



OUVIDORIA CEAGESP

RELATÓRIO ANUAL

2020

CEAGESP
COMPANHIA DE ENTREPOSTOS E ARMAZÉNS GERAIS DE SÃO PAULO

Empresa vinculada ao Ministério da Economia, é a maior central de abastecimento de produtos hortifrutigranjeiros da América Latina. Além do Entrepósito localizado na capital paulista, a CEAGESP administra também 13 entrepostos e 18 redes armazenadoras no Estado de São Paulo.

Diretor Presidente
RICARDO AUGUSTO NASCIMENTO DE MELLO ARAUJO

Diretor Administrativo e Financeiro
JOÃO JOSÉ TAFNER

Diretor Técnico Operacional
ANTONIO FERREIRA PINTO

Ouvidor
CLÉCIO CANOVAS CRUZ MENDES

Técnica Administrativa
MARIA APARECIDA NOGUEIRA

Sumário

Apresentação	1
Tipos de manifestação	2
Registros por classificação	3
Registros por período	4
Demonstrativo anual das demandas	5
Canais de recebimento	6
Distribuição das demandas	8
Áreas destinatárias	9
Principais assuntos	10
Prazo de atendimento e resolução das demandas	12

BREVE APRESENTAÇÃO

Compete à Ouvidoria receber, analisar e dar o encaminhamento das manifestações dos usuários da CEAGESP, funcionários e demais colaboradores da Cia, assegurando o direito de resposta aos demandantes sobre as providências adotadas.

Atuando em conformidade com a Lei 13.460/2017 e com a Instrução Normativa da Controladoria-Geral da União / Ouvidoria-Geral da União nº 05 de 18/06/2018, a Ouvidoria vem por meio deste relatório apresentar as atividades desenvolvidas no exercício de 2020.

De maneira sucinta, o relatório apresenta o registro dos quantitativos das manifestações acolhidas, o encaminhamento às áreas técnicas da Companhia e as sugestões da Ouvidoria, que visam subsidiar as decisões dos gestores.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas de acordo com as categorias elencadas abaixo.

Reclamação – insatisfação relativa ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou funcionário, considerado 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 e solicitação de acesso à informação no âmbito da Lei 12.527/2011;

Comunicação – comunicação de irregularidade, de forma anônima, contendo elementos mínimos para apuração;

Simplifique! – solicitação de simplificação ou desburocratização do atendimento aos usuários dos serviços públicos. No módulo Simplifique! o cidadão também pode apresentar reclamação como dificuldade para acessar um determinado serviço ou denúncia como, por exemplo, o descumprimento de normas previstas no Decreto nº 9.094, de 17/07/2017.

REGISTROS POR CLASSIFICAÇÃO

Em 2020, a Ouvidoria registrou o quantitativo de 306 manifestações, das quais 26,1% refere-se a reclamações; 7,8% a denúncias; 0,3% a elogios; 1,6% a sugestões; 42,2% a solicitações / pedidos de informações; e 21,9% a comunicações.

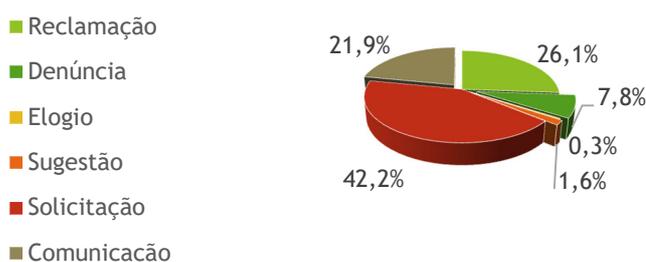
Quanto ao número de solicitações, estão incluídas as solicitações de acesso à informação, baseadas na Lei 12.527/11.

Demonstramos no Quadro 1 e Gráfico1, a classificação das manifestações, o quantitativo de cada demanda e sua representatividade.

