



CEASAMINAS

Centrais de Abastecimento

OUVIDORIA DA CEASAMINAS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2º Trimestre 2021

SUMÁRIO

1. Histórico das Atividades.....	02
1.1 Considerações Iniciais.....	02
1.2 Desenvolvimento das Atividades.....	02
2. Apresentação e Análise de Dados	03
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
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 **2º trimestre de 2021**. 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 2º trimestre de 2021, 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, pedidos 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, demonstrando grande esforço da Ouvidoria, Presidência, 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 abril a junho de 2021, foram registradas 58 manifestações, detalhadas logo mais à frente. Uma delas foi arquivada, por abordar questão externa à competência da CeasaMinas. Sendo assim, os dados apresentados no relatório levarão em consideração as 57 manifestações válidas.

Em comparação com o trimestre anterior, quando foram registradas 41 manifestações válidas, foi observado um aumento no número das demandas encaminhadas ao sistema Fala.BR. Movimento semelhante pode ser observado se compararmos o 2º trimestre de 2021 com o mesmo período do ano passado, quando foram registradas 27 manifestações.

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, não impediram que o cidadão tivesse acesso aos serviços desta Ouvidoria.

Pelo contrário: o 2º trimestre de 2021 registrou o maior número de manifestações para um único trimestre desde 2018, quando os relatórios começaram a ser publicados no Portal da Transparência.

2.2.1 Ocorrências por Tipo de Manifestação - Modalidades

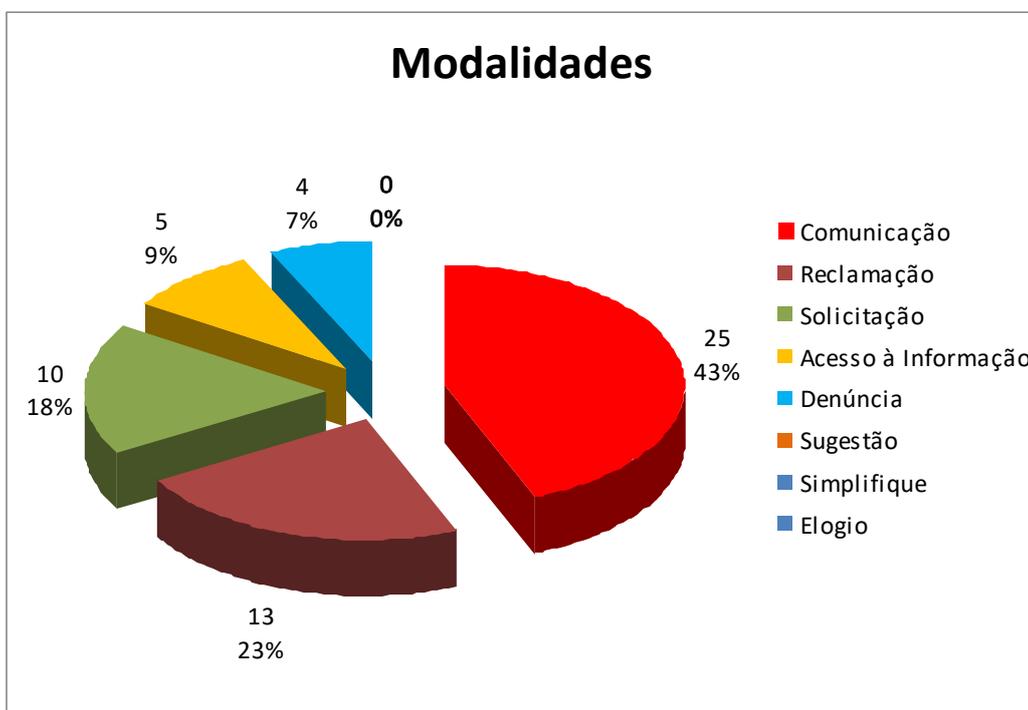


Gráfico 1: Ocorrência por tipo de manifestação
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2º Trimestre 2021)

Conforme demonstrado no gráfico, as manifestações variaram entre 5 das 8 formas possíveis de interação nesta Ouvidoria, uma vez que não houve nenhum registro de "Sugestão", "Simplifique" e "Elogio" no período. As demandas do tipo "Comunicação" foram as mais frequentes no período, com 43% do total. Em seguida, aparecem as manifestações classificadas como "Reclamação" (23%), "Solicitação" (18%), "Acesso à Informação" (9%) e, por fim, "Denúncia" (7%).

