



**CEASAMINAS**

Centrais de Abastecimento

# **OUVIDORIA DA CEASAMINAS**

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**2º 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>02</b>
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
<b>3. Considerações Finais.....</b>	<b>09</b>

## **1. HISTÓRICO DAS ATIVIDADES**

### **1.1 Considerações iniciais**

O presente relatório visa apresentar o histórico das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da CeasaMinas no **2º 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 2º Trimestre de 2020 a Ouvidoria da CeasaMinas realizou remotamente suas atividades rotineiras relativas a atendimento, recebimento e encaminhamentos necessários das manifestações acerca dos serviços prestados por esta estatal, devido à pandemia do COVID-19.

Os atendimentos presenciais foram suspensos assim que o trabalho no sistema *home-office* se iniciou, em 19/03/2020. As atividades do setor mantiveram-se ativas, inclusive os atendimentos telefônicos para o recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, solicitações de informação e outros.

Aos demandantes que se dirigirem à Administração da CeasaMinas desejando realizar uma manifestação presencialmente foram ofertados 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 documentos são encaminhados à Ouvidoria da CeasaMinas e registrados nos sistemas Fala.BR ou e-SIC (dependendo da natureza da manifestação) sendo ambos administrados 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 e departamentos demandados pelas manifestações, 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

#### 2.2.1. Ocorrências por Tipo de Manifestação - Modalidades

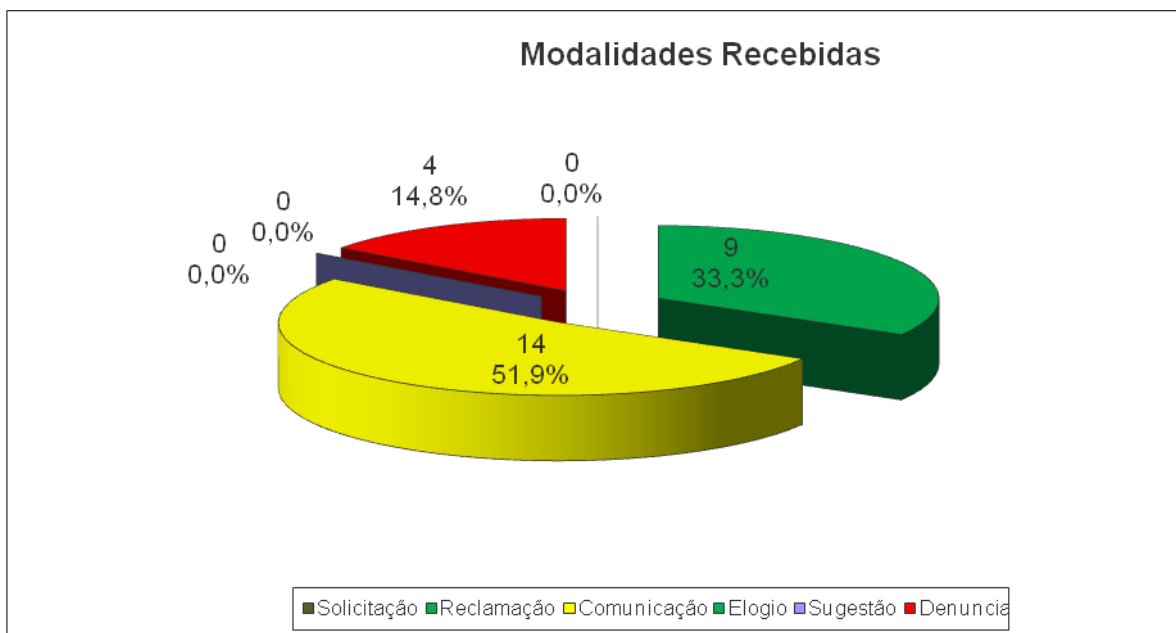


Gráfico 1 : Ocorrência por tipo de manifestação  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR -2º Trimestre 2020)

No período de Abril a Junho de 2020 foram registradas 27 manifestações, detalhadas logo mais à frente.

