



CEASAMINAS

Centrais de Abastecimento

OUVIDORIA DA CEASAMINAS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

4º 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 01	04
2.2.1 Ocorrência por Tipo de Manifestação - 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.....	12

1. HISTÓRICO DAS ATIVIDADES

1.1 Considerações Iniciais

O presente relatório visa apresentar o histórico das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da CeasaMinas no **4º 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 4º 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, voltaram gradativamente a ser realizados. Os demais trabalhos do setor permaneceram ativos, inclusive os atendimentos telefônicos para o recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, pedidos de informação e outros.

O respeito aos prazos também se manteve no período, demonstrando grande esforço da Ouvidoria, 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 outubro a dezembro de 2021 foram registradas 89 manifestações, detalhadas logo mais à frente. Duas delas foram arquivadas/encaminhadas para outro órgão, por abordarem questões alheias à competência da CeasaMinas. Sendo assim, os dados apresentados no relatório levarão em consideração as 87 manifestações válidas.

Em comparação com o trimestre anterior, quando foram registradas 62 manifestações válidas, foi observado um aumento bastante significativo, da ordem de 40,3% das demandas encaminhadas ao sistema Fala.BR. Verificamos um grande salto se compararmos o 4º trimestre de 2021 com o mesmo período do ano anterior, quando foram registradas 26 manifestações. O crescimento observado na comparação entre os dois períodos foi de 334,6%.

Percebe-se, assim, que o isolamento social em decorrência da pandemia do COVID-19 e as mudanças de atendimento da Ouvidoria, relativas à suspensão do atendimento presencial, não impediram que o cidadão tivesse acesso aos serviços desta Ouvidoria.

Pelo contrário: o 4º 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. O intervalo sozinho se apresentou apenas 20% menor que o número de manifestações registradas

em um único ano. O ano de 2018, por exemplo, registrou 105 manifestações em todo o período.

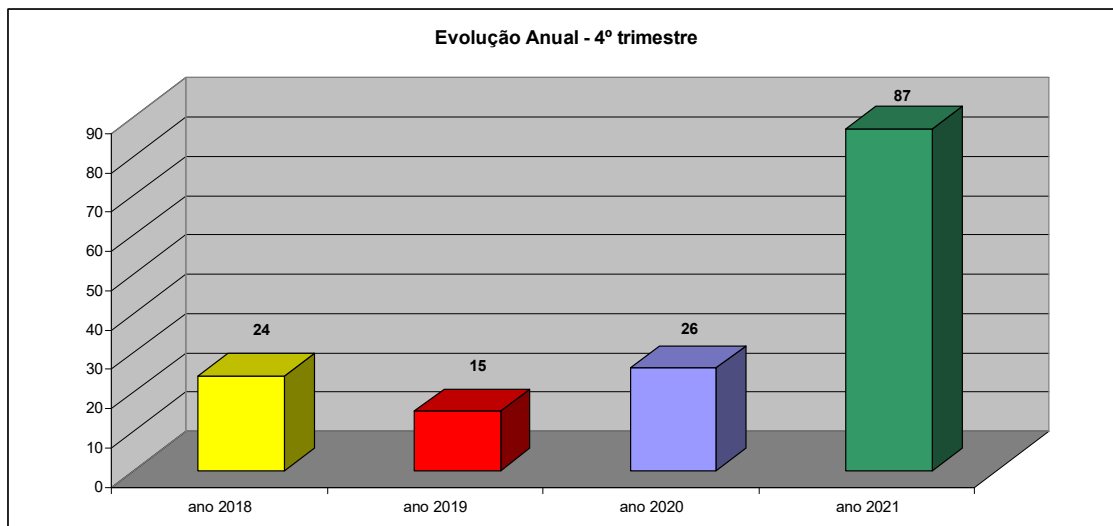


Gráfico 1: Evolução anual
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2021)