2.2.2 Canais de Contato

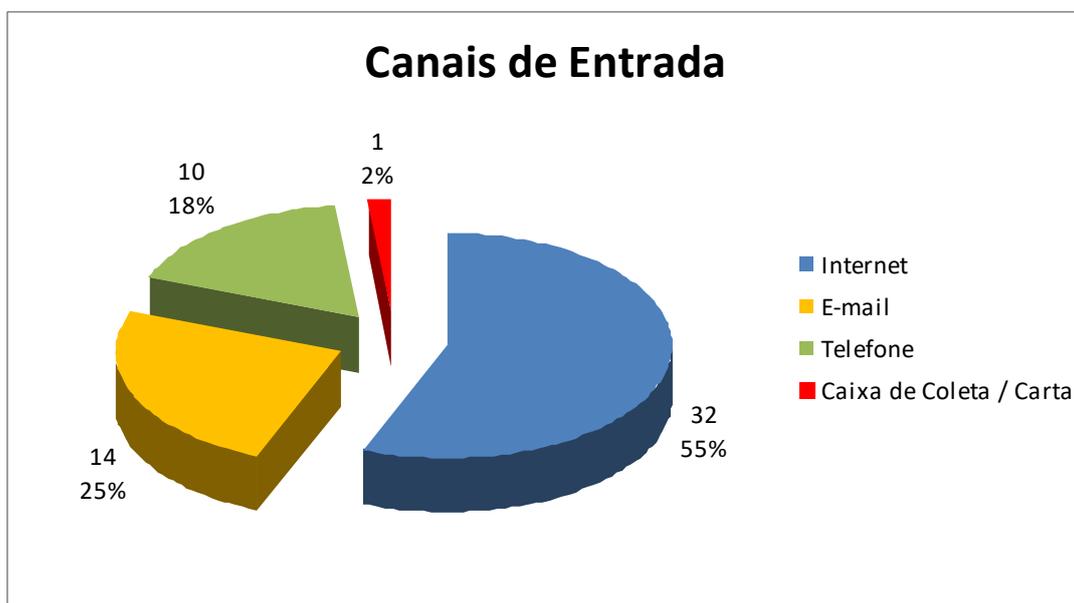


Gráfico 2: Formas de Contato - Canais
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2º Trimestre 2021)

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: 0800-286-2267 ou (31) 3399-2044;
- ✓ Correspondência/Carta, e
- ✓ Presencial (inativo no período de isolamento).

Pela análise desse gráfico, percebe-se que no 2º trimestre de 2021 as manifestações recebidas pela internet - pelo canal Fala.BR - apresentaram um total de 55% (32 registros), sendo o meio mais procurado pelos usuários da Ouvidoria, com ampla vantagem pelo meio que aparece em segundo lugar, e-mail, com 25%. O terceiro canal mais utilizado foi o telefone, com 18%, seguido da carta (2%), entregue diretamente na Ouvidoria da CeasaMinas por meio de formulário próprio, disponibilizado na recepção do prédio da administração. O atendimento presencial, como já foi dito, permanece inativo desde 19/03/2020 e, portanto, não aparece no gráfico.

