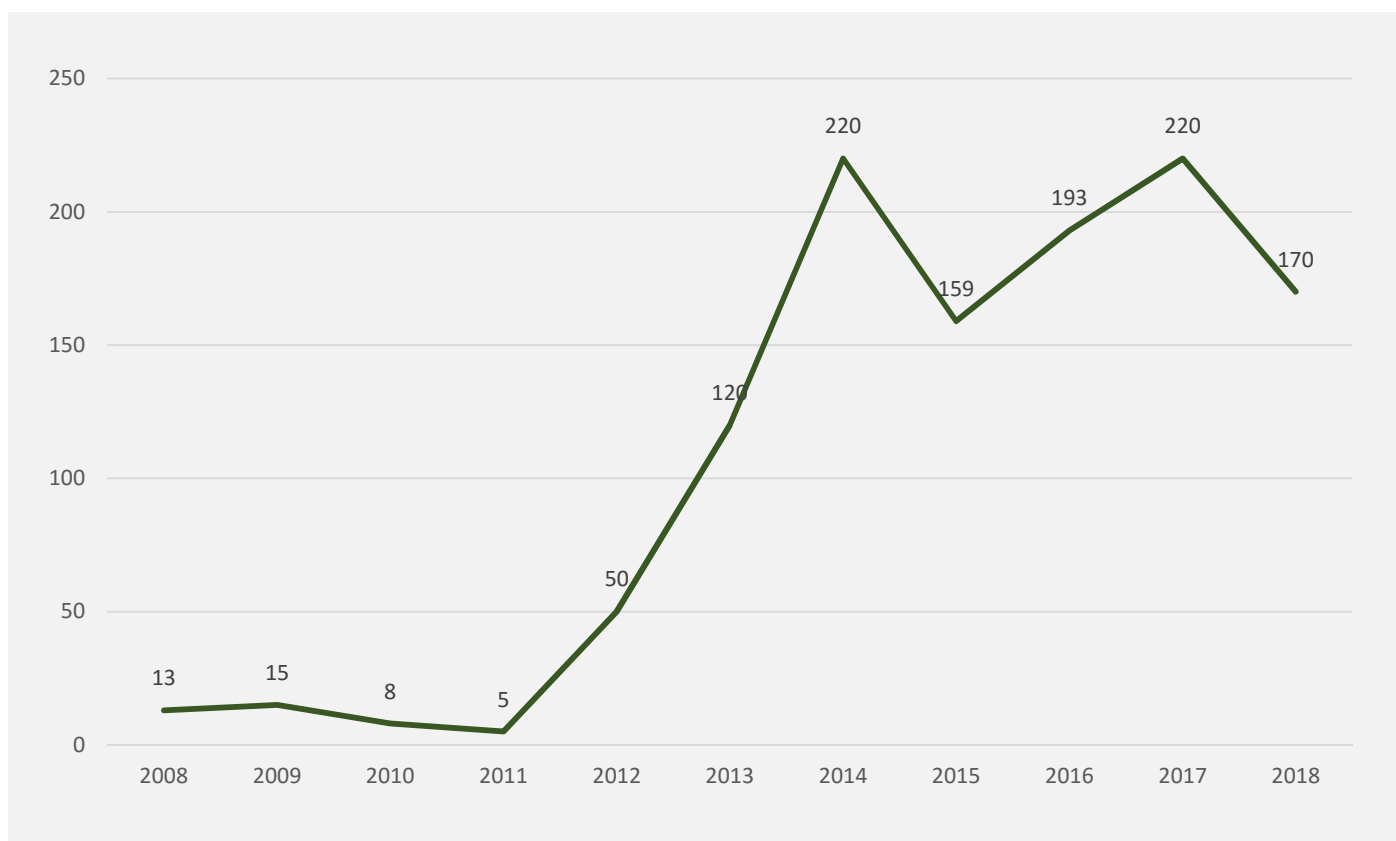
APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da CEAGESP foi instituída em 2011 objetivando melhorar o atendimento a todos os cidadãos-usuários da rede de entrepostos e de armazéns administrados pela Companhia. Anteriormente à sua implantação, de 2008 a 2011, o atendimento era realizado via Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA), o qual, o cidadão-demandante se manifestava via telefone ou e-mail. Por esses canais, a Ouvidoria do MAPA, localizada na cidade de Brasília, recebia e registrava a demanda, encaminhava à CEAGESP, que por sua vez prestava tratamento e respondia à Ouvidoria MAPA, que por fim respondia ao demandante. Todo esse processo era muito moroso e os números baixos de demandas registradas naquele período, comprovam que os usuários não contavam com amplos canais para se comunicar com a Companhia. Com a implantação da unidade própria de Ouvidoria, houve o estreitamento no relacionamento com o público. A partir daí, as estatísticas demonstram que os cidadãos passaram a usar a Ouvidoria como o principal canal de diálogo do órgão, cuja atribuição é garantir maior transparência dos serviços prestados pela CEAGESP, por meio da interlocução entre a gestão administrativa e os cidadãos.



DEMONSTRATIVO ANUAL DAS DEMANDAS

O gráfico abaixo ilustra a evolução do número de demandas tratadas na Ouvidoria após a sua implantação, em outubro de 2011.



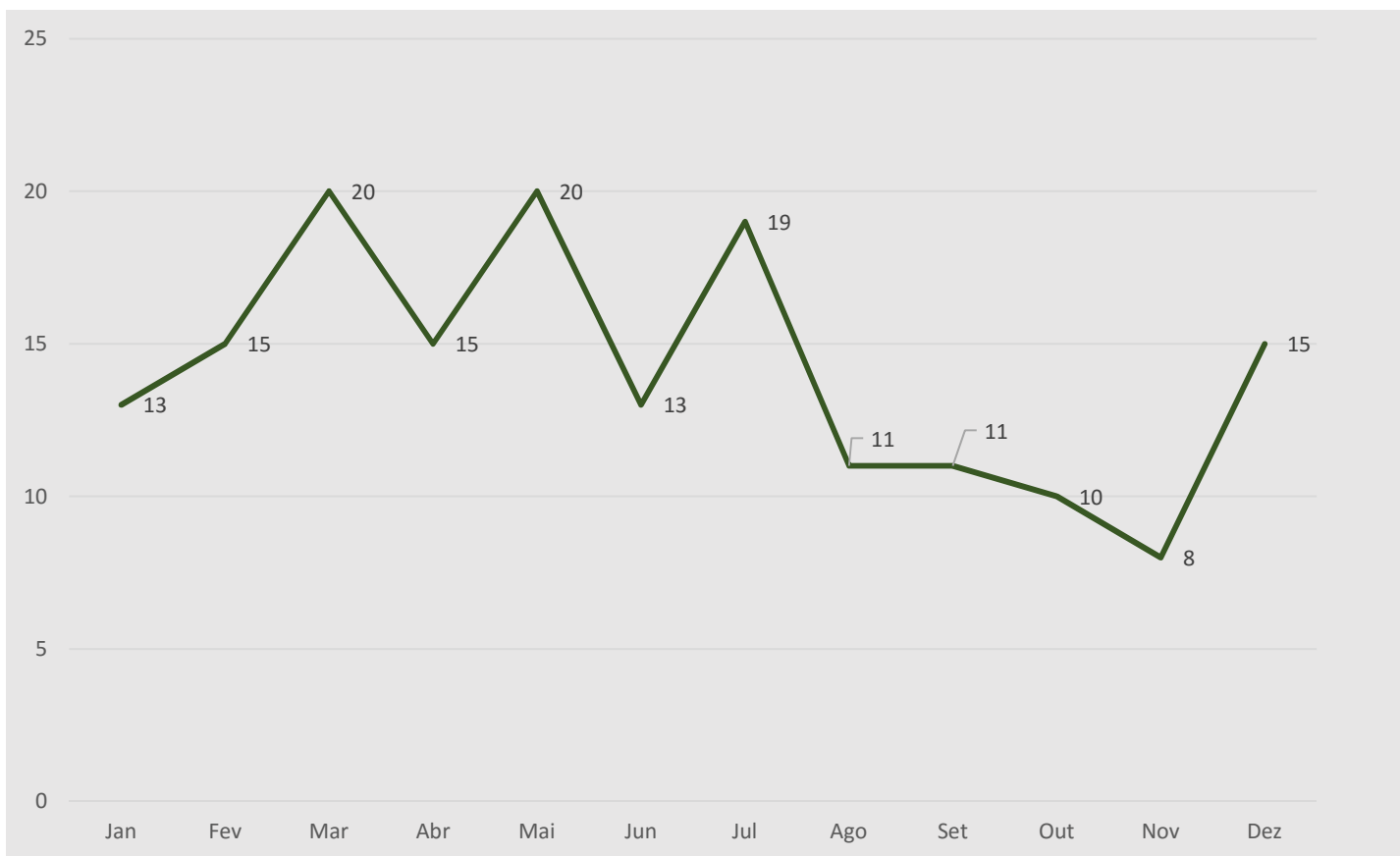
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Apresentamos no quadro abaixo o número de demandas cadastradas no exercício de 2018. No período foram registradas 170 demandas de acordo com as classificações:

