




4º CONCURSO DE
**BOAS PRÁTICAS
DA CGU**

Portaria 1.256/2016

FICHA DE INSCRIÇÃO
MINISTÉRIO SUPERVISOR: MAPA – Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento
ÓRGÃO/ENTIDADE: CEAGESP – Companhia de Entrepostos e Armazéns Gerais de São Paulo
DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: OUVIDORIA/PRESIDÊNCIA
RESPONSÁVEL: Diego de Melo Conti
E-MAIL: ouvidoria@ceagesp.gov.br
TELEFONE: (11) 3643-3873/ 3643-3809/ 3643-3871
CATEGORIA: <input type="checkbox"/> Fortalecimento dos controles internos administrativos <input type="checkbox"/> Aprimoramento das Auditorias Internas <input type="checkbox"/> Promoção da transparência ativa e/ou passiva <input checked="" type="checkbox"/> Aprimoramento das atividades de ouvidoria <input type="checkbox"/> Aprimoramento das apurações disciplinares e de responsabilização de entes privados.
TÍTULO DA PRÁTICA: Integração estratégica através da efetividade da Ouvidoria.
São Paulo, 09 de setembro de 2016
 DIEGO DE MELO CONTI Ouvidoria
Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do IV Concurso de Boas Práticas da CGU <i>Assinatura do responsável, de acordo com o art. 12 deste Regulamento</i>

PRÁTICA

1) TÍTULO

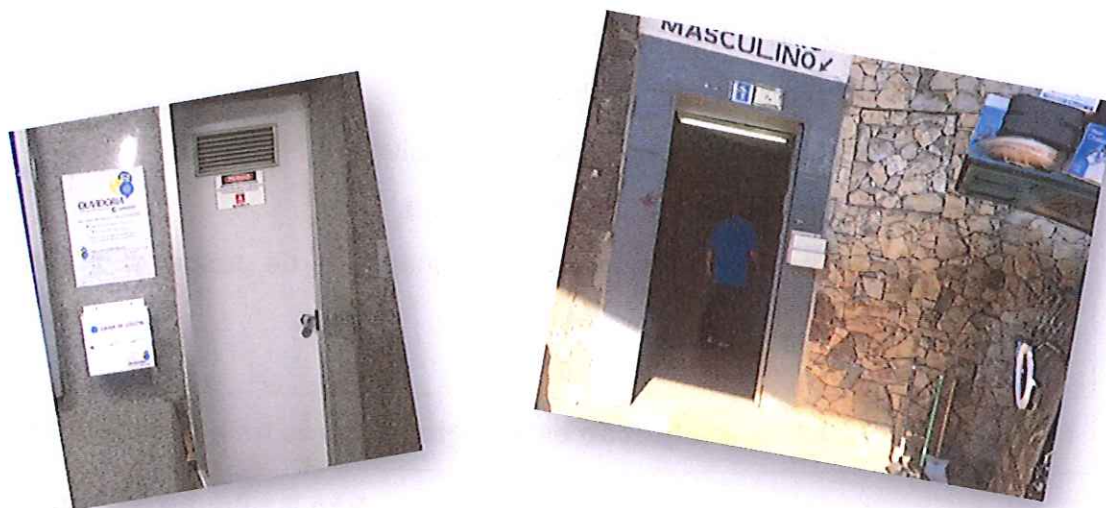
Integração estratégica através da efetividade da Ouvidoria.

2) DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

A Ouvidoria da CEAGESP – Companhia de Entrepostos e Armazéns Gerais de São Paulo foi instituída em 2011, com a finalidade de proporcionar um canal de confiabilidade e vínculo para com os cidadãos usuários dos serviços de nossa Cia. Trata-se de um canal de empoderamento e democracia para dar voz a todos os públicos de interesse da Companhia.

Com o advento da Lei de Acesso a Informação (LAI), lei nº 12.527/11, as ouvidorias do Governo Federal receberam os sistemas unificados (e-Ouv e e-SIC) com o objetivo de uniformizar os atendimentos e tratar de maneira igualitária todos que pretendem dispor de informação, fazer uma crítica, uma reclamação, uma sugestão ou até mesmo propor uma denúncia.