Conforme demonstrado no gráfico, as manifestações variaram entre três das seis formas de interação existentes nesta Ouvidoria: "Comunicação"

obteve mais de 50% do total, com 14 manifestações. Em segundo lugar, a modalidade "Reclamação" alcançou 33,3%, registrando 9 interações. A modalidade "Denúncia", com 14,8%, registrou um total de 4 manifestações.

### 2.2.2. Canais de contato

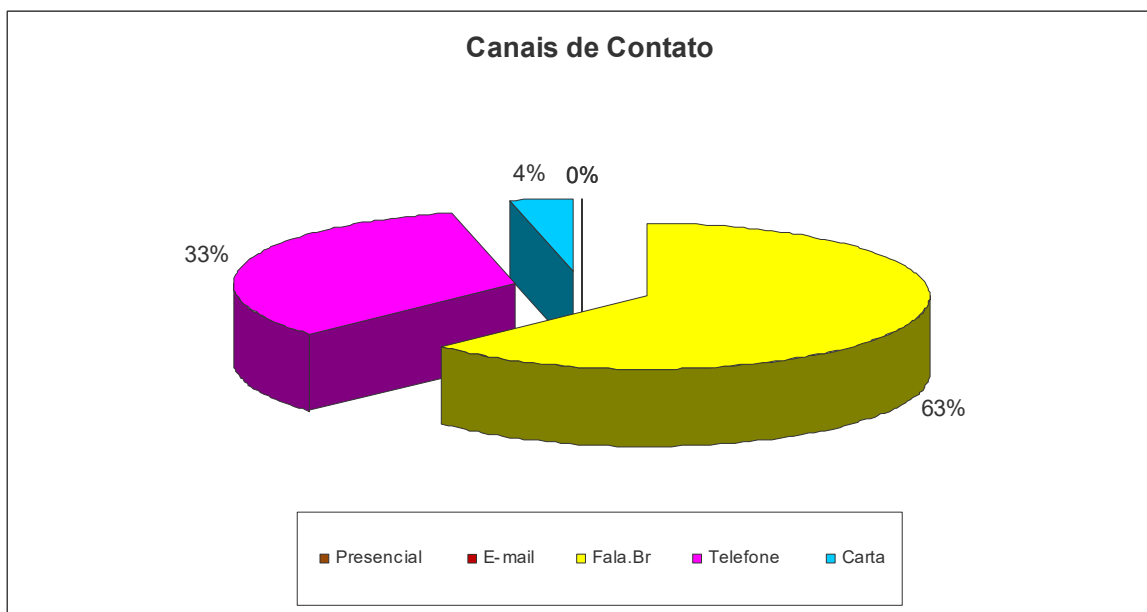


Gráfico 2 : Formas de contato- Canais  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR -2º Trimestre 2020)

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- 2862267 ou (31) 3399-2044;
- ✓ Correspondência/Carta, e
- ✓ Presencial (Inativo no período de isolamento)

Neste gráfico, percebe-se que no 2º trimestre de 2020, as manifestações recebidas pela internet - pelo canal Fala.BR apresentaram um aumento de 50% em relação ao trimestre anterior (42%), registrando 63% do total recebido. Não houve registros de manifestações enviadas por e-mail e o

sistema presencial está inativo desde 19/03/2020. As demandas por telefone, por outro lado, reponderam por 33% do total recebido, contra os 25% registrados no período anterior. As interações por carta registraram 4% do total no período estudado.

Por fim, verificamos que as manifestações realizadas por meio das tecnologias de acesso remoto (telefone, caixa de coleta, carta e Internet) se mantiveram praticamente no mesmo patamar em relação ao primeiro trimestre de 2020 (96% contra 97%), o que se permite concluir que o acesso do cidadão à Ouvidoria da CeasaMinas não foi prejudicado, mesmo com a realização do trabalho no sistema remoto pela Ouvidoria, em decorrência da pandemia da COVID-19.