QUADRO 1

Manifestações	Total	Representatividade %
Reclamação	80	26,1%
Denúncia	24	7,8%
Elogio	1	0,3%
Sugestão	5	1,6%
Solicitação	129	42,2%
Comunicação	67	21,9%
Total	306	100,0%

GRÁFICO 1



No âmbito da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), foram registrados 55 pedidos e no período foram interpostos 07 recursos:

05 em 1ª Instância, direcionados à autoridade hierarquicamente superior ao responsável pela resposta inicial; e 02 recursos em 2ª Instância, direcionados à Autoridade máxima do órgão.

REGISTROS POR PERÍODO

No quadro e gráfico abaixo, demonstramos o número de demandas registradas mensalmente. Nota-se que o mês com menor número de registros foi janeiro (3%) e os períodos com maior incidência foram fevereiro (11%), abril (13%), e igualmente, outubro (12%) e dezembro (12%).

QUADRO 2

Período	Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Solicitação	Comunicação	Simplifique	Total	%
Jan	5	1	0	0	2	1	0	9	3%
Fev	6	3	0	3	20	1	0	33	11%
Mar	2	2	0	0	13	5	0	22	7%
Abr	7	4	0	0	21	7	0	39	13%
Mai	4	1	0	0	12	4	0	21	7%
Jun	4	0	0	0	5	3	0	12	4%
Jul	7	5	0	0	4	1	0	17	6%
Ago	5	4	0	0	13	5	0	27	9%
Set	8	0	0	0	10	6	0	24	8%
Out	7	0	0	0	11	19	0	37	12%
Nov	12	0	1	1	6	8	0	28	9%
Dez	13	4	0	1	12	7	0	37	12%
Total	80	24	1	5	129	67	0	306	100%

