



CEASAMINAS

Centrais de Abastecimento

OUVIDORIA DA CEASAMINAS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

3º 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
Gráfico 1	04
2.2.1 Ocorrência por Tipo de Manifestação	04
Gráfico 02	04
2.2.2 Canais de Contato - Gráfico 03	05
2.2.3 Grupos de Assunto - Gráfico 04	06
2.2.4 Perfil do Usuário - Gráfico 05	07
2.2.5 Acompanhamento Mensal - Gráfico 06.....	08
2.2.6 Status das Respostas Fornecidas pelas Áreas Consultadas	09
Gráfico 07	09
2.2.7 Respostas aos Manifestantes - Gráfico 08	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 **3º 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 3º 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, mantiveram o mesmo *status*, ao passo que os demais trabalhos do setor mantiveram-se ativos, inclusive o acolhimento por telefone 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 para que não houvesse prejuízos na qualidade da assistência prestada 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 demandas 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 julho a setembro de 2021 foram registradas 64 manifestações, detalhadas logo mais à frente. Duas delas foram arquivadas/encaminhadas para outro órgão, por abordarem questões externas à competência da CeasaMinas. Sendo assim, os dados apresentados no relatório levarão em consideração as 62 registros válidos.

Em comparação com o trimestre anterior, quando foram registradas 58 manifestações válidas, houve um crescimento de 6,89% no número das demandas encaminhadas ao sistema Fala.BR. Em relação ao mesmo período no ano de 2020, que obteve 57 incidências, o aumento verificado foi de 8,77%.

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 3º trimestre de 2021 registrou novo recorde de manifestações para um único trimestre desde 2018, quando os relatórios começaram a ser publicados no Portal da Transparência, conforme verificamos no gráfico a seguir:

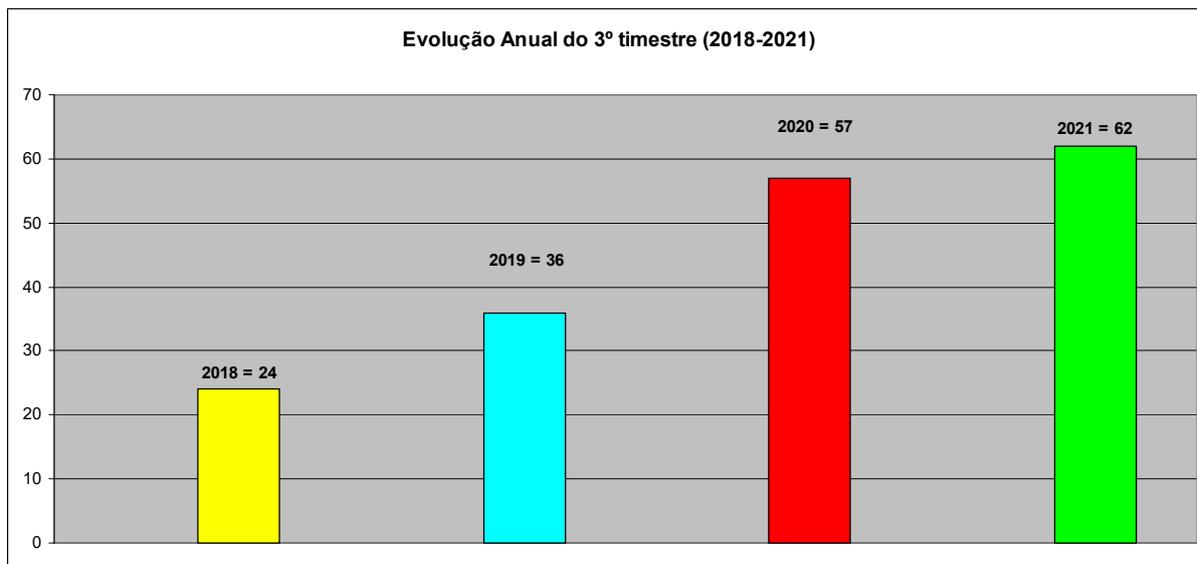


Gráfico 1: Evolução anual
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 3º Trimestre 2021)

