

OUVIDORIA CEAGESP
RELATÓRIO DE ATIVIDADES
2019

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 - Interino
JOHNNI HUNTER NOGUEIRA

Diretor Técnico Operacional
CARLOS DE ORLEANS G. SOBRINHO

Ouvidor
CLÉCIO CANOVAS CRUZ MENDES

Equipe de apoio
MARIA APARECIDA NOGUEIRA
AIRTON LUIZ RICARDO DE FREITAS

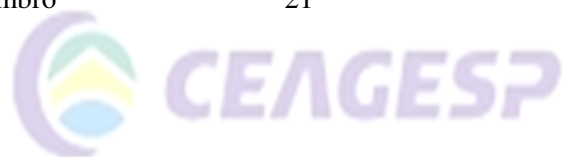
OUVIDORIA



Sumário

Manifestações registradas	1
Demonstrativo mensal das demandas	2
Demonstrativo anual das demandas	3
Canais de recebimento	4
Distribuição das demandas	5
Áreas destinatárias	6
Principais assuntos	7
Prazos e resolução das demandas	9
Demandas registradas – Período: Janeiro	10
Demandas registradas – Período: Fevereiro	11
Demandas registradas – Período: Março	12
Demandas registradas – Período: Abril	13
Demandas registradas – Período: Maio	14
Demandas registradas – Período: Junho	15
Demandas registradas – Período: Julho	16
Demandas registradas – Período: Agosto	17
Demandas registradas – Período: Setembro	18
Demandas registradas – Período: Outubro	19
Demandas registradas – Período: Novembro	20
Demandas registradas – Período: Dezembro	21

OUVIDORIA



O presente relatório tem a finalidade de apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício de 2019.

OUVIDORIA



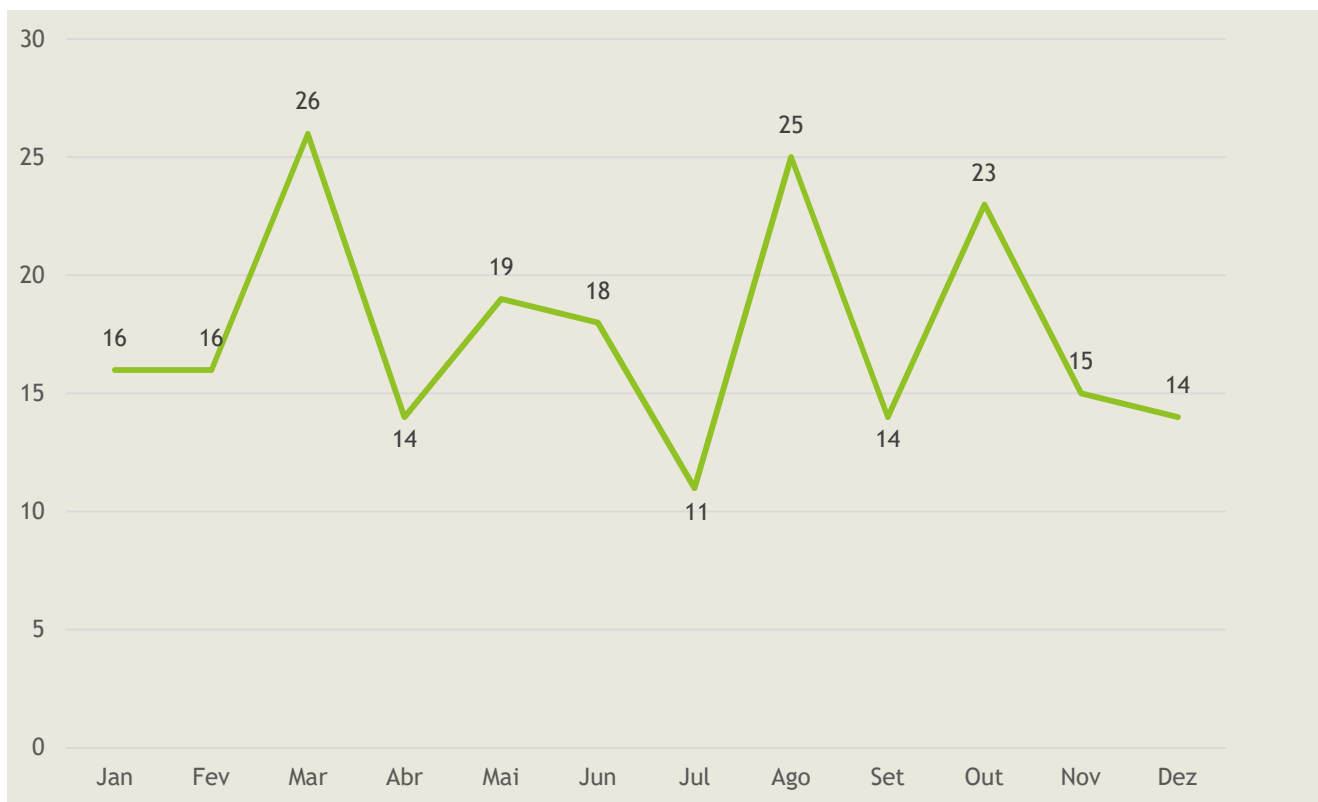
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Em 2019 a Ouvidoria registrou 211 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.acessoainformacao.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.