2.2.1 Ocorrências por Tipo de Manifestação - Modalidades

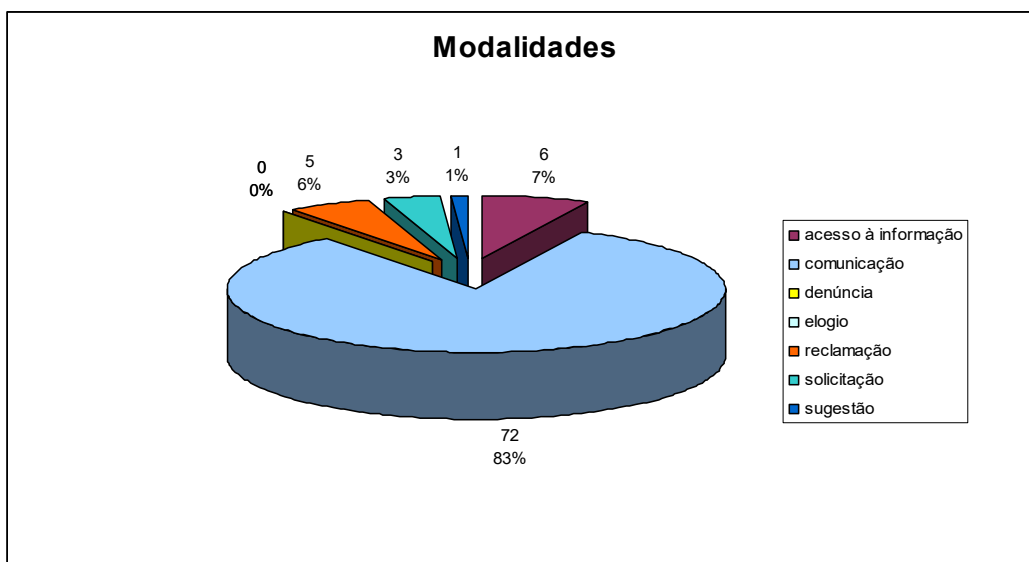


Gráfico 2: Ocorrência por tipo de manifestação
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2021)

As manifestações registradas para esta Ouvidoria variaram entre cinco das oito formas possíveis de interação no sistema Fala.BR. Não foi verificado registro dos tipos "Denúncia" e "Elogio" no intervalo. 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 83% do total e 72 ocorrências. Em seguida, aparecem as manifestações classificadas como "Acesso à Informação", com 7% do total e seis ocorrências; "Reclamação", com 6% e cinco registros; "Solicitação", que obteve 3% do total e três registros e, por fim, "Sugestão", com 1% e uma manifestação.

2.2.2 Canais de Contato

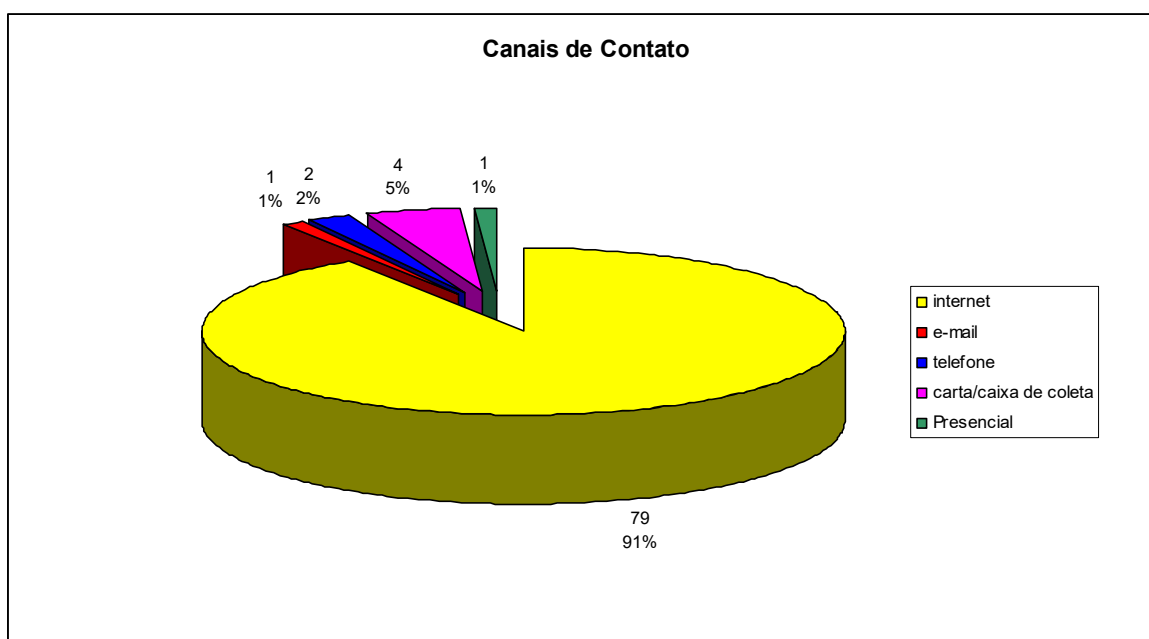


Gráfico 3: Formas de Contato - Canais
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2021)