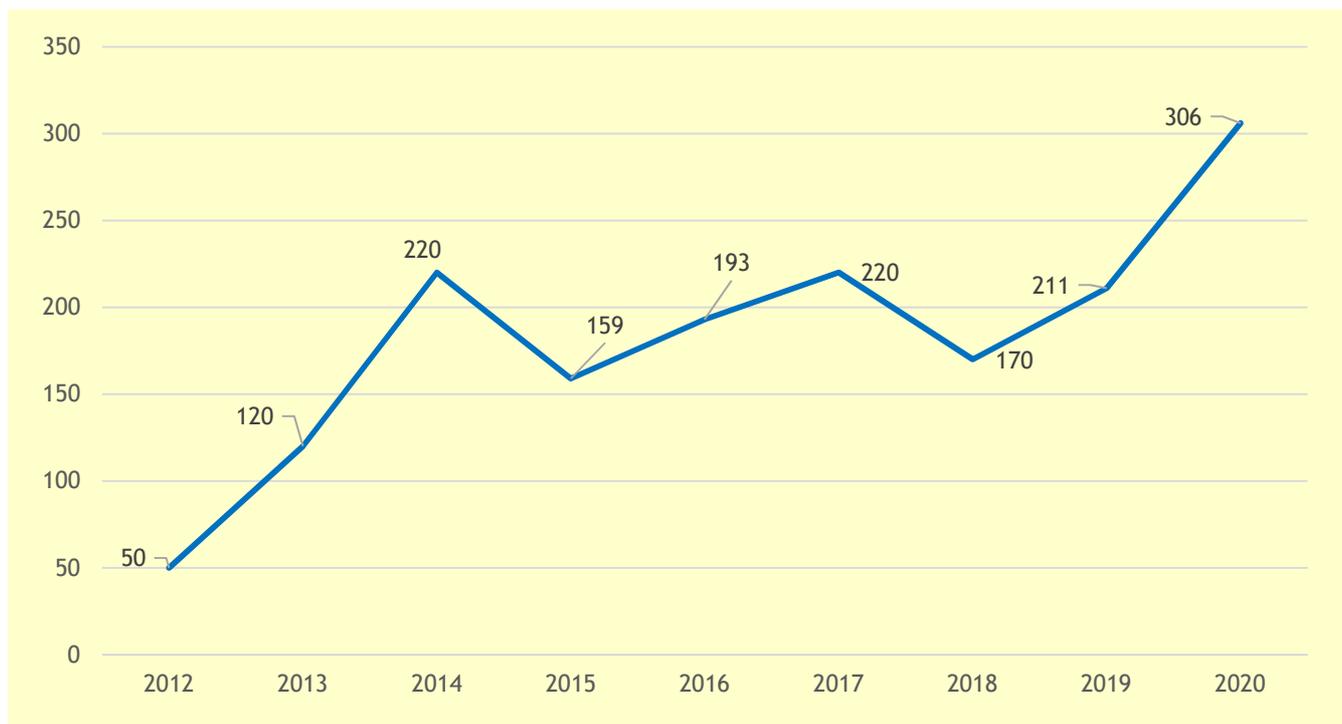
GRÁFICO 2



DEMONSTRATIVO ANUAL

O gráfico abaixo ilustra o quantitativo das manifestações registradas a partir de 2012. Em 2020 houve um acréscimo de 45,02% em relação ao número de demandas registradas no ano anterior.

GRÁFICO 3



CANAIS DE RECEBIMENTO

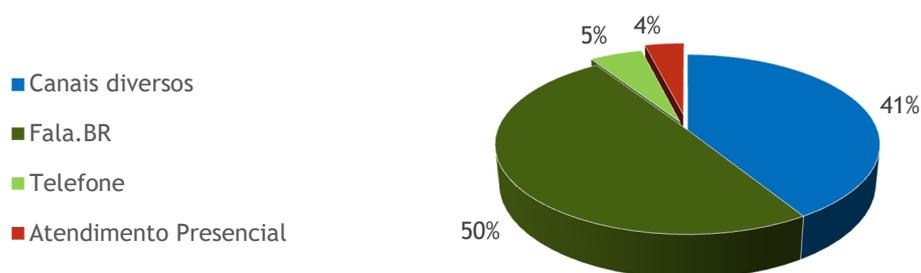
O quadro a seguir demonstra o número de demandas recebidas por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria. 50% das demandas foram registradas pelos cidadãos, diretamente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (VER FIGURA 1), 41% registradas nos canais diversos (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br, e correspondências); 5% via atendimento telefônico, por meio do número (11) 3643-3873; e 4% do registro das demandas foi realizado em atendimento presencial. Quanto a esse último, em razão da pandemia, quando a CEAGESP adotou o trabalho remoto (home office), e durante os meses de março a setembro, a Ouvidoria prestou atendimento somente pelos canais virtuais. Face a esse motivo, explica-se o baixo número de registros por este canal.

Além dos canais citados acima, a Ouvidoria disponibiliza também caixas de coleta, fixadas em pontos estratégicos do Entrepasto, todavia, esse meio de comunicação é constantemente vandalizado e pouco utilizado pelos usuários. No período não houve recebimento de demandas por esse canal.

