



CEASAMINAS

Centrais de Abastecimento

OUVIDORIA DA CEASAMINAS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

1º Trimestre 2020

SUMÁRIO

1. Histórico das Atividades.....	02
1.1 Considerações iniciais.....	02
1.2 Desenvolvimento das Atividades.....	02
 2. Apresentação e Análise de Dados	02
2.1 Introdução à Análise dos Gráficos.....	02
2.2. Análise dos Gráficos	03
2.2.1 Ocorrência por Tipo de manifestação - Gráfico 01.....	03
2.2.2 Canais de contato - Gráfico 02	04
2.2.3 Grupos de assunto - Gráfico 03.....	05
2.2.4 Tipo de usuário - Gráfico 04	06
2.2.5 Acompanhamento mensal - Gráfico 05.....	07
2.2.6 Resposta das áreas consultadas - Gráfico 06.....	08
2.2.7 Resposta aos Manifestantes - Gráfico 07.....	09
 3. Considerações Finais.....	09

1. HISTÓRICO DAS ATIVIDADES

1.1 Considerações iniciais

O presente relatório visa apresentar o histórico das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da CeasaMinas no **1º Trimestre de 2020**. Nele, é também possível observar aspectos gerais das manifestações encaminhadas à Ouvidoria, tais como assunto, perfil dos usuários, áreas demandadas e outros.

1.2 Desenvolvimento das atividades

No 1º Trimestre de 2020 a Ouvidoria da CeasaMinas realizou normalmente suas atividades rotineiras, relativas a atendimento, recebimento e encaminhamentos necessários das manifestações acerca dos serviços prestados por esta estatal, até o dia 18/03/2020.

Devido à pandemia do COVID-19 as atividades do setor passaram a ser realizadas remotamente, a partir de 19/03/2020. Os atendimentos presenciais foram suspensos, mas os demais trabalhos mantiveram-se ativos, inclusive os atendimentos telefônicos para o recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, solicitações de informação e outros.

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, bem como dos atendimentos prestados por esta Ouvidoria e pelas áreas por ela consultadas.

2.2. Análise dos Gráficos

2.2.1. Ocorrências por Tipo de Manifestação - Modalidades

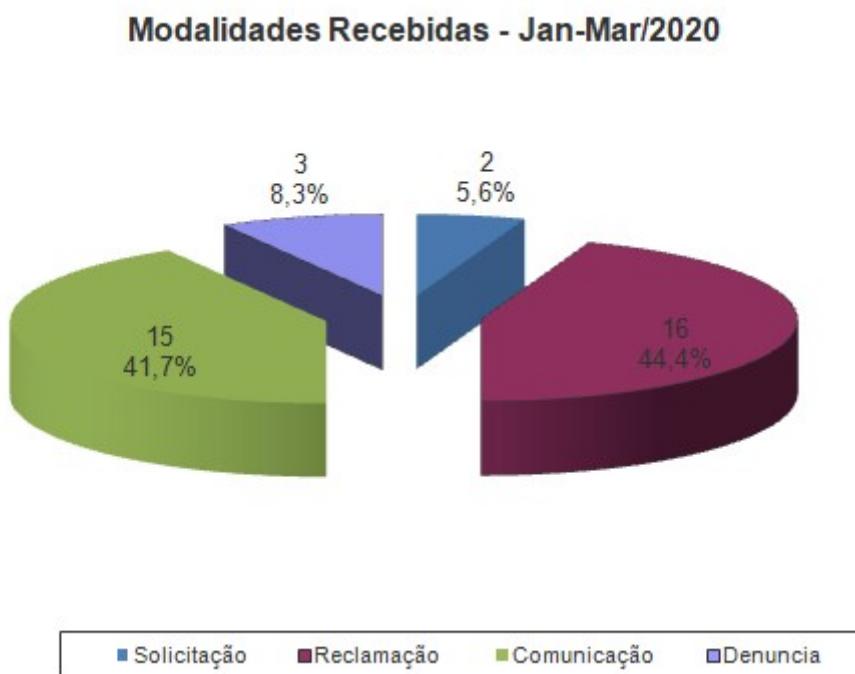


Gráfico 1 : Ocorrência por tipo de manifestação
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 1º Trimestre 2020)

No período de janeiro a março de 2020 foram registradas **36** manifestações, as quais serão detalhadas logo mais à frente.

Conforme demonstrado no gráfico, as manifestações variaram entre quatro das seis formas de interação existentes nesta Ouvidoria: “Reclamação” e “Comunicação”, tendo quase empatado, com 44,4% e 41,7% respectivamente, em relação ao total, seguidos das modalidades “Denúncia”, que registrou 8,3% e a opção “Solicitação”, com 5,6% do total.