2.2.3 Grupos de Assuntos

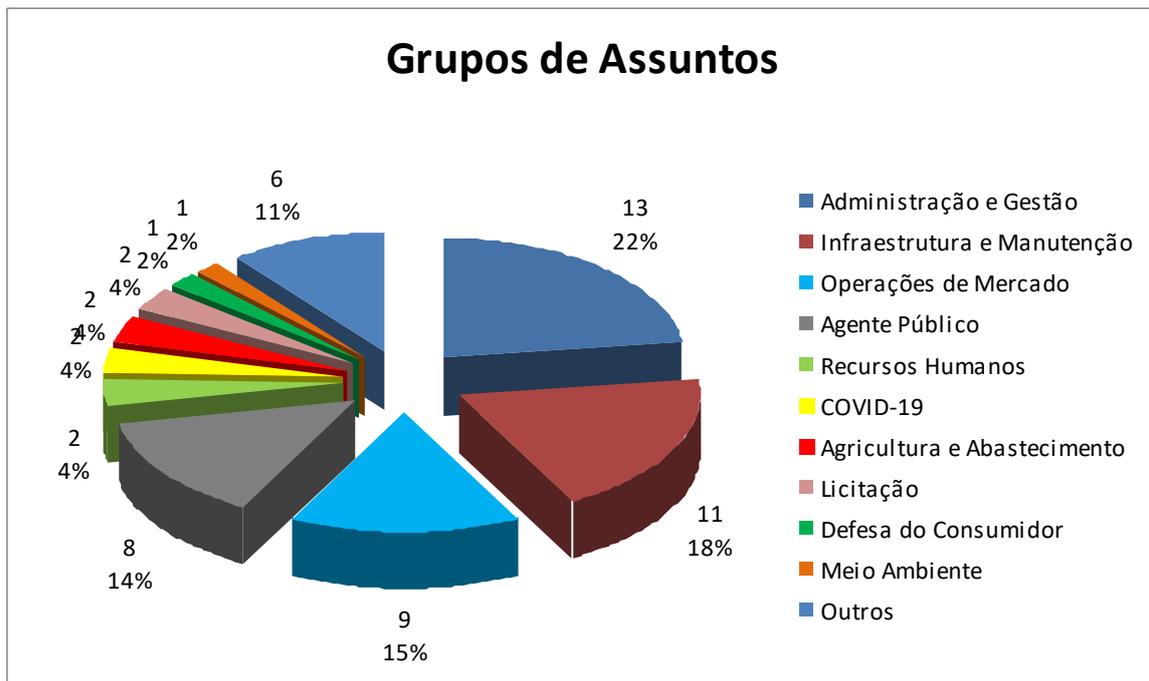


Gráfico 3: Grupos de Assuntos
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2º Trimestre 2021)

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 2º trimestre de 2021 englobam dez grupos de assuntos, sendo que o mais frequente no período foi “Administração e Gestão”, com 13 registros – 22% do total. Nesse grupo de assunto, as demandas mais comuns tratam de ações relacionadas à diretoria da CeasaMinas.

Como pode ser visto no gráfico, houve um certo equilíbrio entre os quatro assuntos mais frequentes no período. Em segundo lugar, está “Infraestrutura e Manutenção” (18%). Logo depois, aparecem “Operações de Mercado”, com 15%, e “Agente Público”, com 14%. Enquanto em “Operações de Mercado” encontram-se demandas relacionadas ao funcionamento do mercado, como, por exemplo, comércio irregular, em “Agente Público” o foco são as questões ligadas à conduta dos empregados da CeasaMinas.

Os outros grupos de assunto são “Recursos Humanos” (4%), “COVID-19” (4%), “Agricultura e Abastecimento” (4%), Licitação (4%), “Defesa do Consumidor” (2%) e “Meio Ambiente” (2%). Assuntos não relacionados a

nenhum dos listados anteriormente compõem o grupo "Outros", que aparece com 11% das demandas.

2.2.4 Perfil do Usuário

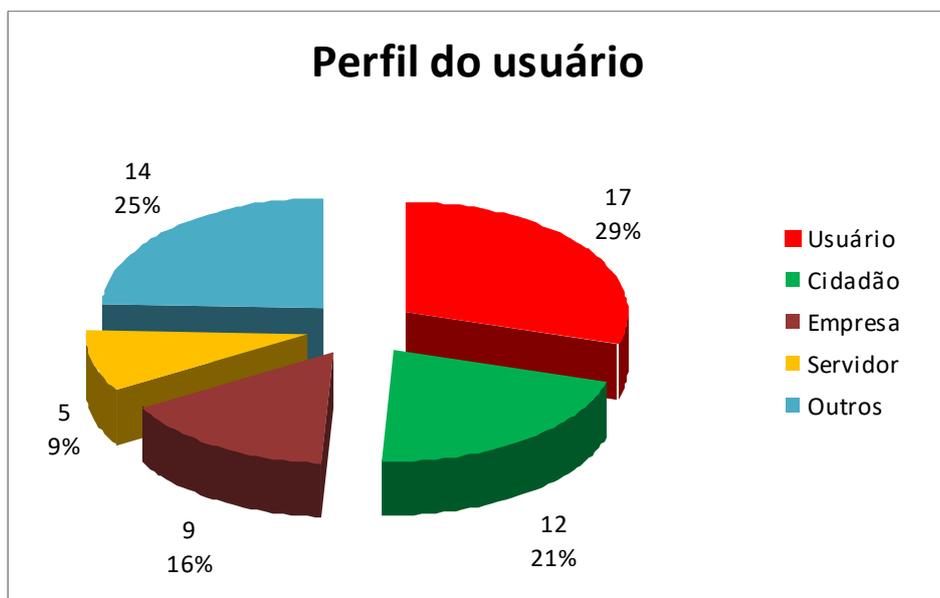


Gráfico 4: Perfil do Usuário
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2º Trimestre 2021)

O gráfico demonstra o perfil ou tipo dos usuários que registraram manifestação nesta Ouvidoria no período. A partir da sua análise, verifica-se que a maioria dos manifestantes (29% - 17 registros) são os próprios usuários do mercado, ou seja, produtores rurais, concessionários e seus funcionários, carregadores/chapas e compradores.

