

RELATÓRIO SEMESTRAL - 2º SEMESTRE DE 2024 (01/07/2024 a 31/12/2024)

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística - SEMIL tem como objetivo garantir o direito ao controle adequado dos serviços públicos prestados pela Pasta, oferecendo um canal permanente aos seus usuários.

Os usuários podem ser tanto externos quanto internos (funcionários e colaboradores da Secretaria).

Pautada pela autonomia e imparcialidade, a Ouvidoria atua com transparência na prestação de informações e na condução das manifestações dos usuários, analisando-as, direcionando-as às áreas técnicas competentes para prestar as informações ou para tomar as providências necessárias e propondo recomendações.

As manifestações recebidas, analisadas e processadas, em geral, podem ser classificadas nas seguintes categorias: denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou pedidos de informações.

No caso da SEMIL, a Ouvidoria também é responsável pelo Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, disponível para viabilizar o acesso dos cidadãos às informações nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e por outras ações e atividades complementares.

AÇÕES E ATIVIDADES COMPLEMENTARES DA OUVIDORIA NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

Além das ações e atividades complementares descritas no Relatório do primeiro semestre de 2024, que foram continuadas e/ou fortalecidas, foram realizadas no período compreendido entre 01/07/2024 a 31/12/2024:

- ❖ Organização do Encontro com as Ouvidorias, voltado aos funcionários e colaboradores da SEMIL, da CETESB – Companhia Ambiental do Estado de São Paulo, da Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo, do Departamento de Estradas de Rodagem - DER e do então Departamento de Águas e Energia Elétrica - DAEE, com foco em medidas de prevenção e combate ao assédio no ambiente de trabalho - realizado em 08/08/2024;
- ❖ Organização de capacitações sobre inclusão e diversidade para funcionários e colaboradores da SEMIL, da Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo, do DER, do DAEE e da CETESB, em

parceria com a CETESB e com o apoio da Secretaria da Justiça e Cidadania - realizadas em 13/08/2024 (Coordenação de Políticas para a População Negra), em 21/08/2024 (Coordenação de Políticas para a População Indígena) e em 26/08/2024 (Coordenação de Políticas para a Diversidade Sexual);

- ❖ Elaboração do planejamento dos eventos a serem organizados em 2025, em parceria com o Departamento de Recursos Humanos da SEMIL e com a CETESB;
- ❖ Elaboração do Manual Interno da Ouvidoria, abordando tratamento das manifestações, roteiros e orientações para atendimento, formalização de processos de resolução pacífica de conflitos e acompanhamento das sugestões;
- ❖ Realização de consulta pública sobre o CADMINÉRIO – Cadastro Estadual das Pessoas Jurídicas que Produzem Produtos e Subprodutos de Origem Mineral, com avaliação junto à equipe técnica e elaboração de relatório;
- ❖ Elaboração e disponibilização, no site da SEMIL, de informações sobre privacidade e proteção de dados – LGPD, que deverão ser complementadas no próximo ciclo de trabalho (<https://semil.sp.gov.br/privacidade-e-protecao-de-dados-lgpd/>);
- ❖ Elaboração da primeira versão do inventário da base de dados públicos da SEMIL;
- ❖ Participação, como secretaria executiva e membro, da Comissão de Ética (organização das reuniões, elaboração de atas, instrução dos processos e elaboração de relatórios): quatro apurações preliminares conduzidas e concluídas e duas denúncias arquivadas;
- ❖ Atendimento a funcionários e colaboradores da Pasta que buscam orientações sobre assédio, outras condutas inadequadas e conflitos;
- ❖ Participação nos encontros e capacitações promovidos pela Controladoria Geral do Estado de São Paulo.

OUVIDORIA EM NÚMEROS – SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

Em maio de 2024, a Controladoria Geral do Estado de São Paulo lançou a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.SP, que substituiu o Sistema de Ouvidorias e o Sistema de Informação ao Cidadão, unificando o canal de recebimento de manifestações pela internet.