2.2.2. Canais de contato

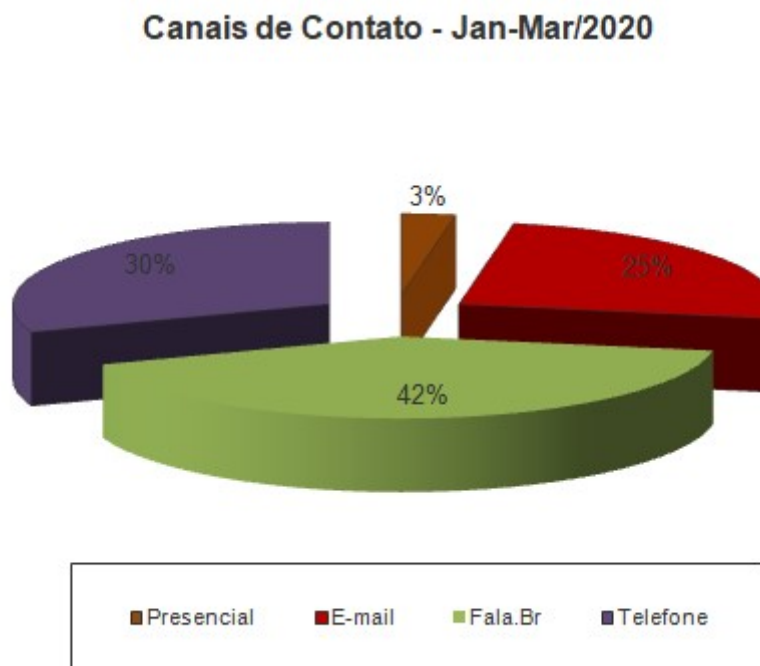


Gráfico 2 : Formas de contato- Canais
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR -1º Trimestre 2020)

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

- ✓ Internet: pelo link disponível no site www.ceasaminas.com.br e também através do Sistema Fala.BR ;
- ✓ E-mail: ouvidoria@ceasaminas.com.br;
- ✓ Telefone: 0800- 2862267 ou (31) 3399-2044;
- ✓ Correspondência/Carta, e
- ✓ Presencial

Neste gráfico, percebe-se que no 1º trimestre de 2020, as manifestações recebidas pela internet - pelo canal Fala.BR (42%) e por E-mail (25%) -, respondem por dois terços do total (67%). Outro canal bastante utilizado pelos cidadãos foi o contato por telefone, uma forma mais acessível para manifestantes mais idosos ou com menos acesso às tecnologias digitais, especialmente os provenientes de áreas rurais. Por último, o canal menos utilizado foi o meio presencial para o registro de manifestações, este com apenas 3% do total.

2.2.3. Grupos de Assuntos

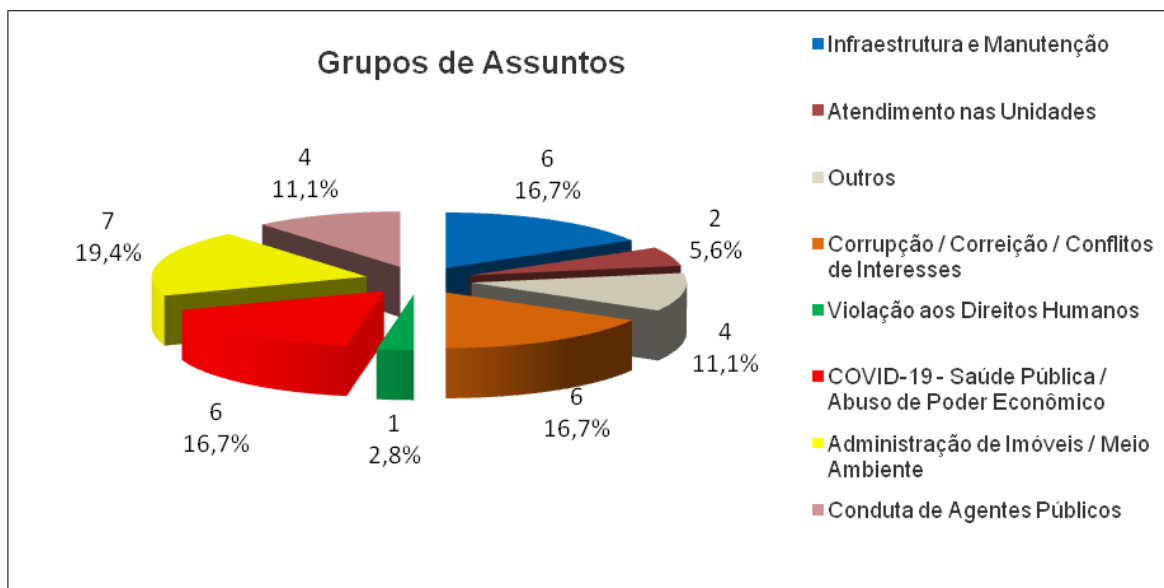


Gráfico 3: Grupos de assuntos
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações FalaBR -1º Trimestre 2020)

As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram divididas em grupos específicos, de acordo com a pertinência temática da competência de cada setor da CeasaMinas.