QUADRO 3

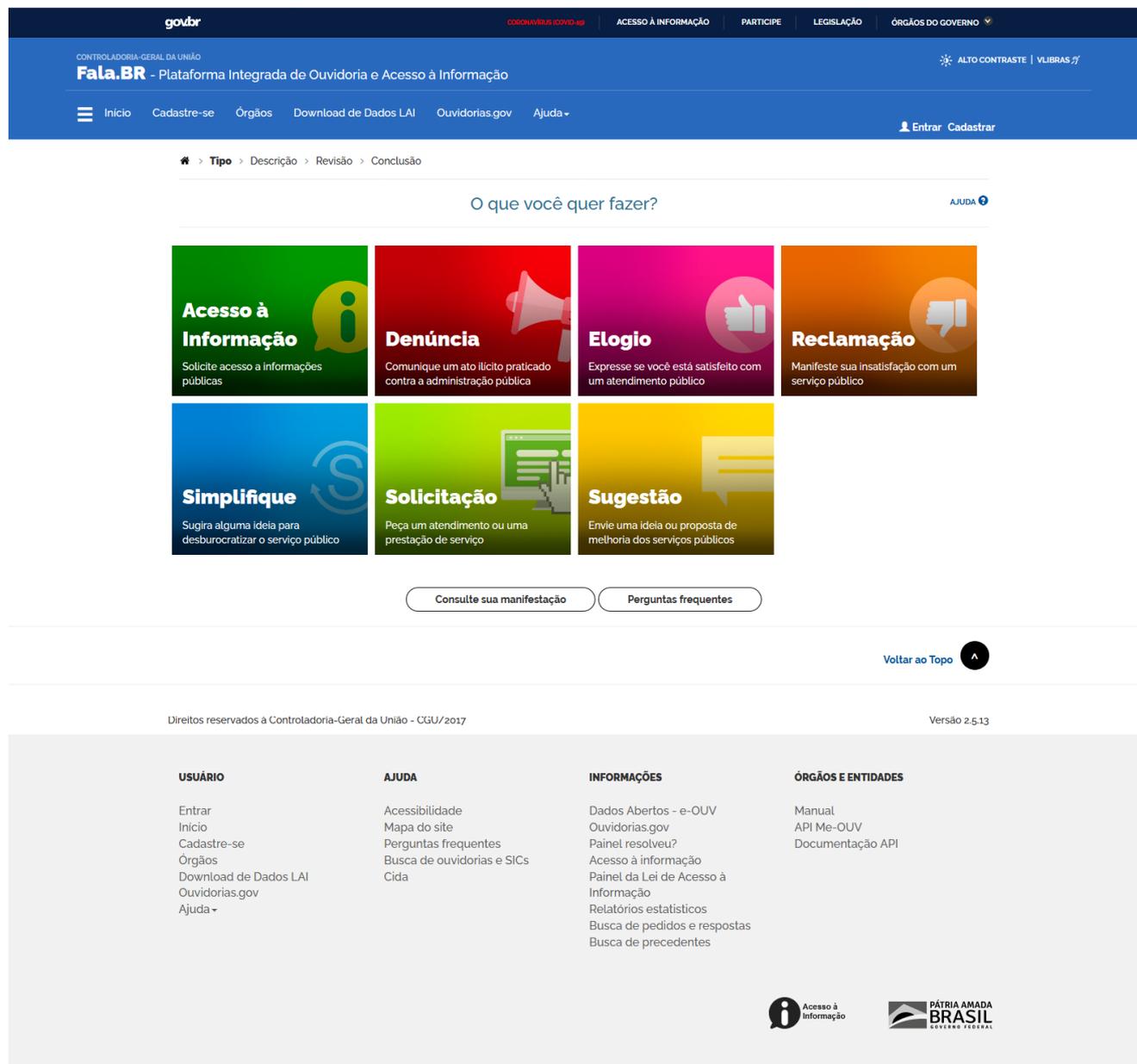
Atendimento	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	%
Canais diversos	3	17	4	17	9	7	12	17	9	7	9	15	126	41%
Fala.BR	2	14	18	22	12	5	5	10	14	24	15	11	152	50%
Telefone	1	1	0	0	0	0	0	0	1	5	4	4	16	5%
Atendimento Presencial	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	7	12	4%
TOTAL	9	33	22	39	21	12	17	27	24	37	28	37	306	100%

GRÁFICO 4



A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - disponível em <https://falabr.cgu.gov.br>, é utilizada pelos cidadãos e por funcionários da Ouvidoria para o registro, tratamento e acompanhamento das manifestações. As demandas quando recebidas por outros canais também são inseridas na plataforma.

FIGURA 1



The screenshot displays the Fala.BR website interface. At the top, there is a dark blue navigation bar with the 'gov.br' logo and several menu items: 'CORONAVIRUS (COVID-19)', 'ACESSO À INFORMAÇÃO', 'PARTICIPE', 'LEGISLAÇÃO', and 'ÓRGÃOS DO GOVERNO'. Below this is a lighter blue header with the text 'Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação' and a search icon. A secondary navigation bar contains links for 'Início', 'Cadastre-se', 'Órgãos', 'Download de Dados LAI', 'Ouvidorias.gov', and 'Ajuda'. On the right side of this bar are 'Entrar' and 'Cadastrar' buttons.