2.2.1 Ocorrências por Tipo de Manifestação - Modalidades

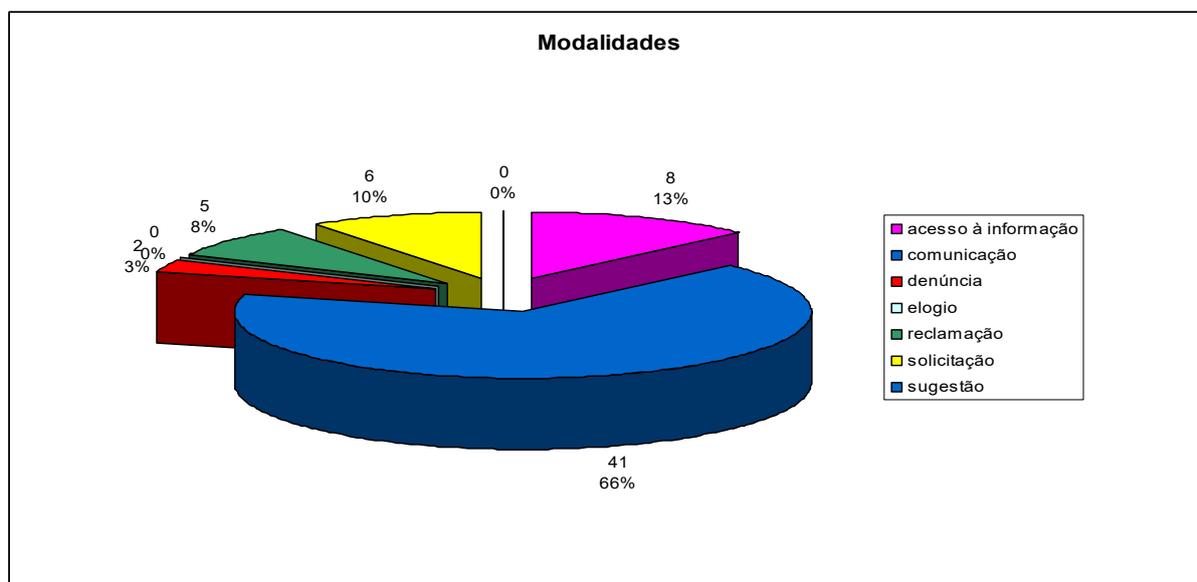


Gráfico 2: Ocorrência por tipo de manifestação
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 3º Trimestre 2021)

Conforme demonstrado no gráfico, as manifestações variaram entre cinco das oito formas possíveis de interação nesta Ouvidoria, uma vez que não houve

nenhum registro de "Sugestão" e "Elogio" no período. A modalidade "Simplifique" não se aplica à realidade da CeasaMinas, pois é dirigida a órgãos da Administração Direta. As demandas do tipo "Comunicação" foram as mais frequentes no período, com 66% do total. Em seguida, aparecem as manifestações classificadas como "Acesso à Informação" (13%), "Solicitação" (10%), "Reclamação" (8%) e, por fim, "Denúncia" (3%).

Um dado relevante a ser destacado é o crescimento da modalidade "Comunicação" em relação ao trimestre anterior, que registrou 25 manifestações entre abril e junho, perfazendo 43% do total no período. A categoria, que registrou o crescimento expressivo de 64% no período analisado em relação ao 2º trimestre de 2021, tem por característica denúncias registradas no sistema Fala.Br anonimamente e sem possibilidade de conhecimento da resposta por parte do demandante. Este fenômeno, atrelado ao conteúdo verificado nas comunicações recebidas do período, traz indicativos do clima organizacional na estatal no período em análise.