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 (retorno gradual após o período de isolamento).

Pela análise desse gráfico, percebe-se que no 4º trimestre de 2021 as manifestações recebidas pela internet (canal Fala.BR) apresentaram um total de 91% e 79 registros, sendo esse o meio preferido pelos usuários da Ouvidoria. Em segundo lugar, diferente de outros períodos analisados, aparece o meio “carta” - enviada pelo correio ou entregue diretamente na Ouvidoria da CeasaMinas por meio de formulário próprio -, que obteve 5% do total e quatro ocorrências. O terceiro canal mais utilizado foi o telefone, com 2% e dois registros. O atendimento presencial, que estava inativo desde 19/03/2020, voltou a ser realizado e registrou uma manifestação, sendo esta 1% do total.

2.2.3 Grupos de Assuntos

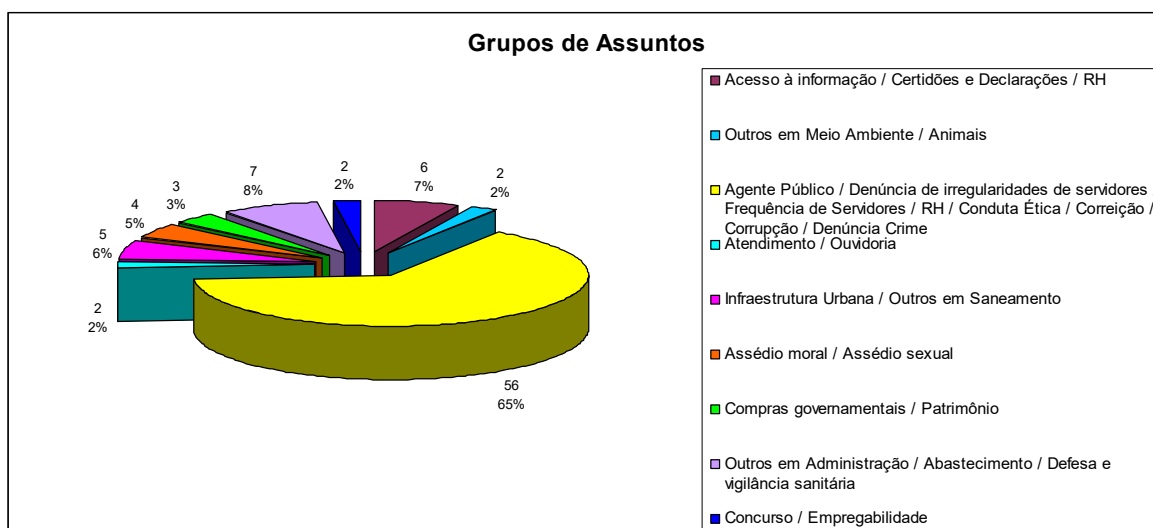


Gráfico 4: Grupos de Assuntos
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2021)

As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram divididas em blocos específicos, de acordo com sua pertinência temática. As manifestações recebidas no 4º trimestre de 2021 englobam dez grupos de assuntos, sendo