O tipo "Cidadão", em segundo lugar, respondeu por 21% do total. "Empresa" vem em seguida, com 16%, sendo que todas elas são empresas estabelecidas nos entrepostos. Depois, aparece o grupo "Servidor", com 9%. Pelo fato de terem optado pelo anonimato e pelo teor da manifestação, não foi possível classificar 14 manifestantes (25%) em nenhum dos grupos anteriores.

2.2.5 Acompanhamento Mensal

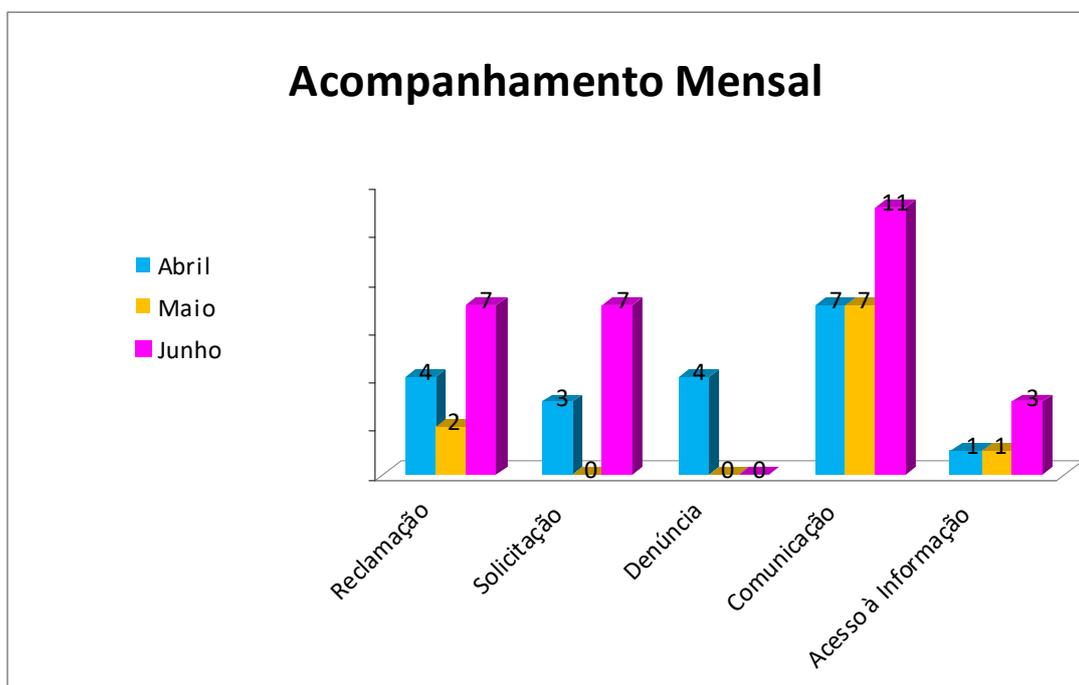


Gráfico 5: Acompanhamento Mensal
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2º Trimestre 2021)

No gráfico, é possível comparar a incidência de cada modalidade de manifestação entre abril e junho de 2021. Pode-se observar um desequilíbrio na distribuição das demandas entre os três meses do 2º trimestre de 2021. Em abril, foram 19 manifestações no total. Em maio, 10. Já em junho, foram 28.

Junho registrou o maior número de manifestações em todas as categorias, exceto "Denúncia", que se concentrou em abril. Em razão disso, abril foi o único mês do período no qual houve ao menos um registro de cada modalidade.