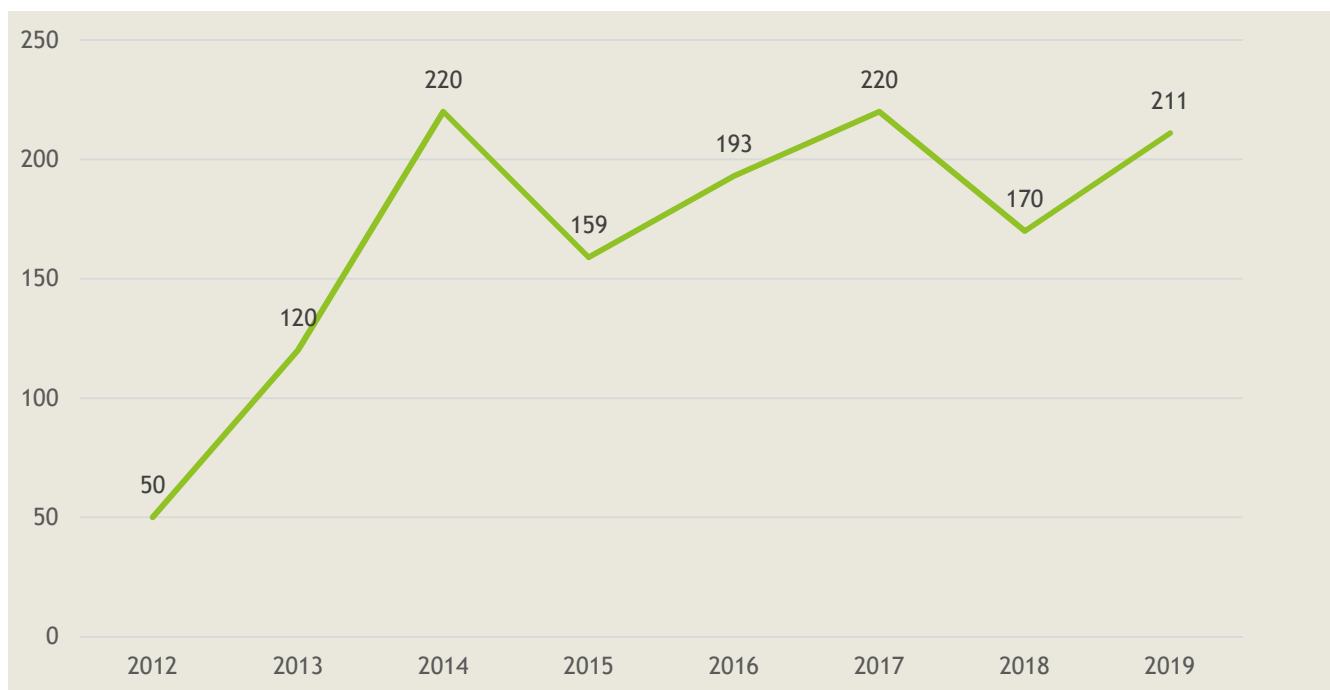
Período	Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Solicitação	Comunicação	Simplifique	Total	%
Jan	5	2	0	0	6	3	0	16	8%
Fev	10	0	0	0	4	2	0	16	8%
Mar	10	4	1	0	10	1	0	26	12%
Abr	3	3	0	0	7	1	0	14	7%
Mai	6	2	0	1	7	3	0	19	9%
Jun	4	4	0	0	7	3	0	18	9%
Jul	4	1	0	0	6	0	0	11	5%
Ago	5	1	0	0	19	0	0	25	12%
Set	4	1	0	0	8	1	0	14	7%
Out	5	1	0	0	10	7	0	23	11%
Nov	7	0	0	1	6	1	0	15	7%
Dez	4	0	1	1	7	1	0	14	7%
Total	67	19	2	3	97	23	0	211	100%

DEMONSTRATIVO MENSAL DAS DEMANDAS



DEMONSTRATIVO ANUAL DAS DEMANDAS

O gráfico abaixo ilustra o número de demandas registradas a partir de 2012.



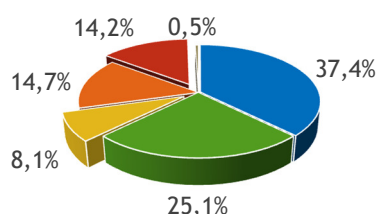
CANAIS DE RECEBIMENTO

Período de janeiro a dezembro de 2019

No quadro abaixo tem-se o número de demandas recebidas por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria. 37,4% das demandas foram recebidas através dos Canais Diversos (e-mail's ouvidoria@ceagesp.gov.br e correspondências); 25,1% através do e-SIC - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoainformacao.gov.br; 8,1% via atendimento telefônico, por meio do número (11) 3643-3873; 14,7% via sistema e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal); 14,2% do registro das demandas foi realizado em atendimento presencial; e 0,5% das manifestações recebidas através dos formulários depositados nas Caixas Coletoras.

Canais de Recebimento	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	%
Diversos	7	3	10	1	9	6	4	13	8	6	4	8	79	37,4%
e-SIC	4	3	6	6	2	6	5	6	4	5	4	2	53	25,1%
Telefone	1	2	5	4	2	0	0	0	1	0	2	0	17	8,1%
e-OUV	1	2	2	2	3	4	1	4	1	8	1	2	31	14,7%
Presencial	3	6	2	1	3	2	1	2	0	4	4	2	30	14,2%
Caixa Coletora	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,5%
TOTAL	16	16	26	14	19	18	11	25	14	23	15	14	211	100,0%

- Canais diversos
- e-SIC
- Telefone
- e-OUV
- Atendimento Presencial
- Caixa Coletora



DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

Demonstramos no quadro abaixo o número de demandas distribuídas por áreas em 2019. O DEPEC, Departamento gestor do maior entreposto, figura como a área mais demandada, responsável por 38,4% das manifestações recebidas. Destacam-se também o DEINT (9%), o DEARH (9%) e a Ouvidoria que respondeu, diretamente ao cidadão, 14,2% das demandas recepcionadas na Unidade.

Áreas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	%
DEPEC	6	10	12	5	7	6	1	9	5	10	6	4	81	38,4%
DEINT	2	0	4	2	1	2	2	1	1	1	0	3	19	9,0%
DECAL	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	1,9%
FRISP	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3	1,4%
DEMAN	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	2	6	2,8%
DEARH	0	2	0	1	3	5	2	1	0	2	2	1	19	9,0%
CGR	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,5%
DEJUR	0	0	2	0	1	0	0	1	0	1	0	0	5	2,4%
DEPAR	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,5%
SEDES	0	0	2	1	0	0	1	0	1	0	0	0	5	2,4%
CODGO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,5%
SECQH	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	3	1,4%
DEFIC	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	4	1,9%
CODSU	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	4	1,9%
CEC	0	0	0	0	2	2	1	0	1	0	1	0	7	3,3%
DELCO	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	2	2	8	3,8%
CODCO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0,9%
DETIN	0	0	0	0	0	0	0	3	0	2	2	0	7	3,3%
COMITÊ														
CORREICIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,5%
OUVIDORIA	5	2	4	0	2	1	1	6	4	3	1	1	30	14,2%
TOTAL	16	16	26	14	19	18	11	25	14	23	15	14	211	100,0%