- Reclamação – insatisfação relativa a serviço prestado, ação ou omissão da administração ou servidor, considerando ineficiente, ineficaz ou não efetivo;
- Denúncia – comunicação de prática de ato ilícito, cuja solução depende da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- Elogio – demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido;
- Sugestão – apresentação de ideia ou elaboração de proposta para aperfeiçoar a gestão e os serviços prestados;
- Solicitação – requerimento de atendimento ou serviço. Pedidos de informações, previstos na Lei de Acesso à Informação, devem ser direcionados ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) ou cadastrados no Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) pelo site www.acessoinformacao.gov.br, conforme a Lei 12.524/2011;
- Comunicação: comunicação de irregularidades, de forma anônima, contendo elementos mínimos para investigação;
- Simplifique!: solicitação de simplificação ou desburocratização do atendimento aos usuários dos serviços públicos. No módulo Simplifique! o cidadão também pode apresentar reclamação como dificuldades para acessar um determinado serviço ou denúncia como, por exemplo, o descumprimento de normas previstas no Decreto nº 9.094, de 17/07/2017; e
- Questões Improcedentes – pedidos genéricos, xingamentos e manifestações de livre expressão. Essas manifestações são arquivadas;

Período	Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Solicitação	Comunicação	Simplifique	Improcedente	Total	%
Jan	8	1	0	0	3	0	0	1	13	8%
Fev	10	2	0	0	2	0	0	1	15	9%
Mar	9	3	0	0	7	0	0	1	20	12%
Abr	5	0	0	0	10	0	0	0	15	9%
Mai	8	2	0	0	10	0	0	0	20	12%
Jun	6	3	0	0	4	0	0	0	13	8%
Jul	5	3	1	0	10	0	0	0	19	11%
Ago	4	3	0	0	4	0	0	0	11	6%
Set	0	1	0	0	10	0	0	0	11	6%
Out	2	3	0	0	5	0	0	0	10	6%
Nov	0	1	0	0	6	1	0	0	8	5%
Dez	5	4	0	0	5	1	0	0	15	9%
Total	62	26	1	0	76	2	0	3	170	100%

DEMONSTRATIVO MENSAL DAS DEMANDAS



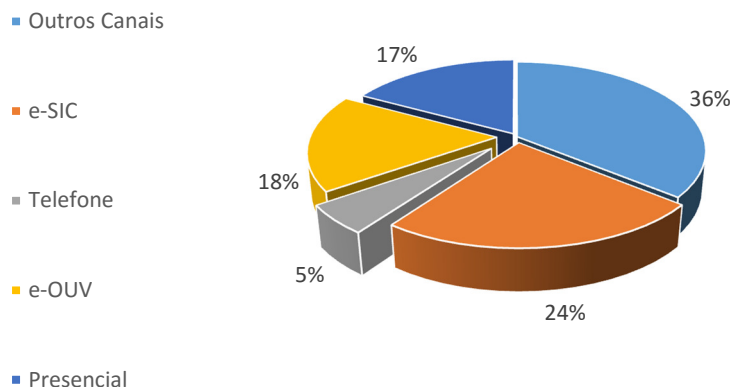
CANAIS DE RECEBIMENTO

Período de janeiro a dezembro de 2018

O quadro a seguir demonstra o número de demandas recebidas por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria. 36% das demandas foram recebidas através de Outros Canais (e-mail's ouvidoria@ceagesp.gov.br, e SIC CEAGESP); 24% através do site e-Sic Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoinformacao.gov.br; 5% via atendimento telefônico, por meio do número (11) 3643-3873; 18% via sistema e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal); 17% do registro das demandas foi realizado em atendimento presencial.

Convém aqui mencionar que devido aos constantes atos de vandalismo, especialmente no Pavilhão Mercado Livre do Produtor (MLP), as Caixas de Coleta da Ouvidoria foram avariadas. Por essa razão, no período não houve recebimento de demandas por esse canal. As caixas quebradas serão substituídas por peças de material mais resistente e serão confeccionadas no Departamento de Manutenção, com inexistentes custos à Companhia.

Recebimento	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	%
Outros Canais	5	9	8	8	9	3	5	6	3	2	0	3	61	36%
e-SIC	3	0	3	4	5	3	6	0	7	3	2	5	41	24%
Telefone	0	0	2	0	0	2	2	0	1	0	0	2	9	5%
e-OUV	4	0	5	2	4	2	2	3	0	1	5	2	30	18%
Presencial	1	6	2	1	2	3	4	2	0	4	1	3	29	17%
Caixa Coletora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	13	15	20	15	20	13	19	11	11	10	8	15	170	100%



DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

O quadro abaixo demonstra o quantitativo de demandas por áreas. Destacam-se o Departamento de Entrepósito da Capital (DEPEC) que foi a área mais demandada no período, responsável por 39% das manifestações recebidas, seguido pelo Departamento de Administração e Recursos Humanos – DEARH (8%); e Departamento de Entrepósitos do Interior – DEINT (7%).

Áreas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	%
DEPEC	4	8	7	4	4	7	7	7	3	6	4	6	67	39%
DEINT	3	1	1	1	0	0	4	1	0	0	0	2	13	8%
SEDES	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	6	4%
DEARH	2	1	5	7	8	4	5	0	2	0	0	1	35	21%
DEPAR	1	0	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	6	4%
DELCO	1	0	2	1	1	0	0	0	0	1	0	2	8	5%
DEMAN	0	4	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	8	5%
CODCO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1%
DEFIC	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
DEJUR	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	1%
PRES D	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	4	2%
DIOPE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
DETIN	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	1%
CODIN	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
CODSU	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1%
DECAL	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
SECQH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1%
OUVIDORIA	1	1	1	0	1	0	1	0	5	0	1	0	11	6%
TOTAL	13	15	20	15	20	13	19	11	11	10	8	15	170	100%