que os mais frequentes no lapso temporal foram “Agente Público / Denúncia de irregularidades de servidores / Frequência de Servidores / RH / Conduta Ética / Correição / Corrupção / Denúncia Crime”, com 56 registros e 65% do total. Nesse segmento, todas as demandas tratam-se de denúncias anônimas relacionadas aos empregados e à diretoria da CeasaMinas. O segundo grupo de assuntos mais recorrente é “Outros em Administração / Abastecimento / Defesa e vigilância sanitária”, com sete registros e 8% do total. O terceiro assunto mais recebido traz manifestações relacionadas a “Acesso à informação / Certidões e Declarações / RH”, com seis incidências e 7% do total. Como quarto bloco mais presente temos “Infraestrutura Urbana / Outros em Saneamento”, com cinco demandas e 6% da totalidade. O quinto tema mais demandado foi “Assédio moral / Assédio sexual”, com quatro registros, sendo 5% do total. O sexto conjunto mais comum foi “Compras governamentais / Patrimônio”, com três manifestações e 3% do total. Empatados com 2% do total e dois registros cada estão os grupos “Outros em Meio Ambiente / Animais”, “Atendimento / Ouvidoria” e “Concurso / Empregabilidade”.

2.2.4 Perfil do Usuário

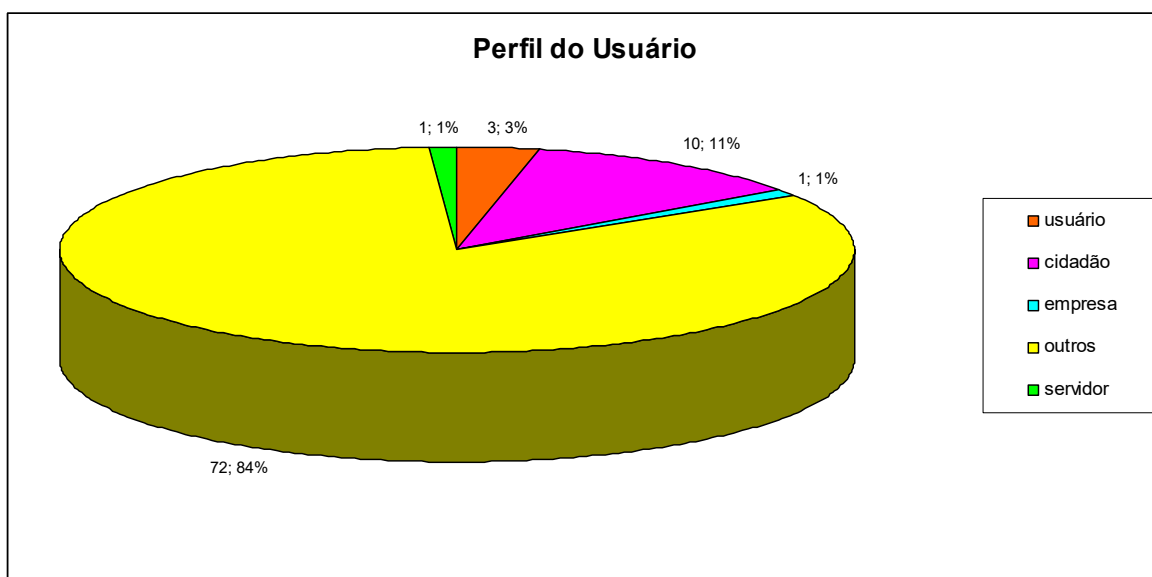


Gráfico 5: Perfil do Usuário
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2021)

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 grande maioria das manifestações (84% - 72 registros) é de demandantes anônimos. O tipo "Cidadão", em segundo lugar, respondeu por 11% do total, com dez manifestações. Em terceiro colocado temos o tipo "Usuário", que engloba os usuários do mercado: produtores rurais, concessionários e seus funcionários, carregadores/chapas e compradores. Empatados na quarta posição verificamos os tipos "Empresa", público que inclui todas as empresas estabelecidas nos entrepostos, e o grupo "Servidor", que são os empregados da casa. Ambos registraram 1% no total e uma manifestação cada.