SIGLAS:

DEPEC – Departamento de Entreposto da Capital

DEINT – Departamento de Entrepostos 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

FRISP – Frigorífico de São Paulo

DETIN – Departamento de Tecnologia da Informação

CODGO – Coordenadoria de Governança Corporativa

CODSU – Coordenadoria de Sustentabilidade

DECAL – Departamento Comercial

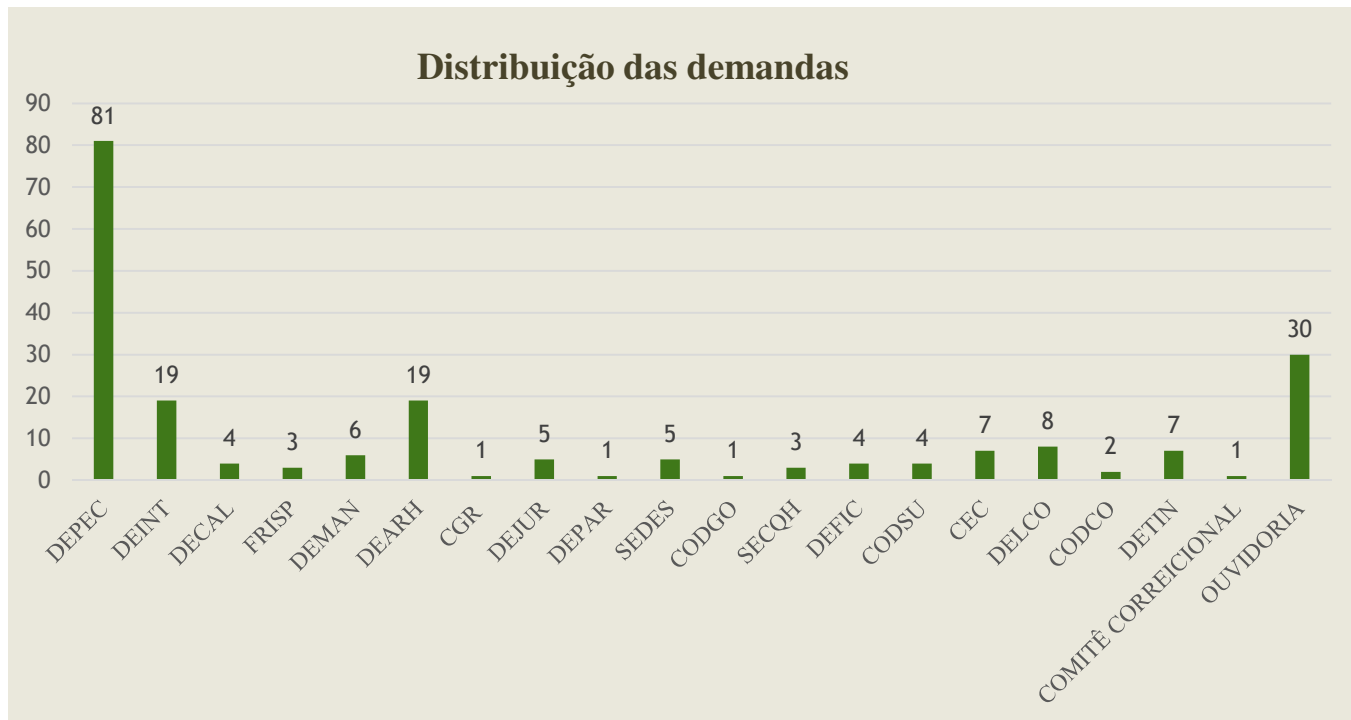
SECQH – Seção do Centro de Qualidade Hortigranjeira

CEC – Comissão de Ética da CEAGESP

CGE – Comitê de Gestão de Riscos

ÁREAS DESTINATÁRIAS

No quadro abaixo, demonstramos o número de demandas encaminhadas às áreas competentes, para atendimento e resposta.



PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS EM 2019

Os assuntos mais demandados no período estão relacionados à administração do Entrepasto, fiscalização, segurança e atendimento.

Entre esses assuntos destacam-se a incidência das reclamações pelo mau atendimento dos seguranças – Referência: NUP 21216.000018/2019-74 / NUP 21216.000056/2019-27 / NUP 21216.000133/2019-49 / NUP 21216.000027/2019-65 / NUP 21216.000034/2019-67 / NUP 21216.000104/2019-87 / NUP 21216.000135/2019-38. São casos que sinalizam a necessidade de constantes treinamentos / capacitação dos funcionários que prestam atendimento direto aos usuários. Recomenda-se que as empresas terceirizadas promovam treinamentos voltados para o atendimento ao público e de relacionamento interpessoal.

Destacamos também o recebimento das demandas NUP 21216.000130/2019-13 / NUP 21216.000137/2019-27 / NUP 21216.000137/2019-27, que versam sobre o abandono de animais no Entrepasto da capital. O assunto foi tratado em conjunto entre a CODSU, DEPEC e CODCO. Das ações imediatas, a CODCO desenvolveu uma campanha de conscientização e providenciou folhetos/cartazes que foram fixados no Entrepasto, com divulgação no Portal CEAGESP. O material, além de sensibilizar, alerta os usuários do Entrepasto que o abandono e maus tratos de animais configuram crime e divulga o número de telefone do disque denúncia. O próximo passo foi o preparo de um chamamento público para a contratação de uma ONG para desenvolver ações voltadas para o resgate, acolhimento, castração, vacinação e encaminhamento à adoção de cães e gatos abandonados na CEAGESP. Foi aberto o Processo 090/2019, cujo objeto é Chamamento Público - Projeto Animal Amigo e foi formada uma Comissão, composta por 07 (sete) funcionários da Companhia, para acompanhar e fiscalizar a execução do Projeto. Outra ação foi a distribuição do Comunicado DEPEC, destinado aos permissionários, carregadores e ambulantes, noticiando a proibição e permanência de animais domésticos ou silvestres no interior do Entrepasto.