Entre 01/07/2024 e 31/12/2024, foram recebidas e tratadas 587 manifestações, sendo que 104 foram enviadas pela Plataforma ao órgão competente, totalizando **691 manifestações**:

- ❖ 9 encerradas por serem solicitações incompreensíveis e cujos pedidos de complementação ou esclarecimento feitos pela Ouvidoria não foram atendidos;
- ❖ 224 de competências de outros órgãos, sendo que 120 manifestações foram redirecionadas ao órgão competente pela própria plataforma e 104 foram respondidas aos usuários com a indicação do órgão competente¹;
- ❖ 458 classificadas e encaminhadas às áreas para respostas aos usuários.

¹ As manifestações de competência de outro órgão só podem ser direcionadas pela plataforma quando o órgão competente tiver aderido a ela.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	ENCERRADAS	DE COMPETÊNCIA DE OUTROS ÓRGÃOS (DIRECIONADAS PELA PLATAFORMA OU NÃO)	ENCAMINHADAS ÀS ÁREAS TÉCNICAS DA SEMIL PARA ANÁLISE
691	9	224	458

A) ÁREAS ACIONADAS PARA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA

A Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística – SEMIL conta com estrutura administrativa, sob gestão da Chefia de Gabinete, e quatro Subsecretarias:

- ❖ Subsecretaria de Energia e Mineração (SEM): <https://semil.sp.gov.br/sem/>
- ❖ Subsecretaria de Logística e Transportes (SLT): <https://semil.sp.gov.br/slt/>
- ❖ Subsecretaria do Meio Ambiente (SMA): <https://semil.sp.gov.br/sma/>
- ❖ Subsecretaria de Recursos Hídricos e Saneamento Básico (SRHSB): <https://semil.sp.gov.br/srhsb/>

A Ouvidoria encaminhou internamente 458 manifestações para análise, providências e posicionamento²:

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
DEMANDAS - CG	5	7	4	6	5	1	28
DEMANDAS - SMA	20	24	27	36	32	16	155
DEMANDAS - GTC	1	1	0	1	0	0	3
DEMANDAS - SLT	39	28	27	25	50	42	211
DEMANDAS - SRSB	1	3	4	16	2	1	27
DEMANDAS - SEM	1	1	2	3	5	2	14
DEMANDAS - CE	0	2	0	8	2	7	19
DEMANDAS - URAE1	0	0	1	0	0	0	1

B) FORMAS DE CONTATO

Em atendimento à orientação da Controladoria Geral do Estado de São Paulo, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.SP é atualmente o canal preferencial para encaminhamento de manifestações, sendo o canal exclusivo no caso de acesso pela internet.

Os únicos e-mails cujas manifestações são inseridas pela Ouvidoria na Plataforma, sem haver resposta automática com a nova orientação, são aqueles recebidos do Fale Conosco da Casa Civil.

As demandas por telefone foram inseridas na Plataforma pela Ouvidoria sempre que não puderam ser atendidas de imediato, ou seja, sempre que foi necessário acessar alguma área técnica ou administrativa da Pasta.

² Os números relacionados aos encaminhamentos deste Relatório não são os mesmos dos encontrados no Painel Gerencial do Fala.SP, pois, em alguns casos, a pedido das áreas, tivemos de reenviar os links das manifestações. No caso da Comissão de Ética, cada manifestação gerou cinco direcionamentos, em razão da composição do colegiado.

Foram realizados três atendimentos a funcionários e colaboradores da Secretaria.

C) TEMAS

A Controladoria Geral do Estado de São Paulo - CGE alterou os “Temas Gerais” em maio de 2024, quando do lançamento da Plataforma Fala.SP. No entanto, conforme relatório anterior, a Ouvidoria da SEMIL decidiu manter os temas até então previstos no Sistema de Ouvidorias, visando garantir uniformidade na classificação para o primeiro semestre de 2024.

A partir do segundo semestre de 2024, em razão da implementação das funcionalidades relacionadas à classificação das manifestações, o presente relatório traz esta nova classificação.

Para cada tema geral definido pela CGE, a Ouvidoria da SEMIL estabeleceu alguns subtemas (TAGs), de forma a propiciar melhor análise das manifestações recebidas.