2.2.5 Acompanhamento Mensal

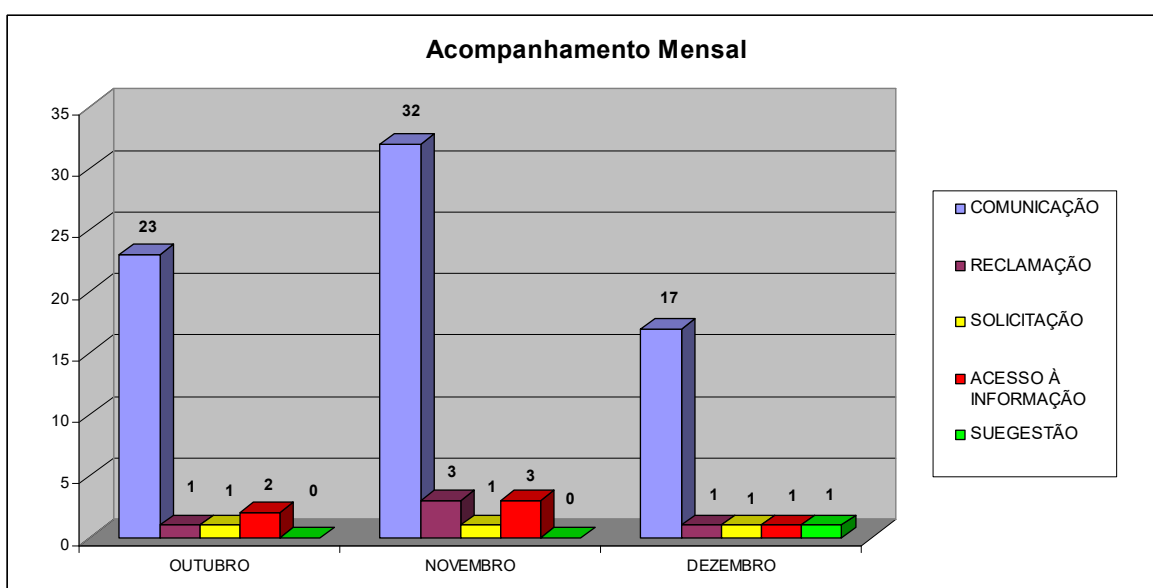


Gráfico 6: Acompanhamento Mensal
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2021)

No gráfico, é possível comparar a incidência de cada modalidade de manifestação entre outubro e dezembro de 2021. Pode-se observar oscilações na distribuição das demandas entre os três meses do 4º trimestre de 2021. Em outubro, foram 27 manifestações, sendo este valor 30% do total. Em

novembro, 39, sendo 44,8% do total. Já em dezembro, foram 21, representando 24,2% do total.

Novembro registrou o maior número de manifestações em todas as categorias, exceto "Sugestão", que só ocorreu em Dezembro. Conforme observado, a modalidade "Comunicação" é líder em todos os meses, tendo apresentado maior incidência em novembro, com um total de 39 ocorrências, sendo este único mês o responsável por 44,8% das manifestações em todo o período avaliado. As modalidades "Acesso à Informação", "Reclamação" e "Solicitação" mantiveram níveis bem mais baixos que "Comunicação" em todos os meses, acompanhando a variação global nos números de manifestações ao longo de todo o intervalo de tempo analisado.