DEPEC – Departamento de Entrepósito da Capital

DEINT – Departamento de Entrepósitos do Interior

SEDES – Seção de Economia e Desenvolvimento

DEARH – Departamento de Administração de Recursos Humanos

DEPAR – Departamento de Armazenagem

DELCO – Departamento de Licitações, Compras e Contrato

DEMAN – Departamento de Engenharia e Manutenção

CODCO – Coordenadoria de Comunicação e Marketing

DEFIC – Departamento Financeiro e Contábil

DEJUR – Departamento Jurídico

PRES D – Presidência

DIOPE – Diretoria Técnica e Operacional

DETIN – Departamento de Tecnologia da Informação

CODIN – Coordenadoria de Auditoria Interna

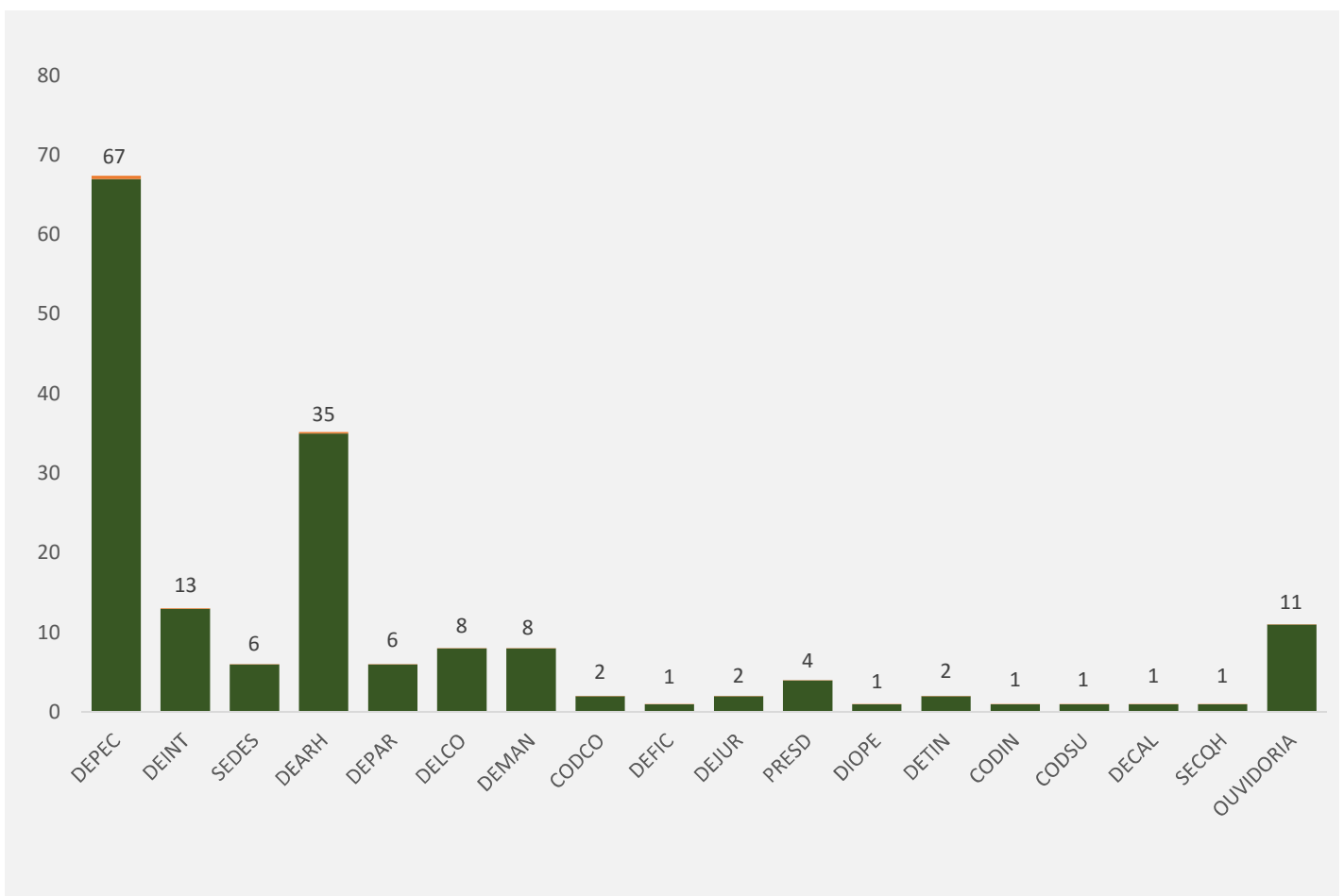
CODSU – Coordenadoria de Sustentabilidade

DECAL – Departamento Comercial

SECQH – Seção do Centro de Qualidade Hortigranjeira

NÚMERO DE DEMANDAS DISTRIBUÍDAS POR ÁREAS

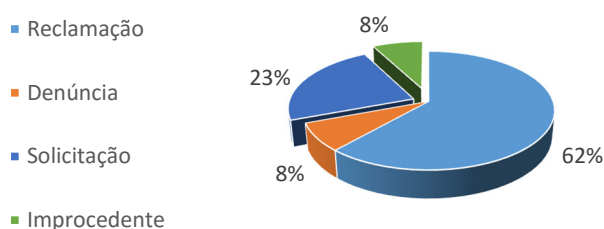
Período de janeiro a dezembro de 2018



DEMANDAS REGISTRADAS

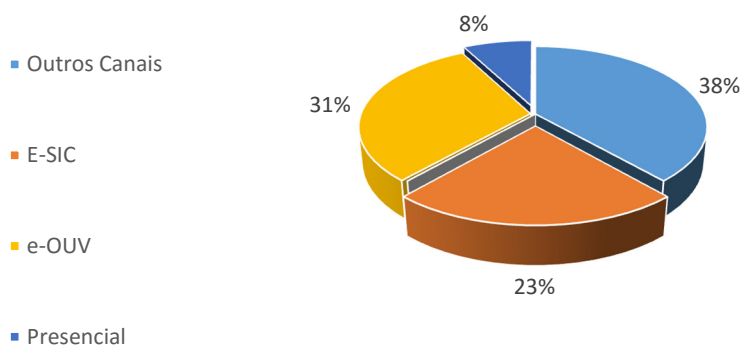
Período: JANEIRO

O gráfico abaixo ilustra o registro de treze (13) demandas no mês de janeiro. 62 % refere-se a reclamações; 8% a denúncias; 23% a solicitações / pedidos de informações; e 8% trata-se de questões improcedentes.



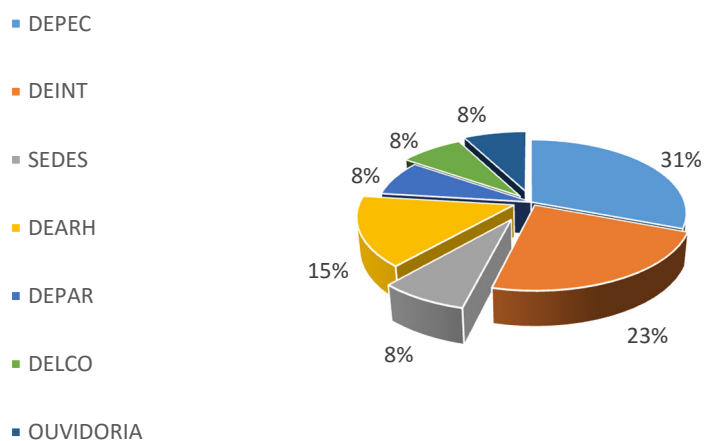
CANAIS DE RECEBIMENTO

No período de 01 a 31 de janeiro, 38% das demandas geradas em Outros Canais (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e SIC CEAGESP), representam quatro (04) reclamações e uma (01) solicitação; 23% das demandas recebidas através do site e-Sic (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoainformacao.gov.br), representam duas (02) solicitações e uma (01) questão improcedente; 31% das demandas registradas no Sistema e-OUV representam três (03) reclamações e uma (01) denúncia; e 8% das demandas registradas em atendimento presencial representam uma (01) reclamação.



DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

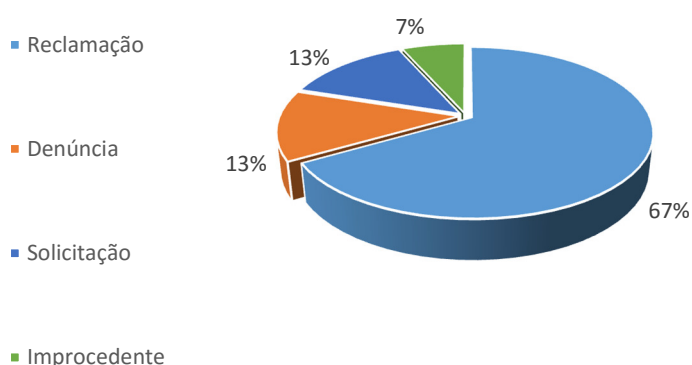
Das demandas registradas no mês de Janeiro, 31% foram encaminhadas ao DEPEC; 23% ao DEINT; 8% à SEDES; 15% ao DEARH; 8% ao DEPAR; 8% ao DELCO; e 8% das demandas foram respondidas diretamente pela Ouvidoria.



DEMANDAS REGISTRADAS

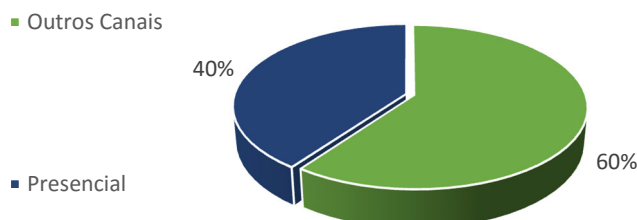
Período: FEVEREIRO

O quadro abaixo demonstra o registro de quinze (15) demandas durante o mês de fevereiro. 67% refere-se a reclamações; 13% a denúncias; 13% a solicitações / pedidos de informações; e 7% representam questões improcedentes.



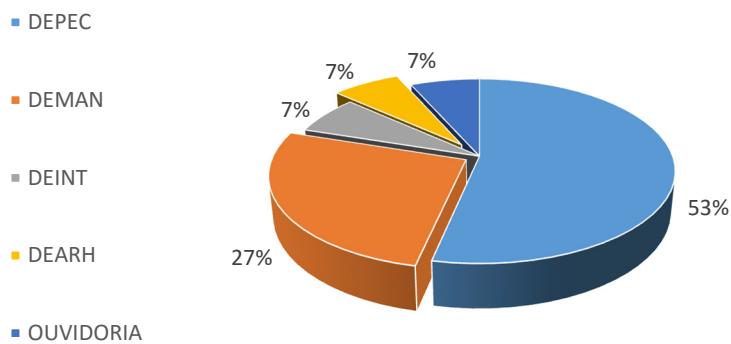
CANAIS DE RECEBIMENTO

60% das demandas geradas em Outros Canais (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e-SIC CEAGESP), representam seis (06) reclamações, uma (01) denuncia, uma (01) solicitação, e uma (01) questão improcedente; 40% das demandas registradas em atendimento presencial representam quatro (04) reclamações, uma (01) denuncia e uma (01) solicitação.



DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

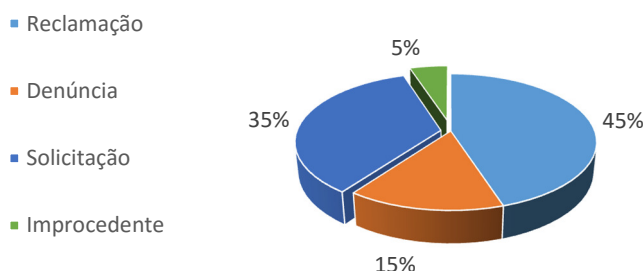
Das demandas registradas na Ouvidoria no mês de Fevereiro, 53% foram encaminhadas ao DEPEC; 27% ao DEMAN; 7% ao DEINT; 7% ao DEARH; 7% foram respondidas diretamente pela Ouvidoria, sem a necessidade de envio a outra área para tratamento.



DEMANDAS REGISTRADAS

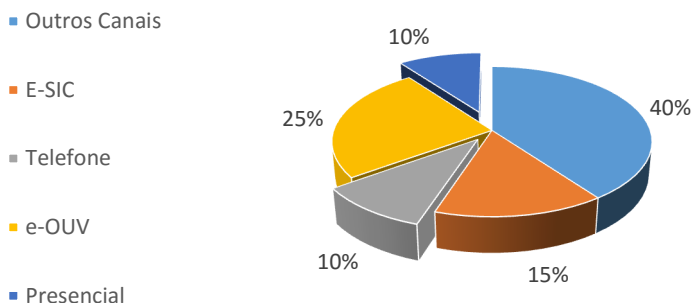
PERÍODO: MARÇO

A seguir, demonstramos no gráfico, o registro de vinte (20) demandas no período de 01 a 31 de março. 45% refere-se a reclamações; 15% a denúncias; 35% a solicitações / pedidos de informações; e 5% a questões improcedentes.



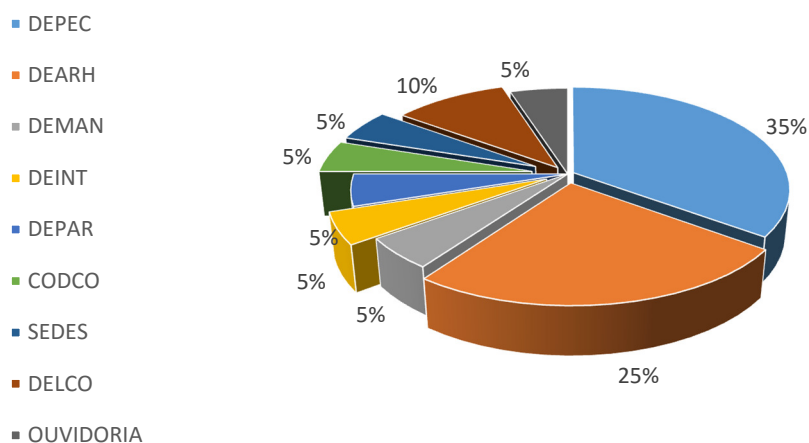
CANAIS DE RECEBIMENTO

Apresentamos a seguir o número de demandas recebidas no mês de março. 40% das demandas recebidas através dos Canais e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e SIC CEAGESP, representam quatro (04) reclamações, três (03) solicitações e uma (01) questão improcedente; 15% das demandas recebidas através do site e-Sic (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoainformacao.gov.br), representam três (03) solicitações; 10% das demandas atendidas via telefone representam duas (02) reclamações; 25% das demandas registradas no Sistema e-OUV representam uma (01) reclamação, três (03) denúncias e uma (01) solicitação; 10% das demandas registradas em atendimento presencial representam duas (02) reclamações.



DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

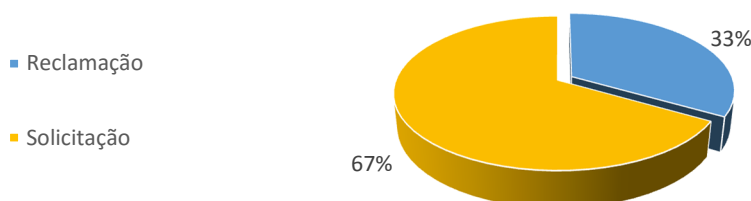
Das demandas registradas na Ouvidoria no mês de Março, 35% foram encaminhadas ao DEPEC, 25% ao DEARH; 5% ao DEMAN; 10% ao DELCO; 5% das demandas foram respondidas diretamente pela Ouvidoria; e as demais demandas foram respondidas pelas áreas DEINT, DEPAR, CODCO e SEDES.