2.2.2 Canais de Contato

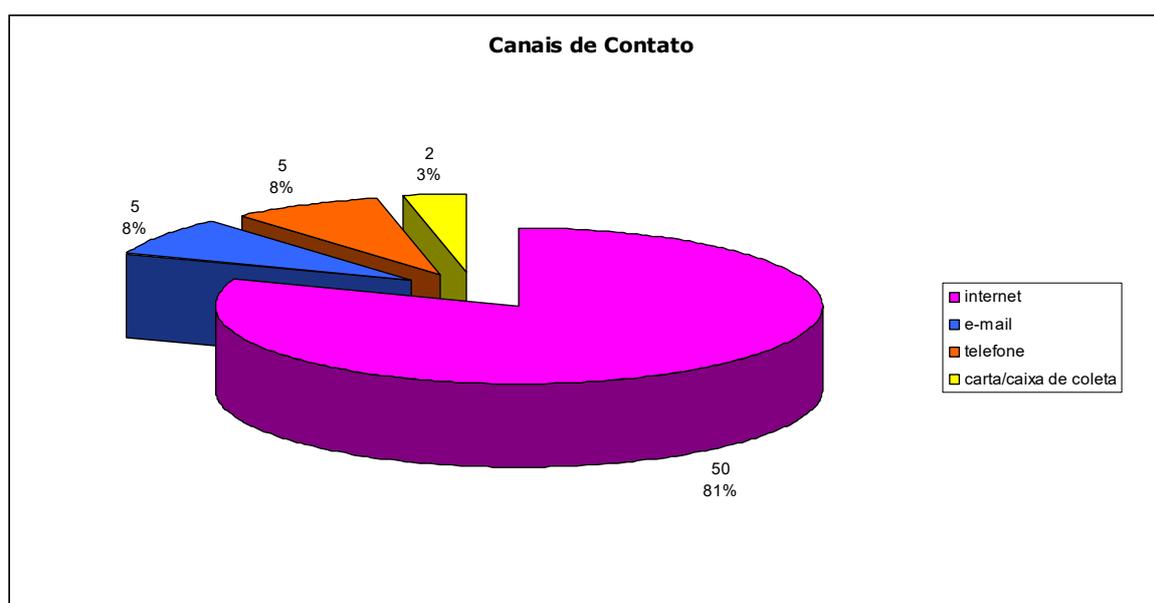


Gráfico 3: Formas de Contato - Canais
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 3º Trimestre 2021)

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/Caixa de coleta, e
- ✓ Presencial (inativo no período de isolamento).

Pela análise dos dados percebe-se que no 3º trimestre de 2021 os requerimentos recebidos pela internet (sistema Fala.BR) apresentaram um total de 81% (50 registros), sendo o meio mais procurado pelos usuários da Ouvidoria, com ampla vantagem sobre os que aparecem em segundo lugar; e-mail e telefone, com 8% e cinco manifestações cada. O terceiro canal mais utilizado foi a carta/caixa de coleta, com duas incidências, (3% do total). Nesta opção o pedido é entregue diretamente na Ouvidoria da CeasaMinas por meio de formulário próprio, disponibilizado na recepção do prédio da administração ou enviado pelas unidades do interior. O atendimento presencial, conforme já mencionado, permanece inativo desde 19/03/2020 e não é visto no gráfico.