Os casos de reclamações e denúncias relacionados às operações do Entrepasto da capital ou das unidades do interior, foram tratados respectivamente pelas áreas gestoras: Departamento de Entrepasto da Capital (DEPEC) e Departamento de Entrepastos do Interior (DEINT). São reclamações ou denúncias, cujos assuntos estão relacionados com estacionamento irregular, comércio clandestino, lixo, ocupação irregular, permissionários. Quando constatado a procedência dessas irregularidades, os gestores aplicaram as penalidades previstas nos normativos da CEAGESP.

Já as denúncias envolvendo funcionários, foram encaminhadas às áreas apuratórias da Companhia, Comissão de Ética e Comitê Correicional, para averiguação e adoção de medidas necessárias.

As solicitações de informações ou documentos, previstas na Lei de Acesso à Informação e demais pedidos de informações sobre o funcionamento ou produtos comercializados no ETSP foram atendidas pelas áreas competentes. Pedidos de execução de serviços, foram atendidos pelo Departamento de Manutenção - DEMAN.

Ainda mereceu destaque, por se tratar de reincidência, a reclamação NUP 21216.000129/2019-81, na qual o demandante relata que alguns permissionários contratam o serviço de frete e na data combinada para a entrega do produto, não autoriza a descarga, obrigando o caminhoneiro a permanecer dias com o veículo estacionado no mercado, sendo utilizado como depósito móvel da mercadoria. Essas ocorrências geram transtornos não somente ao profissional, mas também à Companhia, pois prejudica as operações e o trânsito no interior do Entrepasto. Recomenda-se à área gestora estabelecer normas, procedimentos e prazo para as atividades de descarga, prevendo penalidades ao permissionário infrator.

OUTROS DESTAQUES NO PERÍODO

Criação da **Norma da Ouvidoria NP-AD-036/2019**, a qual orienta quanto às competências, procedimentos e o seu funcionamento.

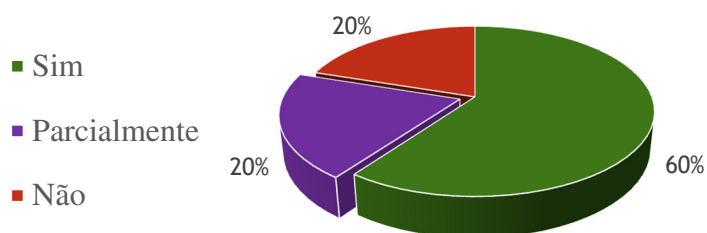
Reunião entre Ouvidor da CEAGESP, Sr. Clécio Canovas Mendes e o Ouvidor Geral da União, Sr. Valmir Gomes Dias. O encontro ocorreu no mês de outubro e na reunião foi discutido o novo decreto que estava sendo elaborado, o qual foi posteriormente promulgado ([DECRETO Nº 10.153, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019](#)) que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Foi discutido também a questão da pseudonimização do denunciante no sistema FalaBR e as mudanças ainda a serem feitas no referido sistema bem como no fluxo de Ouvidoria.

PRAZO DE ATENDIMENTO E RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS

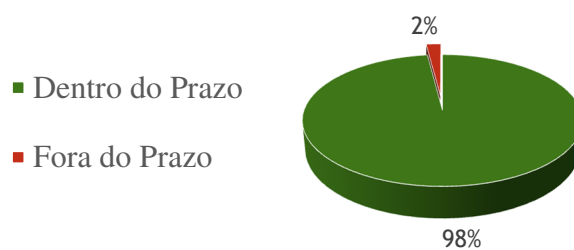
22,13 tempo médio (dias)

Sua demanda foi resolvida?

Total de respostas: 10

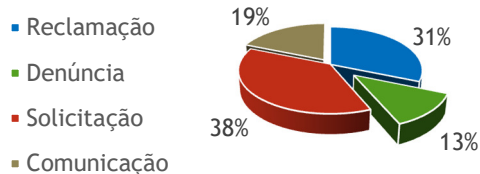


Prazos:



DEMANDAS REGISTRADAS EM JANEIRO

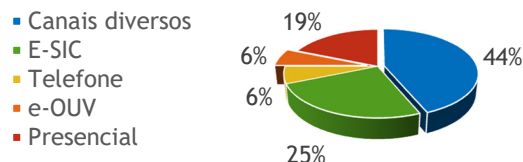
No período foram registradas dezesseis (16) demandas. Desse quantitativo, 31% refere-se a reclamações; 13% a denúncias; 38% a solicitações / pedidos de informações; e 19% refere-se à Comunicação de Irregularidades.



CANAIS DE RECEBIMENTO

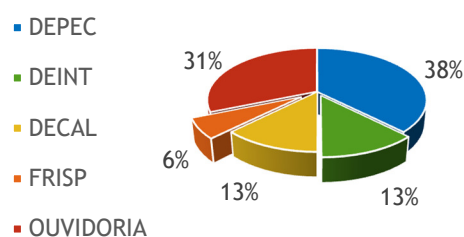
Dos canais de acesso utilizados pelos cidadãos, 44% das demandas foram geradas nos Canais diversos (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e correspondências), representam duas (02) reclamações, uma (01) denúncia, duas (02) solicitações e duas (02) Comunicações de irregularidades; 25% das demandas recebidas através do site e-Sic (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoinformacao.gov.br), representam quatro (04) solicitações; 6% das demandas registradas no Sistema e-OUV representa um (01) Comunicado de irregularidade; 6% dos

registros realizados via telefone representam uma (01) reclamação; e 19% das demandas registradas em atendimento presencial representam duas (02) reclamações e uma (01) denúncia.



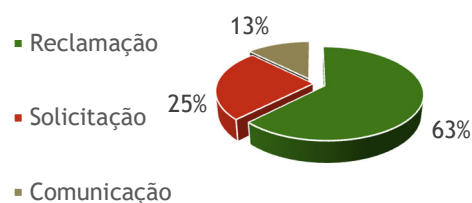
DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

38% das demandas foram encaminhadas ao DEPEC; 13% ao DEINT; 13% ao DECAL; 6% ao FRISP; e 31% das demandas foram respondidas diretamente pela Ouvidoria.



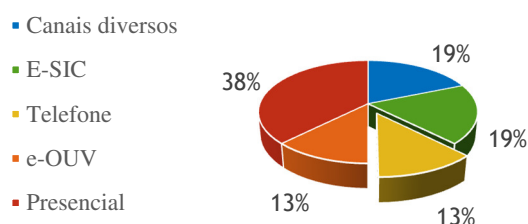
DEMANDAS REGISTRADAS EM FEVEREIRO

A Ouvidoria registrou dezesseis (16) demandas durante o mês de fevereiro. Desse registro, 63% refere-se a reclamações; 25% a solicitações / pedidos de informações; e 13% representam Comunicados de irregularidades.