DEMANDAS REGISTRADAS

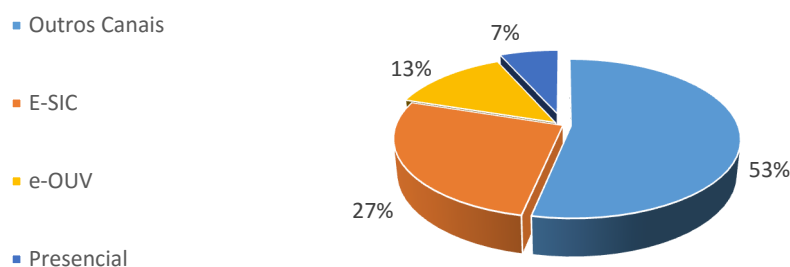
PERÍODO: ABRIL

O gráfico abaixo demonstra o registro de demandas no período de 01 a 30 de abril. 33% refere-se a reclamações e 67% trata-se solicitações.



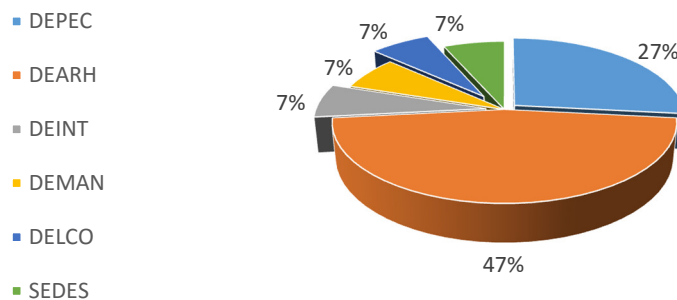
CANAIS DE RECEBIMENTO

No mês de abril foram registradas 15 demandas recebidas nos principais canais de acesso: 53% das demandas recebidas através dos Canais e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e SIC CEAGESP, representam duas (02) reclamações e seis (06) solicitações; 27% das demandas recebidas através do site e-Sic (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoainformacao.gov.br), representam quatro (04) solicitações; 13% das demandas registradas no Sistema e-OUV representam duas (02) reclamações; e 7% das demandas registradas em atendimento presencial representam uma (01) reclamação.



DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

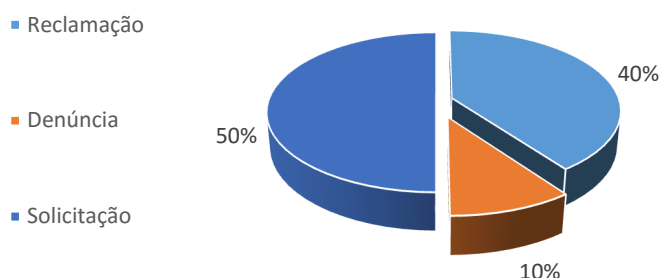
Das demandas registradas na Ouvidoria no mês de abril, 27% foram encaminhadas ao DEPEC; 47% ao DEARH; 7% ao DEINT; 7% ao DEMAN; 7% ao DELCO e 7% à SEDES, de acordo com a demonstração no quadro abaixo.



DEMANDAS REGISTRADAS

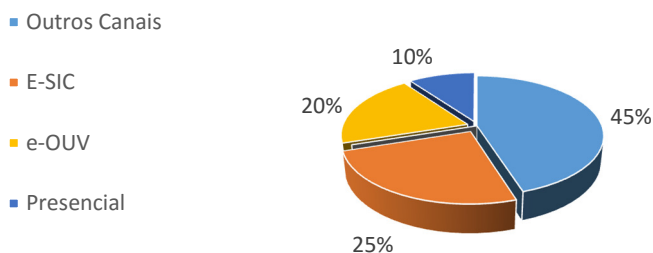
PERÍODO: MAIO

O quadro a seguir demonstra o registro de vinte (20) demandas no período de 01 a 31 de maio. 40% refere-se a reclamações; 10% a denúncias; e 50% a solicitações / pedidos de informações.



CANAIS DE RECEBIMENTO

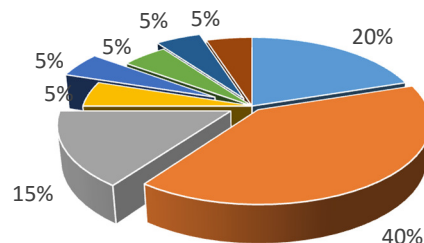
Das demandas recebidas nos principais canais de acesso: 45% das demandas geradas em Outros Canais (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e SIC CEAGESP), representam seis (06) reclamações e três (03) solicitações; 25% das demandas recebidas através do site e-Sic Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoainformacao.gov.br representam cinco (05) solicitações; 20% das demandas registradas no Sistema e-OUV representam uma (01) reclamação, duas (02) denúncias e uma (01) solicitação; e 10% das demandas registradas em atendimento presencial representam uma (01) reclamação e uma (01) solicitação. Confira a representação no quadro abaixo.



DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

Demonstramos abaixo a distribuição das demandas registradas na Ouvidoria no mês de maio, 20% foram encaminhadas ao DEPEC; 40% ao DEARH; 15% ao DEPAR; e o restante foram tratadas pelo DEFIC, DEJUR, DELCO, SEDES e Ouvidoria.

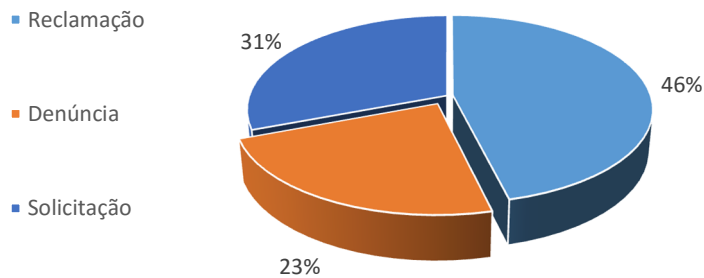
- DEPEC
- DEARH
- DEPAR
- DEFIC
- DEJUR
- DELCO
- SEDES
- OUVIDORIA



DEMANDAS REGISTRADAS

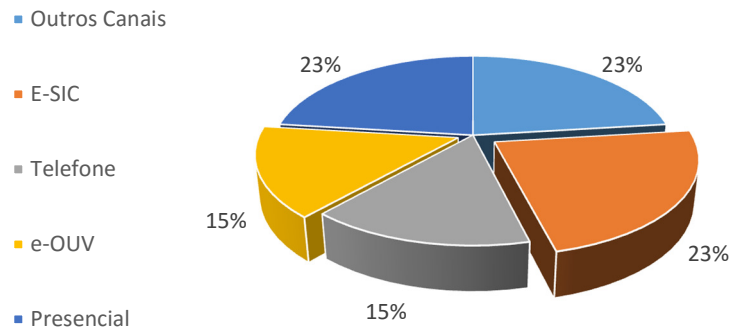
PERÍODO: JUNHO

Demonstramos abaixo o registro de treze (13) demandas no período de 01 a 30 de junho. 46% refere-se a reclamações; 23% a denúncias; e 31% a solicitações / pedidos de informações.



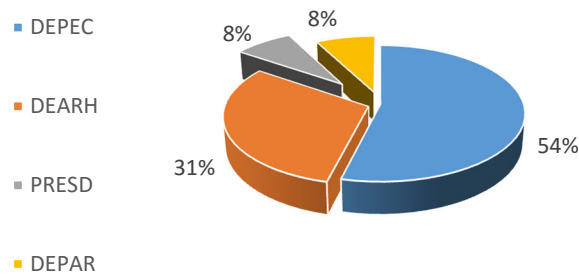
CANAIS DE RECEBIMENTO

No mês de junho as demandas recebidas em nossos principais canais de acesso: 23% das demandas geradas em Outros Canais (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e correspondência), representam duas (02) reclamações e uma (01) denúncia; 23% das demandas recebidas através do site e-Sic Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoainformacao.gov.br representam três (03) solicitações; 15% das demandas atendidas via telefone representam uma (01) reclamação e uma (01) denúncia; 15% das demandas registradas no Sistema e-OUV representam uma (01) denúncia e uma (01) solicitação; 23% das demandas registradas em atendimento presencial representam três (03) reclamações.