Assim, a classificação do segundo semestre de 2024 consolidou-se da seguinte forma:

TEMAS	TAGS	TOTAL POR TAG	TOTAL POR TEMA
COMPETÊNCIA DE OUTROS ÓRGÃOS	CETESB	39	120
	FUNDAÇÃO FLORESTAL	2	
	SABESP	15	
	DAEE	2	
	DER	0	
	EMAE	2	
	CIA DOCAS DE SÃO SEBASTIÃO	0	
OUTROS	60		
COMPRAS E LICITAÇÕES		7	7
COMUNICAÇÃO	SITE	0	0
	SINALIZAÇÃO DE ÁREAS E ESTRUTURAS	0	
	REDES SOCIAIS	0	
	APRESENTAÇÕES	0	
OUTROS	0		
CONDUTA DE AGENTE		55	55
CONVÊNIOS E OUTROS INSTRUMENTOS		1	1
DEMANDA INCOMPREENSÍVEL		4	4
ENERGIA	PLANO ESTADUAL DE ENERGIA	0	13
	BALANÇO ENERGÉTICO	0	
	OUTROS	13	
INFRAESTRUTURA E FOMENTO	PORTO DE SÃO SEBASTIÃO	0	2
	OUTROS	2	
MEIO AMBIENTE	CONSEMA	1	150
	EDUCAÇÃO AMBIENTAL	4	
	FAUNA SILVESTRE - GERAL	20	
	FAUNA SILVESTRE - SISPASS	5	
	FECOP	0	
	FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL - GERAL	27	
	FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL - SP SEM FOGO	17	
	FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL - DÉBITO DE MULTAS	7	
	FLORA - GERAL	7	
	FLORA - REFLORESTA	2	
	FLORA - NASCENTES	2	
	FLORA - CONEXÃO MATA ATLÂNTICA	0	
	MUDANÇAS CLIMÁTICAS	4	
	PARQUES URBANOS	27	
	PLANEJAMENTO AMBIENTAL	0	
	POPULAÇÃO DE CÃES E GATOS	2	
	PROGRAMA MUNICÍPIOS PAULISTAS RESILIENTES	0	
	PROGRAMA MUNICÍPIO VERDEAZUL	5	
	UNIDADES DE CONSERVAÇÃO	0	
	OUTROS	20	
MINERAÇÃO	CADMINÉRIO	0	0
	OUTROS	0	0
PESQUISA E DESENVOLVIMENTO	PESQUISAS - IPA	0	0
	PESQUISAS - CFS	0	0
PLANEJAMENTO E GESTÃO	ORÇAMENTO	0	0
	ORGANIZAÇÃO INTERNA DOS TRABALHOS	0	0
	OUTROS	3	3
RECURSOS HÍDRICOS	FEHIDRO	2	4
	PLANO ESTADUAL DE RECURSOS HÍDRICOS	0	
	PLANO ESTADUAL LIXO NO MAR - PEMALM	0	
	INTEGRA TIETÊ	0	
OUTROS	2		
RECURSOS HUMANOS	CONCURSO	3	18
	BONIFICAÇÃO POR RESULTADOS	0	
	OUTROS	15	
SANEAMENTO	UNIVERSALIZA-SP	0	21
	RESÍDUOS SÓLIDOS	11	
	OUTROS	10	
TRANSPORTES	TRAVESSIAS - TEMPO DE ESPERA	32	189
	TRAVESSIAS - PRIORIDADE	24	
	TRAVESSIAS - ATRASOS HORA MARCADA/HORA SITE	22	
	TRAVESSIAS - CONDIÇÕES TÉCNICAS BALSAS	7	
	TRAVESSIAS - CONDIÇÕES DA INFRAESTRUTURA DO TERMINAL/ATRACADOURO	2	
	TRAVESSIAS - SOLICITAÇÃO DE IMAGENS	6	
	TRAVESSIAS - SEGURANÇA DOS USUÁRIOS	3	
	TRAVESSIAS - DESORGANIZAÇÃO DE FILAS E SINALIZAÇÃO	10	
	TRAVESSIAS - PAGAMENTO	13	
	TRAVESSIAS - RECLAMAÇÃO GERAL	27	
	HIDROVIA TIETÊ PARANÁ	2	
	ESTRADAS E RODOVIAS	0	
	OUTROS	41	

Não constam da planilha as manifestações de competência de outros órgãos que foram redirecionadas pela própria Plataforma Fala.SP.