2.2.3 Grupos de Assuntos

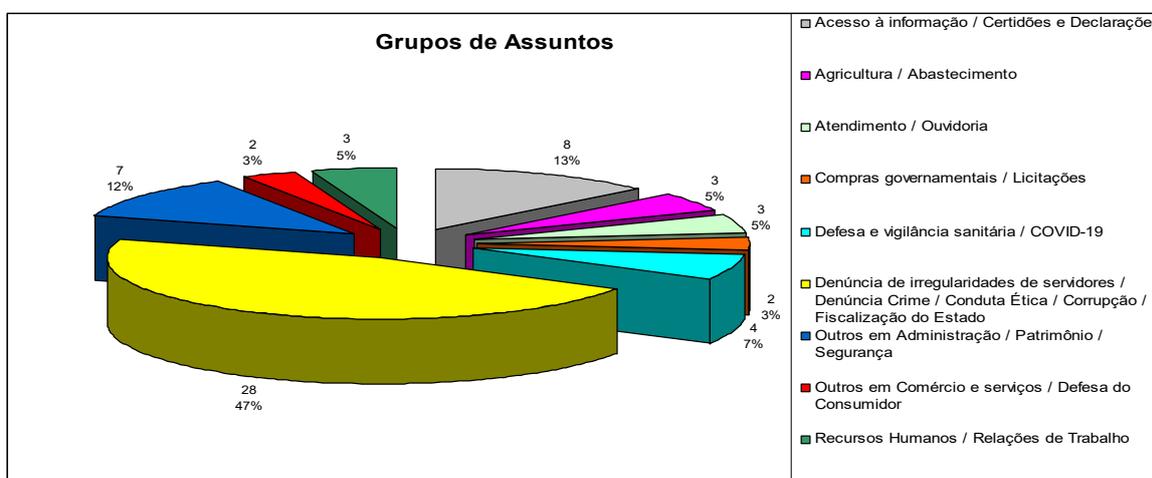


Gráfico 4: Grupos de Assuntos
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 3º Trimestre 2021)

As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram divididas em grupos específicos, de acordo com a pertinência temática da competência de cada setor da CeasaMinas. As recebidas no 3º trimestre de 2021 englobam nove grupos de assuntos, sendo que o mais frequente no período foi “Denúncia de irregularidades de servidores / Denúncia Crime / Conduta Ética / Corrupção / Fiscalização do Estado”, com 28 registros (47% do total). Nesse bloco, as demandas mais comuns tratam de denúncias relacionadas aos empregados e à diretoria da Estatal. Em segunda posição encontram-se as manifestações com a temática “Acesso à informação / Certidões e Declarações”, com oito registros e 13% do total. O terceiro grupo de assunto mais recebido foi “Outros em Administração / Patrimônio / Segurança”, com sete manifestações e 12% do total. O quarto tema mais recorrente foi “Defesa e vigilância sanitária / COVID-19”, com quatro registros (7%) no total. A quinta posição foi dividida com as matérias “Agricultura / Abastecimento”, “Recursos Humanos / Relações de Trabalho” e “Atendimento / Ouvidoria” registrando três manifestações cada e 5% do total. Os grupos que tiveram menor número de manifestações foram “Outros em Comércio e serviços / Defesa do Consumidor” e “Compras governamentais / Licitações”, ambos com duas ocorrências cada e 3% do total.

2.2.4 Perfil do Usuário

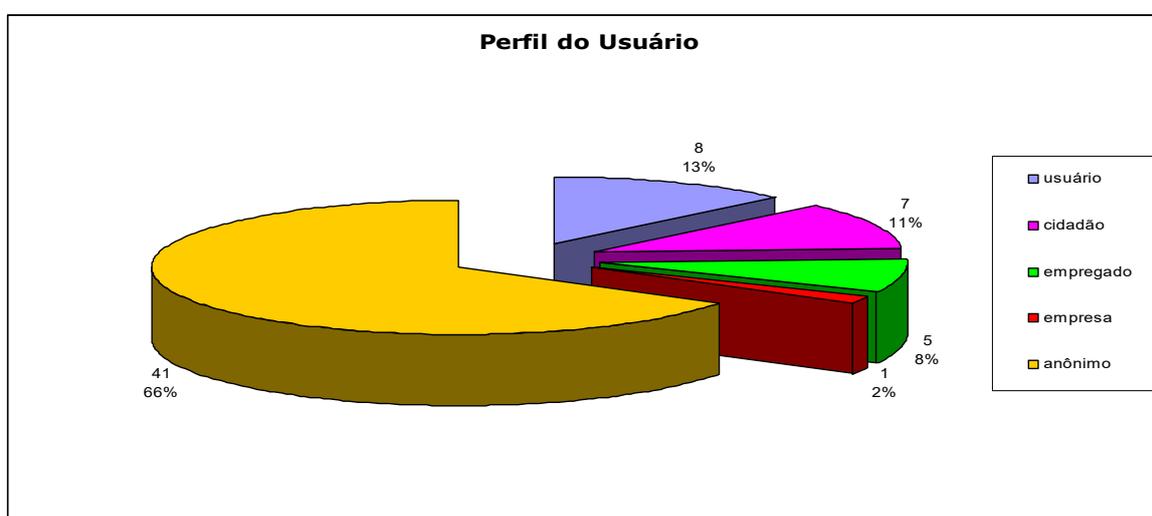


Gráfico 5: Perfil do Usuário
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 3º Trimestre 2021)

O gráfico acima demonstra o perfil ou tipo dos usuários que registraram manifestação nesta Ouvidoria no período. A partir da sua análise, verifica-se que a grande maioria dos manifestantes (66% - 41 registros) é anônima. O segundo tipo de manifestante mais recorrente é o de usuários do mercado, ou seja: produtores rurais, concessionários e seus funcionários, carregadores/chapas e compradores, com 13% do total e oito ocorrências.