### 2.2.3. Grupos de Assuntos

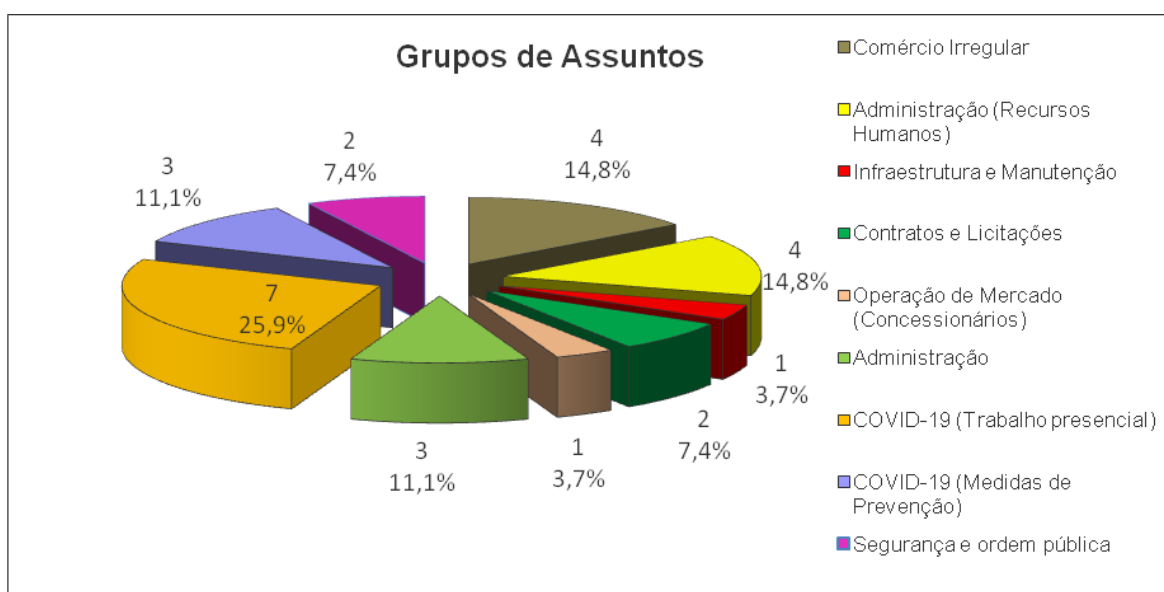


Gráfico 3: Grupos de assuntos  
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações FalaBR -2º Trimestre 2020)

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

No 2º trimestre de 2020 a variação entre os assuntos abordados nas manifestações recebidas se manteve, apesar da verificação de algumas mudanças de comportamento, provavelmente decorrentes do período atípico

que o mundo atravessa. 25,9% dos assuntos abordados estavam relacionados à COVID-19, mais especificamente à escala dos trabalhadores da Estatal no período da pandemia. Houve mais registros relacionados ao novo Coronavírus, mas a ênfase se deu em relação aos cuidados preventivos da Estatal e seus concessionários em relação à doença, registrando 11,1%. No total, o assunto "COVID-19" obteve 37% do total das manifestações recebidas.

Em segundo lugar, obtiveram 14,8% dos registros os assuntos "Comércio Irregular" e "Administração (Recursos Humanos)", sendo este um tema recorrente nas interações realizadas. Em terceiro lugar estão as manifestações com o assunto "Administração" (11,1%), seguida de dois temas empatados: "Segurança e Ordem Pública" e "Contratos e Licitações" , com 7,4% cada. Em quinto lugar verifica-se o empate dos assuntos "Operação de Mercado" e "Infraestrutura e Manutenção", ambos tendo registrado 3,7% do total cada um.