The main content area features a breadcrumb trail: 'Tipo > Descrição > Revisão > Conclusão'. Below this is a section titled 'O que você quer fazer?' with a 'AJUDA' link. This section contains seven colorful cards representing different services:

- Acesso à Informação**: Solicite acesso a informações públicas.
- Denúncia**: Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública.
- Elogio**: Expresse se você está satisfeito com um atendimento público.
- Reclamação**: Manifeste sua insatisfação com um serviço público.
- Simplifique**: Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público.
- Solicitação**: Peça um atendimento ou uma prestação de serviço.
- Sugestão**: Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

Below the cards are two buttons: 'Consulte sua manifestação' and 'Perguntas frequentes'. At the bottom right of the main area is a 'Voltar ao Topo' button with an upward arrow icon.

The footer contains the text 'Direitos reservados à Controladoria-Geral da União - CGU/2017' on the left and 'Versão 2.5.13' on the right. Below this is a grid of four columns:

- USUÁRIO**: Entrar, Início, Cadastre-se, Órgãos, Download de Dados LAI, Ouvidorias.gov, Ajuda.
- AJUDA**: Acessibilidade, Mapa do site, Perguntas frequentes, Busca de ouvidorias e SICs, Cida.
- INFORMAÇÕES**: Dados Abertos - e-OUV, Ouvidorias.gov, Painel resolveu?, Acesso à informação, Painel da Lei de Acesso à Informação, Relatórios estatísticos, Busca de pedidos e respostas, Busca de precedentes.
- ÓRGÃOS E ENTIDADES**: Manual, API Me-OUV, Documentação API.

At the bottom right of the footer are two logos: 'Acesso à Informação' and 'PÁTRIA AMADA BRASIL GOVERNO FEDERAL'.

DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

O quadro abaixo demonstra a distribuição de demandas por áreas da Companhia. Destacam-se o Departamento de Entrepasto da Capital (DEPEC), área mais acionada no período, responsável por 38,9% das manifestações recebidas, seguido pela Comissão de Ética (6,5%), Departamento de Entrepastos do Interior – DEINT (4,9%); Departamento de Administração de Recursos Humanos - DEARH (4,2%), e Departamento de Manutenção – DEMAN (3,9%). A Ouvidoria respondeu diretamente 11,7% das demandas recebidas, sem a necessidade de envio às áreas competentes para tratamento.

QUADRO 4

Áreas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	%
DEPEC	7	5	7	16	5	3	10	15	11	9	14	17	119	38,9%
DETIN	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0,7%
FRISP	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	4	1,3%
DEMAN	0	6	0	0	0	1	0	0	2	2	1	0	12	3,9%
DEINT	0	2	1	1	2	0	0	0	2	3	2	2	15	4,9%
CODCO	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1,0%
DEPAR	0	2	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	6	2,0%
SECQH	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3	1,0%
CEC	0	1	1	0	2	1	0	0	1	8	5	1	20	6,5%
DEFIC	0	1	3	1	0	0	0	2	2	1	0	2	12	3,9%
DEARH	0	0	3	1	3	1	0	2	0	0	1	2	13	4,2%
DELCO	0	0	2	3	2	0	0	0	1	1	0	0	9	2,9%
SEDES	0	0	1	2	0	0	1	2	0	1	0	1	8	2,6%
COIRC	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3	1,0%
COMITÊ DE CRISE COVID-19	0	0	0	2	0	1	0	2	0	1	0	4	10	3,3%
CODIN	0	0	0	0	1	0	0	0	1	6	0	2	10	3,3%
COMITÊ CORREICIONAL	0	0	0	0	0	1	3	1	0	2	1	3	11	3,6%
PRES D	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	2	7	2,3%
TRANSPARÊNCIA ATIVA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,3%
DIOPE	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,3%
CODSU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,3%
OUVID	0	13	1	9	5	2	0	1	2	1	2	0	36	11,8%
TOTAL	9	33	22	39	21	12	17	27	24	37	28	37	306	100,0%