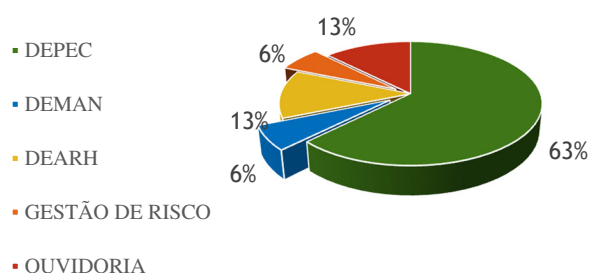
CANAIS DE RECEBIMENTO

19% das demandas geradas nos Canais diversos (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e correspondências), representam duas (02) reclamações e uma (01) solicitação; 19% das demandas recebidas através do site e-Sic (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoinformacao.gov.br), representam três (03) solicitações; 13% das demandas atendidas via telefone representam uma (01) reclamação e uma (01) Comunicação de irregularidade; 13% das demandas registradas no Sistema e-OUV representam uma (01) reclamação e uma (01) Comunicação de irregularidade; e 38% das demandas registradas em atendimento presencial representam seis (06) reclamações.



DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

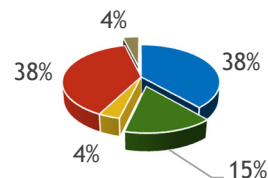
Das demandas registradas no mês de Fevereiro, 63% foram encaminhadas ao DEPEC; 6% ao DEMAN; 13% ao DEARH; 6% ao Comitê de Gestão de Risco; e 13% das demandas foram respondidas diretamente pela Ouvidoria.



DEMANDAS REGISTRADAS EM MARÇO

O gráfico ao lado ilustra o registro de vinte e seis (26) demandas no período de 01 a 31 de março. 38% refere-se a reclamações; 15% a denúncias; 4% a elogios; 38% a solicitações / pedidos de informações; e 4% a Comunicação de irregularidades.

- Reclamação
- Denúncia
- Elogio
- Solicitação
- Comunicação

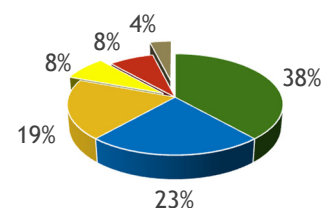


CANAIS DE RECEBIMENTO

Dos canais de acesso utilizados para o envio das manifestações, 38% das demandas foram registradas nos canais diversos (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e correspondência), representam cinco (05) reclamações, duas (02) denúncias e três (03) solicitações; 23% das demandas recebidas através do site e-Sic (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoinformacao.gov.br), representam seis (06) solicitações; 19% das demandas atendidas via telefone representam duas (02) reclamações, duas (02) denúncias e um (01) elogio; 8% das demandas registradas no Sistema e-OUV representam uma (01) reclamação e uma (01) Solicitação; 8% das demandas registradas em atendimento

presencial representam duas (02) reclamações; e 4% das manifestações depositadas nas Caixas Coletoras representam uma (01) Comunicação de irregularidade.

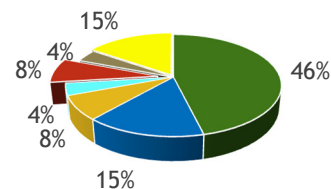
- Outros Canais
- E-SIC
- Telefone
- e-OUV
- Presencial
- Caixas Coletoras



DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

Das demandas registradas no mês de março, 46% foram encaminhadas ao DEPEC, 15% ao DEINT; 8% ao DEJUR; 4% ao DEPAR; 8% à SEDES; 4% ao DECAL; e 15% das demandas foram respondidas diretamente pela Ouvidoria.

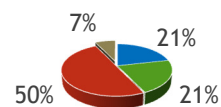
- DEPEC
- DEINT
- DEJUR
- DEPAR
- SEDES
- DECAL
- OUIDORIA



DEMANDAS REGISTRADAS EM ABRIL

No referenciado período foram registradas catorze (14) demandas. Desse quantitativo, 21% refere-se a reclamações; 21% a denúncias; 50% trata-se solicitações; e 7% refere-se a Comunicação de irregularidades

- Reclamação
- Denúncia
- Solicitação
- Comunicação

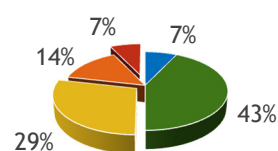


CANAIS DE RECEBIMENTO

Dos canais de recebimento de demandas, 7% das demandas geradas em Canais diversos (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e correspondências), representam uma (01) solicitação; 43% das demandas recebidas através do e-Sic (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoainformacao.gov.br), representam seis (06) solicitações; 29% das demandas atendidas via telefone representam duas (02) reclamações e duas (02) denúncias; 14% das demandas registradas no Sistema e-OUV representam uma (01) denúncia e uma (01) Comunicação de irregularidade; e 7% das

demandas registradas em atendimento presencial representam uma (01) reclamação.

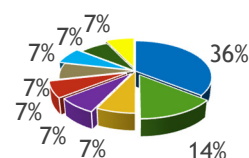
- Canais diversos
- E-SIC
- Telefone



DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

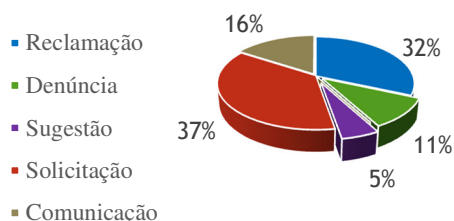
Das demandas registradas na Ouvidoria no mês de abril, 36% foram encaminhadas ao DEPEC; 14% ao DEINT; e o número restante foi tratado pelas áreas CODGO; SECQH; DEFIC; DEARH; SEDES; DEMAN; e CODSU.