#### 2.2.4. Perfil do Usuário

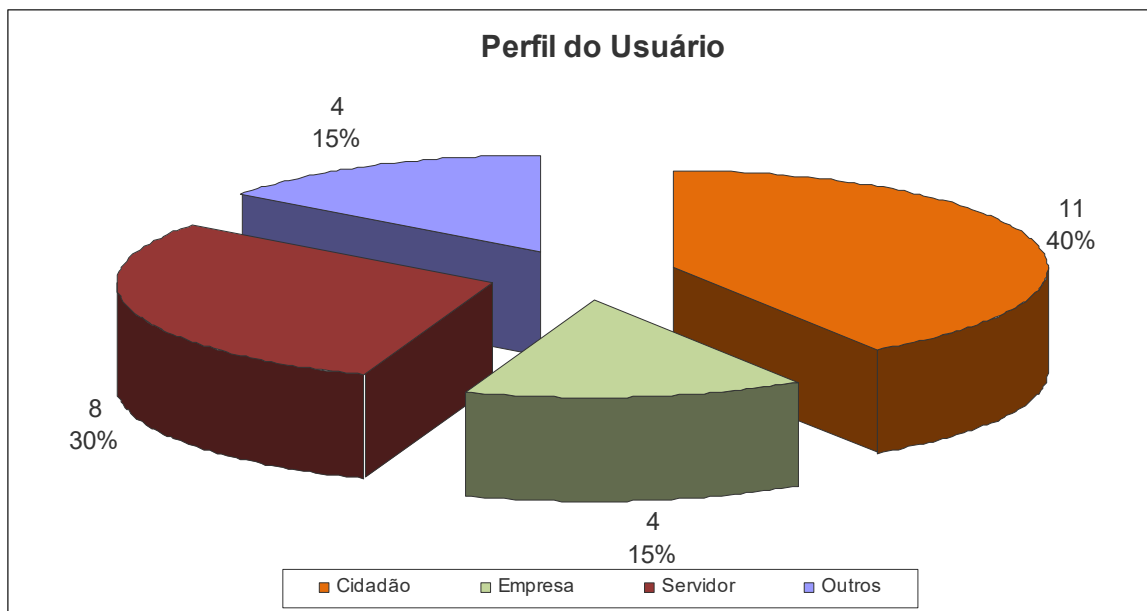


Gráfico 4: Perfil do usuário  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações FalaBR -2º Trimestre 2020)

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” novamente sobressaiu em relação aos demais, respondendo por 40% do total. Verificou-se na participação desse perfil uma queda em relação ao período anterior, que foi de 72%. Em segundo lugar o perfil “Servidor” registrou 30% do total, apresentando um crescimento exponencial em relação ao período anterior, que foi de 3%. Empatados como terceiro colocados, os perfis “Outros” e “Empresa” responderam por 15% do total cada. O primeiro registrou crescimento em relação ao período anterior, que foi de 3%, enquanto o segundo registrou ligeiro aumento em relação ao verificado no 1º trimestre de 2020 (14%).