O tipo "Cidadão", em terceiro lugar, respondeu por 11% do total, com sete manifestações. "Empregado" vem em seguida, com 8% do total e cinco manifestações. Por fim, o tipo menos frequente foi o manifestante "Empresa", com 2% do total e uma manifestação registrada.

2.2.5 Acompanhamento Mensal

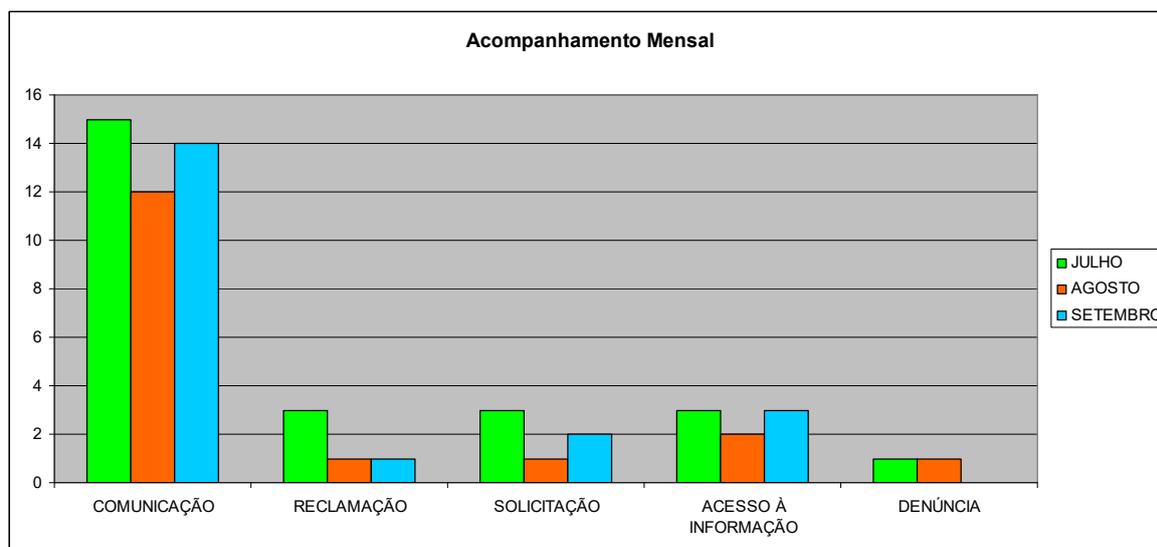


Gráfico 6: Acompanhamento Mensal
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 3º Trimestre 2021)

No gráfico, é possível comparar a incidência de cada modalidade de manifestação entre julho e setembro de 2021. Pode-se observar certo equilíbrio na distribuição das demandas entre os três meses do 3º trimestre de 2021. Em julho, foram 25 manifestações no total. O mês de agosto apresentou queda e registrou 17. Já em setembro, foram 20 incidências.

Julho registrou o maior número de manifestações em todas as categorias, seguido pelo mês de setembro. A modalidade "Comunicação" se manteve com a maior incidência durante todo o período. No mês de setembro não houve apontamento do tipo "Denúncia", sendo que nos demais meses ela teve um registro em cada. Ao longo do 3º trimestre de 2021 não foram verificados registros da modalidade "sugestão".