- DEPEC
- CODGO
- DEFIC
- SEDES
- CODSU
- DEINT
- SECQH
- DEARH
- DEMAN



DEMANDAS REGISTRADAS EM MAIO

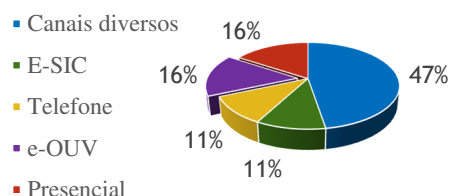
O gráfico ao lado representa o registro de dezenove (19) demandas no período. 32% refere-se a reclamações; 11% a denúncias; 5% a elogio; 37% a solicitações / pedidos de informações; 16% a comunicações de irregularidades.



CANAIS DE RECEBIMENTO

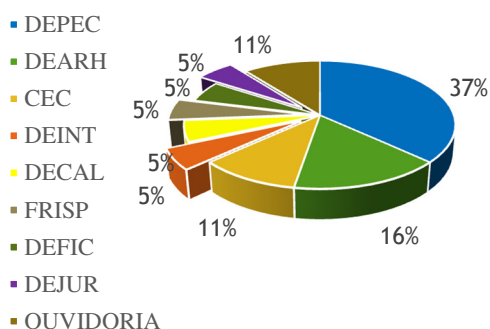
Das demandas recepcionadas, 47% das demandas registradas nos canais e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e correspondência - representam três (03) reclamações, duas (02) denúncias e quatro (04) solicitações; 11% das demandas recebidas através do site e-Sic (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoainformacao.gov.br), representam duas (02) solicitações; 11% das demandas atendidas via telefone representam duas (02) reclamações; 16% das demandas registradas no Sistema e-OUV representam três

(03) Comunicações de irregularidade; e 16% das demandas registradas em atendimento presencial representam uma (01) reclamação, uma (01) sugestão e uma (01) solicitação.



DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

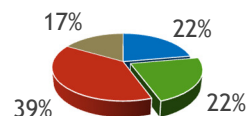
Demonstramos no gráfico ao lado, a distribuição das demandas. 37% foram encaminhadas ao DEPEC; 16% ao DEARH; 11% à Comissão de Ética; 5% ao DEINT; 5% ao DECAL; 5% ao FRISP; 5% ao DEFIC; 5% ao DEJUR; e 11% respondidas diretamente pela Ouvidoria.



DEMANDAS REGISTRADAS EM JUNHO

Demonstramos ao lado registro de dezoito (18) demandas no período de 01 a 30 de junho. 22% refere-se a reclamações; 22% a denúncias; 39% a solicitações / pedidos de informações; e 17% a Comunicações de irregularidades.

- Reclamação
- Denúncia
- Solicitação
- Comunicação

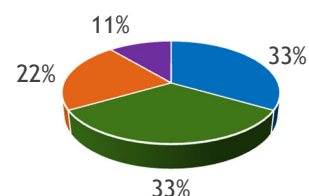


CANAIS DE RECEBIMENTO

33% das demandas geradas em Canais Diversos (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e correspondências), representam uma (01) reclamação, duas (02) denúncias, duas (02) solicitações e uma (01) Comunicação; 33% das demandas recebidas através do site e-Sic Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoainformacao.gov.br representam seis (06) solicitações; 22% das demandas registradas no Sistema e-OUV representam uma (01) reclamação, uma (01) denúncia e duas (02) Comunicações; 11% das

demandas registradas em atendimento presencial representam duas (02) reclamações.

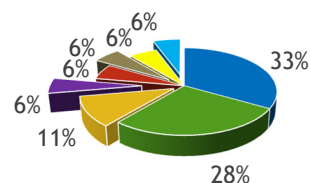
- Canais diversos
- E-SIC
- e-OUV
- Presencial



DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

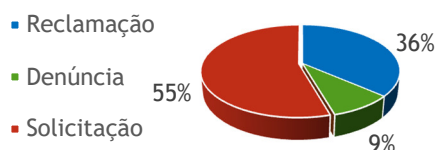
Das demandas registradas na Ouvidoria no mês de Junho, 33% foram encaminhadas ao DEPEC; 28% ao DEARH; 11% ao DEINT; 6% ao DELCO; 6% ao DEFIC; 6% ao DEMAN; 6% à CEG; e 6% respondidas diretamente pela Ouvidoria.

- DEPEC
- DEARH
- DEINT
- DELCO
- DEFIC
- DEMAN
- CEG
- OUIDORIA



DEMANDAS REGISTRADAS EM JULHO

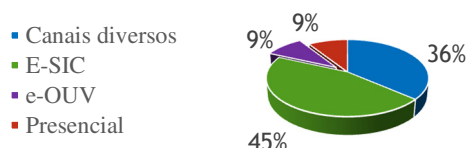
No gráfico ao lado representa-se o registro de onze (11) demandas. 36% das demandas refere-se a reclamações; 9% a denúncias; e 55% a solicitações / pedidos de informação.



CANAIS DE RECEBIMENTO

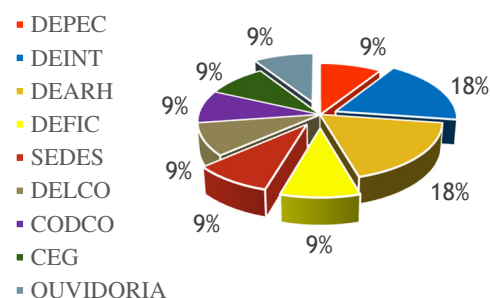
36% das demandas geradas em Canais diversos (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e correspondências), representam três (03) reclamações e uma (01) solicitação; 45% das demandas recebidas através do site e-Sic Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoainformacao.gov.br representam cinco (05) solicitações; 9% das manifestações registradas no Sistema e-OUV representam uma (01) denúncia; 9% das

demandas registradas em atendimento presencial representam uma (01) reclamação.



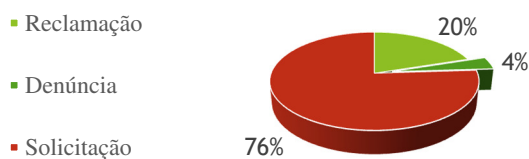
DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

Das demandas registradas na Ouvidoria no mês de Julho, 9% foram encaminhadas ao DEPEC; 18% ao DEINT; 18% ao DEARH; 9% das demandas foram respondidas diretamente pela OUVIDORIA e o número restante distribuído ao DEFIC / SEDES / DELCO / CODCO / CEG



DEMANDAS REGISTRADAS EM AGOSTO

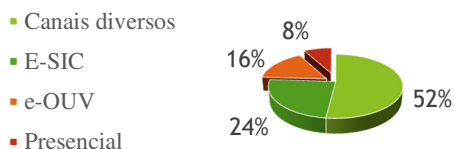
Demonstramos no gráfico ao lado o registro de vinte e cinco (25) demandas. Desse quantitativo, 20% refere-se a reclamações; 4% a denúncias; e 76% a solicitações.