2.2.6 Status das Respostas Fornecidas pelas Áreas Consultadas

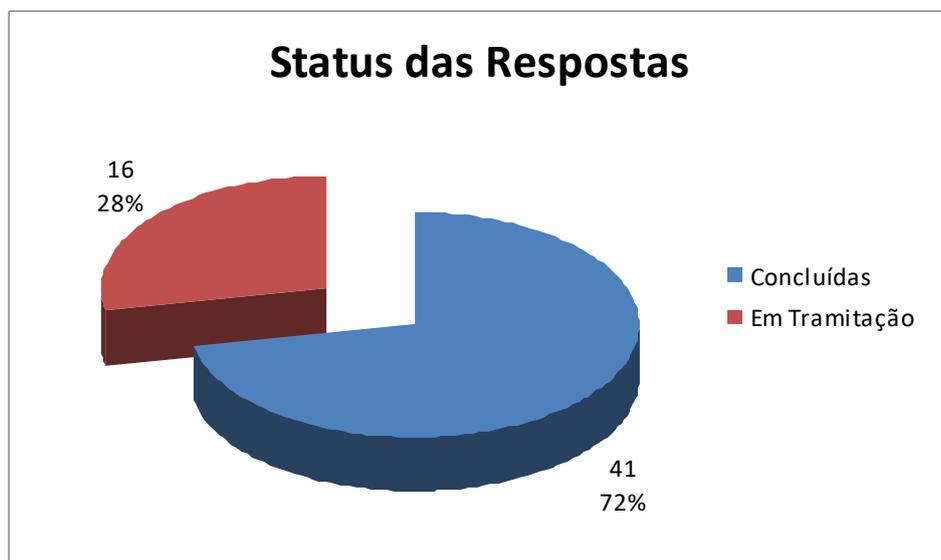


Gráfico 6: Status das respostas fornecidas pelas áreas consultadas
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2º Trimestre 2021)

Analisando o gráfico, verificamos que das 57 manifestações válidas, 41 (72%) foram respondidas pelas áreas consultadas dentro do 2º trimestre de 2021. Outras 16 manifestações (28%) ainda se encontravam em tramitação ao final do período avaliado. Vale destacar que essas manifestações ainda encontram-se dentro do prazo, como será visto no tópico a seguir.

2.2.7 Respostas aos Manifestantes

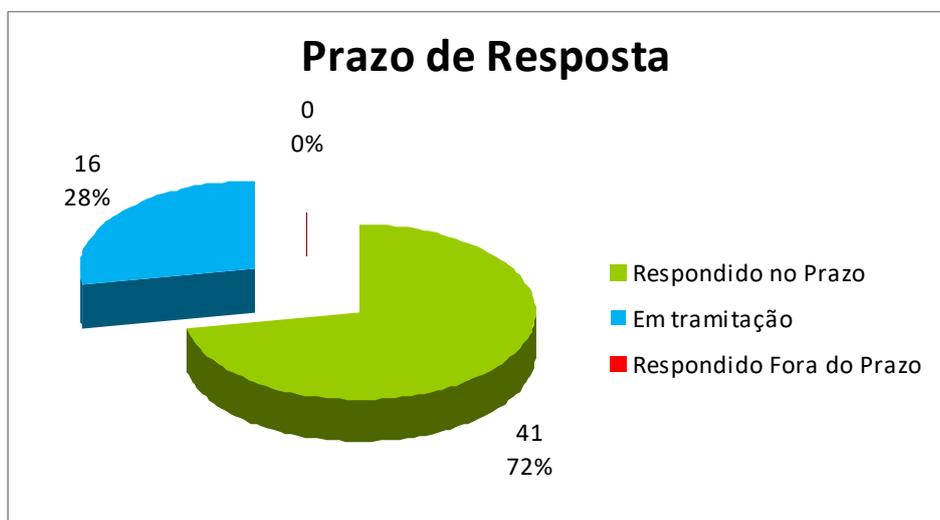


Gráfico 7: Status das respostas encaminhadas para os usuários
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2º Trimestre 2021)

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. Até o encerramento do 2º semestre de 2021, não haviam sido registrados atrasos 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 2º trimestre de 2021, foi possível observar crescimento no número de demandas em relação ao mesmo período de 2020.

No ano anterior, foram registradas 27 manifestações, contra 57 no lapso temporal analisado, um acréscimo de 111% no volume de manifestações recebidas no sistema Fala.BR. Em comparação ao trimestre anterior, o aumento foi de 39%, visto que foram registradas 41 manifestações válidas no 1º trimestre de 2021.

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 2º trimestre do ano de 2021.

VINÍCIUS MATTIELLO ARAÚJO
OUVIDOR INTERINO – CEASAMINAS