SIGLAS:

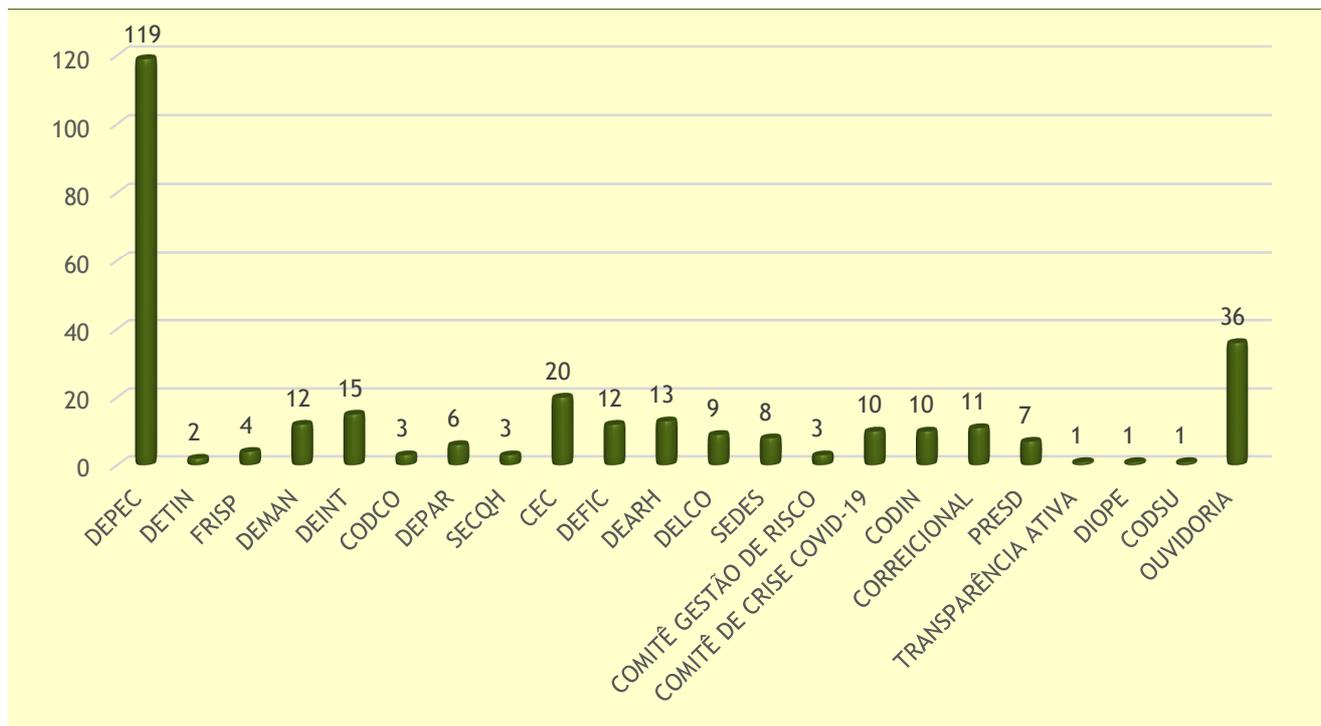
DEPEC - Departamento de Entrepasto da Capital
 DETIN - Departamento de Tecnologia da Informação
 FRISP - Frigorífico de São Paulo
 DEMAN - Departamento de Engenharia e Manutenção
 DEINT - Departamento de Entrepastos do Interior
 CODCO - Coordenadoria de Comunicação e Marketing
 DEPAR - Departamento de Armazenagem
 SECQH - Seção do Centro de Qualidade Hortigranjeira
 CEC - Comissão de Ética da CEAGESP
 DEFIC – Departamento Financeiro e Contábil
 DEARH - Departamento de Administração de Recursos Humanos