2.2.6 Status das Respostas Fornecidas pelas Áreas Consultadas

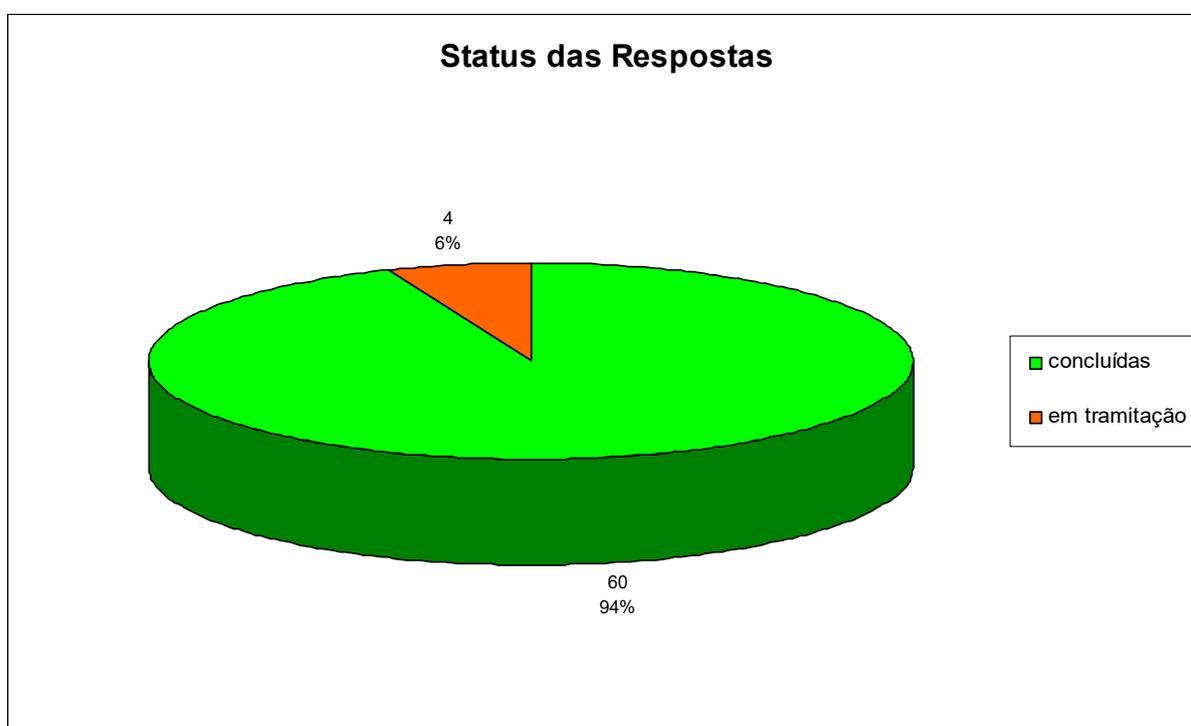


Gráfico 7: Status das respostas fornecidas pelas áreas consultadas
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 3º Trimestre 2021)

Analisando o gráfico, verificamos que das 62 manifestações válidas, 60 (94%) foram respondidas pelas áreas consultadas e outras duas manifestações (6%) ainda se encontravam em tramitação ao final do período avaliado.