D) DESTAQUES DE ATENDIMENTO

Conforme Tabela do item (A), as duas áreas que mais receberam acionamentos da Ouvidoria foram, novamente, a Subsecretaria de Logística e Transportes (SLT) e a Subsecretaria do Meio Ambiente (SMA).

Com relação às demandas da SLT, destacam-se as Travessias:

TRAVESSIA	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
SÃO SEBASTIÃO/ILHABELA	24	12	15	6	13	9	79
SANTOS/GUARUJÁ	6	10	4	10	23	10	63
BERTIOGA/GUARUJÁ	0	0	1	3	2	5	11
IGUAPE/JURÉIA	0	0	1	1	1	1	4
CANANÉIA/ILHA COMPRIDA	4	3	2	1	7	9	26
CANANÉIA/CONTINENTE	0	1	0	0	0	0	1
SANTOS/VICENTE DE CARVALHO	2	1	3	1	0	1	8
CANANÉIA/ARIRI	2	0	0	0	0	0	2
OUTRAS TRAVESSIAS	0	1	0	0	0	1	2
OUTROS - TRAVESSIA GERAL	1	0	1	3	4	1	10
TOTAL	39	28	27	25	50	37	206

Algumas dessas manifestações não foram classificadas como “Transportes”, mas como “conduta de agente”.

As manifestações estão relacionadas, majoritariamente, ao tempo de espera, ao atendimento prioritário e aos atrasos Hora Marcada/site. Há também significativos acionamentos relacionados às condutas de funcionários e formas de pagamento, além das reclamações gerais, que trazem descontentamento generalizado ou que se referem a mais de um motivo (subtema).

Com relação à SMA, destacam-se fauna silvestre (geral), fiscalização ambiental (geral), fiscalização ambiental (SP sem Fogo) e Parques Urbanos:

TEMAS	TAGS	TOTAL POR TAG	TOTAL POR TEMA
MEIO AMBIENTE	CONSEMA	1	150
	EDUCAÇÃO AMBIENTAL	4	
	FAUNA SILVESTRE - GERAL	20	
	FAUNA SILVESTRE - SISPASS	5	
	FECOP	0	
	FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL - GERAL	27	
	FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL - SP SEM FOGO	17	
	FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL - DÉBITO DE MULTAS	7	
	FLORA - GERAL	7	
	FLORA - REFLORESTA	2	
	FLORA - NASCENTES	2	
	FLORA - CONEXÃO MATA ATLÂNTICA	0	
	MUDANÇAS CLIMÁTICAS	4	
	PARQUES URBANOS	27	
	PLANEJAMENTO AMBIENTAL	0	
	POPULAÇÃO DE CÃES E GATOS	2	
	PROGRAMA MUNICÍPIOS PAULISTAS RESILIENTES	0	
PROGRAMA MUNICÍPIO VERDEAZUL	5		
UNIDADES DE CONSERVAÇÃO	0		
OUTROS	20		

Subsecretaria do Meio Ambiente - SMA

E) SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Com relação à situação das manifestações, a Controladoria Geral do Estado de São Paulo também promoveu alterações na classificação, entendendo atualmente que as manifestações podem ser consideradas:

- Em análise - manifestação pendente de conclusão, aguardando análise e posicionamento da área técnica responsável;
- Concluídas - sempre que a resposta seja encaminhada ao usuário, seja a resposta satisfatória (que solucione ou atenda a demanda) ou meramente informativa: (i) que perdeu o objeto antes do encaminhamento ou retorno da área técnica; (ii) que não apresenta dados suficientes para encaminhamento ou que não possibilita o necessário contato com o cidadão; (iii) que não se enquadra nas atribuições e competências da Ouvidoria; (iv) cuja resposta não atende o cidadão, que dela discorda, e não há outra alternativa de resolução em duplicidade; e (v) que não se enquadra nas outras definições;
- Encerrada – a nova funcionalidade da Plataforma Fala.SP se aplica quando não há mais providências a serem adotadas pelo órgão, sendo que, assim que o processo de resolutividade for concluído, o status da manifestação será alterado de “Concluída” para “Encerrada”, refletindo o término definitivo das providências relacionadas ao caso (e que demanda mais tempo do que o estabelecido para resposta ao cidadão).