CANAIS DE RECEBIMENTO

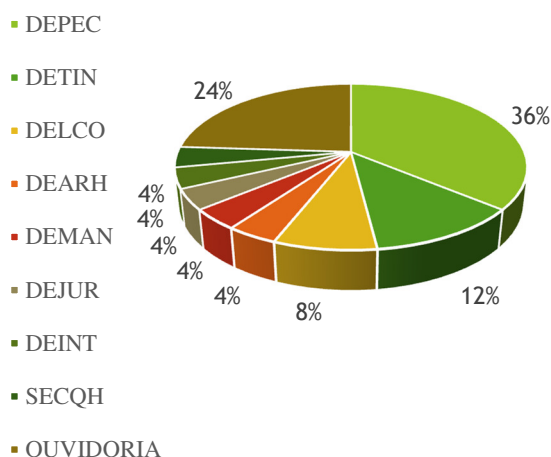
Das demandas tratadas nos mês de agosto, 52% originaram-se dos Canais e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e correspondências - representam duas (02) reclamações e onze (11) solicitações; 24% das demandas recebidas através do site e-Sic Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acesoainformacao.gov.br representam seis (06) solicitações; 16% das demandas registradas no Sistema e-OUV representam

duas (02) reclamações e duas (02) solicitações; e 8% das demandas registradas em atendimento presencial representam uma (01) reclamação e uma (01) denuncia.



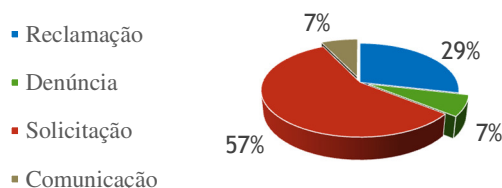
DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

No gráfico ao lado, demonstra-se o encaminhamento das demandas às áreas competentes para tratamento e resposta. 36% das manifestações foram encaminhadas ao DEPEC; 12% ao DETIN; 8% ao DELCO; 24% das demandas foram respondidas pela Ouvidoria e o número restante foram tratadas e respondidas pelo DEARH, DEMAN, DEJUR, DEINT e SECQH.



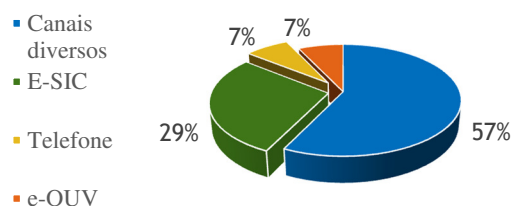
DEMANDAS REGISTRADAS EM SETEMBRO

Demonstramos no gráfico o registro de catorze (14) demandas, no período de 01 a 30 de setembro. 29% refere-se a reclamações; 7% a denúncias; 57% representam solicitações / pedidos de informações; e 7% a comunicações de irregularidades.



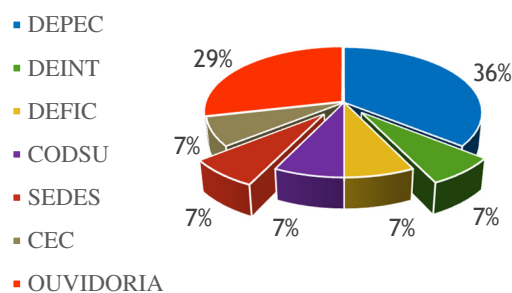
CANAIS DE RECEBIMENTO

57% das demandas geradas nos Canais diversos (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e correspondências), representam três (03) reclamações, uma (01) denúncia e quatro (04) solicitações; 29% das demandas recebidas através do site e-Sic Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acesoainformacao.gov.br representam quatro (04) solicitações; 7% das demandas atendidas via telefone representam uma (01) reclamação; e 7% das demandas registradas no Sistema e-OUV representam uma (01) comunicação de irregularidade.



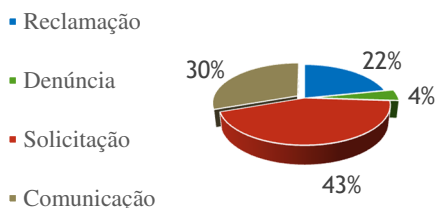
DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

Das demandas registradas na Ouvidoria no mês de setembro, 36% foram encaminhadas ao DEPEC; 29% foram respondidas diretamente pela Ouvidoria e o número restante foram tratadas pelas áreas DEINT, DEFIC, CODSU, SEDES e CEC.



DEMANDAS REGISTRADAS EM OUTUBRO

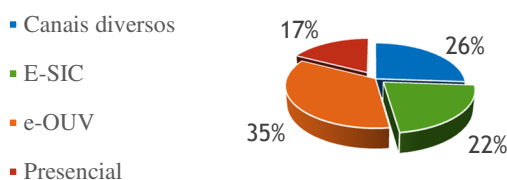
O gráfico ilustra o registro de vinte e três (23) demandas, no período de 01 a 31 de outubro. Das manifestações recebidas, 22% refere-se a reclamações; 4% a denúncias; 43% a solicitações / pedidos de informações; 30% corresponde a Comunicações de irregularidades.



CANAIS DE RECEBIMENTO

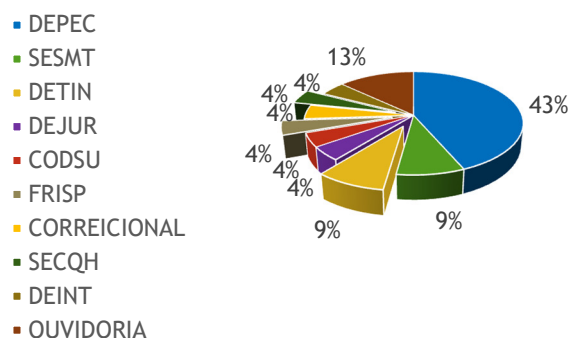
Das demandas recebidas nos principais canais de acesso da Ouvidoria, 26% desse número foram geradas em Canais diversos (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e correspondências), representam quatro (04) solicitações; uma (01) reclamação e uma (01) comunicação de irregularidade; 22% das demandas recebidas através do site e-Sic Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoainformacao.gov.br representam cinco (05) solicitações; 35% das demandas registradas no Sistema e-OUV representam uma (01) reclamação; uma (01)

solicitação e seis (06) comunicações de irregularidades; e 17% das manifestações registradas presencialmente representam três (03) reclamações e uma (01) denuncia.