### 2.2.5. Acompanhamento Mensal

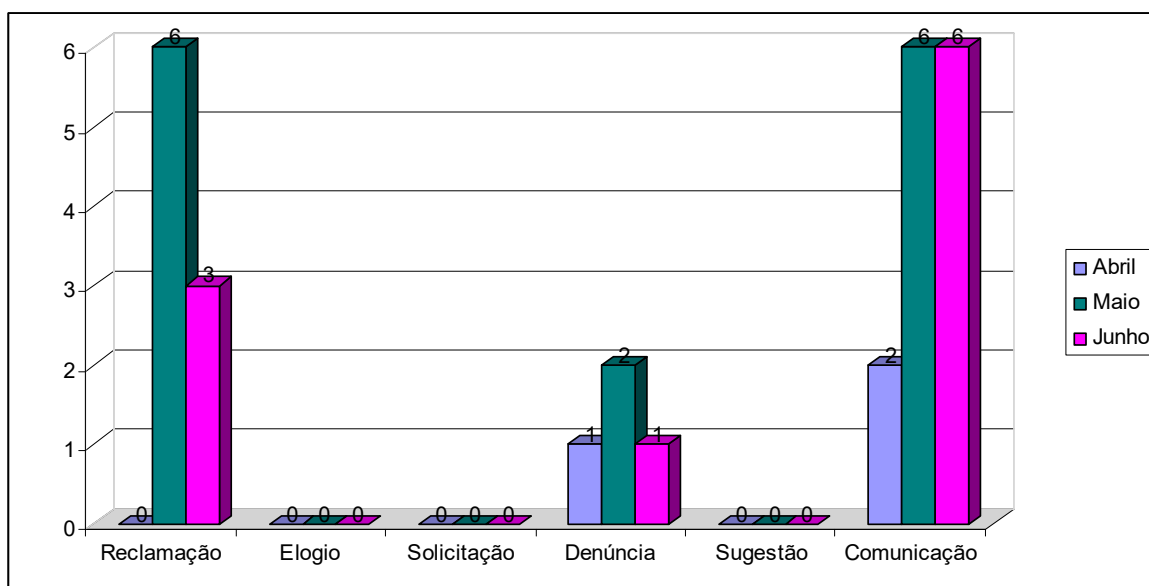


Gráfico 5: Acompanhamento mensal  
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2º Trimestre 2020)

No gráfico é possível comparar a incidência de cada modalidade de manifestação entre Abril e Junho de 2020.

O número de manifestações em Abril (3, 11,1%) foi menor que o registrado nos outros dois meses, Maio (14, 51,9%) e Junho (10, 37%). Comparando-se os números obtidos em Maio em relação aos demais meses e os tipos de manifestações recebidas, percebe-se que a alteração se deu no

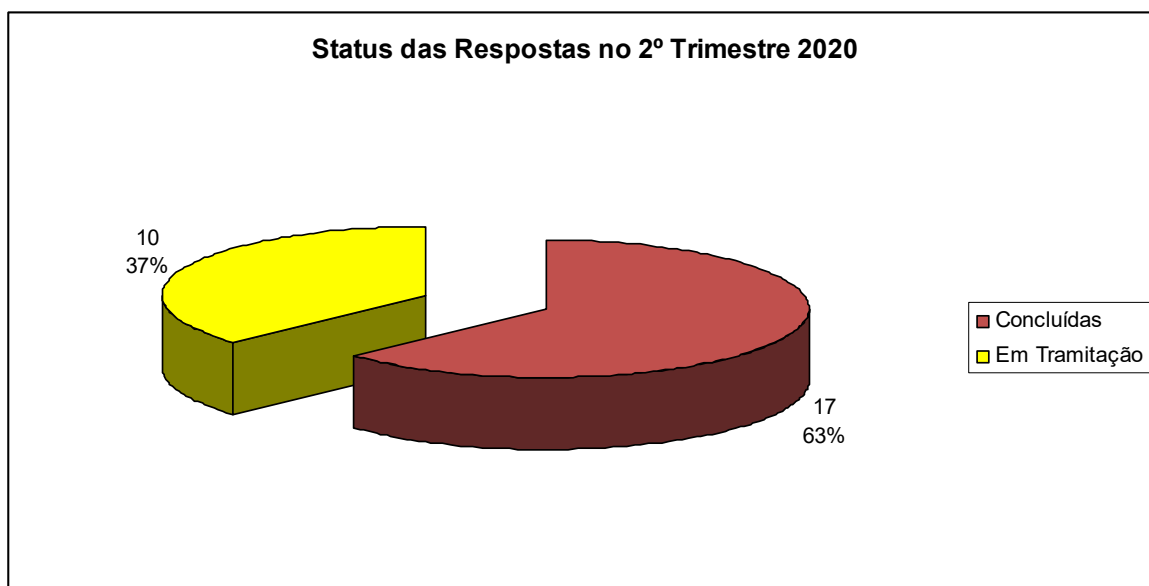


período em que foi determinado o retorno dos empregados ao trabalho no sistema presencial no dia 12/05/2020, período crítico da pandemia da COVID-19: 06 comunicações de denúncia, 02 denúncias e 06 reclamações. Verificando novamente o Gráfico 3, percebe-se que o assunto "COVID-19" respondeu por 37% das manifestações recebidas no período.