Porém, cabe-nos salientar que a CEAGESP proporcionou com seus próprios recursos, um ambiente propício para receber as demandas de seu público, de maneira a confortá-los nesse momento de alta necessidade, pois o cidadão que faz uso de uma ouvidoria, na maioria das vezes, está demasiadamente descontente e, carece de uma sistemática capaz de ampará-lo e disposta a solucionar seus conflitos. Além disso, os recursos humanos e financeiros foram disponibilizados para possibilitar registros presenciais, telefônicos, eletrônicos (e-mail corporativo), e também através de caixas coletoras, com formulários de preenchimento, distribuídas em toda a extensão do entreposto.



Atualmente temos 17 caixas de coleta espalhadas por todo Entreposto e a verificação é feita semanalmente.

Com efeito, a disposição de um prédio próprio e separado da administração central da CEAGESP levou-nos a contabilizar um registro maior de demandas, o que de modo geral, proporcionou um melhor controle das atividades administrativas que deram resultado e das atividades que deveriam ser corrigidas. Nosso mecanismo de autonomia e independência possibilitou oferecer sugestões de melhorias nos serviços oferecidos em diversos departamentos da instituição, trazendo aos gestores uma visão de usuário do serviço e uma mensuração do grau de contentamento para com o mesmo.

Fachada do Prédio da Ouvidoria, com acessibilidade.



A ouvidoria da Ceagesp trabalha com princípios de igualdade e justiça em todas as atividades do dia a dia. As fotografias acima, por exemplo, demonstram a acessibilidade a entrada da Ouvidoria, que através de uma rampa e corrimão permitem o melhor acesso de pessoas com problemas de mobilidade e idosos. Assim, a igualdade no atendimento e tratamento das demandas passa a ser uma premissa universal para os colaboradores da Companhia.

Atualmente a Ouvidoria realiza uma ampla pesquisa de benchmarking, de forma a trazer ao seu processo administrativo as melhores práticas nacionais e internacionais. Dentre os planos para o segundo semestre está a criação da “Ouvidoria Itinerante”, a qual possibilitará um diálogo mais próximo com os permissionários (comerciantes) e compradores que frequentam o Entrepósito de São Paulo – o terceiro maior do mundo e que possui uma área de 700.000m², recebendo cerca de 50 mil pessoas por dia.

Registre-se que a LAI trouxe em seu texto, prazos para atendimentos das demandas e suas respectivas respostas ao cidadão. No entanto, com o intuito de otimizar as atividades da CEAGESP e permitir a eficácia da solução, esta Ouvidoria instituiu prazos internos e classificações quanto ao grau de complexidade e requisitos afim de proporcionar um acompanhamento preciso e a eficiência nos trabalhos de resolução dos problemas. No ano de 2016, até o momento, 100% dos registros da ouvidoria foram atendidos dentro dos prazos legais, primando sempre pela imparcialidade, solução efetiva das demandas e uma resposta de qualidade. Abaixo exemplos dos critérios adotados para enquadramento das demandas:

NÍVEL VERMELHO – Demandas consideradas graves, como por exemplo, denúncias de improbidade ou casos de assédio sexual e moral, que necessitam de tomadas de providências específicas e ou do acompanhamento direto do Diretor-Presidente na questão.

NÍVEL AMARELO – Demandas consideradas de nível intermediário, como por exemplo, reclamações relacionadas a manutenção, infraestrutura de pequeno porte, prestação de serviços, entre outros, as quais precisam de atenção e solução da área demandada (nível gerencial) e acompanhamento direto do Secretário Executivo na questão.