No 1º trimestre de 2020 houve grande variação entre os assuntos abordados nas manifestações recebidas. 19,4% se referiram à administração de imóveis pertencentes à CeasaMinas. Empatados em segundo lugar com 16,7% cada estão as manifestações relativas a “Infraestrutura e Manutenção”, “Corrupção / Correição / Conflitos de Interesses” e as relativas ao COVID-19. Em terceiro lugar, com 11,1% cada, os assuntos mais frequentes foram “Condutas de Agentes Públicos”, e “Outros”. Seguem com 5,6% do total as manifestações referentes a “Atendimento nas Unidades” e, por último, com 2,8%, “Violação aos Direitos Humanos”.

2.2.4. Perfil do Usuário

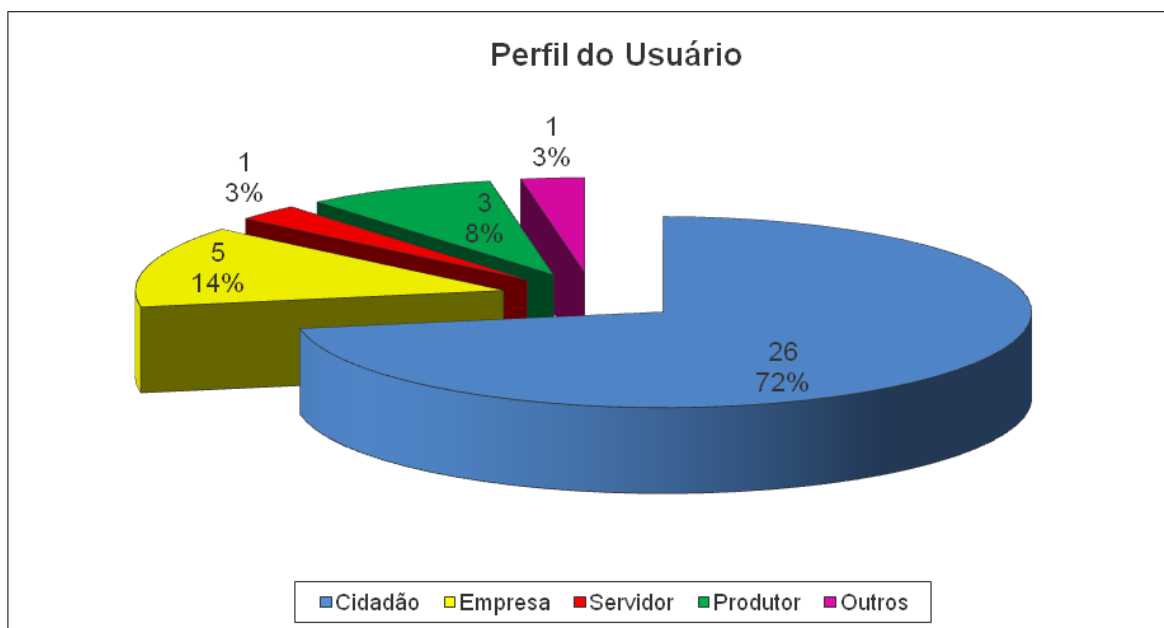


Gráfico 4: Perfil do usuário
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações FalaBR -1º Trimestre 2020)

O gráfico demonstra o perfil ou tipo dos manifestantes que registraram manifestação nesta Ouvidoria, no período em análise.

Podemos notar que no período analisado, o tipo de manifestante “Cidadão” predominou em relação aos demais, respondendo por 72% do total, seguido do tipo “Empresa”, com 14%. Empatados em terceiro lugar vieram as interações realizadas por “Produtor”, seguidas dos tipos “Servidor” e “Outros”, com 3% cada um.

