****

**OUVIDORIA CEAGESP**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**2019**

**Elaborado por Maria Aparecida Nogueira**

** CEAGESP**

 **COMPANHIA DE ENTREPOSTOS 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**

 Sumário

[Manifestações registradas](#_Toc33703100)  1

Demonstrativo mensal das demandas 2

[Demonstrativo anual das demandas](#_Toc33703103)  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

****

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

 **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](http://www.acessoainformacao.gov.br/), conforme a Lei 12.524/201;
* 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** | **Denuncia** | **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](http://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%** |

|  |
| --- |
|  **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 | FRISP – Frigorífico de São Paulo |
| DEINT – Departamento de Entrepostos do Interior | DETIN – Departamento de Tecnologia da Informação |
| SEDES – Seção de Economia e Desenvolvimento | CODGO – Coordenadoria de Governança Corporativa |
| DEARH – Departamento de Administração de Recursos Humanos | CODSU – Coordenadoria de Sustentabilidade |
| DEPAR – Departamento de Armazenagem | DECAL – Departamento Comercial |
| DELCO – Departamento de Licitações, Compras e Contrato | SECQH– Seção do Centro de Qualidade Hortigranjeira |
| DEMAN – Departamento de Engenharia e Manutenção | CEC – Comissão de Ética da CEAGESP |
| CODCO – Coordenadoria de Comunicação e Marketing | CGE – Comitê de Gestão de Riscos |
| DEFIC – Departamento Financeiro e Contábil |  |
| DEJUR – Departamento Jurídico |  |

 **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 Entreposto, 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 Entreposto 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 Entreposto, com divulgação no Portal CEAGESP. O material, além de sensibilizar, alerta os usuários do Entreposto 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 Entreposto.

Os casos de reclamações e denúncias relacionados às operações do Entreposto da capital ou das unidades do interior, foram tratados respectivamente pelas áreas gestoras: Departamento de Entreposto da Capital (DEPEC) e Departamento de Entrepostos do Interior (DEINT). São reclamações ou denúncias, cujos assuntos estão relacionados com estacionamento irregular, comércio clandestino, lixo, ocupação irregular, permissionários. Quando constado 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 Entreposto. 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 qualorienta 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](http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw_Identificacao/DEC%2010.153-2019?OpenDocument) ) quedispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes 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 dapseudonimização 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 denuncias; 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.acessoainformacao.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) denuncia.

**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.acessoainformacao.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 denuncias; 4% a elogios; 38% a solicitações / pedidos de informações; e 4% a Comunicação de irregularidades.

**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.acessoainformacao.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.

**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.

**DEMANDAS REGISTRADAS EM ABRIL**

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

**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) denuncias; 14% das demandas registradas no Sistema e-OUV representam uma (01) denuncia e uma (01) Comunicação de irregularidade; e 7% das demandas registradas em atendimento presencial representam uma (01) reclamação.

**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.

**DEMANDAS REGISTRADAS EM MAIO**

O gráfico ao lado representa o registro de dezenove (19) demandas no período. 32% refere-se a reclamações; 11% a denuncias; 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.

**CANAIS DE RECEBIMENTO**

33% das demandas geradas em Canais Diversos (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e correspondências), representam uma (01) reclamação, duas (02) denuncias, 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) denuncia e duas (02) Comunicações; 11% das demandas registradas em atendimento presencial representam duas (02) reclamações.

**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.

**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) denuncia; 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.acessoainformacao.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) denuncia e quatro (04) solicitações; 29% das demandas recebidas através do site e-Sic Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – www.acessoainformacao.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.acessoainformacao.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.acessoainformacao.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**](https://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**