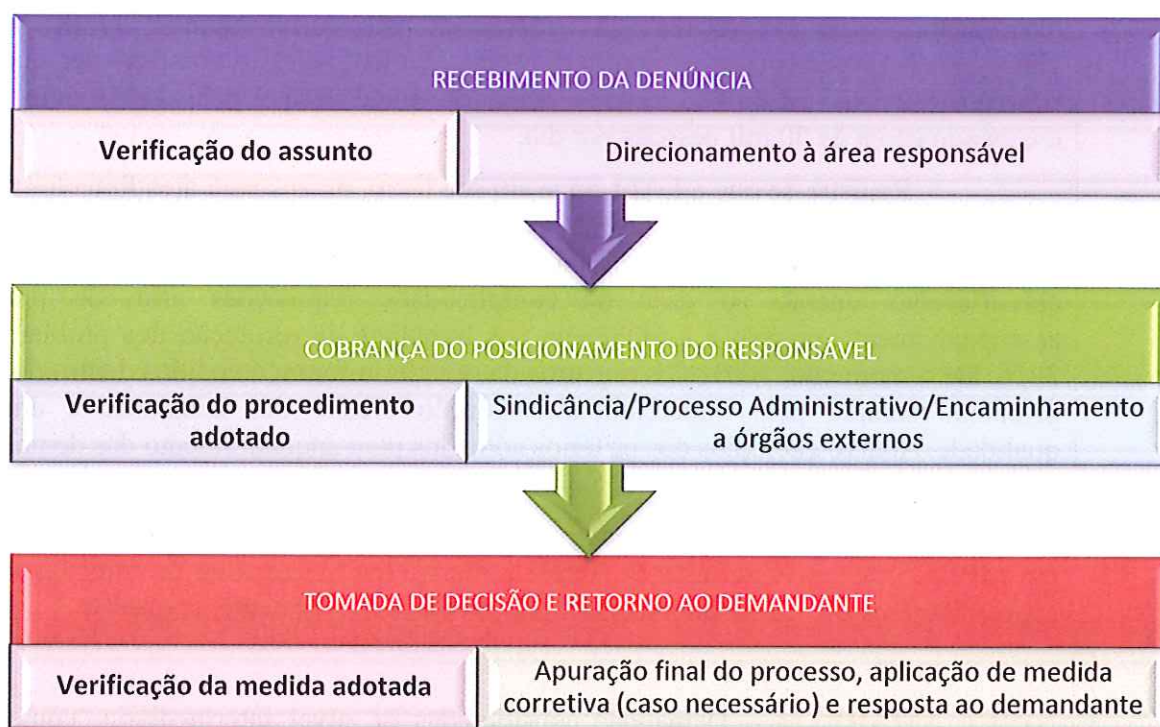
NÍVEL VERDE – Demandas consideradas de grau baixo, como por exemplo, críticas, sugestões e solicitações de informações de baixa complexidade, cuja resolução cabe à própria Ouvidoria ou às gerências pertinentes, sem que haja grandes alocações de recursos, tempo ou projetos de elaboração.

A classificação exposta viabilizou prestar um atendimento mais rápido e adequado, fazendo o enquadramento correto das demandas de acordo com o grau e complexidade, buscando não apenas entregar uma devolutiva ao cidadão, mas também corrigir falhas internas, e ainda, agir de maneira preventiva, evitando reincidência de reclamações. Dessa forma, a Ouvidoria passou a ser um braço estratégico para auxiliar a gestão da Ceagesp em sua gestão, procedimentos e normativos internos.

Ressalta-se que a CEAGESP possui um público altamente diversificado, por essa razão, o trabalho desempenhado por nossa Ouvidoria deve ser realizado de maneira imparcial e ter como objetivo principal a prestação de serviço em si, independentemente de qualquer nível de relação entre o demandante e a Ceagesp, cabendo acertadamente efetuar as classificações por requisições e não por usuários.

No que tange a investigação e apuração de denúncias, a Ouvidoria realiza o recebimento e, com a parceria da Comissão de Ética da CEAGESP, mantém o sigilo do denunciante, fazendo a busca de maiores informações e/ou provas, promovendo as diligências pertinentes, proporcionando o contraditório e ampla defesa, e direciona à área responsável cobrando as providências cabíveis, através da instauração de sindicância ou processo administrativo, ou ainda, encaminhamento a órgãos externos se for o caso. Ilustramos a seguir, o procedimento adotado no caso de recebimento de denúncias.

