



CEASAMINAS

Centrais de Abastecimento

OUVIDORIA DA CEASAMINAS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

3º 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	04
2.1 Introdução à Análise dos Gráficos.....	04
2.2. Análise dos Gráficos	04
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 Tipo de usuário - Gráfico 04	08
2.2.5 Acompanhamento mensal - Gráfico 05.....	09
2.2.6 Resposta das áreas consultadas - Gráfico 06	10
2.2.7 Resposta aos Manifestantes - Gráfico 07.....	11
3. Considerações Finais.....	11

1. HISTÓRICO DAS ATIVIDADES

1.1 Considerações iniciais

O presente relatório visa apresentar o histórico das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da CeasaMinas no **3º 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 3º 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. 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 dirigiram à Administração da CeasaMinas desejando realizar uma manifestação presencialmente foram oferecidos formulários próprios para esta finalidade, para que o cidadão continuasse 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).

Uma novidade ocorrida no período foi a integração sistema e-SIC, no mês de agosto, ao sistema Fala.BR, passando os seus dados a fazer parte das análises do presente relatório.

O respeito aos prazos também se manteve no período atípico, em que houve grande esforço da Ouvidoria, Chefia de Gabinete, diretorias de Finanças e

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 e pedidos de informação recebidos 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

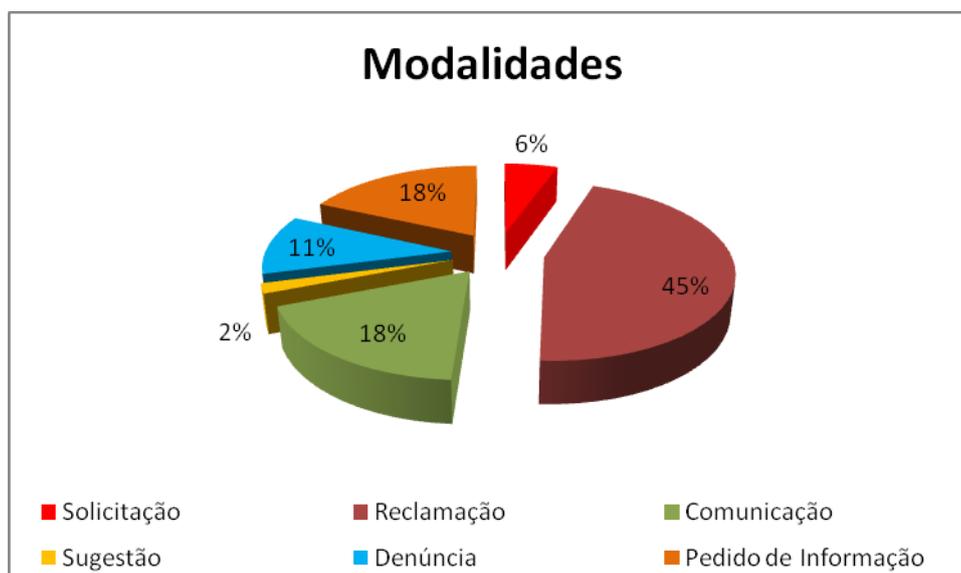


Gráfico 1 : Ocorrência por tipo de manifestação
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR -3º Trimestre 2020)

No período de Julho a Setembro de 2020 foram registradas 57 manifestações, detalhadas logo mais à frente. Duas delas foram arquivadas, por apresentarem repetição ou falta de clareza no pedido. Sendo assim, os dados apresentados no relatório levarão em consideração as 55 manifestações válidas.

Conforme demonstrado no gráfico, as manifestações variaram entre seis formas de interação existentes nesta Ouvidoria: "Reclamação" foi a modalidade com maior índice de registros (25), obtendo 45% do total. Em segundo lugar, as modalidades "Comunicação" e "Pedido de Informação" obtiveram 18% do total, com 10 manifestações cada. Em terceiro lugar, a modalidade "Denúncia" alcançou 11%, registrando 6 interações. A modalidade "Solicitação", com 6%, registrou um total de 3 manifestações, seguida pela modalidade, que obteve 2% do total, com uma manifestação registrada.