Considerando que a nova funcionalidade foi implementada apenas em novembro de 2024, iremos manter, no relatório do segundo semestre de 2024, a classificação anterior quanto à situação das manifestações:

- Solucionada: manifestação que teve sua pretensão atendida ou que indique elogio;
- Encerrada: manifestação: (i) que perdeu o objeto antes do encaminhamento ou retorno da área técnica; (ii) que, por outras circunstâncias, teve sua situação alterada; (iii) que não apresenta dados suficientes para encaminhamento ou

que não possibilita o necessário contato com o cidadão; (iv) que não se enquadra nas atribuições e competências da Ouvidoria; (v) cuja resposta não atende o cidadão, que dela discorda, e não há outra alternativa de resolução em duplicidade; e (vi) que não se enquadra nas outras definições;

- Em análise: manifestação pendente de conclusão, aguardando análise e posicionamento da área técnica responsável.

Classificação das manifestações quanto à situação em 31/12/2024:

SITUAÇÃO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
ENCERRADAS	27	31	23	33	35	27	176
SOLUCIONADAS	63	61	62	81	80	63	410
ENCAMINHADAS A OUTROS ÓRGÃOS - PELA PLATAFORMA	15	12	24	20	17	16	104
EM ANÁLISE	0	0	0	0	0	1	1

COMPARAÇÃO COM O RELATÓRIO ANTERIOR – PRIMEIRO SEMESTRE DE 2024

No segundo semestre de 2024, foram recebidas 691 manifestações, sendo que 587 foram tratadas, analisadas e respondidas pela Ouvidoria da SEMIL³.

No primeiro semestre de 2024, foram recebidas 836 manifestações, sendo que 535 foram tratadas e respondidas pela Ouvidoria da Secretaria.

Além das manifestações recebidas pela Plataforma Fala.SP, a Ouvidoria recebeu acionamentos por telefone, que foram atendidos com as informações já disponibilizadas publicamente (transparência ativa).

As manifestações relacionadas às Travessias representaram 29,8% do total recebido no segundo semestre de 2024, sendo que, no primeiro semestre, correspondeu a pouco mais de 22%.

A média das demandas encaminhadas à Subsecretaria do Meio Ambiente manteve-se em pouco mais de 20% (21,7%), apresentando diversificação quanto aos temas e subtemas tratados.

RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA

As principais reclamações dos serviços de Travessias continuam a se referir ao tempo de espera, destacando-se também a pontualidade em relação à Hora Marcada e aos horários estimados e ao atendimento prioritário, de forma que a Ouvidoria da SEMIL apresenta as seguintes recomendações:

- Buscar a melhoria contínua da divulgação das informações sobre as filas, divulgando-se os canais em que tais informações podem ser acessadas (0800/Redes Sociais/Aplicativo) e, de preferência, fornecer tais informações sem que os usuários tenham de procurá-las em tais canais - sinalização luminosa e orientação aos funcionários;

³ As demais foram encaminhadas aos órgãos competentes pela própria Plataforma Fala.SP.

- Melhorar a sinalização da fila prioritária e Hora Marcada, não as misturando caso não seja possível garantir os horários previamente agendados e pagos;
- Buscar validar o texto sobre prioridades para divulgação;
- Avaliar a possibilidade de atualizar o tempo de espera com menor intervalo;
- Avaliar a possibilidade de permitir que os usuários possam obter declaração de paralisação de travessia de forma automática pelo site (há significativa quantidade de demandas dessa natureza).
- Estabelecer programas de treinamento e capacitação, inclusive reciclagem, de operadores, funcionários e colaboradores, incluindo os terceirizados;
- Avaliar periodicamente os serviços prestados pelas empresas contratadas, certificando-se de que estejam atendendo às obrigações contratuais.

Com relação aos demais serviços e áreas da Secretaria, reiteramos as recomendações de:

- ❖ Promover ampla divulgação do canal de denúncia de infrações ambientais, acionando as regionais;
- ❖ Investir na capacitação dos funcionários, tanto nas agendas técnicas quanto nas relacionadas à garantia de ambiente de trabalho sadio, seguro e produtivo.