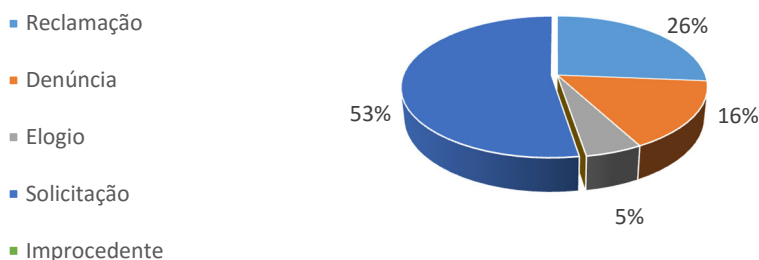
DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

Das demandas registradas na Ouvidoria no mês de junho, 54% foram encaminhadas ao DEPEC; 31% ao DEARH; 8% à PRES D; e 8% ao DEPAR.



DEMANDAS REGISTRADAS

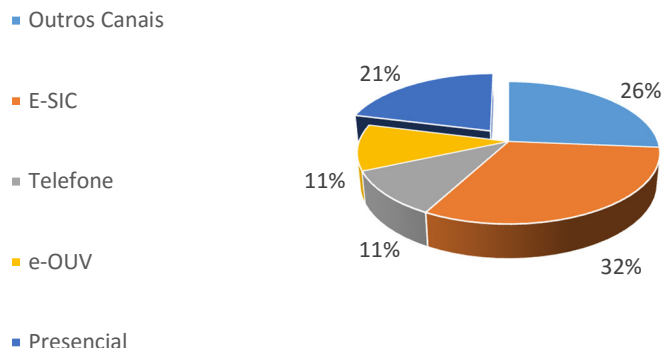
PERÍODO: JULHO



O gráfico acima demonstra o registro de dezenove (19) demandas no período de 01 a 31 de julho. 26% das demandas refere-se a reclamações; 16% a denúncias; 5% a elogios; e 53% a solicitações / pedidos de informação.

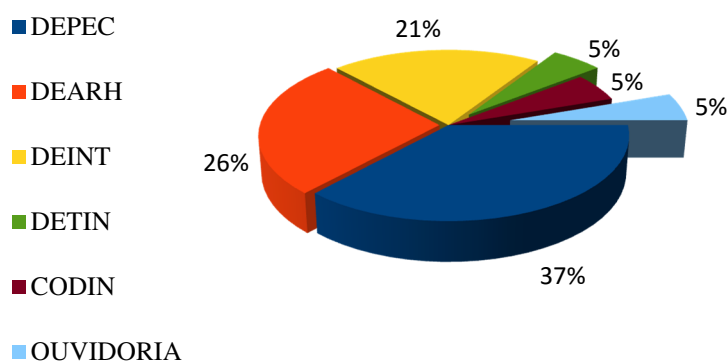
CANAIS DE RECEBIMENTO

No mês de julho foram registradas dezenove (19) demandas recebidas nos principais canais de acesso: 26% das demandas geradas em Outros Canais (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e SIC CEAGESP), representam duas (02) reclamações, um (01) elogio e duas (02) solicitações; 32% das demandas recebidas através do site e-Sic Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoinformacao.gov.br representam seis (06) solicitações; 11% das demandas recebidas via telefone representam duas (02) denúncias; 11% das manifestações registradas no Sistema e-OUV representam uma (01) denuncia e uma (01) solicitação; 21% das demandas registradas em atendimento presencial representam três (03) reclamações e uma (01) solicitação.



DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

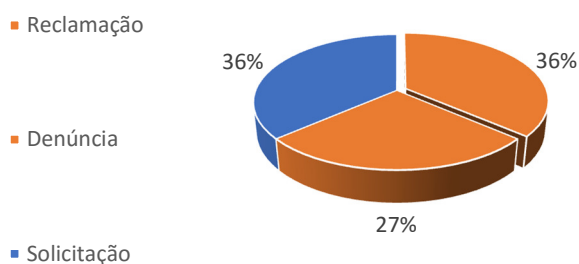
Das demandas registradas na Ouvidoria no mês de Julho, 37% foram encaminhadas ao DEPEC; 26% ao DEARH; 21% ao DEINT; 5% ao DETIN; 5% à CODIN; e 5% das demandas foram respondidas diretamente pela OUVIDORIA.



DEMANDAS REGISTRADAS

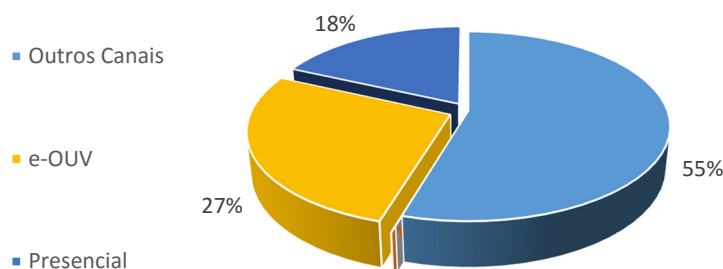
PERÍODO: AGOSTO

O gráfico abaixo demonstra o registro de onze (11) demandas no período de 01 a 31 de agosto. 36% refere-se a reclamações; 27% a denúncias; e 36% a solicitações.

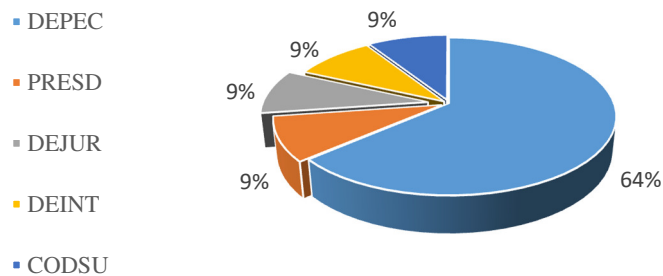


CANAIS DE RECEBIMENTO

As demandas tratadas nos meses de agosto, 55% foram registradas em Outros Canais (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e SIC CEAGESP), representam duas (02) reclamações, uma (01) denúncia e três (03) solicitações; 27% das demandas registradas no Sistema e-OUV representam duas (02) denúncias e uma (01) solicitação; 18% das demandas registradas em atendimento presencial representam duas (02) reclamações. No período não houve registro nos canais site e-Sic Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoainformacao.gov.br, via telefone e Caixas de Coleta.



DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

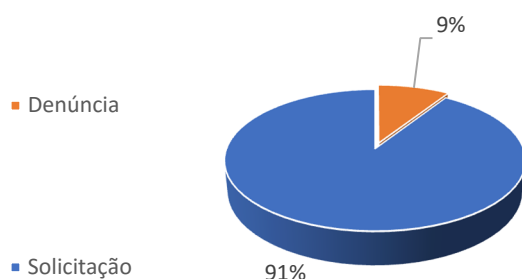


O gráfico acima demonstra o encaminhamento das demandas às áreas competentes para tratamento e resposta. 64% das manifestações foram encaminhadas ao DEPEC; 9% à Presidência da Cia; 9% ao DEJUR; 9% ao DEINT; e 9% à CODSU.