2.2.2. Canais de contato

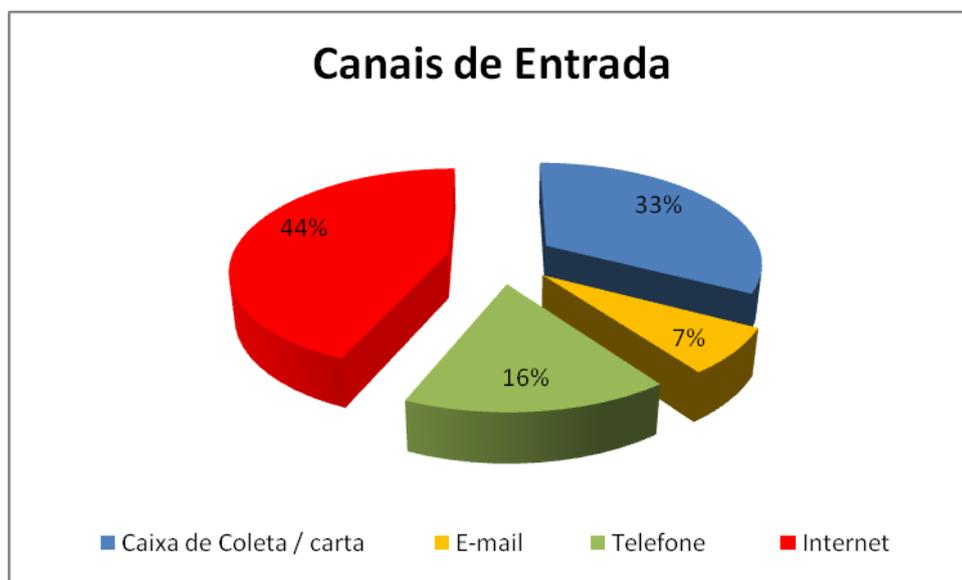


Gráfico 2 : Formas de contato- Canais
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR -3º Trimestre 2020)

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 (Inativo no período de isolamento)

Pela análise deste gráfico percebe-se que no 3º trimestre de 2020 o total de manifestações recebidas pela internet - pelo canal Fala.BR - apresentaram um total de 44%, sendo o meio mais procurado pelos usuários da ferramenta. O segundo canal mais utilizado foram as cartas, entregues diretamente na Ouvidoria da CeasaMinas, ou encaminhadas por meio das caixas de coletas disponibilizadas nas unidades localizadas no interior do estado, com um total de 33% (18 registros). Em seguida, o meio mais buscado pelos manifestantes foi o "Telefone", que registrou 16% do total, com 09 atendimentos. Finalmente, o meio menos utilizado foi o canal "e-mail", que concentrou 7% do período, com 04 manifestações. O atendimento presencial permanece inativo desde 19/03/2020.

Em comparação com o período anterior, obteve-se aumento expressivo das demandas encaminhadas ao sistema FalaBR, que saltaram de 27 para 55, perfazendo um acréscimo de 103,7%. Percebe-se, assim 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

