



**CEASAMINAS**

Centrais de Abastecimento

# **OUVIDORIA DA CEASAMINAS**

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**4º Trimestre 2020**

## SUMÁRIO

<b>1. Histórico das Atividades.....</b>	<b>02</b>
1.1 Considerações Iniciais.....	02
1.2 Desenvolvimento das Atividades.....	02
<b>2. Apresentação e Análise de Dados .....</b>	<b>03</b>
2.1 Introdução à Análise dos Gráficos.....	03
2.2 Análise dos Gráficos .....	03
2.2.1 Ocorrência por Tipo de Manifestação - Gráfico 01.....	04
2.2.2 Canais de Contato - Gráfico 02 .....	05
2.2.3 Grupos de Assunto - Gráfico 03.....	06
2.2.4 Perfil do Usuário - Gráfico 04 .....	07
2.2.5 Acompanhamento Mensal - Gráfico 05.....	08
2.2.6 Status das Respostas Fornecidas pelas Áreas Consultadas - Gráfico 06 .....	09
2.2.7 Respostas aos Manifestantes - Gráfico 07.....	10
<b>3. Considerações Finais.....</b>	<b>11</b>

## **1. HISTÓRICO DAS ATIVIDADES**

### **1.1 Considerações Iniciais**

O presente relatório visa apresentar o histórico das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da CeasaMinas no **4º trimestre de 2020**. Nele, também é possível observar aspectos gerais das manifestações encaminhadas à Ouvidoria, tais como assuntos, perfil dos usuários, áreas demandadas e outros.

### **1.2 Desenvolvimento das Atividades**

No 4º trimestre de 2020, a Ouvidoria da CeasaMinas realizou normalmente suas atividades rotineiras relativas a atendimento, recebimento e encaminhamento necessários das manifestações acerca dos serviços prestados por esta estatal. Os atendimentos presenciais, suspensos em 19/03/2020 devido à pandemia do COVID-19, assim permaneceram. Os demais trabalhos do setor mantiveram-se ativos, inclusive os atendimentos telefônicos para o recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, solicitações de informação e outros.

Aos demandantes que se dirigem à Administração da CeasaMinas desejando realizar uma manifestação presencialmente, são oferecidos formulários próprios para esta finalidade, para que o cidadão continue exercendo o seu direito de acesso à informação e participação ativa junto aos poderes públicos. Após preenchidos, os formulários são encaminhados à Ouvidoria da CeasaMinas e registrados no sistema Fala.BR, administrado pela Controladoria-Geral da União (CGU).

O respeito aos prazos também se manteve no período atípico, em que houve grande esforço da Ouvidoria, Chefia de Gabinete, diretoria de Finanças e diretoria Técnica e de Operações, para que não houvesse prejuízos na qualidade do atendimento prestado ao cidadão.

## **2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS**

### **2.1 Introdução à Análise dos Gráficos**

Os gráficos aqui apresentados demonstram os diversos aspectos quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas no período em análise, além dos atendimentos prestados por esta Ouvidoria e pelas áreas por ela consultadas.

### **2.2 Análise dos Gráficos**

No período de outubro a dezembro de 2020, foram registradas 26 manifestações, detalhadas logo mais à frente. Uma delas foi arquivada, por apresentar duplicidade. Sendo assim, os dados apresentados no relatório levarão em consideração as 25 manifestações válidas.

Em comparação com o trimestre anterior, quando foram registradas 55 manifestações, foi observada uma redução no número das demandas encaminhadas ao sistema Fala.BR. No entanto, a comparação entre o 4º trimestre de 2020 e o mesmo período de 2019 mostra um aumento desse número: de 15 para 25 manifestações. Assim como em 2019, em 2020 o menor número de ocorrências foi no quarto trimestre do ano.

Percebe-se, assim, que o isolamento social em decorrência da pandemia do COVID-19 e as mudanças de atendimento da Ouvidoria, como a suspensão do atendimento presencial e a realização do trabalho no sistema remoto, não impediram que o cidadão tivesse acesso aos serviços desta Ouvidoria.