DEMANDAS REGISTRADAS

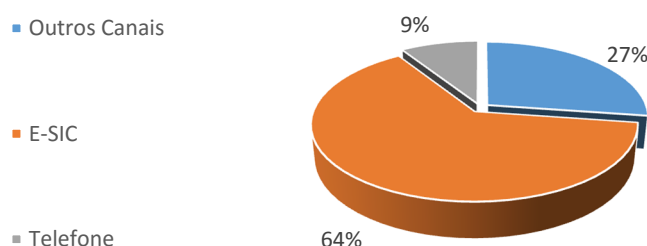
PERÍODO: SETEMBRO

O gráfico a seguir demonstra o registro de onze (11) demandas no período de 01 a 30 de setembro. 9% referem-se a denúncias; 91% representam solicitações / pedidos de informações.



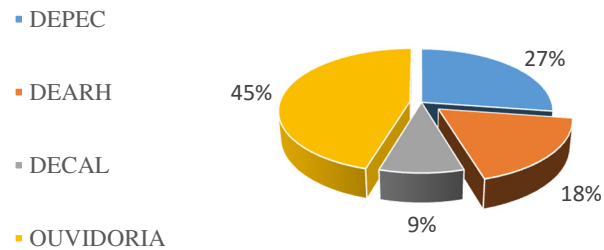
CANAIS DE RECEBIMENTO

No mês de setembro, as demandas recebidas nos principais canais de acesso: 27% das demandas registradas em Outros Canais (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e SIC CEAGESP), representam três (03) solicitações; 64% das demandas recebidas através do site e-Sic Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoainformacao.gov.br representam sete (07) solicitações; 9% das demandas atendidas via telefone representam uma (01) denuncia. Não houve registro de manifestações no Sistema e-OUV, em atendimento presencial e em caixas coletoras.



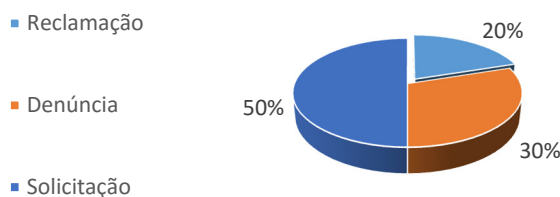
DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

Das demandas registradas na Ouvidoria no mês de setembro, 27% foram encaminhadas ao DEPEC; 18% ao DEARH; 9% ao DECAL; e 45% das demandas foram respondidas diretamente pela Ouvidoria.



DEMANDAS REGISTRADAS

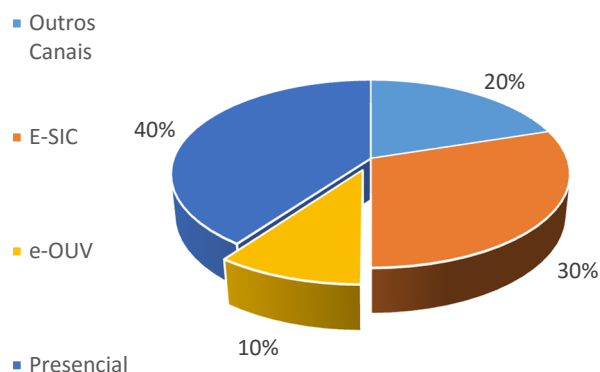
PERÍODO: OUTUBRO



O gráfico acima ilustra o registro de dez (10) demandas no período de 01 a 31 de outubro. Das manifestações recebidas, 20% refere-se a reclamações; 30% a denúncias; e 50% a solicitações / pedidos de informações.

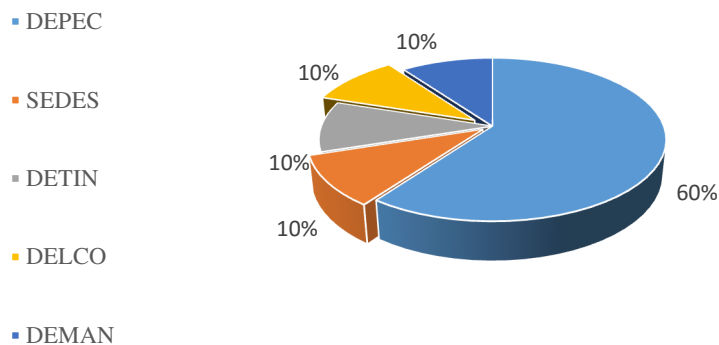
CANAIS DE RECEBIMENTO

No mês de outubro, das demandas recebidas, 30% foram registradas em Outros Canais (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e SIC CEAGESP), representam uma (01) denúncia e uma (01) solicitação; 20% das demandas recebidas através do site e-Sic Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoainformacao.gov.br representam três (03) solicitações; 10% das demandas registradas no Sistema e-OUV representam uma (01) denúncia; e 40% das manifestações registradas presencialmente representam duas (02) reclamações, uma (01) denúncia e uma (01) solicitação.



DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

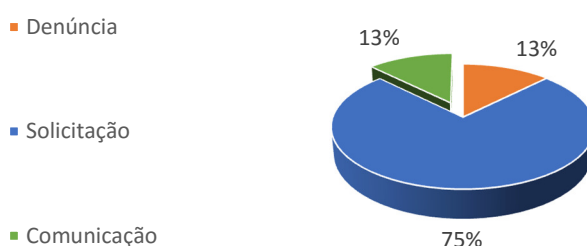
Das demandas registradas na Ouvidoria no mês de outubro, 60% foram encaminhadas ao DEPEC; 10% à SEDES; 10% ao DETIN; 10% ao DELCO; e 10% ao DEMAN.



DEMANDAS REGISTRADAS

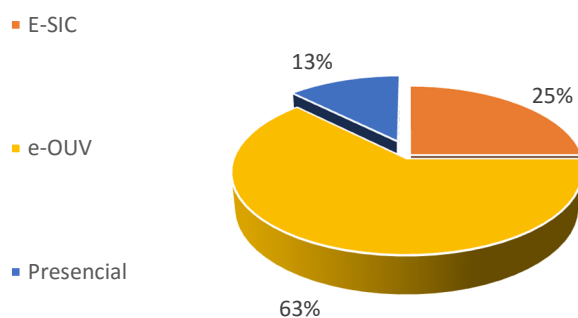
Período: **NOVEMBRO**

O gráfico abaixo ilustra o registro de oito (08) demandas no mês de novembro. 75% trata-se de solicitação de informações; 13% representa o número de denúncias; e 13% refere-se a Comunicação de Irregularidades



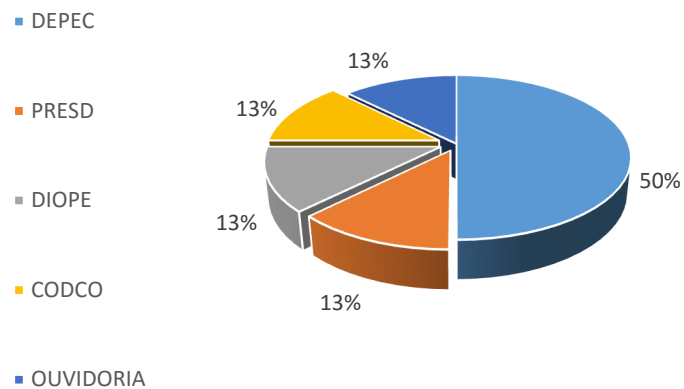
CANAIS DE RECEBIMENTO

25% das demandas recebidas através do site e-Sic Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoainformacao.gov.br representam duas (02) solicitações; 63% das demandas registradas no Sistema e-OUV representam quatro (04) solicitações e uma (01) comunicação de irregularidade; e 13% das demandas registradas em atendimento presencial representam uma (01) denúncia.



DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

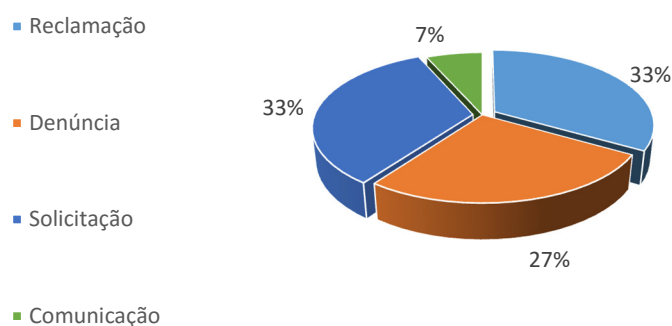
Das demandas registradas no mês de novembro, 50% foram de competência do DEPEC; 13% foram atendidas diretamente pela Ouvidoria; e as demais demandas foram atendidas pelas áreas PRES D, DIOPE e CODCO.



DEMANDAS REGISTRADAS

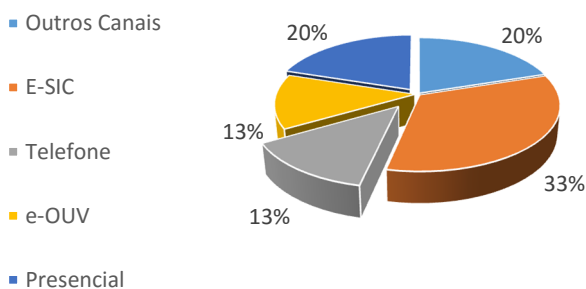
PERÍODO: DEZEMBRO

Abaixo ilustramos o registro de quinze (15) demandas no período de 01 a 31 de dezembro. 33% refere-se a reclamações; 27% a denúncias; e 33% a solicitações / pedidos de informações; e 7% a Comunicação de irregularidades.



CANAIS DE RECEBIMENTO

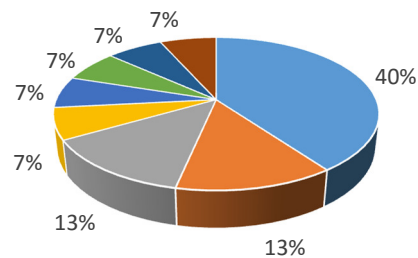
Das demandas registradas no mês de dezembro, 20% das demandas geradas em Outros Canais (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e SIC CEAGESP), representam duas (02) reclamações e uma (01) denúncia; 33% das demandas recebidas através do site e-Sic Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acesoainformacao.gov.br representam cinco (05) solicitações; e 13% das demandas registradas via atendimento telefônico representam duas (02) denúncias; 13% das demandas registradas no Sistema e-OUV representam uma (01) denuncia e uma (01) Comunicação de irregularidade; e 20% das manifestações registradas presencialmente representam três (03) reclamações.



DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

Das demandas registradas na Ouvidoria no mês de dezembro, 40% foram encaminhadas ao DEPEC; 13% ao DEINT; 13% ao DELCO; e as demais demandas foram de responsabilidade da PRES D, do DEMAN, SECQH, DEARH e SEDES.

- DEPEC
- DEINT
- DELCO
- PRES D
- DEMAN
- SECQH
- DEARH
- SEDES



PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS EM 2018

Analisando a distribuição anual das demandas (*ver gráfico na página 7*), observa-se que no período, a área mais demandada foi o Departamento de Entreposto da Capital – DEPEC, responsável pelo atendimento de 67 (sessenta e sete) manifestações. Os assuntos mais demandados no departamento estão relacionados com segurança, administração dos estacionamentos, permissionários, atendimento prestado por funcionários terceirizados, comercialização irregular de produtos no Entreposto.

Principais ações do DEPEC

➤ *Aos casos relacionados ao atendimento prestado pelos permissionários, como providência, o DEPEC convocou os infratores para esclarecimentos e advertência, àqueles que cometeram infrações mais graves, aplicou as penalidades previstas no Normativo da Companhia.*

➤ *Quanto às reclamações relacionadas ao atendimento prestado pelos funcionários terceirizados, o Departamento identificou os envolvidos e solicitou o afastamento daqueles que não correspondem ao perfil da CEAGESP. O DEPEC ainda, solicitou ao Departamento de Administração e Recursos Humanos (DEARH), a realização de treinamentos aos funcionários terceirizados e de carreira que fazem a linha de frente da Companhia. O DEARH está em tratativas para atender a solicitação.*

➤ *Com relação aos casos de comercialização clandestina no Entreposto, a equipe da fiscalização intensificou suas ações de controle e no período apreendeu 89.289 itens que seriam comercializados de maneira irregular. É pertinente informar que houve a contratação de mais seis (06) funcionários, candidatos aprovados no último concurso, para integrar a equipe já existente. Nesse sentido, com mais fiscais em campo, as práticas de comércio clandestino serão efetivamente combatidas.*

A próxima área que se destacou foi o Departamento de Administração de recursos Humanos – DEARH, que respondeu o quantitativo de 35 (trinta e cinco) demandas. Cabe esclarecer que esse número é decorrente do Concurso para provimento de vagas, cujo Edital foi publicado no final do mês de fevereiro. As demandas encaminhadas ao DEARH foram solicitação de informações e denúncias relacionadas ao Edital de abertura do Concurso, todas tratadas pelo DEARH em conjunto com a Banca Examinadora, com posterior respostas aos demandantes.

Já o Departamento de Manutenção – DEMAN atendeu as solicitações de documentos e troca de lâmpadas no Entreposto, respondeu as reclamações relacionadas a falta de energia e execução de serviços.

Quanto ao Departamento de Entrepostos do Interior – DEINT, área gestora das CEASAS localizadas no interior do estado, respondeu as reclamações relacionadas ao estacionamento, Banco de Alimentos, limpeza e também a solicitações/informações.

Quanto ao Departamento de Armazenagem – DEPAR, a área tratou a reclamação recebida, apurou e respondeu as denúncias, bem como atendeu as solicitações de documentos.

As demais áreas atenderam as manifestações como solicitações de documentos e informações pertinentes a produtos comercializados na CEAGESP.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando o presente relatório, observa-se que as ações desta Ouvidoria desempenham papel relevante para contribuir com a melhoria dos serviços ofertados pela CEAGESP. Agindo como canal interlocutor entre as partes, usuário e administração, promove a agilidade na resolução dos problemas, pois leva a demanda diretamente à área competente para solução. Assim, evita a burocracia e a morosidade que anteriormente o cidadão encontrava para resolver suas questões, pois nem o próprio sabia exatamente quem procurar para solucionar o seu problema. A Ouvidoria proporcionou aos cidadãos o acesso tanto às informações solicitadas quanto aos espaços de decisão, já que, uma vez identificado o problema, com as soluções muitas vezes sugeridas pelos próprios cidadãos, acaba criando uma base de suporte que apoia a tomada de decisão pelos gestores. Sendo assim, a Ouvidoria auxilia na busca de soluções práticas e efetivas para os principais problemas existentes, ouvindo a voz dos cidadãos, usuários dos serviços do terceiro maior Entrepósito do mundo.

OUVIDORIA CEAGESP

Nossos canais de atendimento:

Presencial:

Prédio DEPEC

Av. Dr. Gastão Vidigal, 1946 – Vila Leopoldina – São Paulo / SP

Horário de atendimento: de segunda à sexta, das 08:00 às 12:00 – 13:00 às 17:00

Telefone:

(11) 3643-3873

Sistema e-OUV

<http://sistema.ouvidorias.gov.br>

E-mail:

ouvidoria@ceagesp.gov.br

Correspondência:

Av. Dr. Gastão Vidigal, 1946 - CEP 05316-900 – Vl. Leopoldina - São Paulo / SP

A/C: Ouvidoria

Caixas Coletoras fixadas nas dependências do Entrepósito