2.2.7 Respostas aos Manifestantes

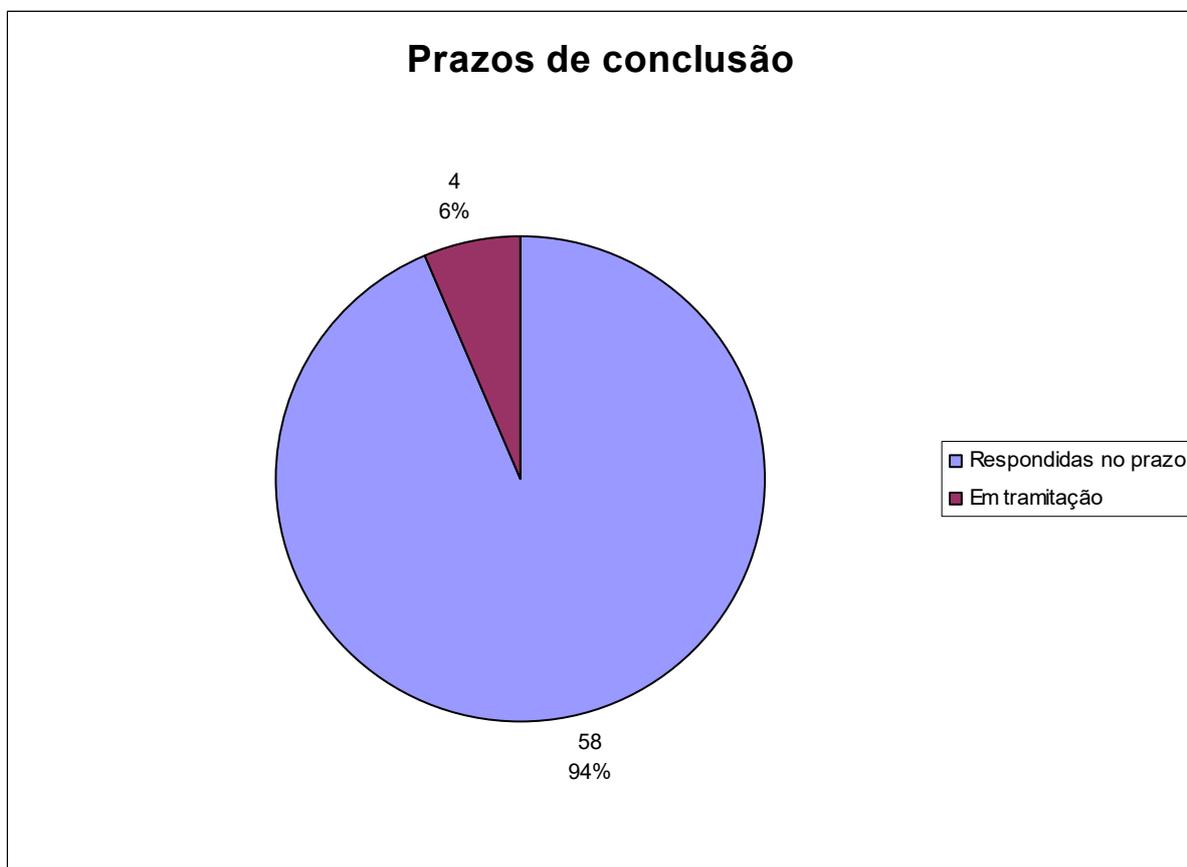


Gráfico 8: Manifestações Concluídas
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 3º Trimestre 2021)

O gráfico demonstra que, mesmo com os esforços da Ouvidoria em atender aos prazos legais, ainda restando quatro demandas em tramitação (6% do total). Algumas manifestações apresentam questões mais complexas e demandam o envolvimento de diversos departamentos e da Diretoria da Estatal para que se apresentem todos os elementos necessários à formulação de uma resposta conclusiva ao cidadão. Apesar disso, a Ouvidoria atendeu a 94% das demandas recebidas dentro do prazo, em uma demonstração de respeito ao cidadão que busca o canal para se relacionar com a CeasaMinas.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No exercício das funções institucionais da Ouvidoria da CeasaMinas no 3º trimestre de 2021, foi possível observar crescimento no número de demandas em relação ao mesmo período nos anos de 2018 a 2020.

Em relação ao ano anterior, foram registradas 57 manifestações, contra 62 no lapso temporal analisado, um acréscimo de 8,7% no volume de manifestações recebidas no sistema Fala.BR. Em comparação ao trimestre anterior, o aumento foi também de 8,7%, visto que foram registradas 57 manifestações válidas no 2º 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 se adaptaram bem à situação e passaram a utilizar mais a internet como ferramenta de acesso à Ouvidoria, sendo este o principal recurso, responsável por 81% do fluxo de manifestações recebidas. Podemos concluir que, para a audiência da CeasaMinas, as ferramentas digitais se tornaram aliadas para o cidadão valer-se do seu direito de realizar pedidos, manifestações e solicitações ao poder público, o que demonstra a confiabilidade da unidade junto à comunidade e a consolidação dos meios virtuais de acesso ao órgão.

Esta foi, portanto, a descrição analítica sucinta das atividades da Ouvidoria no 3º trimestre do ano de 2021.

TALITA VIEIRA LOPES
OUVIDORA – CEASAMINAS