DELCO - Departamento de Licitações, Compras e Contrato
 SEDES - Seção de Economia e Desenvolvimento
 COIRC – Comitê Permanente de Integridade, Riscos e Conformidade
 CODIN – Coordenadoria de Auditoria Interna
 PRES D - Presidência
 DIOPE – Diretoria Técnica e Operacional
 CODSU – Coordenadoria de Sustentabilidade
 OUVID - Ouvidoria

ÁREAS DESTINATÁRIAS

No gráfico abaixo, demonstra-se o número de demandas encaminhadas e tratadas por cada área da Companhia.

GRÁFICO 5



PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS EM 2020

Quanto às manifestações acolhidas em 2020, os números de solicitações, reclamações, denúncias e comunicações referem-se a questões diversas.

Das manifestações mais recorrentes, destacamos as reclamações relacionadas ao barulho de buzinas e nas operações noturnas no Pavilhão de Frutas, que causam transtornos aos moradores de um condomínio vizinho ao Entrepasto. O assunto também foi veiculado pelas mídias televisivas.

Visando a resolução desse problema, a Ouvidoria fez recomendações ao DEPEC, área gestora do mercado. As sugestões contidas na C.I. OUVID nº 006/20, foram encaminhadas ao departamento em 09/10/20 e reiterada em 30/12/2020. Das ações sugeridas, o DEPEC intensificou o patrulhamento especialmente nas madrugadas e fixou cartazes para conscientizar a todos que circulam no Pavilhão, solicitando a colaboração para manter o silêncio, bem como o respeito à vizinhança. As ações foram bem sucedidas e não constam mais registros de manifestações sobre esse tema.

Outro destaque, também recorrente e de competência do DEPEC, foi a demanda relacionada à atividade de manipulação e embalamento de milho verde dentro do Pavilhão MLP, prática considerada inadequada por não atender as normas sanitárias vigentes. Para essa questão, houve o trabalho em conjunto do DEPEC, SECME e Seção do Centro de Qualidade Hortigranjeira (SECQH). Recentemente, a equipe da SECQH desenvolveu um manual de Boas Práticas e o documento encontra-se no DEPEC para aprovação. Posteriormente os comerciantes de milho serão comunicados sobre as medidas que terão que atender para a adequação da legislação sanitária. A Ouvidoria acompanha de perto todo o procedimento.

Quanto ao numeroso quantitativo de solicitações, trata-se de assuntos diversos, como pedidos para a execução de serviços de manutenção, atendimento e pedidos de informações ou documentos, no âmbito da Lei 12.527/2011.

Das manifestações tratadas pelo Departamento de Manutenção (DEMAN), foram pedidos de execução de serviços como troca de lâmpadas, pavimentação, reparos em pisos e plataformas, principalmente no mês de fevereiro, ocasião em que ocorreu a enchente na capital e houve o alagamento que causou estragos no Entrepasto.

Em relação às denúncias com indícios de irregularidades praticadas por funcionários, foram encaminhadas às áreas apuratórias da Companhia, Comissão de Ética, Comitê Correicional ou Coordenadoria de Auditoria Interna, para a efetiva apuração dos fatos e adoção de medidas necessárias.

Quanto às reclamações e denúncias relacionadas às operações do Entrepasto da capital ou das unidades do interior, foram tratadas respectivamente pelas áreas gestoras: Departamento de Entrepasto da Capital (DEPEC) e Departamento de Entrepastos do Interior (DEINT). As demandas tratadas pelas áreas, envolvem denúncias de comércio irregular, atuação de vendedores clandestinos e temas ligados aos permissionários. O DEINT apresenta um histórico de manifestações similar ao DEPEC, contudo, em menor quantitativo.

Já as demais áreas figuraram com baixa representatividade, todavia, apresentaram alto grau de comprometimento quanto ao oferecimento de soluções para as demandas.