Há que se destacar o aumento quantitativo e percentual verificado nas manifestações realizadas pelo perfil “Empresa”, ocasionado pelas fortes chuvas ocorridas nos meses de dezembro de 2019 e janeiro de 2020. O fenômeno natural causou muitos estragos nas vias e pavilhões do entreposto de Contagem. No mesmo período no ano anterior, o público em análise respondeu por apenas 9% do total, o que equivaleu, em números, a apenas duas manifestações.

2.2.5. Acompanhamento Mensal

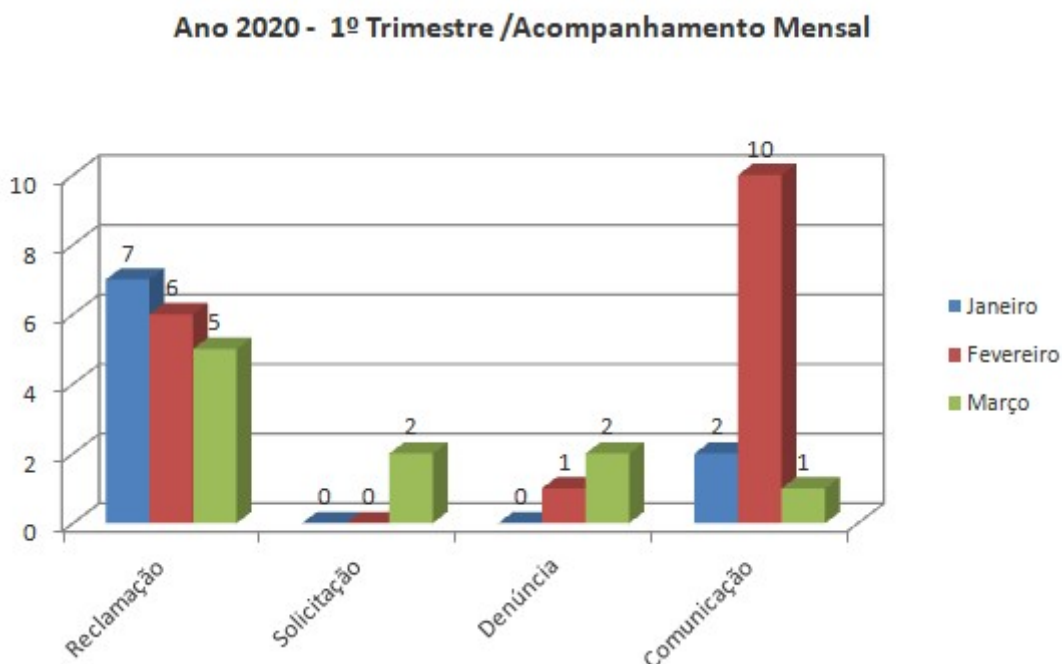


Gráfico 5: Acompanhamento mensal
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR -1º Trimestre 2020)

No gráfico podemos comparar a incidência de cada modalidade de manifestação entre janeiro e março de 2020.

O número de manifestações em Janeiro (9, 25%) foi menor que o registrado nos outros dois meses, Fevereiro (17, 47,2%) e Março (10, 27,8%). A diferença percebida em relação ao mesmo período no ano anterior evidencia o mês de Janeiro como atípico, tendo quase dobrado percentualmente a sua contribuição dentro do trimestre, em relação ao ano passado (13,6% em 2019 contra 25% em 2020).

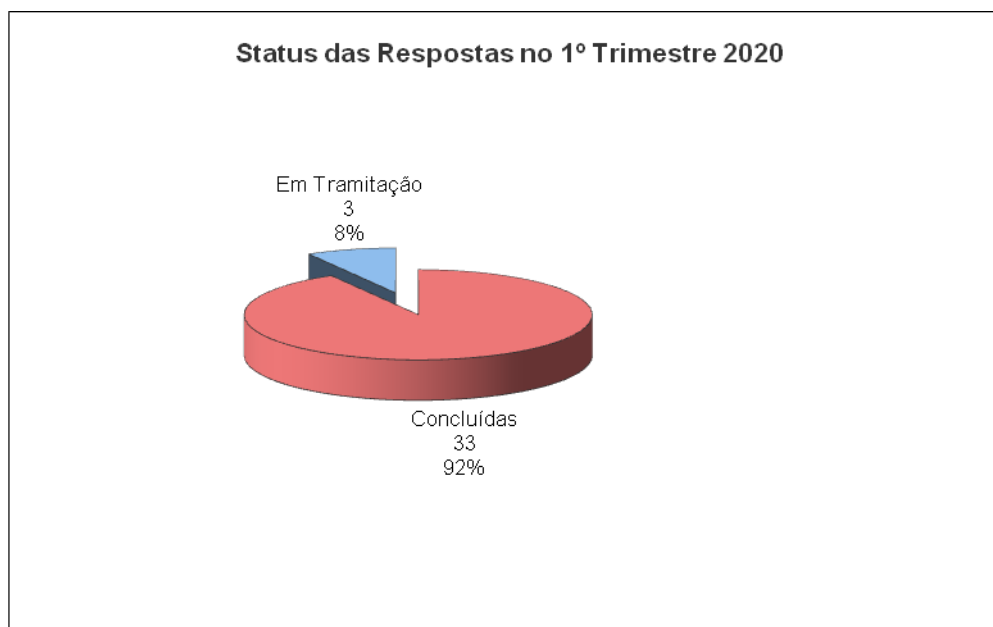
O mês de Fevereiro apresentou desempenho inferior ao mesmo período no ano de 2019. Foram 13 registros (59,1%) contra 17 (47,2%) em 2020.