### 2.2.1 Ocorrências por Tipo de Manifestação - Modalidades

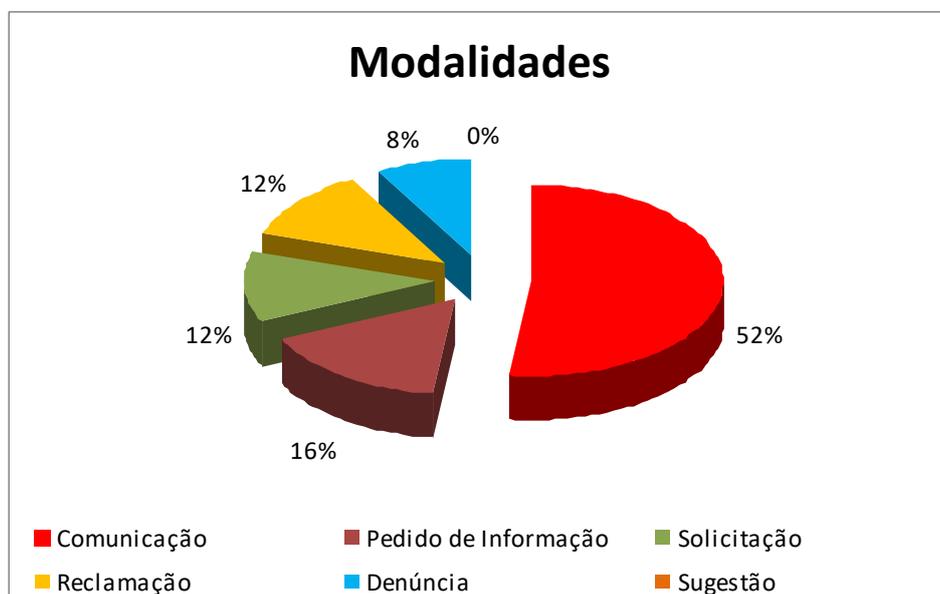


Gráfico 1: Ocorrência por tipo de manifestação  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2020)

Conforme demonstrado no gráfico, as manifestações variaram entre 5 das 6 formas possíveis de interação nesta Ouvidoria, uma vez que não houve nenhum registro de "Sugestão" no período. "Comunicação" foi a modalidade com maior índice de registros (13), obtendo 52% do total. Em segundo lugar, a modalidade "Pedido de Informação" obteve 16% do total, com 4 manifestações. Em terceiro lugar, as modalidades "Solicitação" e "Reclamação" alcançaram, cada uma, 12%, com 3 interações cada. A modalidade "Denúncia", com 8%, registrou apenas 2 manifestações no período.

## 2.2.2 Canais de Contato



Gráfico 2: Formas de contato - Canais  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2020)

Os usuários da Ouvidoria podem registrar suas manifestações de variadas formas. Sendo:

- ✓ Internet: pelo link disponível no site [www.ceasaminas.com.br](http://www.ceasaminas.com.br) e também através do Sistema Fala.BR;
- ✓ E-mail: [ouvidoria@ceasaminas.com.br](mailto:ouvidoria@ceasaminas.com.br);
- ✓ Telefone: 0800-286-2267 ou (31) 3399-2044;
- ✓ Correspondência/Carta, e
- ✓ Presencial (inativo no período de isolamento).

Pela análise desse gráfico, percebe-se que no 4º trimestre de 2020 as manifestações recebidas pela internet - pelo canal Fala.BR - apresentaram um total de 88% (22 registros), sendo o meio mais procurado pelos usuários da Ouvidoria. O segundo canal mais utilizado foi o telefone, com um total de 12% (3 registros). Não houve, portanto, nenhuma manifestação realizada por meio do e-mail [ouvidoria@ceasaminas.com.br](mailto:ouvidoria@ceasaminas.com.br) ou por correspondência (entregue diretamente na Ouvidoria da CeesaMinas ou encaminhada por meio das caixas de coleta disponibilizadas nas unidades localizadas no interior do estado). O atendimento presencial permanece inativo desde 19/03/2020.

