

RELATÓRIO 1º SEMESTRE DE 2024 – Ouvidoria

O período de janeiro a 7 de maio utilizamos o sistema antigo da Rede de Ouvidorias. Nele foram registradas 205 demandas.

No período a partir de 07 de maio de 2024 passamos a utilizar o sistema FALA.SP que uniu o atendimento de acesso a informação (serviço de informação ao cidadão-SIC) e demandas de ouvidoria em um único canal: o FALA.SP.

No FALA.SP foram registradas 74 demandas, no 1º semestre, sendo 20 pedidos de acesso à informação e 54 referente a demandas de ouvidoria (25 denúncias, 16 solicitações de providência, 10 reclamações, 4 elogios).

Destacamos que a maioria das denúncias estava relacionada a fatos que exigem a atuação da Coordenadoria de Defesa Agropecuária em ações fiscalizatórias em eventos com concentração de animais e ações nos estabelecimentos comerciais de venda de produtos agropecuários.

A última semana de abril e primeira quinzena de maio houve um grande número de reclamações direcionadas para a Prodesp em razão do mau funcionamento do sistema GEDAVE 2.0. O descontentamento de muitos usuários corroborou para a Administração retornar o uso do sistema GEDAVE 1.0.

As demandas foram respondidas pelas unidades a contento, tendo extrapolado o prazo em algumas demandas, mas a maioria observando o prazo de atendimento.

Os elogios foram direcionados aos funcionários da Coordenadoria de Defesa Agropecuária pelo atendimento recebido.

Dos pedidos de acesso à informação, destacamos aqueles que buscavam cópia de processos de licitação, acesso a andamento de processos referentes a cadastro ambiental rural (CAR) e dados sobre a pesca paulista.

Solicitação de providências referente a cadastro ambiental rural foram direcionadas para a Coordenadoria de Assistência Técnica Integral (CATI). Referente à calculadora de valor da terra nua, que apresentou instabilidade, as demandas foram atendidas rapidamente pelo Instituto de Economia Agrícola.

A pesquisa de satisfação teve 3 respostas: insatisfeito: 1; parcialmente satisfeito: 1 e satisfeito: 1.

Período de 01/01/2024 a 07/05/2024

Sistema antigo

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	4	2	17	0	15	0	38
Elogio	7	0	1	0	0	0	8
Outros	10	1	16	1	4	0	32

RELATÓRIO 1º SEMESTRE DE 2024 – Ouvidoria

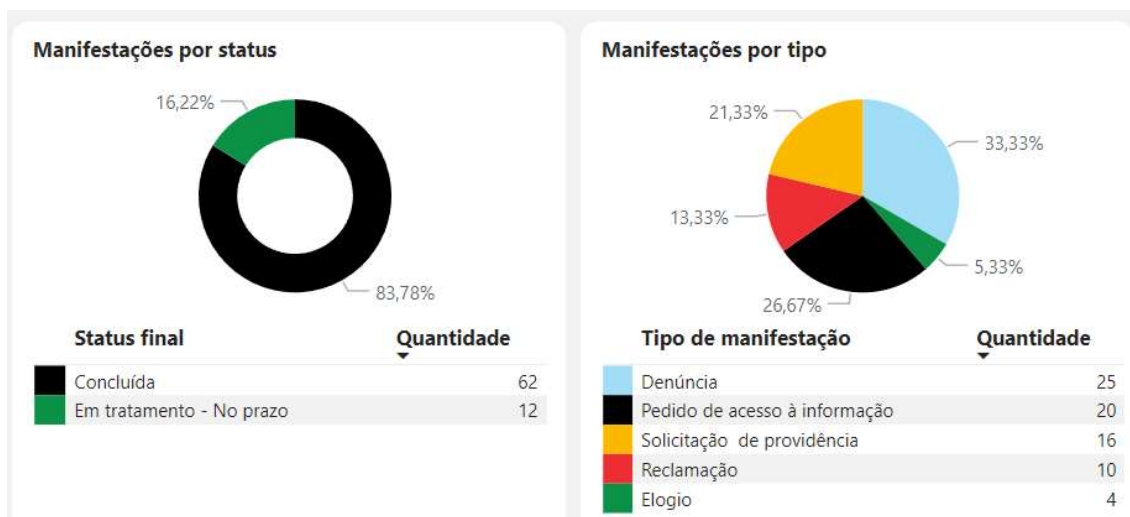
Reclamação	10	21	39	1	17	0	88
Solicitação de Informação	18	4	7	0	8	0	37
Sugestão	2	0	0	0	0	0	2
Total	51	28	80	2	44	0	205

Pesquisa de satisfação de 01/01 a 07/05/2024

Satisfeito: 1 – parcialmente satisfeito: 1 – insatisfeito: 1

Período de 07/05/2024 a 30/06/2024

SISTEMA FALA.SP



FALA.SP: 74 manifestações cadastradas : 62 concluídas – 12 em tratamento

Temas

Agropecuária e pesca: 16; Fiscalização: 15; Comunicações: 5; Compras e licitações: 3; Competência de outro órgão : 5; Comércio e serviços: 2; Conduta de agente: 2; Demanda incompreensível: 1; Infraestrutura e fomento: 1; Recursos Humanos: 1