Fluxograma de tratamento das denúncias:



Por todo o exposto, pode-se extrair que a CEAGESP está disposta a proporcionar uma melhoria contínua em seu ciclo de trabalhos e traz implicitamente em sua missão institucional, o comprometimento e a correta prestação dos serviços públicos, o que exige da Ouvidoria um trabalho competente. Para ratificar a preocupação com a qualidade das atividades, esta Ouvidoria vem classificando as respostas recebidas das áreas mais demandadas, de modo a

auxiliar a organização em seu objetivo final. Tal mecanismo de classificação está sendo desenvolvido de maneira experimental e por isso, encontra-se em fase de testes. São elas:

- **Retorno plenamente satisfatório:** a área recebeu a demanda, efetuou o solicitado dentro do prazo e de maneira eficaz, e ainda, respondeu para esta Ouvidoria em total conformidade;
- **Retorno satisfatório:** a área recebeu a demanda, efetuou o serviço/pedido, porém com certo atraso ou não prestou o devido retorno a esta Ouvidoria, fazendo com que nossa equipe atue com maior cobrança sobre o caso;
- **Retorno regular:** a área recebeu a demanda, mas não efetuou o serviço/pedido de acordo com o prazo fornecido por esta Ouvidoria. Cabe-nos então, agir de maneira a pressionar a execução da tarefa, responder ao demandante e reportar à autoridade máxima da entidade.

O retorno irregular seria uma classificação não aceita em nosso mecanismo de controle, pois todas as demandas são atendidas, mesmo que sejam, de certa forma, contrárias ao esperado pelo demandante, como por exemplo, um pedido que não compete ao órgão, ou que seja inviável disponibilizar por não atender a todos os atingidos de maneira igualitária.

3) HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO

Com a necessidade de otimizar a função da Ouvidoria e desenvolver uma prática de controle nas atividades administrativas e operacionais relacionadas a sua qualidade, eficiência, eficácia, efetividade, e ainda a permanência dos parâmetros desenvolvidos, foi pensado, com êxito, que esta Ouvidoria poderia, além de receber e responder demandas, classificá-las e mensurá-las de acordo com o grau de importância e de melhoria para a organização.

Criou-se a partir desta ideia, tal classificação já exposta, assim como o desenvolvimento por parte da equipe ouvidora de um controle mais rígido e eficaz perante aos departamentos demandados. A implementação é nova, datada de Julho/2016 e ainda sofre correções, porém já dispõe de bons resultados.

4) RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS INDICADOS NO ARTIGO 13 DESTE REGULAMENTO

Até o momento, obtivemos resultados muito satisfatórios, trazendo maior relevância aos trabalhos da Ouvidoria, e perceptivelmente, maior credibilidade na visão dos usuários. A proposição de melhores práticas vem trazendo melhorias nos serviços de todas as áreas e mais rapidez no retorno.

Para exemplificarmos, a maior parte de nossas demandas provém de usuários necessitando melhorias nos serviços e/ou consertos nos locais ou estruturas disponibilizadas. Esta Ouvidoria vem, eficientemente, acompanhando os serviços desempenhados com a finalidade de apenas retornar ao demandante com a atividade pronta (cumprindo prazos), apta ao usufruto, desenvolvendo em conjunto com a área, os impasses burocráticos e administrativos, como autorizações de empenho ou adoção de medidas corretivas.

Quanto a admissibilidade e onerosidade das novas atividades desempenhadas, pode-se verificar que tanto os gerentes (receptores das demandas) quanto os usuários e funcionários em geral (na qualidade de demandantes ou beneficiários) demonstraram boa aceitação às novas práticas, e o custo de tal desenvolvimento foi imperceptível, visto que as atitudes foram desempenhadas com base em recursos já disponíveis, com foco nas boas práticas e treinamentos, sem sobrecarregar o orçamento da Cia.