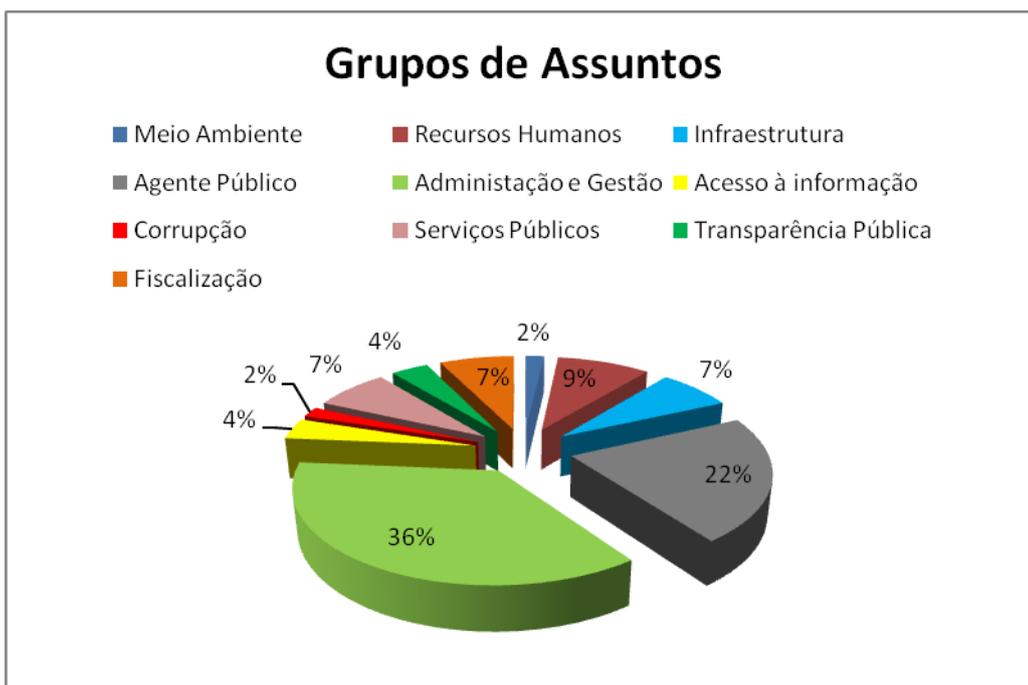


Gráfico 3: Grupos de assuntos
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações FalaBR - 3º Trimestre 2020)

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

No 3º trimestre de 2020 a variação entre os assuntos abordados nas manifestações recebidas se manteve, apesar do crescimento de algumas demandas específicas, que geraram manifestações com o mesmo teor. Mesmo ainda a Pandemia do novo Coronavírus sendo uma realidade, não foram registradas manifestações relacionadas ao assunto "COVID-19", responsável por 25% das demandas no período anterior.

O assunto mais registrado no 3º trimestre de 2020 foi "Administração e Gestão", com 36% das demandas (20 no total), que abordou questões relacionados à gestão da Estatal, seus empregados e suas unidades no interior do estado. Em segundo lugar, o assunto "Agente Público" (22%) foi o foco de 12 manifestações relacionadas à forma de tratamento de alguns dos empregados em relação aos usuários da Estatal. Com 9% dos registros (5 no total), o assunto "Recursos Humanos" esteve relacionado a questões internas dos empregados e/ou seus representantes, que consideraram a Ouvidoria um meio eficaz para solucioná-las. Em seguida o assunto "Fiscalização", que reuniu questões relacionadas ao comércio irregular e higienização de caixas plásticas foi responsável por 7% do total recebido, com 04 manifestações. O assunto "Serviços Públicos", relacionado aos serviços prestados pela Estatal, também encerrou o período com 7% das manifestações. Registrando 4% do total, com 02 manifestações cada, encontramos os assuntos "Acesso à Informação" e "Transparência Pública". Por fim, os assuntos menos abordados no período (2%) foram "Corrupção" e "Meio Ambiente", com 01 registro cada.