### 2.2.3 Grupos de Assuntos

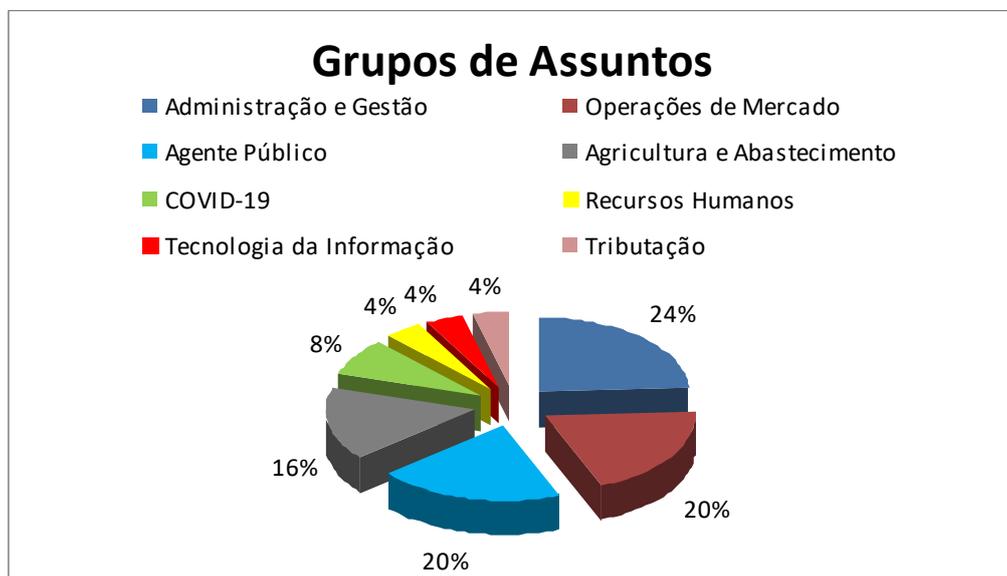


Gráfico 3: Grupos de assuntos  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2020)

As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram divididas em grupos específicos, de acordo com a pertinência temática da competência de cada setor da CeasaMinas. As manifestações recebidas no 4º trimestre de 2020 englobam oito grupos de assuntos, sendo que houve um relativo equilíbrio entre os quatro assuntos mais frequentes, como será visto a seguir por meio da análise do gráfico.

O assunto mais registrado foi “Administração e Gestão”, com 6 demandas, o que significa 24% do total. As manifestações incluídas nesse grupo abordam questões relacionadas à gestão da Estatal, abrangendo todas as suas unidades em Minas Gerais.

Em segundo lugar, com 5 manifestações cada, estão os assuntos “Operações de Mercado” e “Agente Público”, cada um com 20% do total das manifestações no período analisado. Enquanto em “Operações de Mercado” encontram-se demandas relacionadas ao funcionamento do mercado, como, por exemplo, comércio irregular, concessionários e acesso ao entreposto, em “Agente Público” o foco são as questões ligadas à conduta dos empregados da CeasaMinas.

O grupo de assunto "Agricultura e Abastecimento" aparece em terceiro lugar, com 4 manifestações, ou seja, 16% do total. Nele, estão questões como produção, distribuição e preço dos alimentos.

Em seguida, está o assunto "COVID-19", com 8% das demandas (2 registros), tema que ainda aparece em função do contexto em que estamos vivendo.

Cada um dos demais assuntos aparece com apenas 4% do total, o que significa apenas uma manifestação registrada para cada. São eles: "Recursos Humanos", "Tecnologia da Informação" e "Tributação". A demanda relacionada ao assunto "Recursos Humanos" trata de questão interna dos empregados e/ou seus representantes, que consideraram a Ouvidoria um meio eficaz para solucioná-la. Em "Tecnologia da Informação", a manifestação relaciona-se às ferramentas de tecnologia utilizadas pela estatal. Por fim, o tema "Tributação" trouxe uma solicitação fora da competência da CesaMinas, tendo o manifestante sido orientado a procurar o órgão competente.

#### 2.2.4 Perfil do Usuário

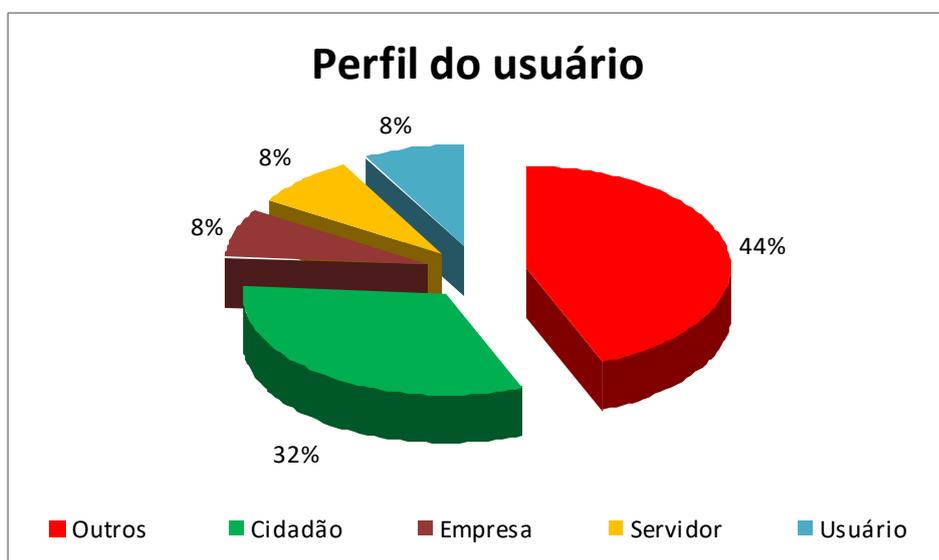


Gráfico 4: Perfil do usuário  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2020)