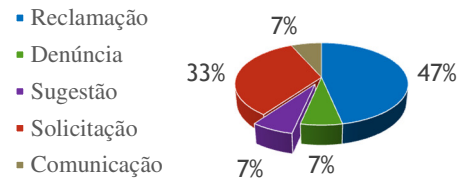
DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

43% das demandas foram encaminhadas ao DEPEC; 9% à SESMT; 9% ao DETIN; 4% ao DEJUR; 4% à CODSU; 4% ao FRISP; 4% ao Comitê Correicional; 4% à SECQH; 4% ao DEINT e 13% das demandas foram respondidas diretamente pela Ouvidoria.



DEMANDAS REGISTRADAS EM NOVEMBRO

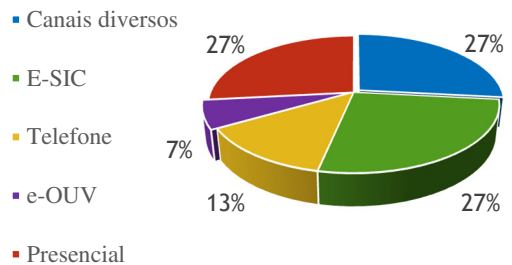
No gráfico ao lado demonstramos o registro de quinze (15) demandas no mês de novembro. 47% trata-se de reclamações; 7% representa o número de denúncias; 7% a sugestões; 33% refere-se a solicitação de informações; e 7% refere-se a Comunicação de Irregularidades.



CANAIS DE RECEBIMENTO

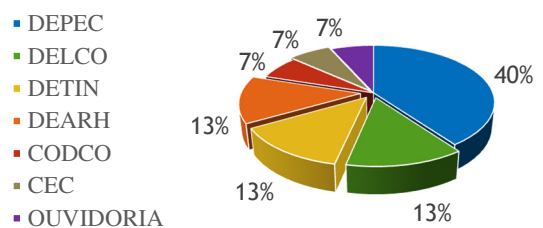
27% das manifestações registradas nos canais diversos (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e correspondências), representam duas (02) reclamações, uma (01) denuncia e uma (01) solicitação; 27% das demandas recebidas através do site e-Sic Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoinformacao.gov.br representam quatro (04) solicitações; 13% das demandas atendidas via telefone representam duas (02) reclamações; 7% das demandas registradas no Sistema e-OUV representam uma (01) reclamação; e 27% das demandas registradas em atendimento presencial representam duas

(02) reclamações; uma (01) sugestão; e uma (01) comunicação de irregularidade.



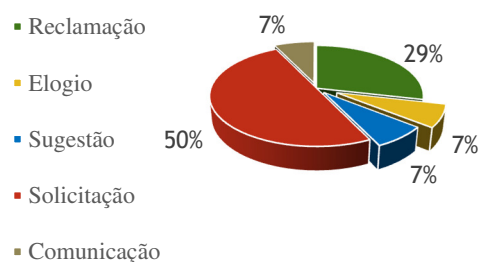
DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

Das demandas registradas na Ouvidoria no mês de novembro, 40% foram de competência do DEPEC; 13% encaminhadas ao DELCO, 13% ao DETIN; 13% ao DEARH; 7% à CODCO; 7% à Comissão de Ética da CEAGESP e 7% foram atendidas pela Ouvidoria.



DEMANDAS REGISTRADAS EM DEZEMBRO

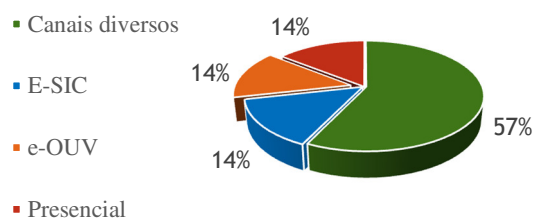
O gráfico demonstra o registro de catorze (14) demandas, no período de 01 a 31 de dezembro. 29% refere-se a reclamações; 7% a elogios; 7% a sugestões; 50% a solicitações / pedidos de informações; e 7% a Comunicação de irregularidades.



CANAIS DE RECEBIMENTO

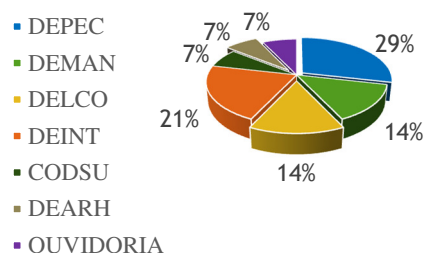
Das demandas recepcionadas no mês de dezembro, 57% foram geradas em Canais diversos (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e correspondências), e representam duas (02) reclamações, uma (01) sugestão e cinco (05) solicitações; 14% das demandas recebidas através do e-Sic Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acesoainformacao.gov.br representam duas (02) solicitações; 14% das demandas registradas no Sistema e-OUV representam um (01) elogio e uma (01) Comunicação de irregularidade; e 14% das manifestações

registradas presencialmente representam duas (02) reclamações.



DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

Das demandas registradas na Ouvidoria no mês de dezembro, 29% foram encaminhadas ao DEPEC; 14% ao DEMAN; 14% ao DELCO; 21% ao DEINT; 7% à CODSU; 7% ao DEARH e 7% foram respondidas diretamente pela Ouvidoria.



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

Plataforma FalaBr

Sistema de Ouvidorias públicas: <https://sistema.ouvidorias.gov.br>

E-mail:

ouvidoria@ceagesp.gov.br

Correspondência:

**Av. Dr. Gastão Vidigal, 1946 - CEP 05316-900 – VI. Leopoldina -
São Paulo / SP
A/C: Ouvidoria**

Caixas Coletoras