2.2.4. Perfil do Usuário

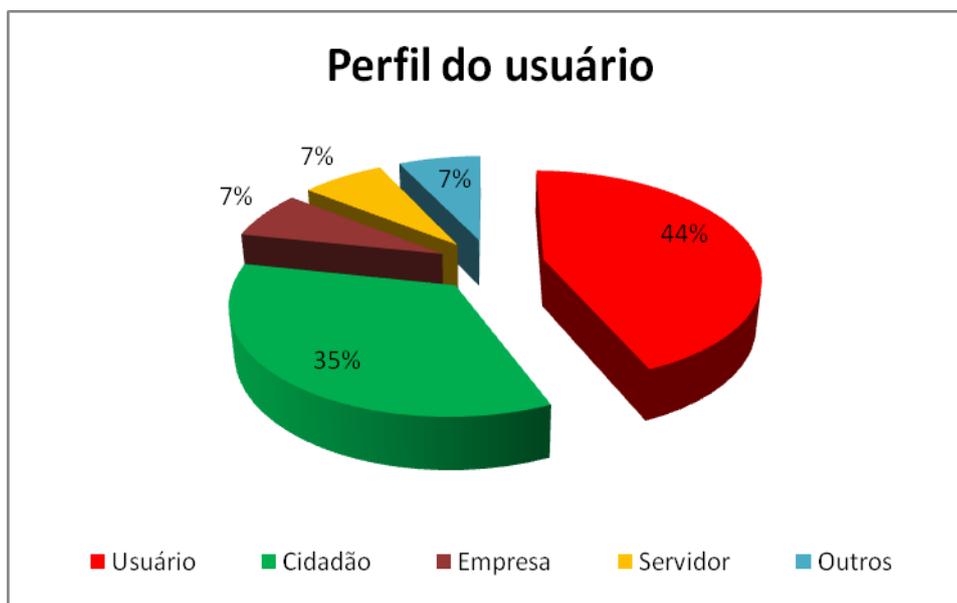


Gráfico 4: Perfil do usuário
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações FalaBR -3º Trimestre 2020)

O gráfico demonstra o perfil ou tipo dos usuários que registraram manifestação nesta Ouvidoria no período. A partir da sua análise verifica-se que o tipo "Usuário", (usuários diretos dos serviços prestados pela Estatal: produtores rurais, chapas etc), se sobressaiu em relação aos demais, respondendo por 44% das manifestações recebidas (24), algo diferente do verificado nos períodos anteriormente analisados. O tipo "Cidadão", em segundo lugar, respondeu por 35% do total, com 19 registros. Em períodos anteriores, o percentual obtido pelo perfil chegou a atingir 72%. Empatados em terceiro lugar (7% do total cada) os perfis "Servidor", "Cidadão" e "Empresa" registraram 04 manifestações individualmente.

Tendo em vista os assuntos mais abordados no tópico anterior e os tipos de usuários mais frequentes neste item, verificamos convergência entre os assuntos mais comuns - "Administração e Gestão" e "Agente Público" -, que perfizeram 58% do total, com os tipos de usuários mais frequentes - "Usuário" e "Cidadão" -, com 79% do total de manifestantes. Este fator é algo que deve ser observado com atenção pela gestão da CeasaMinas.