O mês de Junho registrou queda nos registro de manifestações em relação ao mês anterior, contendo com 06 comunicações de denúncia, 01 denúncia e 03 reclamações.

A modalidade que se destacou no período foi a "Comunicação de Denúncia", com 14 registros (51,9% do total), seguida do tipo "Reclamação", que obteve 09 manifestações (33,3% do total) Em último lugar, a modalidade "Denúncia" apresentou quatro demandas (14,8%) do total registrado.

### 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 - 2º Trimestre 2020)

Analisando o gráfico verificamos que das 27 manifestações recebidas, 17 (63%) foram respondidas pelas áreas consultadas dentro 2º trimestre de 2020. As outras 10 manifestações (37%) ainda se encontravam em tramitação ao final do período avaliado.

### 2.2.7. Respostas aos Manifestantes

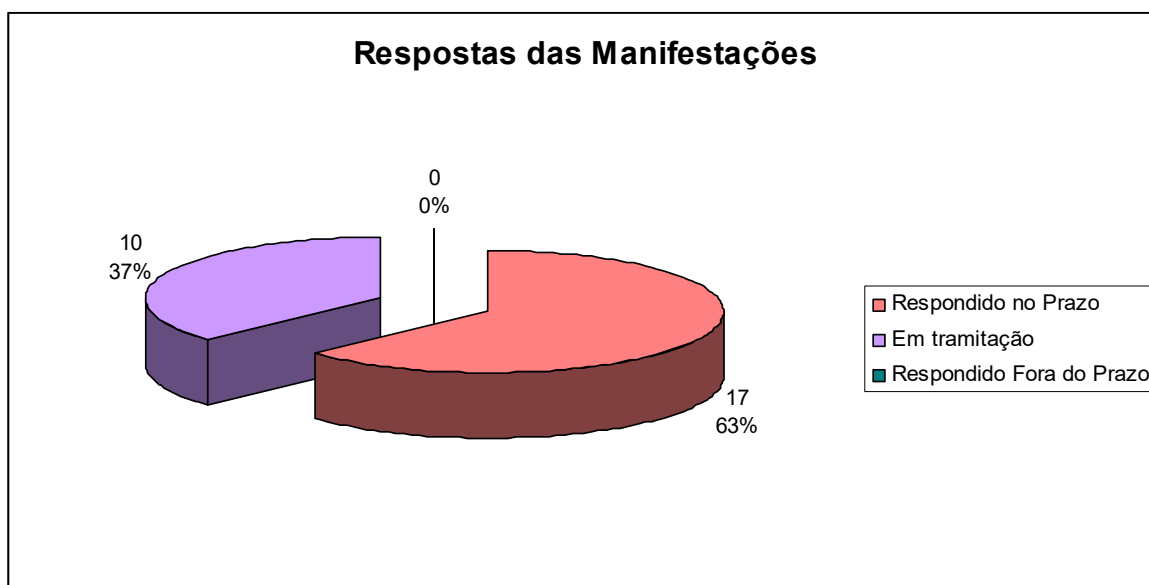


Gráfico 7: Status das respostas encaminhadas para os usuários  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2º Trimestre 2020)

O gráfico demonstra que, mesmo com algumas demandas ainda em tramitação (37%), 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 segundo trimestre de 2020, foi possível observar queda no número de demandas, em relação ao mesmo período em 2019. No ano anterior foram registradas 41 manifestações contra 27 no lapso temporal analisado, uma redução de 34,1% no volume de manifestações recebidas no sistema Fala.BR.

Observamos que, apesar do isolamento social a que a grande parte da população foi submetida em virtude da pandemia da COVID-19, os cidadãos não se furtaram ao direito de realizar pedidos, manifestações e

solicitar atendimento 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 segundo trimestre do ano de 2020.

**TALITA VIEIRA LOPES**  
OUVIDORIA – CEASAMINAS.