2.2.6 Status das Respostas Fornecidas pelas Áreas Consultadas

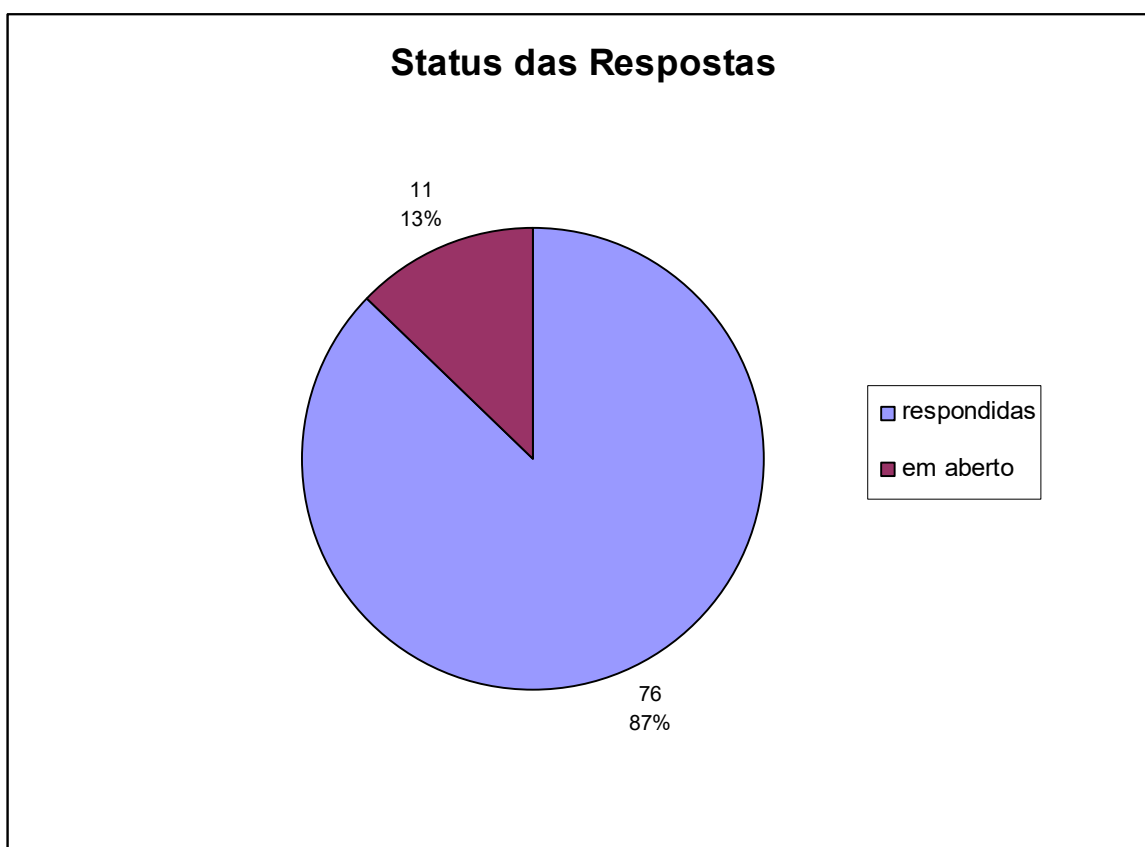


Gráfico 7: Status das respostas fornecidas pelas áreas consultadas
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2021)

Analisando o gráfico, verificamos que das 87 manifestações válidas, 76 (87%) foram respondidas pelas áreas consultadas dentro do 4º trimestre de 2021. Outras 11 manifestações (13%) ainda se encontravam em tramitação ao final do período avaliado.

2.2.7 Respostas aos Manifestantes



Gráfico 8: Status das respostas encaminhadas para os usuários
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2021)

O gráfico aponta para mudanças no que se refere aos prazos de resposta às demandas recebidas por esta Ouvidoria em relação aos momentos anteriores. As manifestações ainda em tramitação, conforme demonstrado no tópico anterior, representam 13% do total e aquelas respondidas fora do limite somam 14% das interações recebidas. Os atendimentos solucionados dentro dos prazos estabelecidos ainda são a maioria, com 64% do total.

O fenômeno observado nos gráficos 07 e 08 se justifica pelo aumento significativo (40,3%) das demandas no lapso temporal estudado em relação ao anterior, sem que houvesse incremento de pessoal ou tecnologia para otimizar os trabalhos da Ouvidoria. Apesar disso, o significativo crescimento das manifestações recebidas indica a credibilidade dos serviços prestados por esta Ouvidoria junto aos cidadãos e demais usuários do canal de relacionamento.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No exercício das funções institucionais da Ouvidoria da CeasaMinas no 4º trimestre de 2021, foi possível observar o expressivo crescimento no número de demandas em relação ao mesmo período de 2020.

No ano anterior, foram registradas 26 manifestações, contra 87 no lapso temporal analisado, um acréscimo de 334,6% no volume de manifestações recebidas no sistema Fala.BR. Em comparação ao trimestre anterior, conforme já mencionado, o aumento foi de 40,3%, visto que foram registradas 62 manifestações válidas no 3º 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 decorrência disso, da suspensão e finalmente o retorno gradual 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 oferecer qualidade na prestação dos seus serviços, reforçando o compromisso de respeito e acolhimento às demandas apresentadas e aos seus autores, visando sempre reforçar o vínculo dos públicos interno e externo com a CeasaMinas.

Essa foi, portanto, a descrição analítica sucinta das atividades da Ouvidoria no 4º trimestre do ano de 2021.

TALITA VIEIRA LOPES
OUVIDORA – CEASAMINAS