2.2.5. Acompanhamento Mensal

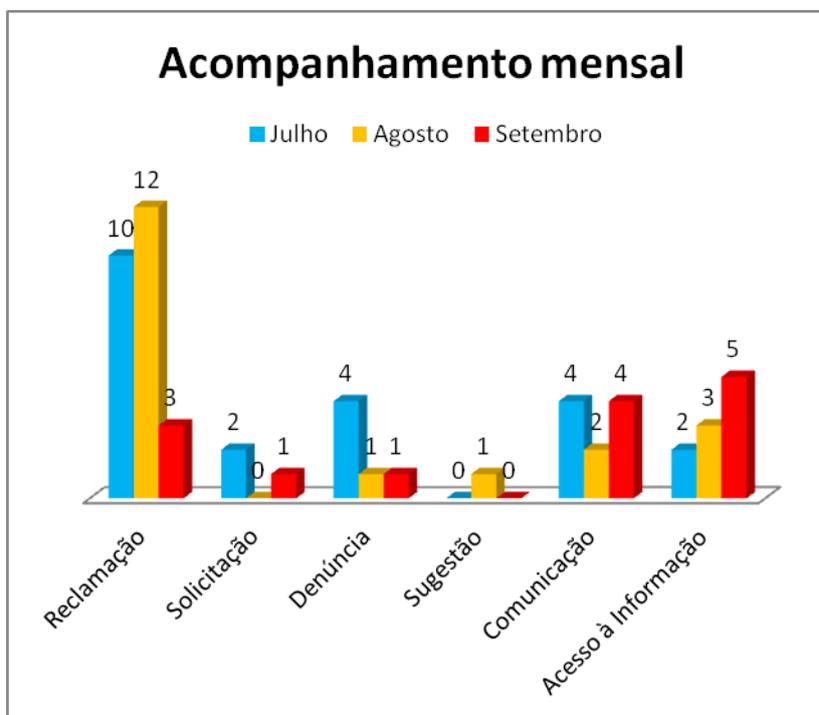


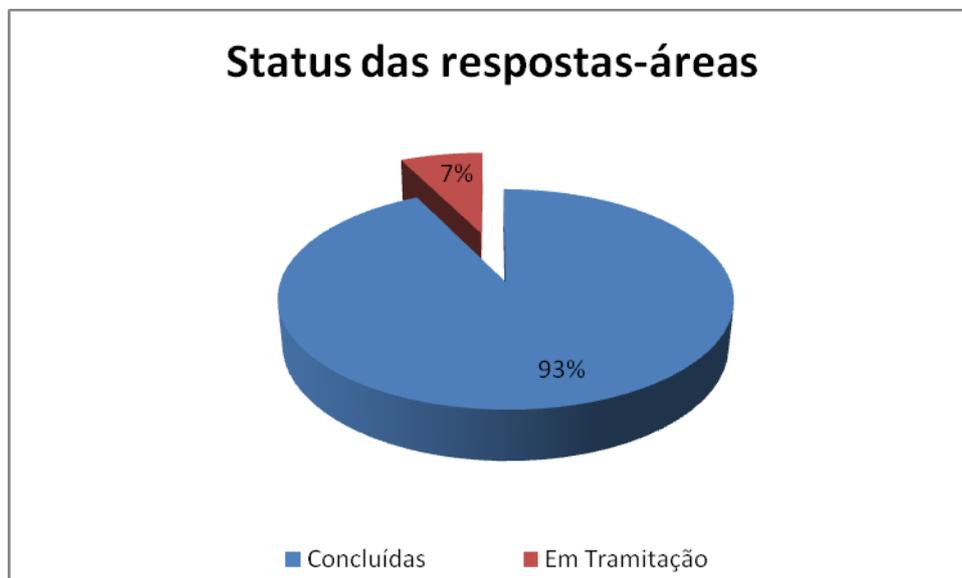
Gráfico 5: Acompanhamento mensal
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 3º Trimestre 2020)

No gráfico é possível comparar a incidência de cada modalidade de manifestação entre Julho e Setembro de 2020.

O número de manifestações em Julho (22, 40%) foi maior que o registrado nos outros dois meses, Agosto (18, 32,7%) e Setembro (14, 25,3%). Comparando-se os números obtidos em Julho em relação aos demais meses e os tipos de manifestações recebidas, percebe-se que a alteração se deu relacionada a manifestações registradas com o assunto "Agente Público", sendo 10 no total.

A modalidade que mais se destacou no período foi a "Reclamação", com 25 registros e 45,4% do total. Em segundo lugar, as modalidades "Comunicação" e "Acesso à Informação", com 10 registros e 18,2% do total. Em terceiro lugar, com 06 registros e 10,9% do total temos a modalidade "Denúncia", seguida do tipo "Solicitação", que obteve 03 manifestações e 5,5% do total. Em último lugar, a modalidade "Sugestão" apresentou uma demanda, o equivalente a 1,8% 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 -3º Trimestre 2020)

Analisando o gráfico verificamos que das 55 manifestações recebidas, 51 (93%) foram respondidas pelas áreas consultadas dentro 3º trimestre de 2020. As outras 4 manifestações (7%) 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 (4, 7%), 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 terceiro trimestre de 2020, foi possível observar crescimento no número de demandas, em relação ao mesmo período em 2019. No ano anterior foram registradas 50 manifestações conta 57 no lapso temporal analisado, um acréscimo de 14% no volume de manifestações recebidas no sistema FalaBR.

Observamos que, a despeito do isolamento social a que a grande parte da população foi submetida em virtude da pandemia da COVID-19 e, em virtude disso, a suspensão dos atendimentos presenciais, os cidadãos

continuaram a fazer uso do seu 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 terceiro trimestre do ano de 2020.

TALITA VIEIRA LOPES
OUVIDORIA – CEASAMINAS.