O gráfico demonstra o perfil ou tipo dos usuários que registraram manifestação nesta Ouvidoria no período. A partir da sua análise, verifica-se que 44% dos manifestantes, ou seja, 11 no total, realizaram suas

manifestações sem se identificar, o que faz com que sejam classificados no grupo "Outros".

O tipo "Cidadão", em segundo lugar, respondeu por 32% do total, com 8 registros. Empatados em terceiro lugar (8% do total cada) os perfis "Empresa", "Servidor" e "Usuário" registraram 2 manifestações individualmente. Nota-se, portanto, uma queda significativa da presença do "Usuário", que, no último relatório, foi o grupo com mais presença. Esse grupo engloba os usuários diretos dos serviços prestados pela Estatal, como os produtores rurais, concessionários, chapas etc.

### 2.2.5 Acompanhamento Mensal

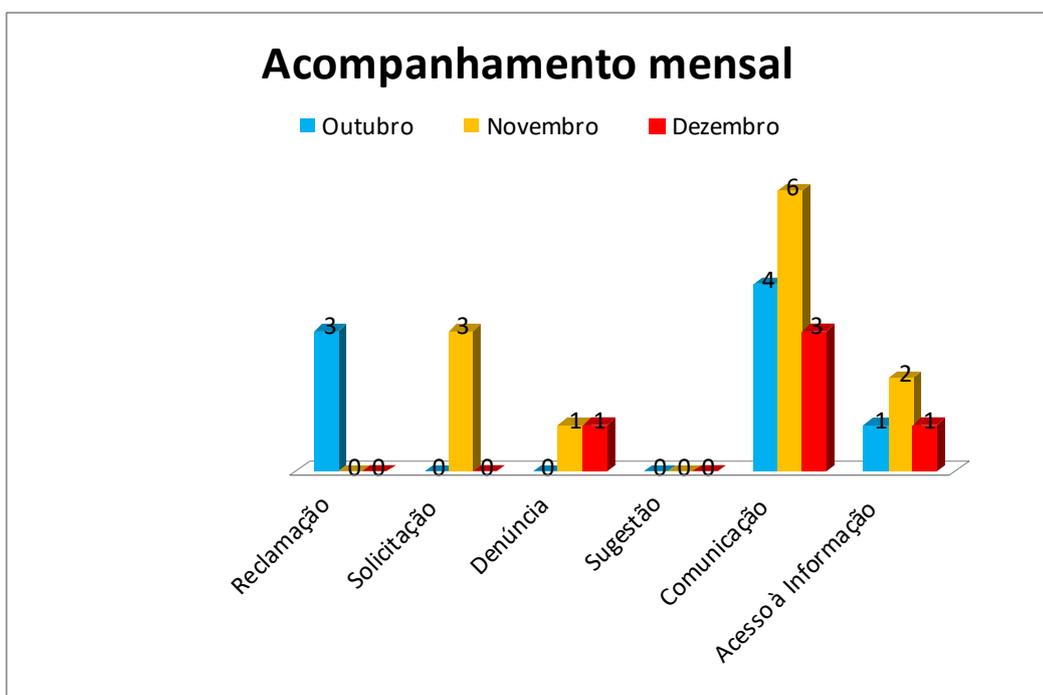


Gráfico 5: Acompanhamento mensal  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2020)

No gráfico, é possível comparar a incidência de cada modalidade de manifestação entre outubro e dezembro de 2020.

O número de manifestações em novembro (12, ou seja, 48%) foi maior que o registrado em cada um dos demais meses: outubro (8 ou 32%) e dezembro (5 ou 20%). O mês de novembro superou ou igualou os outros meses em todos os tipos de manifestação, exceto na modalidade

“Reclamação”, que registrou maior incidência em outubro. Em dezembro, o número de manifestações foi tímido, sendo sustentado, principalmente, pela modalidade “Comunicação”.