É relevante mencionar que no período, em razão dos efeitos da pandemia do novo Coronavírus COVID-19 e da quarentena determinada pelo Governo Estadual, alguns setores da Companhia, como o das

flores, tiveram suas atividades temporariamente suspensas. Por esse motivo, alguns permissionários prejudicados pela crise solicitaram, por meio da Ouvidoria, a isenção do pagamento do Termo de Permissão Remunerada de Uso - TPRU ou do Termo de Permissão de Ambulante – TPA. Para esses casos, a CEAGESP concedeu o parcelamento das dívidas.

Ainda com relação à pandemia, recebemos muitas reclamações voltadas às questões de prevenção e proteção ao vírus. Os assuntos foram tratados pelo Comitê de Crise COVID-19, que adotou inúmeras ações voltadas para a prevenção e para o uso de máscaras. Entre essas ações, o Comitê realizou um trabalho intenso de conscientização junto aos usuários, por meio de materiais impressos, publicação nas mídias sociais e por carro de som que circula no mercado, levando informações sobre a doença.

Encerrando a análise deste relatório, conclui-se que a Ouvidoria, através do recebimento das manifestações dos cidadãos, contribui para a melhoria dos processos da Companhia como um todo, pois essas manifestações são importantes subsídios para as áreas conhecerem os pontos a serem melhorados.

Outros destaques no período:

- 1- A Ouvidoria divulgou seus trabalhos aos usuários do Entreposto da Capital e das Unidades do Interior por meio de cartazes e folhetos; e
- 2- Visita técnica do Ouvidor nos Entrepostos de Sorocaba e São José dos Campos para instruir os funcionários sobre a importância de usar os canais da Ouvidoria para enviar suas manifestações, como meio de melhorias na gestão da Companhia.

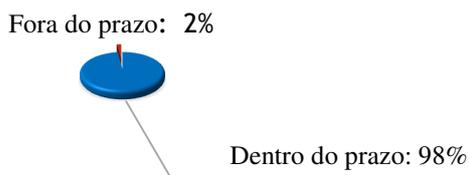
Participação em cursos:

A funcionária Maria Aparecida Nogueira participou do curso Práticas em Ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias, promovido pela Ouvidoria-Geral da União; e do Seminário Ouvidoria em tempos de pandemia, promovido Controladoria Geral da União - ambos na modalidade online.

PRAZO DE ATENDIMENTO E RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS

Os dados a seguir foram extraídos do “Painel Resolveu?”, na Plataforma Fala.BR e podem ser conferidos no link <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

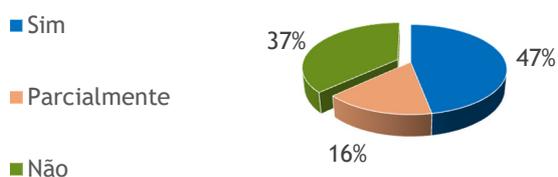
Quanto ao prazo de atendimento, o tempo médio (dias) foi de 18,09. 98% das demandas foram atendidas em até 30 dias e 2% fora do prazo.



Ressalta-se que para cumprir os prazos, a Ouvidoria depende do atendimento das áreas técnicas.

Quanto à resolução das demandas, houve 19 respostas ao questionamento abaixo. 47% dos usuários consideraram que a sua demanda foi resolvida, 16% respondeu que parcialmente e 37% não.

Sua demanda foi resolvida?



OUVIDORIA CEAGESP

Nossos canais de atendimento:

Presencial:

Av. Dr. Gastão Vidigal, 1946 – Vila Leopoldina – São Paulo / SP (Sala da Ouvidoria, localizada no Prédio do DEPEC)

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

(Excepcionalmente, em razão da pandemia da COVID-19, o horário de atendimento foi reduzido para: 09:00 às 12:00 – 13:00 às 16:00)

Telefone:

(11) 3643-3873

Plataforma Fala.BR

<https://falabr.cgu.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