Março se mostrou percentualmente igual em relação ao ano anterior (27,3% em 2019 contra 27,8% em 2020), embora a quantidade de manifestações tenha se apresentado 66,7% maior (6 em 2019 contra 10 em 2020).

Provavelmente a alteração verificada nos dois últimos meses se deve ao feriado do Carnaval, que em 2019 foi no mês 03 e, em 2020, no mês 02.

É possível observar que o tipo "Reclamação" prevaleceu no período, com 18 registros (50%), seguido de "Comunicação", com 13 manifestações (36,1%), com pico verificado no mês de fevereiro. A modalidade "Denúncia" apresentou três demandas (8,3%) e, por último, "Solicitação", com duas ocorrências (5,5%).

2.2.6. Status das Respostas Fornecidas pelas Áreas Consultadas



Quadro 6: Status das respostas fornecidas pelas áreas consultadas
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 1º Trimestre 2020)

Analisando o gráfico verificamos que das 36 manifestações recebidas, 33 (92%) foram respondidas pelas áreas consultadas dentro 1º trimestre de 2020. Outras 3 manifestações (8%) ainda se encontram em tramitação.

2.2.7. Respostas aos Manifestantes

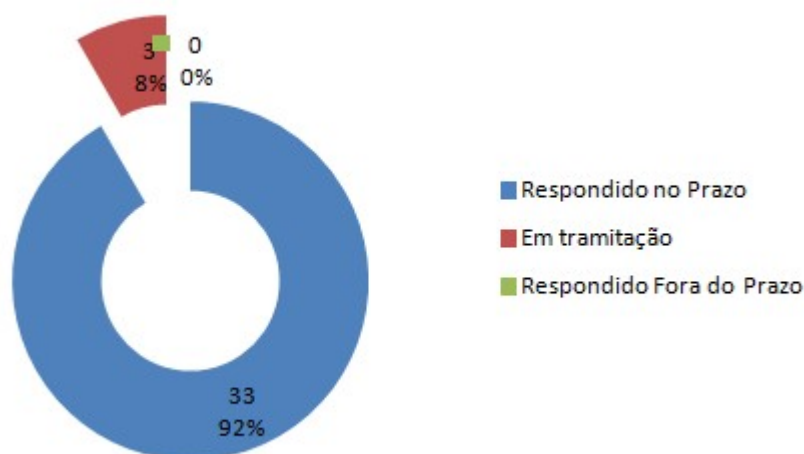


Gráfico 7: Status das respostas encaminhadas para os usuários
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 1º Trimestre 2020)

O gráfico demonstra que, mesmo com algumas demandas ainda em tramitação (8%), 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, nesse primeiro trimestre de 2020, pudemos observar substancial aumento no número de demandas, em relação ao mesmo período em 2019. No ano anterior foram registradas 22 manifestações contra 36 no lapso temporal analisado, um incremento de 63,6% no volume de manifestações recebidas.

O crescimento verificado pode ser justificado pelas fortes chuvas ocorridas no período, que resultaram em algumas manifestações relativas a Infraestrutura e Manutenção (7), que responderam por 19,4% do total de demandas recebidas no primeiro trimestre.

Observamos ainda que os canais utilizados pelos clientes continuam sendo, em sua maioria, o E-mail e a Internet por meio do Sistema de Ouvidorias da Controladoria Geral da União (Fala.BR).

Uma novidade foi a inclusão do assunto "COVID-19" na segunda quinzena do mês de março pelo sistema "Fala.BR", em virtude da pandemia do Coronavírus. O tema gerou diversas manifestações por parte dos cidadãos, correspondendo a 16,7% do total.

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 primeiro trimestre do ano de 2020.

TALITA VIEIRA LOPES
OUVIDORIA – CEASAMINAS.