A “Comunicação”, inclusive, foi a modalidade que mais se destacou no período, com 13 registros, portanto, mais da metade do total: 52%. Em segundo lugar, a modalidade “Acesso à Informação”, com 4 registros (16%), seguida das modalidades “Reclamação” e “Solicitação”, cada uma com 3 aparições (12%). Por fim, a modalidade “Denúncia”, com 2 registros (8%), só perdeu para “Sugestão”, para a qual não foi registrada nenhuma manifestação no 4º trimestre de 2020.

### 2.2.6 Status das Respostas Fornecidas pelas Áreas Consultadas

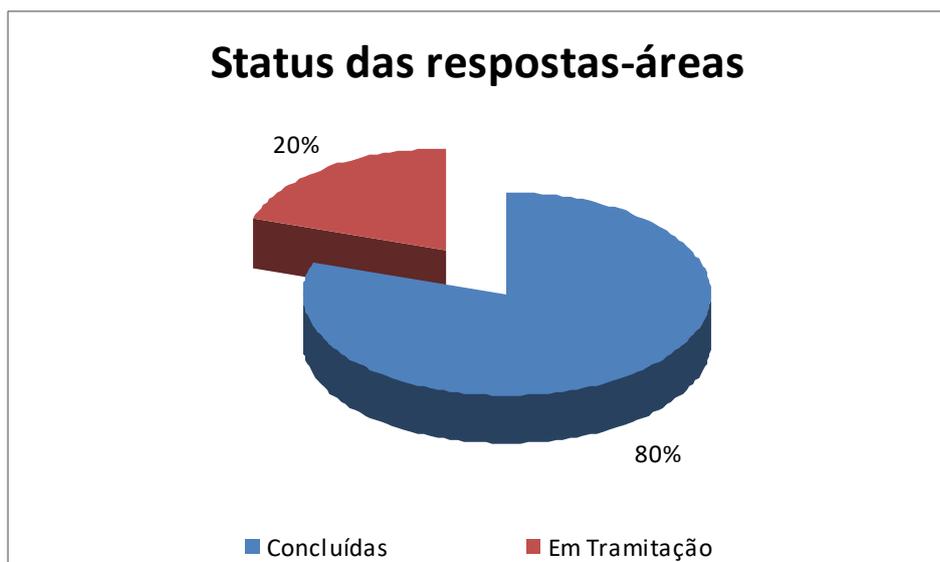


Gráfico 6: Status das respostas fornecidas pelas áreas consultadas  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2020)

Analisando o gráfico, verificamos que das 25 manifestações recebidas, 20 (80%) foram respondidas pelas áreas consultadas dentro do 4º trimestre de 2020. As outras 5 manifestações (20%) ainda se encontravam em tramitação ao final do período avaliado.

## 2.2.7 Respostas aos Manifestantes



Gráfico 7: Status das respostas encaminhadas para os usuários  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2020)

O gráfico demonstra que, mesmo com algumas demandas ainda em tramitação conforme apontado no tópico anterior, 100% dos atendimentos realizados foram solucionados dentro dos prazos estabelecidos. Não foram registrados atrasos ou prorrogações na conclusão das manifestações, o que agrega satisfação e credibilidade aos serviços prestados por esta Ouvidoria.

### **3. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No exercício das funções institucionais da Ouvidoria da CeasaMinas no 4º trimestre de 2020, foi possível observar crescimento no número de demandas em relação ao mesmo período de 2019. No ano anterior, foram registradas 15 manifestações, contra 25 no lapso temporal analisado, um acréscimo de 66,7% no volume de manifestações recebidas no sistema Fala.BR.

Observamos que, a despeito do isolamento social a que grande parte da população foi submetida em virtude da pandemia do COVID-19 e, em virtude disso, da suspensão dos atendimentos presenciais, os cidadãos continuaram a fazer uso do seu direito de realizar pedidos, manifestações e solicitações à Ouvidoria da CeasaMinas, o que demonstra a confiabilidade do órgão junto à comunidade.

Vale ressaltar que esta Ouvidoria tem trabalhado no intuito de agregar valor às demandas apresentadas, visando melhorar a sua visibilidade perante os públicos interno e externo da CeasaMinas.

Essa foi, portanto, a descrição analítica sucinta das atividades da Ouvidoria no 4º trimestre do ano de 2020.

**VINÍCIUS MATTIELLO ARAÚJO**  
OUVIDOR INTERINO – CEASAMINAS